

Talouden asiakaspalveluosaamisen simulaatiot -hanke

Työpaja 1

Materiaali

Työpaja 1

Työpajatyöskentely

Tehtävä 1: Keskeiset työtehtävät ja ajankäyttö niissä

Tehtävä 2: Osaamisprofiilit

Tehtävä 3: Asiakastarina

Päivän päätös: työpajan purku ja yhteenveto

Työpajan tavoite

Työpajan tehtäväkokonaisuuden tavoitteena on tukea työntekijöitä tunnistamaan ja tehdä näkyväksi sekä auttaa sanoittamaan omaa työtä alan näkökulmasta ja pohtia työhön liittyviä asiakaspalvelutehtäviä.

Tuotoksena työpajasta

- >> Ryhmän/tiimin osaamisprofiileja (keskeiset työtehtävät ja ajankäyttö niissä)
- >> Yhteinen ymmärrys ja näkemys erilaisista asiakkaista asiakastarinoiden kautta.

Miksi osaamisprofiileja?

- **Se mitä osataan tänään, ei varmista menestymistä huomenna!**
- Muutokset toimintaympäristössä muuttavat yrityksen toimintaa ja työtehtäviä
- Henkilökunnan osaaminen, työtyytyväisyys ovat kilpailuetu
- Osaamisen varmistaminen yrityksessä (roolit, osaaminen, kehittäminen)
- Rekrytoinnin tukena
- Perehdytyksen apuna
- Liiketoimintaedellytysten vahvistaminen
- Laatuvaatimukseen vastaaminen
- Mittaamisen helpottaminen (työtyytyväisyysmittaukset, henkilöstötilinpäätökset jne.)
- Yrityksiltä odotetaan samanaikaisesti kustannustehokkuutta, laadukkaita tuotteita ja palveluita, ammattitaitoa sekä kehittämisen ja toiminnan oikea-aikaisuutta.

Österberg 2015, Rediteq 2019, Kesti 2014

Yrityksen osaamisprofiili

- Osaamisen johtamisen perustana ovat organisaation ammattiryhmien osaamisprofiilit.
- Osaamisprofiilit kuvaavat työtehtävissä tai ammateissa edellytettävän osaamisen ja tekevät organisaatiossa tarvittavan osaamisen näkyväksi.
- Osaamisprofiilien avulla voidaan pohtia osaamistarpeita suhteessa työn muutokseen ja asiakastarpeisiin.
- Osaamisprofiili luodaan ryhmissä, joiden pohjalta muodostuu faktatietoon perustuva työntekijäprofiili, josta kukaan työntekijä ei suoraan löydä itseään kopioituna profiiliksi.
- Osaamisprofiilin työstäminen mahdollistaa ajatusten vaihtamisen työn sisällöstä ja siinä vaadittavasta osaamisesta.



jamk.fi

Kuva: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. [Osaamisen tunnistaminen, Osaamiskäsi](#)

Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentely ohjeistus

Tavoite

Työpajan tavoitteena on tunnistaa kolmen eri tehtävän kautta ryhmissä/tiimeissä

1. mitkä ovat ryhmän/tiimin jäsenten keskeiset työtehtävät ja ajankäyttö niissä
2. arvioida keskeiset tämän hetken ryhmän/tiimin osaamiset osaamisprofiilien laatimista varten
3. kirjoittaa lyhyt asiakastarina yrityksen keskeisistä asiakkaista

Työpajassa käytetään valmiita työpohjia helpottamaan ja nopeuttamaan työskentelyä.

Ohjeistus

Jakaannutaan eri tiloihin yrityksittäin ja tiloissa ryhmiin/tiimeihin.

Tehtävä 1. Keskeiset työtehtävät ja ajankäyttö niissä

Keskustelkaa aluksi millaisia työtehtäviä tiiminne/ryhmänne tekee ja miten työtehtävät jakautuvat alla olevien kahdeksan kategorian kesken. Kirjatkaa paperille, millaisia eri konkreettisia tehtäviä liittyy alla oleviin kategorioihin.

Työtehtävien jaottelu – kahdeksan kategorialla

- Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa
- Säännöllisesti toistuvat (esim. tallentaminen)
- Aikaa vaativat selvitystyöt
- Järjestelmiin liittyvät tehtävät
- Analyysi ja raportointi
- Lainsäädännön / työehtosopimusten tulkinta
- Oman osaamisen kehittäminen
- Muuta, mitä?

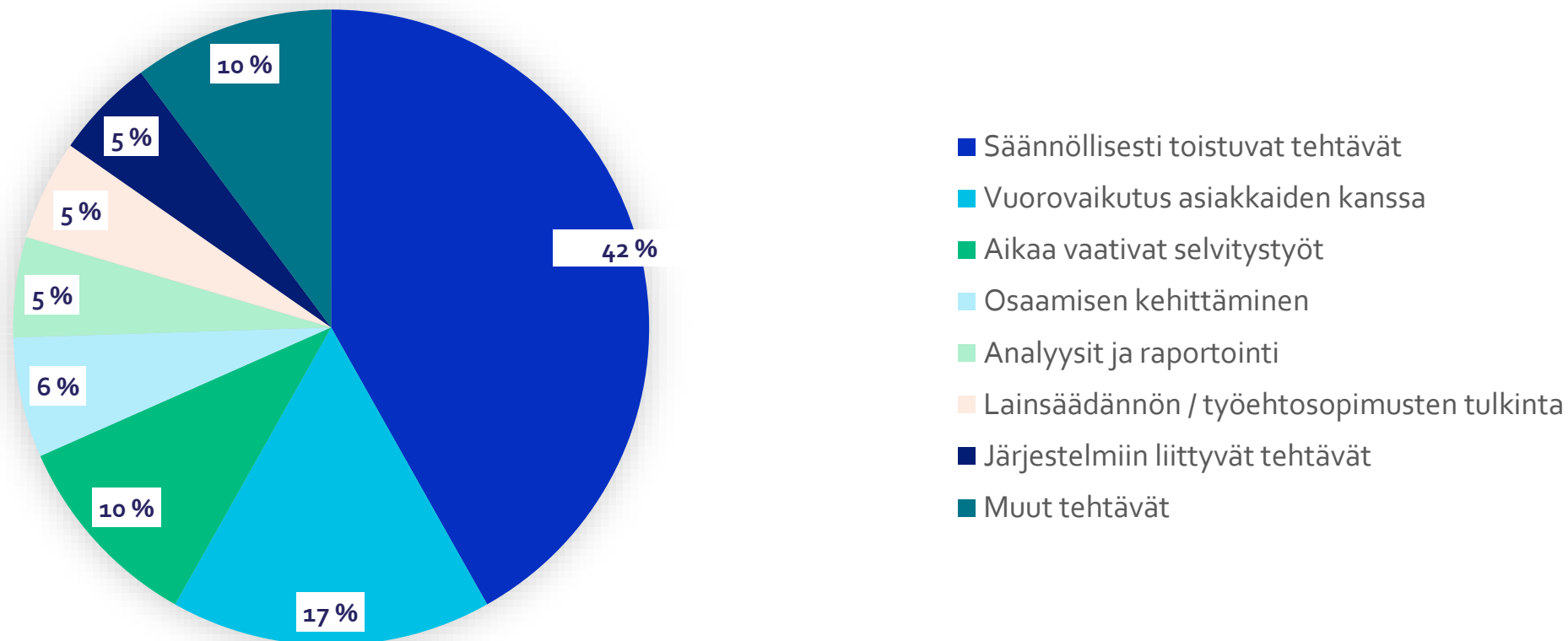
Viimeisenä vaiheena tunnistakaa työtehtävien ajankäyttöä. Mihin työaika kuluu työaikakellossa. Arvioikaa vuosityöaika.

Keskeiset työtehtävät ja niiden sisältö

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa	Säännöllisesti toistuvat	Aikaa vaativat selvitystyöt	Järjestelmiin liittyvät tehtävät	Analyysi ja raportointi	Lainsäädännön/työehtosopimusten tulkinta	Oman osaamisen kehittäminen	Muu, mitä?
----------------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------------------------	-------------------------	--	-----------------------------	------------

Työaikakello - Aino Asiantuntija

Työajan jakauma



Tehtävä 2. Osaamisprofiilit

Osaamisprofiilin laadinta

Tutustukaa valmiisiin “listoihin” ammatillisista taidoista, yleisistä työelämän taidoista ja alan työpersoonaan liittyvistä taidoista ja ominaisuuksista.

Aluksi jokainen valitsee listalta (tai lisätään tarvittaessa) 5 tärkeintä osaamista per osa-alue, esim. mitä osaamista tarvitaan palkanlaskentaan, mitä osaamista reskontraan.

Tämän jälkeen keskustellaan ryhmässä/tiimissä valinnoista ja valitaan tiimin mielestä 5 tärkeintä taitoa/osaamista per osa-alue.

Osaamisprofiilin laatimista varten tarvitaan keskustelun tuloksena

1. ryhmän/tiimin alan työkokemus vuosissa
2. ryhmän/tiimin koulutus (tutkinnot ja muut alan keskeiset koulutukset)
3. ryhmän /tiimin osaamiset (vahvuudet) työtehtävissä (voi käyttää hyödyksi valmiiksi tehtyjä listauksia)
4. keskeiset kehittämiskohteet työtehtävissä(ryhmän/tiimin näkemys asiasta)
5. mitkä asiat tuovat haasteita tämän hetkiseen työhön? (ryhmän/tiimin näkemys)
6. miten haasteet näkyvät käytännön työssä? (ryhmän/tiimin näkemys)
7. miten työn haasteita voidaan taklata? (ryhmän/tiimin näkemys)

Ammatillinen osaaminen

- Tähän listaus viidestä tärkeimmästä osaamisesta tärkeysjärjestyksessä

Yleiset työelämätaidot

- Tähän listaus viidestä tärkeimmästä osaamisesta tärkeysjärjestyksessä

Työpersoonaan liittyvät ominaisuudet

- Tähän listaus viidestä tärkeimmästä osaamisesta tärkeysjärjestyksessä

Ammatilliset taidot

- Kirjanpitolainsäädännön osaaminen
- Kirjaussäntöjen soveltaminen
- Tilinpäätöksen laadinta
- Arvonlisävero-osaaminen
- Elinkeinoverolain osaaminen
- Voitonjaon säädösten tunteminen
- Toimialojen erityispiirteiden tuntemus
- Sähköisen taloushallinnon prosessit
- Järjestelmä- ja automaatiikkaosaaminen
- Lukujen analysointi ja raportointi
- Työehtosopimusten tuntemus
- Palkkalajien tuntemus
- Työlainsäädännön tuntemus
- Kannattavuus- ja kustannuslaskenta
- Hinnoittelu
- Investointilaskenta
- Vastuullisuus-/kestävyysraportointi
- Muuta, mitä?

Yleiset työelämätaidot

- Asiakaspalvelutaidot
- Kirjalliset viestintätaidot
- Suulliset viestintätaidot
- Vuorovaikutustaidot
- Tiimityötaidot
- Yhteistyötaidot
- Konsultointitaidot
- Kielitaito
- Vastuullisuusosaaminen
- Eettisyys
- Neuvottelutaidot
- Kriittinen ajattelu
- Tiedonhallintaosaaminen
- Ennakointitaidot
- Monikulttuurisuusosaaminen
- Ajanhallinta ja työkuormien organisointi
- Tietoturvaosaaminen
- Projektiosaaminen

Työpersoonaan liittyvät taidot/ominaisuudet

- Itsenäinen työote
- Joustavuus ja sopeutumiskyky
- Yrittäjähenkisyys
- Oma-aloitteisuus
- Positiivisuus
- Innostuneisuus
- Oppimiskyky
- Looginen ja matemaattinen päättelykyky
- Huolellisuus
- Numerotarkkuus
- Jämäkkyys
- Proaktiivisuus
- Päätöksentekokyky
- Innovatiivisuus
- Tunneäly
- Auttavaisuus
- Toimeenpanokyky
- Keskittymiskyky
- Sinnikkyys
- Huumorintaju
- Kokonaisuuksien hahmottaminen
- Syy-seuraus-suhteiden hahmottaminen
- Vastuullinen ja eettinen toimintatapa
- Luotettavuus

Tehtävä 3. Asiakastarina

Keskustelkaa ryhmässä/tiimissä työtehtävissä kohtaamistanne asiakkaista.

Vastatkaa keskustelun pohjalta

1. Kuka on asiakkaamme?
2. Millainen on asiakkaamme?
3. Millä toimialoilla asiakkaamme toimivat?
4. Minkä kokoisia suurimmat asiakkaamme ovat (henkilöstömäärällä mitattuina)?
5. Millaista liiketoimintaa asiakkaillamme on (fyysiset palvelut, sähköiset palvelut, valmistus)?
6. Mitä palveluita asiakkaamme käyttävät?
7. Mitä asioita asiakkaamme arvostavat?

Asiakastarina kirjoitetaan valmiille pohjalle täydentäen tekstiä.