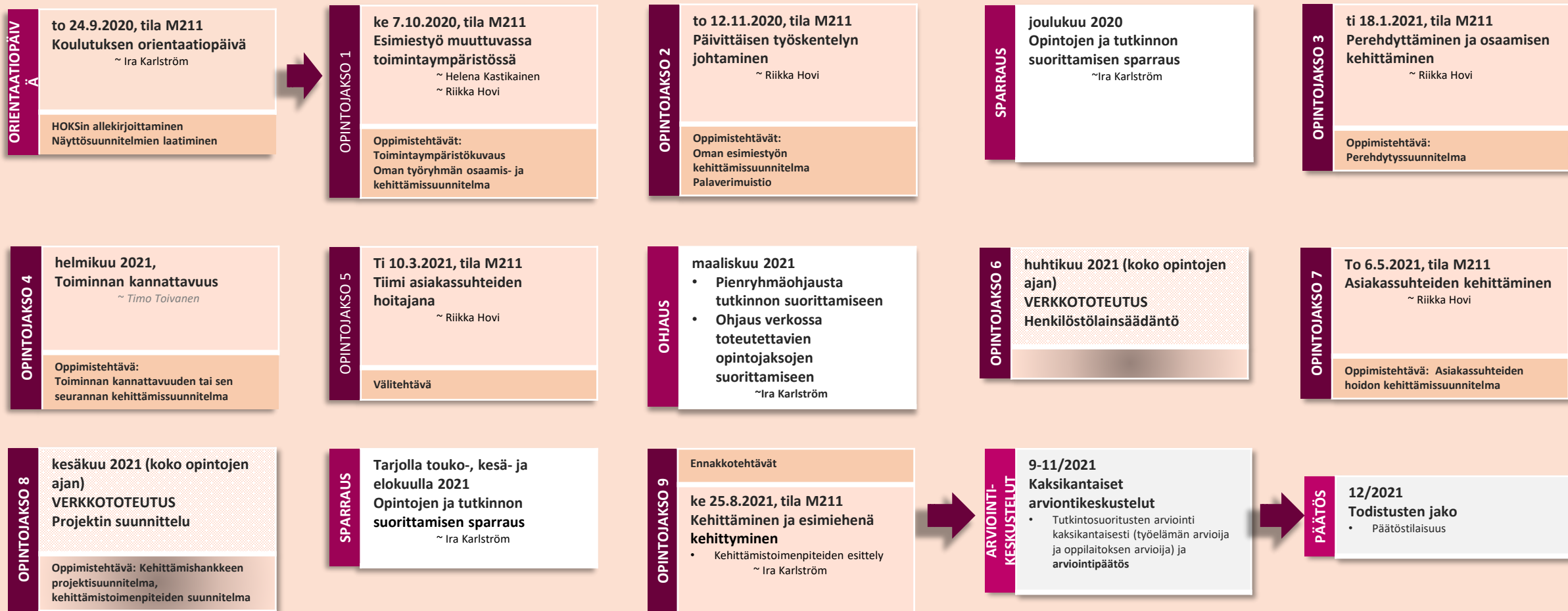


# Lähiesimiestyön ammattitutkinnon koulutustarjotin

## Koulutuksen sisältö ja toteutussuunnitelma, alustava



Oikeudet muutoksiin pidätetään.

# OLAT20S - Koulutuksen sisällöt ja ajoitus

OPINTOJAKSO 1	Esimiestyö muuttuvassa toimintaympäristössä	ke 7.10.2020
OPINTOJAKSO 2	Päivittäisen työskentelyn johtaminen	to 12.11.2020
OPINTOJAKSO 3	Perehdyttäminen ja osaamisen kehittäminen	ti 19.1.2021
OPINTOJAKSO 4	Toiminnan kannattavuus	helmikuu 2021
OPINTOJAKSO 5	Tiimi asiakassuhteiden hoitajana	ti 10.3.2021
OPINTOJAKSO 6	Henkilöstölainsäädäntö (verkkototeutus)	huhtikuu 2021
OPINTOJAKSO 7	Asiakassuhteiden kehittäminen	to 6.5.2021
OPINTOJAKSO 8	Projektien suunnittelu (verkkototeutus)	kesä-elokuu 2021
OPINTOJAKSO 9	Kehittäminen ja esimiehenä kehittyminen	25.8.2021

Pääkouluttaja Riikka Hovi

# Tutkintokoulutuksen sisällöt – Lähiesimiehenä toimiminen -tutkinnon osa

## Osaava ja ammattitaitoinen esimies muuttuvassa toimintaympäristössä

- Esimiestyön roolit ja perustehtävät
- Muuttuvan toimintaympäristön muutokset ja johtaminen
- Hyvinvoiva työyhteisö – tiimityötä ja itseohjautuvuutta
- Motivaation merkitys esimiestyössä
- Motivaatioprofiilin toimeksianto

## Päivittäisen työskentelyn johtaminen

- Motivaatioprofiilin purku
- Vuorovaikutuksen merkitys päivittäisessä johtamisessa
- Palaverien johtaminen
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen
- Työyhteisön ristiriitojen ratkaisu

## Perehdyttäminen

- Osaamisen kehittäminen tukee työyhteisön kehittymistä
- Osaamisen johtaminen esimiestyössä
- Perehdytysprosessi: perehdytysuunnitelma, perehdytysmateriaalit, perehdytysmenetelmät, perehdytyspalaute
- Mentorointi jatkuvan oppimisen tukena

# Tutkintokoulutuksen sisällöt – Valinnaiset tutkinnon osat

## Asiakassuhteiden johtaminen monimutkaisessa toimintaympäristössä

- Tiimi asiakassuhteiden hoitajana
- Asiakas- ja tuloksellisuustavoitteet
- Asiakastyytyväisyysjohtaminen
- Viestinnän mahdollisuudet palvelutilanteissa

## Asiakassuhteiden kehittäminen

- Asiakastietojärjestelmät ja tiedolla johtaminen
- Mittaaminen ja toiminnan tunnusluvut asiakkuuksien kehittämisessä
- Jatkuvan kehittämisen prosessi ja palvelumuotoilun työkalut

## Toiminnan kannattavuus

- Talouden rooli esimiestyössä ja toiminnan ohjaamisessa
- Keskeisten talouden raporttien lukeminen
- Keskeiset talouden tunnusluvut ja niiden merkitys tuloksellisuuden seurannassa
- Taloudellisen tiedon merkitys toiminnan suunnittelussa

## Henkilöstötyö

- Työ- ja palvelusuhteita koskevat säädökset
- Työsuojelua ja työterveyshuoltoa koskevat säädökset
- Palkkauksen periaatteet ja palkitsemismenettelyt
- Työhyvinvointi ja yt-menettely

## Kehittämissuunnitelman laatiminen

- Toiminnan kehittäminen projekteilla
- Projektin suunnittelemisen vaiheet

## Kehittämissuunnitelmien esitleminen

- Esitellään kehittämiskohteet ja niille suunnitellut toimenpiteet:
  - asiakassuhteiden kehittämiseen ja asiakastyytyväisyyden vahvistamiseen liittyvät ehdotukset
  - toiminnan kannattavuuteen tai sen seurannan parantamiseen liittyvät kehittämis ehdotukset
  - henkilöstön johtamisen kehittämiseksi tehdyt ehdotukset
  - kehittämishankkeen esittely