Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Aloituswebinaari 18.12.2024

Lähetys alkaa klo 9.00

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Webinaarin aikataulu:

9.00-9.15 Hankkeesta lyhyesti, Tatu Saarinen, projektipäällikkö, LAB-ammattikorkeakoulu

9.15-9.50 Tekoäly - Uusin linkki taloushallinnon automatisaation pitkässä ketjussa, Janne Fredman, johtava asiantuntija, Taloushallintoliitto

9.50-10.00 Tauko

10.00-10.40 Vuorovaikutus asiakaspalvelussa - Tutkittua tietoa aiheesta, Santeri Lepistö, väitöskirja-tutkija, Helsingin yliopisto

10.45-11.15 Simulaatio vuorovaikutustaitojen kehittämisessä, Markus Kräkin, lehtori, LAB-ammatti-korkeakoulu

11.15-11.20 Webinaarin päätös

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Tatu Saarinen, projektipäällikkö, LAB-ammattikorkeakoulu

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

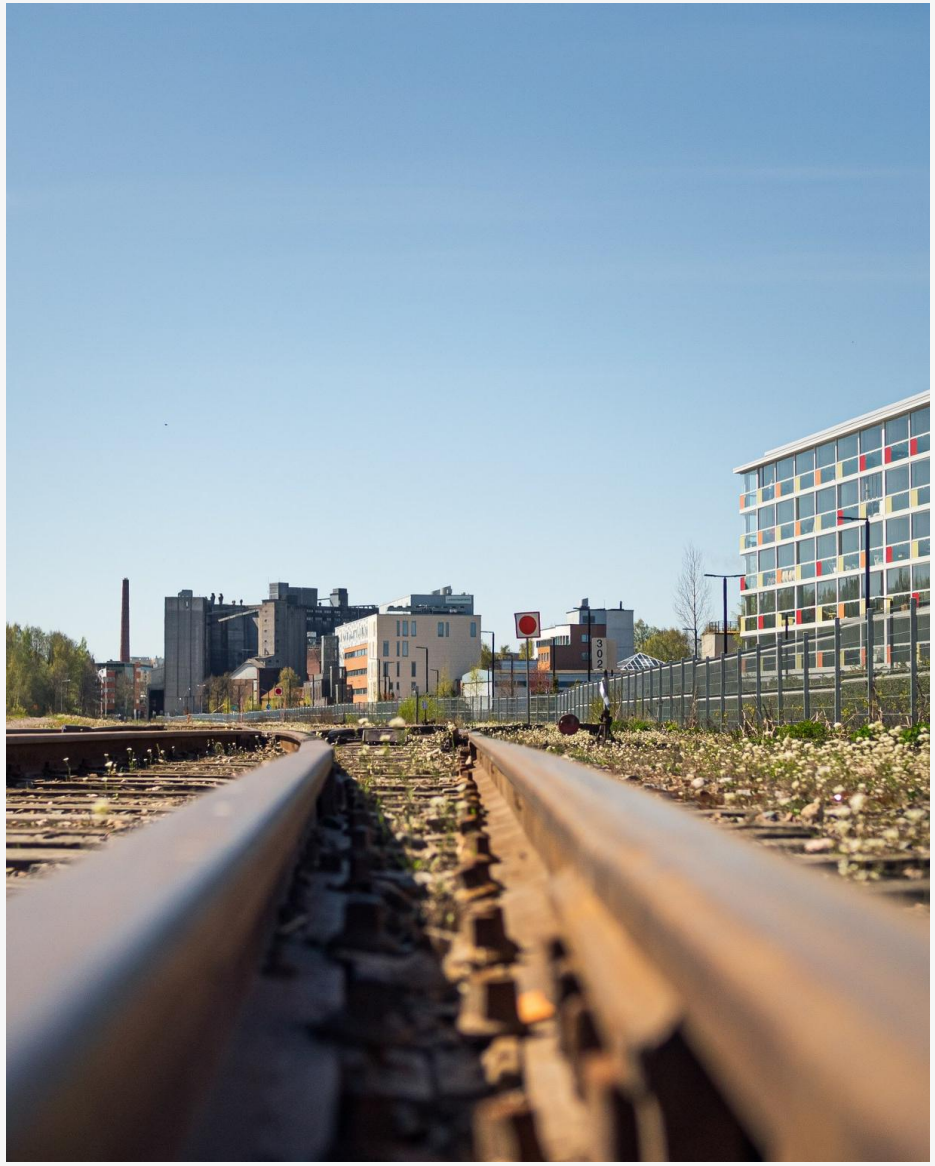
Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Minkä tarpeen tai ongelman hanke ratkaisee?

Hanke vastaa tarpeeseen kartoittaa Päijät-Hämeen alueella taloushallintoalan yritysten muuttuvia osaamistarpeita sekä kehittää niihin keskittyviä oppimismuotoja.

Hankkeessa kehitetään erityisesti taloushallinnon työntekijöiden asiakaspalveluosaamista, asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaamista ja siihen liittyviä taitoja. Menetelminä hankkeessa käytetään osaamistarpeiden ennakointia sekä simulaatio-oppimista.



Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Hankkeen kohderyhmät

Hankkeen kohderyhmänä ovat Päijät-Hämeen alueella sijaitsevat taloushallintoalan yritykset sekä keskisuuret ja suuret organisaatiot, joilla on oma talousosasto sekä näiden yritysten henkilöstö.

- Tällä hetkellä mukaan hankkeeseen on ilmoittautunut 7 alueen yritystä

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

1. Hankkeeseen osallistuvat organisaatiot ja niiden työntekijät tunnistavat paremmin alan tulevaisuuden osaamistarpeita.

2. Hanke kasvattaa osallistuvien organisaatioiden ja näiden työntekijöiden asiakaspalveluosaamista sekä asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaamista ja niihin liittyviä taitoja.

3. Hankkeessa testattavat koulutussimulaatiot kasvattavat osallistuvien organisaatioiden myönteistä oppimisilmapiiriä.

Mikä on hankeen uutuus/lisäarvo?

Hanke vastaa taloushallinnon digitalisaatio- ja automaatiokehityksen aiheuttamiin alan muuttuviin osaamistarpeisiin.

- Hankkeessa kehitetään koulutussimulaatioita vastaamaan taloushallintoalan muutosta. Aiemmat LABin alaan liittyvät hankkeet ovat keskittyneet digitalisaation ja datatalouden kehityksestä johtuvaan automaatio-, robotiikka- ja analytiikka-, sekä datan visualisointi-osaamiseen.
- Tässä hankkeessa kehitetään erityisesti taloushallinnon työntekijöiden asiakaspalveluosaamista, asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisosaamista ja niihin liittyviä taitoja.

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Hankkeen eteneminen

Toteutusaika 1.10.2024 - 30.9.2026

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences

Työpaketti 1 (syksy 2024)

- TIETOISUUDEN LISÄÄMINEN JA KUTSUMINEN HANKKEESEEN
- Ohjausryhmän muodostaminen
- Aloituswebinaari 18.12.2024
- Hankkeeseen kutsuminen

Työpaketti 2 (syksy 2024 – kevät 2025

ENNAKOINTITIEDON HYÖDYNTÄMINEN JA TULEVAISUUDEN OSAAMISTARPEIDEN KARTOITUS

- Työpajojen suunnittelu, syksy 2024
- Osaamisprofiilien laadinta työpajat (14.1., 23.1. ja 18.2.)
- Osaamisprofiilien syventämistyöpajat (20.5., 27.5. ja 3.6.)

Työpaketti 3 (kevät 2024 – syksy 2025)

- TULEVAISUUDEN OSAAMISTARPEITA TUKEVIEN SIMULAATIOKOULUTUSTEN SUUNNITTELU

- Koulutussimulaatioiden suunnittelu yhdessä osallistuvien yritysten kanssa
- Jokaisella yrityksellä hankkeen vastuuhenkilö mukana suunnittelussa
- Lähtökohtana jokaiselle yritykselle räätälöity case

Työpaketti 4 (syksy 2025 – kevät 2026)

- TULEVAISUUDEN OSAAMISTARPEITA TUKEVIEN SIMULAATIOKOULUTUSTEN TESTAUS
- Lähtökohta, että toteutus LABin simulaatiokeskuksessa, Mukkulankadun kampuksella
- Jokainen yritys osallistuu omana ryhmänään, mahdollisuus yhteiscaseille
- Purkutilanne dokumentoidaan
- Osallistujilta kerätään palaute heti simulaation jälkeen

Työpaketti 5

- TESTATTUJEN KOULUTUSTEN TULOSTEN ANALYSOINTI JA VIESTINTÄ
- Analysoidaan koulutussimulaatioiden palaute ja vaikuttavuus
- Aineisto TP 4:ssä kerätyt palautteet + valikoidulle joukolle toteutetut haastattelut
- Analyysistä laaditaan raportti, miten simulaatiot vastanneet osaamistarpeisiin
- Hanketoteuttajan itsearviointi
- Artikkelien, esimerkkicasetapausten ja muun materiaalin esittäminen hankkeen verkkosivuilla

Tulokset

Hankkeen tuloksena syntyy

1. Osallistuville organisaatioille työpajoissa laaditut työntekijäprofiilit
2. Osallistuvien organisaatioiden työpajoissa laadittujen työntekijäprofiilien tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoitus
3. Useita erilaisia koulutussimulaatio caseja, jotka vastaavat alan tulevaisuuden osaamistarpeisiin (8-14 casea). Lisäksi 3-6 yleispätevää casea, jotka julkaistaan kaikkien saataville hankkeen internetsivuille.
4. Analyysi toteutettujen koulutussimulaatioiden vaikuttavuudesta. Analyysissä hyödynnetään osallistujilta välittömästi simulaation jälkeen kerätty palaute, erilliset tarkemmat haastattelut osallistujille ja yrityksen vastuuhenkilöille sekä hankkeen päätyttyä osallistujilta kerätty palaute.
5. Blogitekstejä ja artikkeleita hankkeen toteutuksesta sekä keskeisistä tuloksista.

Euroopan unionin osarahoittama

Lisätiedot

- Hankkeen verkkosivut avautuvat alkuvuodesta 2025

www.taloudensimulaatiot.fi

- LAB-ammattikorkeakoulun hankesivut

https://lab.fi/fi/projekti/talouden-asiakaspalveluosaamisen-simulaatiot

Projektipäällikkö

Tatu Saarinen

tatu.saarinen@lab.fi

puh. 044 708 1832

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot

Euroopan unionin osarahoittama

LAB University of Applied Sciences