

LÄHIESIHENKILÖTYÖN AMMATTITUTKINTO

KOULUTUSPÄIVISSÄ KÄSITELTÄVIÄ ASIOITA

ALOITUSPÄIVÄ

- tutkinnon sisältö ja suorittaminen
- opiskelussa käytettävät järjestelmät

LÄHIESIHENKILÖNÄ TOIMIMINEN

- esihenkilön rooli, vastuut, velvoitteet ja odotukset
- strategia, visio ja arvot esimiehen työkaluina
- työryhmän ohjaaminen ja päivittäinen työskentely
- toiminnan seuranta ja arviointi

ESIHENKILÖN VUOROVAIKUTUSTAITOT

- työyhteisön vuorovaikutus ja viestintä
- haasteelliset vuorovaikutustilanteet
- ongelmatilanteisiin puuttuminen, alisuorittaminen
- palaute ja motivointi

PEREHDYTYS JA TYÖHÖN OPASTAMINEN

- perehdytyksen ja työhön opastamisen suunnittelu ja organisointi
- perehdytys, työhön opastaminen ja arviointi

TYÖYHTEISÖ JA TYÖHYVINVOINTI

- toimiva työyhteisö
- henkilöstökokemus ja sen mittaaminen
- osaamisen arviointi, kehittäminen ja itsensä johtaminen

MUUTOKSEN JOHTAMINEN

- toimintaympäristön muutokset ja vastuullisuus
- digitaidot ja tekoälyn hyödyntäminen

ESIHENKILÖN TYÖLAINSÄÄDÄNTÖ

- työsuhde ja viranomaismääräykset
- työsuojelu, työterveys ja työturvallisuus
- palkkaus, palkitseminen ja yhteistoiminta
- tietosuoja työelämässä

HENKILÖSTÖTYÖ

- osaaminen suhteessa nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin
- osaamisen kehittäminen
- rekrytointiprosessi

TOIMINNAN TULOKSELLISUUS

- prosessien toimivuus
- talousraportit ja tunnusluvut
- kustannuslaskenta ja hinnanmuodostus
- kannattavuuden parantaminen
- toimintaympäristön vaikutus

KEHITTÄMISSUUNNITELMA

- kehittämiskohteen arviointi
- kehittämishankkeen suunnittelu ja esittely
- kehittämishankkeen toteutus ja arviointi

ASIAKASSUHTEISTA VASTAAMINEN

- asiakasryhmät ja asiakkaan palveluprosessi
- asiakaskohtaiset tulokset ja mittarit
- myyntityö osana asiakassuhteiden hoitoa
- asiakaspalaute

Ohjelma on alustava ja sisältöön voi tulla vielä muutoksia.