

Lähiesimiestyön ammattitutkinto

Lähiesiästyön ammattitutkinto

Lähiesiästyön ammattitutkinnon suorittaneella on osaamista suunnitella ja ohjata työryhmän työskentelyä sekä perehdyttää työntekijöitä tai opiskelijoita työpaikkaan ja tehtäviin. Tutkinnon suorittaneilla on hyvät viestinnälliset valmiudet ja hän osaa kehittää työryhmänsä toimintaa. Hänellä on perustiedot esiesiästyöstä. Valinnaisesta tutkinnon osasta riippuen tutkinnon suorittajalla on erityistä osaamista asiakkuuksien vahvistamiseksi, toiminnan kannattavuuden parantamiseksi tai henkilöstötyön kehittämiseksi omassa työryhmässä. Tutkinnon suorittanut on voinut hankkia valmiuksia myös jonkin työhönsä liittyvän kehittämishankkeen suunnittelussa.

Lähiesiästyön ammattitutkinnon suorittanut voi toimia päivittäisjohtamisen tehtävissä erilaisissa toimintaympäristöissä esimerkiksi työryhmän, tiimin, osaston, palveluyksikön tai vastaavan lähiesiämiehenä tai työryhmänsä vetäjänä.

Perusteen nimi	Lähiesiästyön ammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-2679-2017
Kouluskoodit	Lähiesiästyön ammattitutkinto (334120)
Voimaantulo	01.01.2018

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Lähiesimiehenä toimiminen, 70 osp (200238).	2
2.2. Asiakassuhteiden hoito, 40 osp (200239).	4
2.3. Toiminnan kannattavuus, 40 osp (200240).	5
2.4. Henkilöstötyö, 40 osp (200241).	7
2.5. Kehittämissuunnitelma, 40 osp (200242).	8

1. Tutkinnon muodostuminen

Lähiesimiestyön ammattitutkinto (150 osaamispistettä) muodostuu pakollisesta tutkinnon osasta ja kahdesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Pakollinen tutkinnon osa on **Lähiesimiehenä toimiminen** (70 osaamispistettä). Valinnaiset tutkinnon osat ovat **Asiakassuhteiden hoito** (40 osaamispistettä), **Toiminnan kannattavuus** (40 osaamispistettä), **Henkilöstötyö** (40 osaamispistettä) ja **Kehittämissuunnitelma** (40 osaamispistettä).

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA 70 OSP
Lähiesimiehenä toimiminen, 70 osp, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 80 OSP
Asiakassuhteiden hoito, 40 osp
Toiminnan kannattavuus, 40 osp
Henkilöstötyö, 40 osp
Kehittämissuunnitelma, 40 osp

2. Tutkinnon osat

2.1. Lähiesimiehenä toimiminen, 70 osp (200238)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- johtaa työryhmää ja sen työskentelyä
- ohjata ja perehdyttää työtehtäviin
- arvioida omaa ja työryhmänsä toimintaa.

Arviointi

Opiskelija johtaa työryhmää ja sen työskentelyä.

Työryhmän ohjaaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hankkii liiketoimintaympäristöstä työn kannalta keskeistä tietoa eri lähteistä• ohjaa työryhmän päivittäistä toimintaa organisaation liiketoimintamallin ja tavoitteiden mukaisesti• työskennellessään hyödyntää organisaatiossa olevaa osaamista• varmistaa, että työryhmän jäsenet tuntevat toiminnalle asetetut tavoitteet• tukee ja ohjaa työryhmää kannustavasti tavoitteiden saavuttamisessa• huomioi työryhmän jäsenten erilaisuuden ja edistää toiminnallaan työryhmän jäsenten välistä tasa-arvoa ja oikeudenmukaista kohtelua• varmistaa työryhmänsä jäsenten työhyvinvoinnin ja puuttuu ongelmatilanteisiin

Päivittäinen työskentely ja viestintä	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tekee päivittäisiä töitä toimien esimerkkinä työryhmän jäsenille• varmistaa annettujen resurssien puitteissa työryhmän sujuvan ja tuloksellisen työskentelyn• vastaa roolinsa mukaisista velvoitteista ja noudattaa toimintaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita• varmistaa, että työryhmässä noudatetaan alan säädöksiä, erityisesti työlainsäädäntöä sekä alan sopimuksia ja viranomaismääräyksiä• puuttuu ongelmatilanteisiin ja hoitaa haasteelliset vuorovaikutustilanteet ratkaisukeskeisesti• hoitaa joustavasti työryhmän viestinnän suomen tai ruotsin kielellä• edistää työryhmänsä vuorovaikutusta ja ottaa vastaan palautetta päivittäisen työn johtamisessa• antaa rakentavaa ja motivoivaa palautetta työryhmälle ja sen jäsenille• toimii puheenjohtajana tehtävänsä edellyttämässä palaverissa ja laatii palaverimuistioita

Toiminnan seuranta	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • seuraa työryhmänsä työn tuloksellisuutta ja raportoi siitä hyödyntäen organisaation raportointijärjestelmiä • seuraa ja arvioi oman alueensa taloudellisia tunnuslukuja • kirjaa ja tallentaa työryhmän toimintaan liittyvää tietoa • käsittelee työryhmän toiminnasta kerättyä tietoa yhdessä työryhmän kanssa sekä raportoi tuloksista esimiehille tai muille sidosryhmille.

Opiskelija ohjaa ja perehdyttää työtehtäviin.

Perehdytyksen suunnittelu ja organisointi	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • valmistelee organisaation ohjeistuksen mukaisen perehdytys suunnitelman eri yhteistyötahojen kanssa • arvioi perehdytettävän osaamisen tai osaamisen päivitystarpeen suhteessa työtehtävien tai opintojen tavoitteiden edellyttämään ammattitaitoon • sopii perehdytykseen liittyvistä tavoitteista, toimenpiteistä, vastuista ja aikataulusta • tiedottaa järjestelyistä organisaatiossaan • varmistaa perehdytysmateriaalin ajantasaisuuden

Ohjaus ja perehdytys	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • ohjaa ja perehdyttää työtehtäviin, niissä vaadittavaan ammattitaitoon sekä työhön liittyviin säädöksiin perehdytys suunnitelman mukaisesti • varmistaa, että perehdytettävä toimii ohjeiden ja säädösten mukaisesti • seuraa perehdytettävän osaamisen ja ammattitaidon kehittymistä varmistaen perehdytykselle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen • käyttää monipuolisia, perehdytettävän lähtötasoon ja tavoitteisiin sopivia ohjaus- ja perehdytysmenetelmiä • toteuttaa ohjausta ja perehdytystä kannustavasti ja antaa rakentavaa palautetta • hoitaa yhteydenpidon ja viestinnän eri yhteistyötahoihin

Perehdytyksen arviointi	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • kerää palautetta perehdytyksessä käytetyistä menetelmistä ja aikataulusta • kerää palautetta ja arvioi omaa ohjaus- ja perehdytysosaamistaan • keskustelee esimiehensä kanssa perehdyttämisen kehittämisestä.

Opiskelija arvioi omaa ja työryhmänsä toimintaa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi työryhmän toimintaa ja työn tuloksellisuutta yhdessä työryhmän kanssa• arvioi työryhmän osaamis- ja kehittymistarpeet• tekee arvioistaan johtopäätökset ja kirjaa muutostarpeet• esittelee esimiehelle perustellut kehittämissuositukset• arvioi omaa osaamistaan ja ammattitaitoa saamansa palautteen perusteella sekä määrittää omat kehittymiskohteensa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä johtamalla työryhmää sekä toimimalla työryhmän jäsenenä päivittäisissä työtehtävissä. Opiskelija suunnittelee ja ohjaa työryhmän toimintaa sekä perehdyttää työryhmässä jo työskenteleviä, uusia työntekijöitä tai opiskelijoita organisaatioon ja työtehtäviin. Ammattitaidon osoittaminen edellyttää, että opiskelija voi seurata ja arvioida työryhmän toiminnan tuloksia sekä raportoida ja viestiä niistä.

Opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä monipuolisin menetelmin. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.2. Asiakassuhteiden hoito, 40 osp (200239)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- hoitaa sisäisiä ja ulkoisia asiakassuhteita
- kehittää asiakassuhteita

Arviointi

Opiskelija hoitaa sisäisiä ja ulkoisia asiakassuhteita.

Toimintaympäristön tunteminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kerää tietoa asiakassuhteista ja toimintaympäristöstä käyttäen apuna eri lähteitä• selvittää organisaationsa aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin tai alan muihin toimijoihin• selvittää työryhmänsä merkityksen organisaation tavoitteiden toteuttamisessa• selvittää toiminnan asiakas- ja tuloksellisuustavoitteet, jotka on asetettu työryhmälle

Asiakassuhteiden hoitaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • tekee käytännön asiakaspalvelutyötä yhdessä työryhmänsä jäsenten kanssa asiakaslähtöisesti, joustavasti ja tavoitteellisesti • on työnkuvansa mukaisesti yhteydessä asiakkaisiin organisaation asiakastietojärjestelmiä hyödyntäen • varmistaa että asiakkaalle toimitettavat materiaalit ovat ajantasaisia ja riittäviä • varmistaa, että työryhmä noudattaa asiakassuhteiden hoitamiseen liittyviä säädöksiä ja sopimuksia • rakentaa palvelutilanteessa asiakkaan tarvetta vastaavia tuote- tai palvelukokonaisuuksia esitellen ne tuloksellisesti • varmistaa tuotteiden ja palveluiden saatavuuden • vahvistaa asiakassuhdetta monipuolisella viestinnällä käytettävissä olevilla viestintäkanavilla • osallistuu jälkimarkkinointiin.

Opiskelija kehittää asiakassuhteita.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • analysoi toiminnan tunnuslukujen ja asiakassuhteiden kehittymistä eri tietolähteiden avulla yhdessä esimiehen ja työryhmänsä kanssa • kerää ja analysoi asiakaspalautetta yhdessä esimiehensä ja työryhmänsä kanssa • arvioi omaa rooliaan palveluketjun osana • tekee ehdotuksia toimenpiteistä, joilla edistetään organisaation asiakassuhteita ja vahvistetaan asiakastyytyvyyttä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä hoitamalla organisaation sisäisiä tai ulkoisia asiakassuhteita sekä pitämällä yhteyttä asiakkaisiin. Opiskelija seuraa asiakaskohtaisia tuloksia ja arvioi asiakaspalautteita sekä ehdottaa kehittämistoimenpiteitä. Tutkinnon osan suorittaminen edellyttää, että opiskelijalla on mahdollisuus tutustua asiakastietoihin tai asiakassuhteisiin liittyviin raportteihin sekä osallistua asiakaspalautteen keräämiseen.

Opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä monipuolisin menetelmin. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.3. Toiminnan kannattavuus, 40 osp (200240)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia kannattavasti
- analysoida ja kehittää toiminnan kannattavuutta.

Arviointi

Opiskelija toimii kannattavasti.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hallitsee työryhmänsä toiminta-alueella kustannuslaskennan sekä hinnanmuodostuksen• tekee kannattavuuteen liittyviä laskelmia• toteuttaa kannattavuustavoitteita päivittäisessä työssään työryhmänsä kanssa• seuraa asetettujen tavoitteiden toteutumista ja toimenpiteiden vaikutuksia sovittujen mittareiden, tunnuslukujen ja raportointitiedon avulla• varmistaa työn ja tehtäväkuvansa mukaisesti, että kannattavuustavoitteet saavutetaan.

Opiskelija analysoi ja kehittää toiminnan kannattavuutta.

Toimintaympäristön tunteminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• havainnoi toimialan muutosten vaikutuksia organisaatioon ja oman työryhmän toimintaan• selvittää organisaation aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin tai alan muihin toimijoihin• selvittää työryhmänsä roolin organisaation liiketoiminnalle ja tulostavoitteisiin pyrittäessä

Työryhmän kannattavuuden selvittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kerää tietoa kannattavuudesta hyödyntäen organisaation taloudenohjaus- ja raportointijärjestelmiä• arvioi mahdollisuuksia kannattavuuden kehittämiseen• käyttää kannattavuuden selvittämisessä asiantuntijoita sekä hyödyntää oman työryhmänsä osaamista• keskustelee esimiehen ja työryhmänsä kanssa keinoista toiminnan kannattavuuden parantamiseksi• tekee perusteltuja kehittämissuhteita kannattavuuden tai sen seurannan parantamiseksi.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä analysoimalla työryhmänsä toiminta-alueen kannattavuutta, toteuttamalla kannattavuustavoitteita käytännön työtehtävissä sekä tekemällä ehdotuksia kannattavuuden parantamiseksi. Opiskelijalla tulee olla mahdollisuus hyödyntää organisaatiossa käytössä olevia talouden ohjaus- ja raportointijärjestelmiä ja tutustua kannattavuuteen liittyviin raportteihin.

Opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä monipuolisilla menetelmin. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.4. Henkilöstötyö, 40 osp (200241)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tukea esimiestyötä
- analysoida ja kehittää henkilöstökäytäntöjä.

Arviointi

Opiskelija tukee esimiestyötä.

Säädösten tunteminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää työ- ja palvelusuhteita koskevat säädökset ja ohjeet sekä sen, kuinka niitä toteutetaan organisaatiossa• selvittää työsuojelua ja työterveyshuoltoa koskevat säädökset sekä sen, kuinka työsuojelu ja työterveyshuolto on omassa organisaatiossa toteutettu• selvittää organisaation palkkauksen periaatteet ja palkitsemisen menettelyt• selvittää organisaatiossa käytössä olevat toimet hyvinvoinnin tukemiseksi• selvittää yhteistoimintaa koskevat säädökset• seuraa alan säädösten ja sopimusten muutoksia

Esimiestyön tukeminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tukee esimiestä henkilöstöjohtamisessa ja henkilöstötunnuslukujen kokoamisessa• edistää omalla viestinnällään rakentavaa palautekulttuuria työryhmässä• ennakoi toimintatavat haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa• käy säännöllistä vuoropuhelua esimiehensä kanssa työryhmäänsä liittyvistä henkilöstökysymyksissä.

Opiskelija analysoi ja kehittää henkilöstökäytäntöjä.

Toimintaympäristön tunteminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• kerää monipuolista tietoa organisaation toimintaympäristön muutoksista erityisesti kiinnittäen huomiota alalla ennakoituihin osaamistarpeiden muutoksiin• selvittää organisaationsa aseman markkinoilla suhteessa kilpailijoihin tai alan muihin toimijoihin• selvittää työryhmänsä merkityksen organisaation tavoitteiden toteuttamisessa• ennakoi havaitsemiensa muutosten vaikutusta oman työryhmän toimintaan ja osaamistarpeisiin

Henkilöstön kehittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi havaintojensa perusteella työryhmän henkilöstön määrää, tehtäviin kohdentumista ja ennakoitavissa olevia osaamistarpeita • keskustelee työryhmän ja esimiehen kanssa organisaation henkilöstöhallinnon käytännöistä • laatii havaintojensa pohjalta perusteltuja ehdotuksia henkilöstön johtamisen kehittämiseksi ja esittelee ne esimiehelleen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tukiessaan esimiestään henkilöjohtamisessa, erityisesti työ- ja palvelusuhdeasioissa sekä laatimalla esityksiä työryhmän osaamisen, työhyvinvoinnin ja työhön sitouttamisen kehittämiseksi. Tutkinon osan suorittaminen edellyttää mahdollisuutta tutustua organisaation henkilöstökäytäntöihin ja -prosesseihin.

Opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä monipuolisilla menetelmin. Siltä osin kuin tutkinon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

2.5. Kehittämissuunnitelma, 40 osp (200242)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida kehittämiskohteita
- suunnitella kehittämishankkeen
- esitellä hankesuunnitelman.

Arviointi

Opiskelija arvioi kehittämiskohteita.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • havaitsee työssään kehittämiskohteita ja analysoi niitä • keskustelee esimiehen ja työryhmän kanssa havaitsemistaan kehittämiskohteista, toteuttamisen mahdollisuuksista, hyödyistä ja vaikutuksista • valitsee ja rajaa yhdessä esimiehen kanssa kehittämiskohteen.

Opiskelija suunnittelee kehittämishankkeen.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hankkii kehittämiskohteeseen liittyvää taustatietoa eri lähteistä selvittäessään lähtötilannetta• hyödyntää työryhmänsä tai eri yhteistyötahojen osaamista hankkeen suunnittelussa• asettaa hankkeelle mitattavat tavoitteet• määrittää hankkeelle riittävät taloudelliset ja toiminnalliset resurssit• määrittää hankkeen toteuttamiseksi realistiset toimenpiteet ja aikataulun• perustelee hankkeen hyödyt ja riskit• laatii kirjallisen hankesuunnitelman• arvioi yhdessä esimiehen ja työryhmän kanssa hankesuunnitelman toteuttamiskelpoisuutta ja perustelee valittuja ratkaisuja.

Opiskelija esittelee hankesuunnitelman.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esitellessään hankesuunnitelmaa päätöksentekijöille, perustelee selkeästi hankkeen toteuttamisen edut ja riskit• arvioi yhdessä esimiehen ja työryhmän kanssa omaa kehittämisosaamistaan.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla omaan työhön liittyvän kehittämishankkeen. Suunnitelman tulee sisältää vaihtoehtoisten kehittämis- ja muutoskohteiden analysointia, ja kehittämissuunnitelman kohde tulee valita yhdessä esimiehen kanssa. Opiskelija laatii hankesuunnitelman, joka tulee esitellä hankkeen mahdollisesta käynnistämisestä päättävälle.

Opiskelijan osaamista arvioidaan käytännön työtehtävissä monipuolisin menetelmin. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.