

Yrkesexamen för arbete som teamledare



Yrkesexamen för arbete som teamledare

Den som har avlagt examen för arbete som teamledare har kompetens att planera och handleda arbetet i ett team och att introducera arbetstagare eller studerande i arbetsplatsen och uppgifterna. Den som har avlagt examen har god kommunikationsförmåga och kan utveckla verksamheten inom sin arbetsgrupp. Han eller hon har grundläggande kunskaper om arbetet som teamledare. Beroende på vilka valbara examensdelar personen valt har han eller hon särskild kompetens i att stärka kundrelationerna, förbättra verksamhetens lönsamhet eller utveckla personalarbetet i sitt eget team. Den som har avlagt examen har kunnat skaffa sig färdigheter även i att planera ett utvecklingsprojekt i anknytning till sitt arbete.

Den som har avlagt examen för arbete som teamledare kan arbeta med dagligt ledarskap i olika verksamhetsmiljöer, exempelvis som närmaste chef för en arbetsgrupp, ett team, en avdelning, en serviceenhet eller motsvarande eller som ledare för sin arbetsgrupp.

Namn på grunderna	Yrkesexamen för arbete som teamledare
Föreskriftens diarienummer	OPH-1153-2018
Koulutuskoodit	Yrkesexamen för arbete som teamledare (334120)
Träder i kraft	01.07.2018

Innehållsförteckning

1. Uppbyggnaden av examen.	1
2. Examensdelar.	2
2.1. Arbete som teamledare, 70 kp (200238).	2
2.2. Skötsel av kundrelationer, 40 kp (200239).	4
2.3. Verksamhetens lönsamhet, 40 kp (200240).	5
2.4. Personalarbete, 40 kp (200241).	6
2.5. Utvecklingsplan, 40 kp (200242).	8

1. Uppbyggnaden av examen

Yrkesexamen för arbete som teamledare (150 kompetenspoäng) består av en obligatorisk examensdel och två valbara examensdelar. Den obligatoriska examensdelen är **Arbete som teamledare** (70 kompetenspoäng). De valbara examensdelarna är **Skötsel av kundrelationer** (40 kompetenspoäng), **Verksamhetens lönsamhet** (40 kompetenspoäng), **Personalarbete** (40 kompetenspoäng) och **Utvecklingsplan** (40 kompetenspoäng).

OBLIGATORISK EXAMENSDEL 70 KP
Arbete som teamledare, 70 kp, O
VALBARA EXAMENSDELAR 80 KP
Skötsel av kundrelationer, 40 kp
Verksamhetens lönsamhet, 40 kp
Personalarbete, 40 kp
Utvecklingsplan, 40 kp
Examensdel eller delar från en annan yrkes- eller specialyrkesexamen 40 kp

2. Examensdelar

2.1. Arbete som teamledare, 70 kp (200238)

Krav på yrkesskicklighet

Den studerande kan

- leda ett team och dess arbete
- handleda och introducera i arbetsuppgifterna
- bedöma sin egen och teamets verksamhet.

Bedömning

Den studerande leder ett team och dess arbete.

Handledning av ett team	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• handleder teamets dagliga verksamhet enligt organisationens affärsmodell och mål• skaffar från olika källor kunskap om affärsmiljön som är viktig för arbetet• utnyttjar det kunnande som finns inom organisationen i sitt arbete• säkerställer att medlemmarna i teamet känner till de mål som satts för verksamheten• stöder och leder teamet så att det sporras att uppnå målen• beaktar teammedlemmarnas olikhet och främjar med sin verksamhet jämlikhet mellan medlemmarna och rättvist bemötande• säkerställer att medlemmarna i teamet mår bra i sitt arbete och ingriper i problemsituationer.

Dagligt arbete och kommunikation	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• utför sitt dagliga arbete och fungerar som exempel för medlemmarna i teamet• ser till att arbetet inom teamet löper smidigt och ger resultat inom ramen för de givna resurserna• ansvarar för åligganden i enlighet med sin roll och iakttar de författningar som styr verksamheten samt anvisningarna inom organisationen• ser till att författningarna inom branschen iaktas i teamet, i synnerhet arbetslagstiftningen samt avtalen och myndighetsföreskrifterna inom branschen• ingriper i problemsituationer och sköter utmanande interaktionssituationer lösningsinriktat• sköter teamets kommunikation smidigt på finska eller svenska• främjar interaktionen i teamet och tar emot respons på sin dagliga arbetsledning• ger konstruktiv och motiverande respons till teamet och dess medlemmar• fungerar som ordförande på de möten som uppgiften förutsätter och kan skriva mötespromemorior.

Uppföljning av verksamheten	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • följer upp resultaten av teamets arbete och rapporterar dem med hjälp av organisationens rapporteringssystem • följer upp och bedömer de ekonomiska nyckeltalen inom det egna området • antecknar och registrerar information om teamets verksamhet • behandlar tillsammans med teamet den information om teamets verksamhet som har samlats in och rapporterar resultaten till cheferna eller till de andra intressentgrupperna.

Den studerande handleder och introducerar teamet i arbetsuppgifterna

Planering och organisering av introduktionen	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • utarbetar en introduktionsplan enligt organisationens anvisningar tillsammans med olika samarbetspartner • bedömer kunnandet eller behovet av att uppdatera kunnandet hos den som introduceras i förhållande till den yrkesskicklighet som arbetsuppgifterna eller målen för studierna förutsätter • kommer överens om målen, åtgärderna, ansvaret och tidtabellen för introduktionen • informerar om arrangemangen inom organisationen • säkerställer att introduktionsmaterialet är aktuellt.

Handledning och introduktion	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • handleder och introducerar teamet i arbetsuppgifterna, i den yrkesskicklighet som krävs och i de författningar som gäller i arbetet i enlighet med introduktionsplanen • ser till att den som introduceras följer anvisningarna och författningarna • följer upp kunnandet och utvecklingen av yrkesskickligheten hos den som introduceras och ser till att målen för introduktionen uppnås • använder mångsidiga metoder för handledning och introduktion som passar för utgångsnivån hos och målen för den som introduceras • handleder och introducerar på ett sporrande sätt och ger konstruktiv respons • sköter kontakterna och kommunikationen med samarbetspartnerna.

Bedömning av introduktionen	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • samlar respons på de metoder och den tidtabell som använts i introduktionen • samlar respons och bedömer det egna kunnandet i handledning och introduktion • diskuterar med chefen hur introduktionen kan utvecklas.

Den studerande bedömer sin egen och teamets verksamhet.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• bedömer teamets verksamhet och resultaten av arbetet tillsammans med teamet• bedömer behoven av kunskande och utveckling i teamet• drar slutsatser av sin bedömning och antecknar behoven av förändring• presenterar motiverade utvecklingsförslag för chefen• bedömer sitt eget kunskande och sin yrkesskicklighet utifrån responsen och fastställer sina egna utvecklingsobjekt.

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i ett yrkesprov genom att leda ett team och arbeta som medlem av teamet i de dagliga arbetsuppgifterna. Den studerande planerar och handleder teamets verksamhet samt introducerar dem som redan arbetar inom teamet eller nya arbetstagare eller studerande i organisationen och arbetsuppgifterna. Påvisandet av yrkesskickligheten förutsätter att den studerande kan följa upp och bedöma resultaten av teamets verksamhet samt rapportera och informera om dem.

Den studerandes kunskande bedöms i praktiska arbetsuppgifter med mångsidiga metoder. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.

2.2. Skötsel av kundrelationer, 40 kp (200239)

Krav på yrkesskicklighet

Den studerande kan

- sköta interna och externa kundrelationer
- utveckla kundrelationer.

Bedömning

Den studerande sköter interna och externa kundrelationer.

Examinanden sköter interna och externa kundrelationer.	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• samlar in information om kundrelationerna och om verksamhetsmiljön med hjälp av olika källor• utreder organisationens ställning på marknaden i förhållande till konkurrenter eller andra aktörer inom branschen• utreder teamets betydelse när det gäller att uppnå organisationens mål• utreder de mål som har satts för teamet i fråga om kunderna och resultaten i verksamheten.

Skötsel av kundrelationer	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • arbetar med kundservice i praktiken tillsammans med medlemmarna i teamet på ett kundorienterat, smidigt och målinriktat sätt • håller i enlighet med sin arbetsbeskrivning kontakt med kunderna genom att utnyttja de kundinformationssystem som organisationen använder • ser till att de material som ska levereras till kunden är aktuella och tillräckliga • ser till att teamet iakttar de författningar och avtal som anknyter till skötseln av kundrelationerna • bygger under servicesituationen upp produkt-och servicehelheter som motsvarar kundens behov och förevisar dem framgångsrikt • säkerställer att produkterna och servicen är tillgängliga • stärker kundrelationerna genom mångsidig kommunikation via de kommunikationskanaler som finns till hands • deltar i eftermarknadsföringen.

Den studerande utvecklar kundrelationerna.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • analyserar tillsammans med chefen och teamet verksamhetens nyckeltal och utvecklingen av kundrelationerna med hjälp av olika informationskällor • samlar in och analyserar kundresponsen tillsammans med chefen och teamet • bedömer sin egen roll som ett led i servicekedjan • ger förslag på åtgärder med vilka man främjar organisationens kundrelationer och fastställer kundtillfredsställelsen.

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i ett yrkesprov genom att sköta organisationens interna och externa kundrelationer och hålla kontakt med kunderna. Den studerande följer upp de kundvisa resultaten och bedömer kundrespons samt föreslår utvecklingsåtgärder. För att kunna avlägga examensdelen måste den studerande ha möjlighet att bekanta sig med kundinformation eller med rapporter över kundrelationer och delta i insamling av kundrespons.

Den studerandes kunnskap bedöms i praktiska arbetsuppgifter med mångsidiga metoder. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.

2.3. Verksamhetens lönsamhet, 40 kp (200240)

Krav på yrkesskicklighet

Den studerande kan

- arbeta lönsamt
- analysera och utveckla verksamhetens lönsamhet.

Bedömning

Den studerande arbetar lönsamt.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• behärskar kostnadsberäkningen och prisbildningen inom teamets verksamhetsområde• gör beräkningar av lönsamheten• arbetar mot lönsamhetsmålen i sitt dagliga arbete med teamet• följer upp hur målen uppnås och vilka effekter åtgärderna har med hjälp av överenskomna indikatorer, nyckeltal och rapporterad information• ser i enlighet med arbetet och arbetsbeskrivningen till att målen för lönsamheten uppnås.

Den studerande analyserar och utvecklar verksamhetens lönsamhet.

Kännedom om verksamhetsmiljön	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• observerar hur förändringar inom branschen påverkar organisationen och det egna teamets verksamhet• utreder organisationens ställning på marknaden i förhållande till konkurrenter eller andra aktörer inom branschen• utreder teamets roll för organisationens affärsverksamhet och i strävan att nå resultatmålen.

Utredning av teamets lönsamhet	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• samlar information om lönsamheten med hjälp av organisationens system för ekonomistyrning och rapportering• bedömer möjligheterna att utveckla lönsamheten• utnyttjar sakkunniga och det egna teamets kunnande i utredningen av lönsamheten• diskuterar med chefen och teamet metoder för att förbättra lönsamheten• ger motiverade utvecklingsförslag för att förbättra lönsamheten eller uppföljningen av den.

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i ett yrkesprov genom att analysera lönsamheten inom teamets verksamhetsområde och genom att ge förslag på hur lönsamheten kan förbättras. Den studerande ska ha möjlighet att utnyttja de system för ekonomisk styrning och rapportering som finns till hands inom organisationen och att bekanta sig med rapporter om lönsamheten.

Den studerandes kunnande bedöms i praktiska arbetsuppgifter med mångsidiga metoder. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.

2.4. Personalarbete, 40 kp (200241)

Krav på yrkesskicklighet

Den studerande kan

- stöda chefsarbete
- analysera och utveckla personalrutiner.

Bedömning

Den studerande stöder chefsarbete.

Kännedom om författningar	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • tar reda på vilka författningar och anvisningar som finns om anställningsförhållandena samt hur dessa tillämpas inom organisationen • tar reda på vilka författningar som finns om arbetarskydd och företagshälsovård samt hur arbetarskyddet och företagshälsovården är ordnade i den egna organisationen • tar reda på principen för organisationens lönesättning och förfarandena för belöning • tar reda på vilka åtgärder organisationen använder för att stöda hälsan • tar reda på vilka författningar som finns om samarbete • håller sig uppdaterad om förändringarna i författningarna och avtalen inom branschen.

Stöd av chefsarbete	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • stöder chefen i att leda personalen och i att sammanställa nyckeltal som gäller personalen • främjar med sin egen kommunikation en konstruktiv responskultur inom teamet • förbereder sig på hur man ska agera i utmanande interaktiva situationer • för en regelbunden dialog med chefen om personalfrågor som gäller teamet.

Den studerande analyserar och utvecklar personalrutiner.

Kännedom om verksamhetsmiljön	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • samlar in mångsidig information om förändringar i organisationens verksamhetsmiljö och fäster särskilt uppmärksamhet vid förändringar i de förutsedda behoven av kunnande inom branschen • utreder organisationens ställning på marknaden i förhållande till konkurrenter eller andra aktörer inom branschen • utreder teamets betydelse när det gäller att uppnå målen för organisationen • förutser hur förändringar som examinanderna observerar inverkar på teamets verksamhet och behov av kunnande.

Utveckling av personalen	
Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • bedömer utifrån sina observationer hur stort teamet ska vara, vilka uppgifter teammedlemmarna ska ha och vilka behov av kunskande som kan förutses • diskuterar med teamet och chefen förfarandena inom organisationens personalförvaltning • utformar utifrån sina observationer motiverade förslag för att utveckla personalledningen och presenterar dem för chefen.

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i ett yrkesprov genom att stöda chefen i personledningen, i synnerhet i frågor som gäller anställningsförhållanden, samt göra framställningar om utveckling av teamets kunskande, arbetshälsa och engagemang i arbetet. För att kunna avlägga examensdelen måste den studerande ha möjlighet att bekanta sig med organisationens personalrutiner och -processer.

Den studerandes kunskande bedöms i praktiska arbetsuppgifter med mångsidiga metoder. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.

2.5. Utvecklingsplan, 40 kp (200242)

Krav på yrkesskicklighet

Den studerande kan

- bedöma utvecklingsobjekt
- planera ett utvecklingsprojekt
- presentera en projektplan.

Bedömning

Den studerande bedömer utvecklingsobjekt.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none"> • observerar utvecklingsobjekt i sitt arbete och analyserar dem • diskuterar med chefen och teamet de utvecklingsobjekt som examinandens observerat, möjligheterna att genomföra utvecklingen, nyttan och effekterna • väljer och avgränsar utvecklingsobjektet tillsammans med chefen.

Den studerande planerar ett utvecklingsprojekt.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• skaffar sig bakgrundsinformation om utvecklingsobjektet från olika källor för att utreda utgångsläget• utnyttjar kunskanden i teamet eller hos olika samarbetspartner i planeringen av projektet• sätter mätbara mål för projektet• fastslår tillräckliga ekonomiska och operativa resurser för projektet• fastslår realistiska åtgärder och en tidtabell för projektet• motiverar projektets nytta och risker• lägger upp en skriftlig projektplan• bedömer tillsammans med chefen och teamet projektplanens genomförbarhet och motiverar de lösningar som valts.

Den studerande presenterar en projektplan.

Den studerande	
Kriterier för godkänd prestation	<ul style="list-style-type: none">• motiverar klart och tydligt projektets fördelar och risker vid presentation av projektplanen• bedömer tillsammans med chefen och teamet sin egen kompetens i utvecklingsarbete.

Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Den studerande visar sin yrkesskicklighet i ett yrkesprov genom att planera ett utvecklingsprojekt inom sitt eget arbete som teamledare. Planen ska innehålla en analys av alternativa föremål för utveckling och förändring, och föremålet för utvecklingsplanen ska väljas tillsammans med chefen. Den studerande lägger upp en projektplan, som ska presenteras för dem som beslutar om att eventuellt starta projektet.

De studerandes kunskande bedöms i praktiska arbetsuppgifter med mångsidiga metoder. Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskickligheten individuellt på andra sätt.