

SPECIALYRKESEXAMEN FÖR
STÄDTEKNIKER
2001

GRUNDER FÖR
FRISTÅENDE EXAMEN

SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER

EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2001

Pärm: Universitetstryckeriet
Innehåll: Oy Edita Ab
Helsingfors 2001

ISBN 952-13-1174-6



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNR 79/011/2000

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **13.12.2000**

Giltighetstid
fr.o.m. 1.2.2001 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

F 812/1998 1 § 1 mom

Upphäver Föreskrift Nr

Ändrar Föreskrift Nr

GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för specialyrkesexamen för städtekniker. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.2.2001 tillsvidare.

Utbildningsanordnare som ordnar utbildning som förbereder för examen eller för del därav skall göra upp och godkänna en läroplan för utbildningen med beaktande av vad som bestämts i dessa grunder. Som en del av den förberedande utbildningen skall ordnas prov som utvisar yrkesskickligheten.

Examenskommissionen, examensarrangören och utbildningsanordnaren kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

Om de uppgifter som skall antecknas på betygen och om betygsmodellerna samt om grunderna för uppgörandet av de personliga studieprogrammen bestäms separat.

Generaldirektör

JUKKA SARJALA

Jukka Sarjala

Undervisningsråd

LEA LAKIO

Lea Lakio

Hakaniemenkatu 2
PL 380
00531 HELSINKI
Puhelin (09) 774 775

Hagnäsgatan 2
PB 380
00531 HELSINGFORS
Telefon (09) 774 775

INNEHÅLL

Kapitel 1

Syftet med fristående examina och målen för dem.....	7
1 § Fristående examina	7
2 § Förberedande utbildning för fristående examina	7
3 § De allmänna grunderna för sättet av påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna.....	8

Kapitel 2

Uppbyggnaden av specialyrkesexamen för städtekniker.....	9
1 § Delarna i examen	9

Kapitel 3

Yrkesskicklighet som krävs i specialyrkesexamen för städtekniker samt grunderna för bedömningen.....	9
1 § Ledning av städarbete.....	11
a) Kraven på yrkesskicklighet.....	11
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	11
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	17
2 § Planering och utveckling av städservice.....	18
a) Kraven på yrkesskicklighet.....	18
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	18
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	21
3 § Kostnadsberäkning och anskaffningar för städarbete.....	21
a) Kraven på yrkesskicklighet.....	21
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	21
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	24
4 § Genomförande av kund-, informations- och marknadsförings sammakomster.....	24
a) Kraven på yrkesskicklighet.....	24
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	24
c) Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	26

5 §	Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom rengöringsservice.....	27
a)	Kraven på yrkesskicklighet.....	27
b)	Mål och kriterier för bedömningen.....	27
c)	Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	30
6 §	Språkkunskap i service- och inskolningssituationer.....	31
a)	Kraven på yrkesskicklighet.....	31
b)	Mål och kriterier för bedömningen.....	31
c)	Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	32
7 §	Företagsamhet inom rengöringsservice	33
a)	Kraven på yrkesskicklighet.....	33
b)	Mål och kriterier för bedömningen.....	33
c)	Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	35
8 §	En examensdel (modul) från någon annan yrkes- eller specialyrkesexamen.....	35
c)	Sätten av påvisa yrkesskicklighet.....	35
Bilaga		36

SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

1 § FRISTÅENDE EXAMINA

De fristående examina är inte beroende av det sätt på vilket man förvärvat sig sin yrkesskicklighet. Det kunnande som examinanderna har skaffat sig genom utbildning, i arbetslivet eller genom sina intressen behandlas som en helhet, så att detta kunnande kan användas när den erfordrade yrkesskickligheten skall påvisas vid de fristående yrkesproven.

De fristående examina är modulära till sin struktur. De utgörs av uppgiftshelheter, som baseras på arbetslivet och dess utvecklingsbehov och som präglas av det som för-
enar verksamheten med den teoretiska grunden, av mångsidig yrkesskicklighet och av att arbetsprocessen integreras med resultaten av den. Varje del av en examen utgör ett delområde av yrkeskompetensen, som kan lyftas ut ur den naturliga arbetsprocessen och bilda en självständig helhet som kan bedömas. De fristående yrkesproven arrangeras och avläggs flexibelt för en examensdel i sänder. Examinandernas mål kan också vara att endast avlägga en eller flera delar av en examen, inte hela examen.

Grunden för beskrivningen av kraven på yrkesskicklighet är den kvalifikationsbestämning som anses vara lämpligast för yrkesområdet. Beskrivningen koncentreras på kraven för branschens centrala funktioner, behärskning av verksamhetsprocessen och omfattande yrkespraxis. I kraven ingår också de för arbetslivet nödvändiga språkfärdigheterna och sociala färdigheterna.

2 § FÖRBEREDANDE UTBILDNING FÖR FRISTÅENDE EXAMINA

Systemet med fristående examina ställer inte examinanderna inför förhandsvillkor i fråga om utbildning. Emellertid avläggs dessa examina i allmänhet i samband med något slag av förberedande utbildning.

Den som anordnar förberedande utbildning skall fastställa läroplanen för utbildningen enligt examensgrunderna. Utbildningen och de fristående yrkesprov som ingår i den skall läggas upp enligt examensdelarna. Det åligger utbildningsanordnaren att arrangera de fristående yrkesproven som en del av den förberedande utbildningen. Till de studerandes skyldigheter hör att delta i dessa prov i samband med studierna.

De gemensamma studier, som ingår i en grundexamen som avläggs som grundläggande yrkesutbildning, är inte obligatoriska i en utbildning som förbereder för en grundexamen som avläggs som en fristående examen. Målen för dessa studier beaktas dock i tillämpliga delar i läroplanen och i arrangemangen för undervisningen.

3 § DE ALLMÄNNA GRUNDERNA FÖR SÄTTET AV PÅVISA YRKESKICKLIGHET OCH FÖR BEDÖMNING AV EXAMENS- PRESTATIONERNA

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter metodisk insamling av material, beslutsfattande och dokumentering angående examinandernas yrkesmässiga och arbetsrelaterade färdigheter, som jämförs med de i examensgrunderna fastställda kraven på yrkesskicklighet och med bedömningskriterierna. Tyngdpunkten vid bedömningen ligger på det praktiska arbetet och arbetsmetoderna. Färdigheterna eller kunskandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara verklig eller så realistisk som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom iakttagelser, intervjuer, frågor och portföljer samt självbedömning och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskaandet av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och till behärskning av den teori som ligger till grund för arbetet samt till behärskning av arbetsmetoder, arbetsutrustning, material och arbetsprocesser. Såväl målen för bedömningen som bedömningskriterierna härleds ur kraven på yrkesskicklighet för motsvarande examensdel. Kriterierna för bedömningen baserar sig på målen för bedömningen och de anger och preciserar prestationer på olika nivåer. Bedömningskriterierna utgör trösklar med vilkas hjälp det är möjligt att differentiera kompetensnivån.

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER

1 § Delarna i examen

Delarna i specialyrkesexamen för städtekniker är:

Obligatoriska delar:

1. Ledning av städarbete
2. Planering och utveckling av städservice
3. Kostnadsberäkning och anskaffningar för städarbete

Valfria delar:

4. Genomförande av kund-, informations- och marknadsföringssammankomster
5. Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom rengöringsservice
6. Språkkunskaper i service- och inskolningssituationer
7. Företagsamhet inom rengöringsservice
8. En annan examensdel (modul) inom någon yrkes- eller specialyrkesexamen

Kapitel 3

DEN YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS FÖR SPECIAL- YRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet för specialyrkesexamen för städtekniker (punkt a) baserar sig på uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet. Bedömningskriterierna (rubriker- na med fet stil i punkt b) ger uttryck för de områden eller funktioner som är centrala med tanke på yrkesskickligheten och som särskilt skall uppmärksammas vid bedöm- ningen. Bedömningskriterierna (punkt b) uttrycker för sin del på vilket sätt examinan- den skall kunna prestera i sitt arbete. I punkt c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet har kraven i anslutning till fristående yrkesprov och bedömning av examensdelen i fråga slagits fast.

Systemet med fristående examina baseras på den plan för arrangemang av fristående yrkesprov som läroanstalten har gjort upp. De ur examenskraven härledda fristående yrkesproven och uppgifterna i dem skall planeras så att de är centrala med tanke på be- härslandet av arbetet och de skall täcka de områden eller funktioner som presenterats i målen för bedömningen. Ur de fristående yrkesproven skall examinandens beredskap

och förmåga att omvandla och tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer framgå. Platsen för yrkesprovet för varje examensdel skall vara av det slag att examinanden kan utföra sådana uppgifter med vilkas hjälp det är möjligt att i tillräcklig omfattning fastställa att den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

För uppvisande av yrkesskicklighet skall varje examinand som avlägger ett fristående yrkesprov ha en omsorgsfullt uppgjord individuell plan för yrkesprov (UBS föreskrift 47/011/2000). Planen skall göras upp med iakttagande av grunderna för specialyrkesexamen för städtekniker. Specialyrkesexamen för städtekniker bedöms för en examensdel i taget så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för examensdelen och med den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna. Då ett fristående yrkesprov bedöms insamlas material för beslutsfattandet beträffande bedömningen. Materialet som samlas in för bedömningen gäller examinandens yrkesmässiga kompetens och kompetens i arbetsverksamheten. Insamlandet sker på ett systematiskt sätt och med användning av i första hand kvalitativa metoder. Beslutet om prestationen skall bedömas med godkänt eller underkänt vitsord fattas på grundval av det insamlade materialet vid ett bedömningsmöte där representanter för arbetsgivare, arbetstagare eller självständiga yrkesutövare samt lärare är närvarande. I varje examensdel godkänns den prestationsnivå som har slagits fast i bedömningskriterierna.

I syfte att förenhetliga bedömningen görs den slutliga linjedragningen för bedömning av yrkesskickligheten av examenskommissionen. Kommissionen får emellertid inte företa ändringar i grunderna för bedömningen. För säkerställandet av den nationella kvaliteten på examina är den som anordnar fristående yrkesprov skyldig att innan yrkesproven anordnas tillställa examenskommissionen för förmansarbete inom branschen för rengöringsservice planen för arrangerandet av specialyrkesexamen för städtekniker för godkännande. Examenskommissionen fattar beslut i tolkningsfrågor, som exempelvis huruvida platserna för fristående yrkesprov är lämpliga för avläggande av examensdelen i fråga och om yrkesprovets omfattning är tillräcklig.

Prestationen avbryts om examinanden genom sin verksamhet riskerar kundernas säkerhet eller om hon eller han på ett allvarligt sätt negligerar sin egen eller arbetsgemenskapens säkerhet.

Kraven på yrkesskicklighet, målen och kriterierna för bedömningen samt sätten att påvisa yrkesskicklighet för de olika examensdelarna är följande:

1 § LEDNING AV STÄDARBETE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna har fördjupat sig i olika ledarskapssystem, ledarstilar och sätt att leda. De utnyttjar och tillämpar dessa på ett mångsidigt sätt i sitt chefs- och förmanarbete. Examinanderna identifierar sina egna värderingar i egenskap av chefer och förmän. De behärskar ledningen av såväl människor som sakfrågor och handlar så att de får organisationen och dess medlemmar att gemensamt arbeta i riktning mot de uppställda målen.	<u>Ledning av städarbete</u> • Behärskar städarbetet på ett omfattande sätt och utnyttjar sina kunskaper vid ledningen av städarbetet • Har kännedom om organisationens/ företagets värderingar, verksamhetsidé och affärsidé och handlar enligt dem • Väljer en sådan ledarstil som baserar sig på de egna värderingarna och som lämpar sig för verksamhets-situationen • Arbetar effektivt för att nå målen inom organisationen/företaget • Har bekantat sig med de vanligaste styrsystemen (exempelvis mål-, resultat-, läges-, kvalitets- och miljöorienterad styrning) • Har kännedom om det styrsystem som skall användas i den egna organisationen och tillämpar det medvetet och konsekvent i sitt arbete • Bedömer resultaten av sin ledning och företar vid behov ändringar i sin verksamhet • Handlar systematiskt, målinriktat och under växelverkan • Har för sin egen del omsorg om personalens andliga och materiella resurser
Examinanderna handlar på ett kundorienterat och resultatgivande sätt utgående från organisationens/ företagets värderingar, verksamhetsidé och affärsidé. De förbinder sig vid sin organisation och vid sina kunder och de sporrar och handleder även sin personal att handla på samma sätt i deras eget arbete. Som förmän svarar examinanderna för kvaliteten på det egna arbetet och på personalens	<u>Kännedom om organisationens/ företagets värderingar, verksamhetsidé och affärsidé</u> • Har kännedom om organisationens/ företagets värderingar, verksamhetsidé och affärsidé och handlar enligt dem • Har kännedom om arbetsplatsernas verksamhet och mål inom det egna

arbete och de sporrar och leder sin personal till att ta ansvar i sitt arbete och till att beakta kundens verksamhet.	verksamhetsområdet • Förbinder sig vid sin organisation/sitt företag och sina kunder • Förbinder sig vid sitt arbete och tar ansvar för det • Svarar för kvaliteten på det egna arbetet och på personalens arbete • Sporrar och leder aktivt sin personal till att förbinda sig vid det egna arbetet samt vid organisationen/ företaget och kunderna • Beaktar organisationens/ företagets resurser, lönsamhet och affärsidé i all sin verksamhet • Klarlägger målen med verksamheten och nyckeltalen för sin personal • Handlar systematiskt, flexibelt och i enlighet med kundernas behov samt företar vid behov ändringar i sin verksamhet
Examinanderna svarar för sin egen del för organisationens/ företagets interna och externa information och kommunikation i såväl skriftlig som muntlig form till olika intressenter. De utnyttjar data-tekniken på ett mångsidigt sätt i sitt arbete.	<u>Information och kommunikation</u> • Är medvetna om sitt ansvar i egen-skap av en kanal för information och kommunikation • Förstår att kommunikationen i rikt-ning nedifrån uppåt inom en organi-sation eller ett företag är lika viktig som kommunikationen uppifrån nedåt • Informerar aktivt och regelbundet kunderna, personalen och övriga medlemmar i organisationen om frågor i anslutning till verksamheten • Uppmuntrar och handleder för sin egen del personalen att informera kunderna om frågor i anslutning till arbetet samt om den egna organi-sationen/ det egna företaget • Kommunicerar muntligt och skriftligt på ett otvunget sätt i olika situationer • Avfattar skriftliga kundbrev och med-delanden med hjälp av en mångsidig användning av textbehandling och andra dataprogram

Examinanderna umgås med människor i sitt arbete. De sporrar och handleder sin personal till att idka växelverkan samt att handla kundorienterat, flexibelt i enlighet med situationen och på ett resultatrikt sätt. De håller regelbunden kontakt med sina kunder. Examinanderna skapar för sin egen del förutsättningar för en öppen och bra atmosfär i arbetsgemenskapen. De har en positiv människosyn och litar på personalens vilja och förmåga att delta i det beslutsfattande som gäller deras eget arbete.	<u>Växelverkan och samarbete</u> • Har kännedom om de egna kundernas och arbetsplatsernas verksamhet • Känner medlemmarna i den egna arbetsgemenskapen (interna kunder) och deras verksamhetssätt • Är utåtriktade, öppna och frimodiga i situationer med växelverkan • Förstår mångkulturella värden och accepterar olika slag av människor • Agerar okonstlat i umgänget med människor från olika kulturer • Inser betydelsen av välskött service med tanke på kundens och den egna organisationens verksamhet • Håller regelbunden och aktiv kontakt med kunderna • Har för sin egen del omsorg om att det uppstår en god arbetsatmosfär i arbetsgemenskapen • Kommer överens med sin personal om att gemensamma regler iakttas • Planerar och definierar tydliga arbets- och ansvarsområden tillsammans med personalen och klargör dessa områden även för kunderna • Stöder och uppmuntrar andra att framföra sina åsikter och tankar samt att inom arbetsgemenskapen delta i beslutsfattandet som gäller det egna arbetet • Strävar till att på ett konstruktivt sätt lösa eventuella problem som uppstår i arbetsgemenskapen
Examinanderna samlar regelbundet in feedback från kunderna och arbetsgemenskapen och utnyttjar den i sin verksamhet. De uppskattar ett väl utfört arbete av personalen och ger den uppmuntrande feedback.	<u>Att ge och ta emot feedback</u> • Samlar aktivt och regelbundet in feedback från kunderna och utvecklar servicen och organisationens verksamhet utgående från den • Ger själv regelbundet feedback till sin personal • Ber personalen om feedback på sitt eget arbete och utvecklar arbetet utgående från feedbacken

Examinanderna är målmedvetna förhandlare och behärskar mötes- och förhandlingspraxis samt agerar okonstlat också då de fungerar som sekreterare eller ordförande för olika diskussioner, förhandlingar och möten. Examinanderna behärskar uppgifterna som hänför sig till personaladministration inom det egna ansvarsområdet, den egna organisationen eller det egna företaget, såsom uppgifter i anslutning till utredning av personalbehovet, rekrytering av personal, anställning och avlöning. De skolar för sin egen del in personalen i den egna organisationens /det egna företags och kundorganisationens verksamhet.	<u>Att agera vid förhandlingar/diskussioner/möten</u> • Svarar för sin egen del för arrangemangen i anslutning till diskussioner och möten inom den egna organisationen / det egna företaget • Deltar i förhandlingar / diskussioner / möten på ett konstruktivt och aktivt sätt • Gör upp de behövliga mötesdokumenten (föredragningslista, PM, protokoll) <u>Rekrytering av personal, anställning och inskolning</u> • Har kännedom om de anvisningar som skall iakttas i personalfrågor inom den egna organisationen / det egna företaget och tar dem i betraktande i sin verksamhet • Klargör behovet av personal inom det egna ansvarsområdet (t.ex. nuvarande personalantal, personalomsättning, behov av vikarier, framtida personalbehov) • Känner till sätten att rekrytera personal och använder sig av dem på ett ändamålsenligt sätt i sitt arbete (t.ex. intern och extern rekrytering) • Planerar rekryteringen av personal inom sitt eget ansvarsområde • Behandlar arbetsplatsansökningar och intervjuar arbetssökande • Gör tillsammans med arbetstagaren upp ett skriftligt arbetsavtal i enlighet med arbetsavtalslagen • Redogör för arbetstagaren om de centrala bestämmelserna i kollektivavtalet för branschen (t.ex. arbetstid, sjukledighet, semester, familjeledigheter) • Informerar inom organisationen och till kunderna om val av personal • Handhar för sin egen del frågor i anslutning till utbetalning av löner inom
--	--

Examinanderna behärskar yrkestekniken inom städbranschen och ledningen och handledningen i arbetet på ett mångsidigt sätt. De utnyttjar sin yrkeskunskap då de för sin egen del leder personalen och ger den vägledning i den egna organisationens/det egna företagets verksamhet.	den egna organisationen / det egna företaget (t.ex. anmälan om timmar, löneförhöjningar, betalningstidpunkter) • Har kännedom om den egna organisationens och kundorganisationens verksamhet • Gör för sitt ansvarsområde upp en plan för inskolning, bedömer planens funktionsduglighet och utvecklar den vid behov • Ansvarar för sin egen del för inskolningen av personalen i den egna organisationen /det egna företaget och verksamheten på arbetsplatsen i enlighet med planen (t.ex. inskolning i förändringar beträffande arbetet, i nya uppgifter) • Följer aktivt med hur den egna personalen utvecklas i arbetet. <u>Ledning och vägledning av personalen i arbetet</u> • Behärskar praktiskt städarbete på ett omfattande sätt så att de kan leda sin personal och ge den vägledning i arbetet samt i den egna organisationens och kundorganisationens verksamhet • Utför och motiverar för sitt arbete enligt de centrala principerna för städarbete • Behärskar städarbetsmetoder, rengöringsmedel, redskap och maskiner i sitt arbete • Har kännedom om ytmaterialen och vet hur de rengörs, skyddas och vårdas • Behärskar ergonomi och arbetarskyddet inom städarbetet • Behärskar ledning och vägledning i arbetet på ett mångsidigt sätt, så att de kan skola in, leda och vägleda sin personal i arbetet och i den egna organisationens och kundorganisa-
---	--

Examinanderna har kännedom om den centrala arbetslagstiftningen. De tolkar och tillämpar lagstiftningen vid personaladministrationen. De har också kännedom om de rättigheter och förpliktelser som tillkommer arbetsgivaren och arbetstagaren och beaktar dem i sitt arbete. Examinanderna följer aktivt med utvecklingen inom den egna branschen och ställer sin egen sakkunskap och sin erfarenhet till organisationens/ företagets förfogande. De medverkar för sin egen del i organisationens/ företagets utvecklingsprojekt och svarar för att den egna personalen förkovras och mår bra.	tionens verksamhet • Utnyttjar ledningsteorier vid ledning och vägledning av personalen i arbetet • Leder personalen och ger den vägledning i att arbeta utgående från kunden, i enlighet med olika krav på renhetsnivå, ergonomiskt, effektivt och ekonomiskt samt att beakta arbetarskydds- och miljöbestämmelser • Följer aktivt med hur den egna personalen utvecklas i arbetet <u>Kännedom om arbetslagstiftningen och dess tillämpning i praktiken</u> • Har kännedom om den centrala arbetslagstiftningen (t.ex. Arbetsavtalslagen, Arbetstidslagen, Semesterlagen, Arbetarskyddslagen, Lag om unga arbetstagare) och om de kollektivavtal som tillämpas inom branschen samt samarbetsförfarandet (t.ex. lagen om samarbete inom företag, Samarbetsavtal) • Ser för sin egen del till att anställningsfrågorna verkställs i den egna organisationen/det egna företaget <u>Utveckling av organisationen och personalen</u> • Följer med utvecklingen inom den egna branschen och kommer aktivt med ny information som organisationen/företaget kan använda • Fördjupar sig i undersökningar som utförts inom den egna branschen och utnyttjar tillämpliga delar av dem i sitt arbete • Utvärderar och utvecklar aktivt sitt eget arbete • Deltar vid behov i utvecklingsprojekt inom den egna organisationen/ det egna företaget • Uppmuntrar sin personal till att utveckla sitt eget arbete och att tillämpa
---	--

Examinanderna gör en kritisk utvärdering av sina egna ledningsfärdigheter samt av sitt arbete som förman och inom kundservicen.	nya kunskaper i sitt arbete • Uppmuntrar och vägleder sin personal till att ha omsorg om sin arbetsförmåga • Kan göra upp ett personalbokslut för sitt ansvarsområde och utnyttja det vid utvecklingen av personalens och organisationens / företagets verksamhet <u>Utvärdering av den egna verksamheten</u> • Utvärderar sin egen verksamhet ur sin egen, personalens och kundernas synvinkel • Upptäcker sina egna behov av utveckling och utvecklar sitt arbete utgående från dem • Företar ändringar i sitt arbete på grundval av den erhållna responsen
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Ledning av städservice avläggs är ledning och utveckling av personalens arbete samt utveckling av organisationen och personalen. Examinanderna påvisar genom fristående yrkesprov eller genom ett intyg över avlagd yrkesexamen för anstaltsvårdare att de behärskar städarbetet samt genom fristående yrkesprov eller genom ett intyg över avlagd specialyrkesexamen för städarbetsledare att de behärskar ledarskap och vägledning i arbetet. I denna examensdel bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Behärskandet av kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

2 § PLANERING OCH UTVECKLING AV STÄDSERVICE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Som sakkunniga i sin bransch deltar examinanderna i försöks- och utvecklingsfunktionerna inom den egna organisationen/ det egna företaget. De planerar och utvecklar städservice och kompletterande service i samarbete med kunden och med sin personal. Examinanderna bedömer och utvecklar kvaliteten på servicen tillsammans med kunden och sin personal. De har för sin del omsorg om att kvalitetssystemet vid den egna organisationen/ det egna företaget verkställs och strävar aktivt till att förbättra det.	• Utveckling av städservice och kompletterande service • Behärskar städarbetet på ett omfattande sätt och utnyttjar sina kunskaper vid utvecklingen av servicen • Beaktar kvalitetens betydelse för kunden i sin utvecklingsverksamhet • Har kännedom om verksamheten på arbetsplatsen och håller regelbunden kontakt med sina kunder • Kommer med idéer om, planerar och/ eller utvecklar städservicen och den kompletterande servicen i samarbete med kunden • Uppmuntrar sin personal till att komma med idéer och utveckla nya former av städservice och kompletterande service för kundernas behov • Deltar vid behov i produktionsutvecklingen vid det egna företaget/ den egna organisationen (t.ex. utvecklandet av nya städmetoder och städtjänster) <u>Utveckling av kvaliteten på servicen</u> • Har kännedom om de egna arbetsplatsernas verksamhet och mål • Sätter värde på kundresponsen och utnyttjar den vid utvecklingen av verksamheten och kvaliteten på servicen • Deltar för sin egen del i projekt som gäller kvalitetsförbättring i den egna organisationen / det egna företaget och utvecklar kvaliteten på servicen tillsammans med kunden och personalen • Har kännedom om olika kvalitetssystem och om den egna organisationens/ det egna företagets kvalitetssystem • uppmuntrar och handleder sin per-

Examinanderna planerar och marknadsför aktivt den egna organisationens städservice och kompletterande service för kunderna. De arbetar utgående från kunden och har långvariga kundrelationer som målsättning för arbetet. Examinanderna behärskar systemen för dimensionering av städarbetet som ett redskap för utveckling av planerings- och städarbetet inom städservice. De beräknar städarbetsmängden för arbetsplatserna, den tid som eventuella kompletterande tjänster kräver samt fastställer den mängd städpersonal som behövs	sonal att följa kvalitetssystemet i den egna organisationen/det egna företaget • Har kännedom om sätten att mäta kvalitet och använder något av dem i sitt arbete (t.ex. visuella och objektiva mätningssätt) • Bedömer och mäter kvaliteten på servicen regelbundet på ett överenskommet sätt • Dokumenterar kvalitetsrapporterna och rapporterar om dem på ett överenskommet sätt <u>Marknadsföring av städservice och kompletterande service</u> • Inser betydelsen av marknadsföring när det gäller att skaffa kunder • Svarar för sin egen del för marknadsföringen och försäljningen av tjänster till kunderna • Har kännedom om den egna organisationens/ det egna företags kundsegment • Har kännedom om den egna organisationens / det egna företags marknadsförings- och försäljningsstrategi • Har kännedom om de faktorer som påverkar efterfrågan på städservice och kompletterande service • Beaktar kundernas behov vid marknadsföringen av tjänster • Strävar till långvariga kundrelationer • Prissätter tjänsterna på ett lönsamt sätt • Gör vid behov upp offerter på servicen till kunderna <u>Dimensionering av städarbetet</u> • Behärskar grunderna för dimensionering av städarbetet (metod- och tidsstandarder, helhetsstandarder) • Utnyttjar något dataprogram för dimensionering av städarbetet på ett mångsidigt sätt vid planeringen av städservice och kompletterande service
---	--

på arbetsplatsen. De planerar en jämn områdesfördelning och gör upp arbetsinstruktioner samt kvalitetsbeskrivningar för arbetsplatsen.	samt vid utvecklingen av städarbetet • Utnyttjar dataprogrammets arbetsinstruktioner, rapporter och sammandrag i sitt arbete • Behärskar processen för dimensionering av städarbetsmängden i praktiken (såsom planering av projektet, förberedelse, information, genomförande, uppföljning) • Gör upp arbetsinstruktioner och kvalitetsbeskrivningar för arbetsplatserna • Planerar städningen av den dimensionerade arbetsplatsen (och den kompletterande servicen för det) i samarbete med kunden och sin personal • Tränar sin personal i att på ett överenskommet sätt genomföra städningen av den dimensionerade arbetsplatsen (och att utföra de kompletterande tjänsterna) • Genomför städningen av den dimensionerade arbetsplatsen (och utför de kompletterande tjänsterna) i samarbete med kunden och sin personal
Examinanderna har kännedom om de olika faserna i projektplaneringen beträffande nybyggande och reparation samt processen för planering och uppförande av en byggnad. De bedömer vilka faktorer som påverkar städningen av byggnaden och planerar i samarbete med kunden/ användarna av byggnaden/ projektplaneraren vilka lösningar som fungerar bäst med tanke på städningen.	<u>Deltagande i byggnads- och lokalplaneringen</u> • Behärskar grunderna i lokalplanering/ byggnadsplanering • Erbjuder sig att vid behov ställa sin yrkeskunskap i städning till förfogande vid de olika faserna i byggprojektet • Planerar vid behov i samråd med kunden/projektplaneraren sådana lösningar som fungerar så bra som möjligt med tanke på städningen • Bedömer ändamålsenligheten för olika lokaler och utrymmen med tanke på städningen • Bedömer ytmaterialens lämplighet med tanke på verksamheten på arbetsplatsen och på städningen • Bedömer och jämför kostnaderna för städning av olika alternativ beträffande

Examinanderna bedömer och specificerar utvecklingsbehoven beträffande städservice och kompletterande service samt kvaliteten på servicen på sina arbetsplatser. De bedömer sin egen verksamhet i olika planerings- och utvecklingsuppgifter på ett mångsidigt sätt och beaktar även olika samarbetspartners synpunkt.	ytmaterial på arbetsplatsen • Planerar vid behov utrustningen i lokaler för städning och avfallshantering samt i sanitetsutrymmen <u>Bedömning av den egna verksamheten</u> • Bedömer framgången i arbetet ur sin egen, personalens och kundernas synvinkel och företar ändringar i sin verksamhet på grundval av den erhållna responsen • Bedömer kvaliteten på servicen som en helhet • Upptäcker sina egna behov av utveckling och utvecklar sin egen person och sitt arbete utgående från dem
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Planering och utveckling av städservice avläggs är planering och utveckling av städservice och kompletterande service så att de motsvarar arbetsplatsernas behov. I denna examensdel utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer i en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats ser man till att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna uppgörs en individuell plan för fristående yrkesprov för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

3 § KOSTNADSBERÄKNING OCH ANSKAFFNINGAR FÖR STÄDARBETE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna följer upp lönsamheten för verksamheten inom det egna ansvarsområdet / den egna organisationen / det egna företaget samt tolkar det ekonomiska resultatet. Vid planeringen, utvärderingen och utvecklingen av det egna ansvarsområdets verksamhet använder de sig av	<u>Uppföljning av kostnader och lönsamhet</u> • Behärskar grunderna för ekonomiförvaltningen, känner till hur lönsamhet uppstår, hur resultaträkning och balansräkning uppgörs samt centrala ekonomiska nyckeltal

de ekonomiska nyckeltal som den egna organisationen/ det egna företaget producerar samt skrider till behövliga åtgärder utgående från dem.	• Förstår hur lönsamhet och kostnader uppstår • Har kännedom om den egna branschens kostnadsstruktur • Har kännedom om kostnadsbildningen inom den egna organisationen/ det egna företaget • Känner till nyckeltalen beträffande lönsamhet och bedömer med hjälp av dem verksamhetens lönsamhet inom det egna ansvarsområdet • Förstår betydelsen av en ekonomisk och effektiv verksamhet med tanke på den egna organisationens och kundens verksamhet • Är medvetna om de kostnadsverkningar som de valda lösningarna medför
Examinanderna planerar och gör upp budgeten för det egna ansvarsområdet /den egna organisationen / det egna företaget. De följer upp budgeten och rapporterar om dess verkställande genom att utnyttja dataprogram på ett mångsidigt sätt.	<u>Uppgörande och uppföljning av en budget</u> • Förstår budgetens betydelse vid planering, kontroll och koordinering av organisationens / företagets verksamhet • Planerar och gör upp en budget för sitt ansvarsområde • Följer upp hur budgeten verkställs inom det egna ansvarsområdet • Nyttjar på ett mångsidigt sätt databehandlingsprogram vid budgetering och uppföljning (textbehandlings- och kalkylprogram)
Examinanderna svarar för organisationens/ företagets planer för anskaffningar / inköp samt för anskaffningarna / inköpen. De gör upp motiverade jämförelsekalkyler och planerar försök med rengöringsmedel, redskap och maskiner till stöd för beslut om anskaffningar/ inköp.	<u>Planering och genomförande av anskaffningar</u> • Förstår vilken betydelse en välskött anskaffningsverksamhet har för organisationens kostnader • Har kännedom om anvisningarna gällande anskaffningar vid den egna organisationen / det egna företaget och tillämpar dem i sitt arbete • Svarar för inköpsverksamheten inom

Examinanderna följer upp och bedömer kostnadsverkningarna av den egna verksamheten inom sitt ansvarsområde samt verkställandet av den budget de gjort upp. De utvärderar och utvecklar sin verksamhet på grundval av den respons de fått.	det egna ansvarsområdet • Planerar ett ekonomiskt och ändamålsenligt produkturval för det egna ansvarsområdet (t.ex. rengöringsmedel, redskap, maskiner, andra produkter och tjänster) • Behärskar uppgörandet av en anhållan om offert, behandlingen av offerter och jämförelser av dem • Uppföljer för sin egen del att varuleveranserna är korrekta • Behandlar eventuella reklamationer korrekt • Svarar för sin egen del för planeringen av lagringen och lagringen av anskaffningarna • Svarar för sin egen del för lageromsättningen och lagerbokföringen • Ger sin personal handledning i att använda städtillbehör på ett ekonomiskt sätt • Planerar och organiserar praktiska försök (rengöringsmedel, maskiner, redskap, metoder osv.) • Avfattar de rapporteringsblanketter som behövs för försöken • Svarar för sin egen del för rapporteringen av försöksverksamheten <u>Utvärdering av den egna verksamheten</u> • Bedömer framgången med den egna verksamheten beträffande uppföljningen av kostnaderna inom det egna ansvarsområdet • Bedömer verkställandet av budgeten för det egna ansvarsområdet • Upptäcker sina egna behov av utveckling och utvecklar sitt arbete utgående från dem • Företar ändringar i sin verksamhet utgående från den erhållna responsen
--	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Kostnadsberäkning och anskaffningar gällande städservice avläggs är behärskaandet av budgetering och kostnadsberäkning för ett företag/ en organisation samt planering och genomförande av anskaffningar. I denna examensdel utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

4 § GENOMFÖRANDE AV KUND-, INFORMATIONS- OCH MARKNADSFÖRINGSSAMMANKOMSTER

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna planerar, organiserar och genomför olika slag av kund-, informations- och marknadsföringssammankomster utgående från kunden. De presenterar sin organisations/ sitt företags produkter och tjänster för kunden på ett säljinriktat, tillförlitligt och sanningsenligt sätt. Examinanderna använder sig på ett mång-	<u>Planering, organisering och praktiskt genomförande av kund-, informations- och marknadsföringssammankomster</u> • Har kännedom om sin organisations / sitt företags produkter och tjänster • Planerar, organiserar och genomför olika slag av kund-, försäljnings- och rådgivningssammankomster samt presentationen på mässor • Arrangerar produkterna och materialet i anslutning till tjänsterna på ett effektivt och säljande sätt • Agerar okonstlat i olika slag av presentations- och kundbetjäningssituationer • Handhar presentations- och servicebegivenheterna utgående från kunden • Presenterar och säljer aktivt sin organisations/ sitt företags produkter eller tjänster till kunden • Ger på ett ansvarsfullt sätt kunden råd i frågor som rör val och användning av tjänster och produkter <u>Kommunikation vid kund-, pre-</u>

sidigt sätt av medier och växelverkan i olika service- och informationssituationer. De väljer de medier som lämpar sig bäst för presentation och försäljning av tjänster och produkter i olika situationer. De kommunicerar / informerar aktivt och på ett okonstlat, tydligt och artigt sätt både skriftligt och muntligt. Examinanderna deltar vid behov i för-	<u>sentations- och informations-sammankomster / i service-situationer</u> • Har kännedom om sin organisations/sitt företags verksamhetsidé samt dess produkter och tjänster • Förstår betydelsen av kundkommunikation och information med tanke på organisationens/ företagets företagsbild • Har kännedom om organisationens/ företagets kommunikationsplan och målgrupper (interna och externa kunder och andra intressenter) • Har kännedom om olika slag av medier och använder sig för sin egen del av dem på ett mångsidigt sätt (t.ex. kundbrev, meddelanden, PR-material, elektroniska medier, PR-verksamhet) • Har som målsättning att ge kunder och intressenter en positiv bild av företaget • Strävar för sin egen del till att skapa en bra kommunikationsatmosfär inom sin organisation/ sitt företag • Informerar ansvarsfullt kunderna och övriga intressenter om organisationens / företagets verksamhet, produkter eller tjänster • Är medvetna om vilken betydelse ordlös kommunikation har som en del av kommunikationen • Avfattar skriftliga meddelanden, kundbrev eller rapporter • Planerar och utvecklar för sin egen del kundkommunikationen och informationen inom sin organisation / sitt företag • Bedömer verkningarna av sin kommunikation/ information <u>Försäljning av produkter och</u>
---	--

säljningsarbetet inom sin organisation/ sitt företag. De behärskar individuellt försäljningsarbete. De klarlägger kundens behov och bistår denne vid val, godkännande och anskaffning av de produkter och tjänster kunden behöver.	<u>tjänster</u> • Har kännedom om sin organisations / sitt företags verksamhetsidé och affärsidé och handlar enligt dem • Har kännedom om sin organisations/ sitt företags produkter och tjänster • Intar en ansvarsfull attityd till sitt arbete och har serviceanda • Skapar en positiv förhandlingsatmosfär för försäljningsdiskussionen • Klarlägger aktivt kundens behov genom att ställa frågor, diskutera och lyssna • Presenterar produkterna och tjänsterna samt motiverar den nytta som kunden erhåller genom anskaffningsbeslutet och bistår kunden vid valet gällande anskaffningar • Gör upp säljofferter på produkter och tjänster och tar emot beställningar
Examinanderna bedömer sin egen verksamhet vid planering, organisering och genomförande av kund- och presentationstillfällen, vid mässor samt inom försäljningsarbetet. De bedömer också sitt agerande vid kommunikationen med kunderna.	<u>Bedömning av den egna verksamheten</u> • Bedömer framgången i arbetet ur sin egen och ur kundens synvinkel • Upptäcker sina egna behov av utveckling och utvecklar den egna personen och arbetet utgående från dem • Samlar aktivt in respons på sin verksamhet • Företar ändringar i sin verksamhet på grundval av den erhållna responsen

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Genomförande av kund-, informations- och marknadsföringssammankomster avläggs är att planera och genomföra olika slag av dylika sammankomster. I denna examensdel utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Att

examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom arbete i autentiska arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

5 § UTVECKLING AV KVALITETS- OCH MILJÖFRÅGOR INOM RENGÖRINGSSERVICE

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna har kännedom om de vanligaste kvalitets- och miljösystemen som används inom branschen för rengöringsservice samt inom den egna organisationen. De iakttar organisationens / företagets principer för kvalitets- och miljösystem i sitt arbete. Examinanderna inser det tilläggsvärde som kvalitets- och miljösystemen medför för kunden och för organisationen / företaget. Som producenter av rengöringsservice förstår de betydelsen av sin egen verksamhet och sina val med tanke på kvaliteten som en helhet och miljö.	<u>Kännedom om kvalitets- och miljösystem</u> • Har kännedom om sin organisations / sitt företags kvalitets- och miljösystem • Iakttar principerna och anvisningarna för dessa system i sitt arbete • Klargör nyttan med dessa system för sin personal • Ger för sin egen del instruktioner om och övervakar att anvisningarna för dessa system iakttas • Dokumenterar och rapporterar överenskomna frågor i anslutning till kvalitet och miljövård inom sitt eget ansvarsområde <u>Kvalitetsledning som utgår från kunden och miljövård</u> • Har kännedom om verksamheten vid sina arbetsplatser • Agerar på ett kundcentrerat sätt i sitt arbete och anser nöjda kunder vara målet med arbetet • Idkar samarbete med sina kunder i frågor som gäller kvalitet och miljövård • Inser betydelsen av den egna och personalens verksamhet vid utveck-

Examinanderna har fördjupat sig i kvalitetssystemet inom sin organisation/ sitt företag och ser för sin del till att det verkställs och utvecklas. De sätter värde på kundresponsen och utnyttjar den vid utvecklingen av kvaliteten på servicen.	ling av kvalitetsledningen och miljövården • Iakttar systematiskt principerna för kvalitetsledning i sitt arbete • Uppmuntrar och handleder sin personal till att iaktta dessa principer • Har kännedom om livscykeltankandet och iakttar principerna för en hållbar utveckling i sitt arbete samt uppmuntrar och handleder sin personal till att iaktta dessa principer <u>Verkställande och utveckling av organisationens/ företagets kvalitetssystem</u> • Har kännedom om och förstår kvalitetssystemets innehåll och dess betydelse för det egna och personalens arbete • Vägleder för sin egen del personalen i att iaktta organisationens/företagets kvalitetssystem • Utvecklar för sin egen del systematiskt kvalitetssystemet inom sin organisation/ sitt företag tillsammans med personalen • Samlar regelbundet in respons från kunderna och rapporterar om den till ledningen och till sin personal • Utnyttjar kundresponsen på ett mångsidigt sätt vid utvecklingen av verksamheten • Utvecklar för sin egen del metoder för mätning av kvaliteten på servicen och mätinstrument för kvaliteten tillsammans med sin personal • Uppmuntrar och handleder sin personal till att upptäcka avvikelser i kvaliteten och att reagera på dem • Rapporterar för sin egen del om de avvikelser i kvaliteten som upptäckts • Utvecklar för sin egen del systemet gällande kundrespons tillsammans med kunden och sin personal • Ser för sin egen del till att organisa-
--	---

Examinanderna har kännedom om lagstiftningen i anslutning till avfallshantering och de lokala direktiven och bedömer, planerar och utvecklar utgående från dem avfallshanteringen på arbetsplatsen på ett ekonomiskt sätt och i enlighet med principerna för en hållbar utveckling.	tionens/ företagets pärm för inskolning är ändamålsenlig och utvecklar och kompletterar den regelbundet
Examinanderna skapar med sin verksamhet en positiv attityd till utveckling av kvaliteten och till miljövard. De ger sin personal och sina kunder råd och handledning i frågor som hänför sig till kvalitet och miljö.	<u>Genomförande och utveckling av miljövarden på arbetsplatsen</u> • Har kännedom om innehållet i avfallslagen och -förordningen samt de lokala direktiven för hantering av avfall och de direktiv som kunden gett • Bedömer hur välfungerande arbetsplatsernas system för avfallshantering är (t.ex. sortering, sorterings- och insamlingskärl, utrymmen för avfallsbehandling och mellanförvaring, tömningsintervall) • Planerar och utvecklar vid behov avfallshanteringen på arbetsplatsen tillsammans med kunden och sin personal • Strävar till lösningar som belastar miljön i så ringa mån som möjligt • Handleder och instruerar sin personal och kunden beträffande sortering av olika avfallslag (t.ex. papper, papp, glas, plast, metall, bioavfall, problemavfall) • Ger sin personal handledning och vägledning i att ha omsorg om kundsäkerheten och om sin egen säkerhet (t.ex. sekretessbelagt papper, smittfarligt avfall) • Jämför och väljer produkter som är så miljövänliga som möjligt då de planerar och genomför anskaffningar <u>Handledning och rådgivning beträffande kvalitetsutveckling och miljövard</u> • Intar en positiv attityd till kvalitets- och miljösystem och anser dem utgöra en viktig del av sitt arbete • Uppmuntrar och handleder sin per-

Examinanderna agerar planmässigt och systematiskt i sitt arbete och bedömer och utvärderar kvaliteten på sitt arbete på ett övergripande sätt.	sonal i frågor som gäller kvalitet och miljövård • Ger kunderna råd och handledning i frågor som gäller avfallshantering • Kan planera olika alternativ för kunden beträffande utvecklingen av miljöfrågor <u>Utvärdering av det egna arbetet</u> • Bedömer sin framgång i arbetet ur sin egen, personalens och kundernas synvinkel • Upptäcker sina egna behov av utveckling och förkovrar sig i sitt arbete utgående från dem • Företar ändringar i sin verksamhet på grundval av den erhållna responsen
---	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom rengöringsservice avläggs är kännedom om kvalitets- och miljösystem och tillämpning av dem i praktiken. I denna examensdel utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Att examinanderna behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom arbete i autentiska situationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

6 § SPRÅKKUNSKAPER I SERVICE- OCH INSKOLNINGSSITUATIONER

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna förstår betydelsen av sin egen person och av växelverkan som en del av den egna organisationens / det egna företagets och arbetsplatsens företagsbild. De ger människor som talar ett annat språk en bild av sitt yrkeskunnande. Examinanderna reder sig på något annat språk än sitt modersmål i olika kundbetjäningssituationer och de vägleder för sin egen del kunderna vidare i servicekedjan. De är villiga att betjäna kunder och beaktar behoven hos en sådan kund som talar ett främmande språk.	<u>Servicesituationer utgående från kunden</u> • Har kännedom om kundorganisationens verksamhet • Anser nöjda kunder vara målet med arbetet • Anser att arbetet ett kundbetjäningsarbete vilket tar sig uttryck i all verksamhet • Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga <u>Språkkunskaper vid kundbetjäningen</u> • Bemöter frimodigt en sådan kund eller medlem i arbetsgemenskapen, som talar ett främmande språk • Kan i servicesituationer tala ett främmande språk med en kund eller en medlem i arbetsgemenskapen (utbyte av hälsningar, rådgivning och vägledning) • Ger kunden anvisningar på ett ansvarsfullt sätt för hur han skall gå vidare i servicekedjan • Klargör/ presenterar skriftligt eller muntligt på ett främmande språk frågor i anslutning till den egna verksamheten eller organisationens verksamhet (t.ex. arbetsplatsens verksamhet, organisationens/ företagets tjänster eller produkter) • Förstår kulturen på arbetsplatsen, vilket tar sig uttryck i ett sakligt uppträdande (t.ex. artigheter, vänlighet, småprat) • Behärskar ordlös kommunikation i servicesituationer

Examinanderna reder sig på något annat språk än sitt modersmål i ordinära inskolnings-, handlednings- och väglednings-situationer i arbetet.	<u>Inskolning / handledning / vägledning av en arbetstagare på ett främmande språk</u> • Bemöter arbetstagare som talar ett främmande språk på ett frimodigt och fördomsfritt sätt • Behärskar de centrala facktermerna inom den egna branschen på ett främmande språk och kan klargöra de grundläggande frågorna på ett främmande språk • Skolar in arbetstagare som talar ett annat språk i den egna organisationen/kundorganisationen • Skolar in arbetstagare som talar ett främmande språk på ett sätt som deras kunskaper och arbetsfärdigheter förutsätter • Gör vid behov upp skriftliga arbetsinstruktioner • Skapar förutsättningar för en uppmuntrande atmosfär i situationer med växelverkan • Uppmuntrar till att pröva på, ställa frågor och söka fram information
Examinanderna bedömer kritiskt sin egen verksamhet och sina språkkunskaper inom kundbetjäningen och inskolningen i arbetet samt i lednings- och vägledningssituationer.	<u>Utvärdering av den egna verksamheten</u> • Bedömer sitt arbete och sina språkkunskaper ur serviceproducentens, kundens och / eller arbetstagarens synvinkel • Utnyttjar den erhållna responsen vid förkovran av sina språkkunskaper • Företar ändringar i sitt arbete på grundval av den erhållna responsen

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Språkkunskap i service- och inskolningssituationer är att examinanderna behärskar servicesituationer och situationer med växelverkan på det främmande språk som examinanderna valt i enlighet med sin individuella studieplan. Härvid skall examinanderna behärska ifrågavarande språk muntligt i servicesituationer eller i inskolnings-, lednings- eller vägledningssituationer. I denna examensdel utvär-

deras om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för examensdelen i fråga. Behärskandet av kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats och där det förekommer daglig kommunikation på det främmande språk som examinanderna valt. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast. Det valda språket antecknas på examensbetyget.

7 § FÖRETAGSAMHET INOM RENGÖRINGSSERVICE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna har kännedom om de förändringar som skett inom branschen för rengöringsservice. De förstår på vilket sätt olika organisationer producerar rengöringsservice och anser städserviceföretag vara betydande producenter av service.	<u>Företagande utgående från kunden</u> • Har kännedom om olika sätt att producera städservice (t.ex. egen service, en separat resultatenhet, ett privat företag) • Jämför verksamheten inom olika städorganisationer • Har kännedom om de förändringar som inträffat inom branschen och förstår verkningarna av dem • Har en vision av framtiden inom branschen för rengöringsservice • Har kännedom om vilka möjligheter den egna regionens städserviceföretag har att verka och bedömer möjligheterna med att starta företagsverksamhet och riskerna som är förknippade med detta • Anser att arbetet är ett kundservicearbete vilket tar sig uttryck i all deras verksamhet • Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga • Anser kundtillfredsställelsen vara målet med arbetet • Förstår betydelsen av sitt yttre vid produktion av service

Examinanderna har kännedom om företagsverksamhetens grundläggande begrepp och om olika företagsformer. De vet vilka faktorer som skall beaktas vid planeringen av företagsverksamheten. De bedömer sina egna förutsättningar för att verka som företagare.	<u>Förståelse för de grundläggande begreppen inom företagsverksamheten</u> • Har kännedom om de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet (t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, planering av affärsverksamheten) • Har kännedom om olika företagsformer och skillnaderna mellan dem • Har kännedom om åtgärderna i anslutning till grundandet av ett företag och vet var man får information då man grundar ett företag • Bedömer sina egna egenskaper, sin kompetens och sina resurser att verka som företagare
Som eventuella blivande företagare förstår och kan examinanderna bedöma verksamheten hos olika företag ur sin egen synvinkel samt som kund och ur företagets synvinkel. De anser kundorientering, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet vara viktiga konkurrensmetoder i det egna företaget.	<u>Tillämpning av grundbegreppen inom företagsverksamhet</u> • Planerar eller har kännedom om målsättningarna med företagets verksamhet (t.ex. bakgrund, ägare, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, kostnadsstruktur) • Har kännedom om företagets kundsegment • Har kännedom om verksamheten och målen på arbetsplatsen • Förstår betydelsen av individuellt försäljningsarbete inom ett företag och agerar som marknadsförare för sitt företag • Känner till innehållet i serviceavtalet och vet hur det upprättas • Förstår betydelsen av att serviceproducenten är pålitlig med tanke på hur kundrelationen utvecklas • Bedömer de verkliga konkurrensmetoderna för sitt företag nu och i framtiden (t.ex. pris, kvalitet, yrkesskicklighet, kundbetjäning, pålitlighet) • Har kännedom om nyckeltalen i an-

Examinanderna bedömer på ett övergripande sätt sin egen verksamhet som företagare.	slutning till produktion av rengöringsservice • Skaffar vid behov fram den information och de sakkunnigtjänster som de behöver vid grundandet av företaget och i olika skeden av verksamheten <u>Utvärdering av den egna verksamheten</u> • Bedömer sitt arbete ur serviceproducentens och kundens synvinkel • Utnyttjar den erhållna responsen för förkovran i arbetet • Företar ändringar i sitt agerande så att kundtillfredsställelsen uppfylls
---	---

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Företagsamhet inom branschen för rengöringsservice avläggs är att förstå vad företagsverksamhet och företagande innebär. Denna examensdel avläggs som en egen separat modul. Härvid skall examinanderna förmedla en bild av sig själva som företagare och förstå verksamheten hos sitt företag eller sin organisation ur företagsverksamhetens synvinkel. I denna examensdel bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen i fråga. För bedömning av den yrkesskicklighet som krävs i denna examensdel lämpar sig sådana arbetsplatser där examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för examensdelen. I enlighet med examensgrunderna görs en individuell plan för fristående yrkesprov upp för examinanderna. På grundval av denna plan slås provets omfattning och längd fast.

8 § EN ANNAN EXAMENSDEL (MODUL) INOM NÅGON YRKES- ELLER SPECIALYRKESEXAMEN

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna kan utvidga sin yrkesskicklighet genom att som valfri examensdel avlägga en examensdel inom någon yrkesexamen eller specialyrkesexamen som nära anknyter till branschen. Då bedöms om examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet i enlighet med ifrågavarande utvärderingskriterier och avläggandet av examensdelen godkänns av den ansvariga examenskommissionen. Intyget över avlagd specialyrkesexamen för städtekniker, där alla moduler avlagts med godkänt betyg, beviljas av examenskommissionen för förmansarbete inom rengöringsservice.

BILAGA

Beskrivning av städteknikernas arbete

Städteknikerna arbetar som förmän för städpersonal och planerar den städservice och kompletterande service som kunden behöver. De kan också handha marknadsförings-, sakkunnig-, konsult- eller utvecklingsuppgifter inom sin organisation. De svarar för att kunden får avtalsenlig service på ett lönsamt och effektivt sätt.

Att arbeta med förmans- och sakkunniguppgifter inom branschen för rengörings-service förutsätter ett omfattande kunnande, varför städteknikerna mångsidigt skall behärska praktiskt städarbete, arbetsledning och -handledning samt ledning av personalen. De skall också kunna leda, planera och utveckla produktionen av service samt behärska marknadsföring av tjänster och kundbetjäning. De skall ha goda färdigheter i att hantera människorelationer samt förmåga till samarbete och kommunikation.

Städteknikerna svarar för inskolningen, introduktionen och handledningen av sin personal samt för arbetsledningen. Detta kräver att städteknikerna behärskar praktiskt städarbete, teorier om handledning och ledarskap samt metoder för utveckling av arbetet och kännedom om arbetslagstiftningen. Som förmän har de förmåga att leda och utveckla sin arbetsgemenskaps verksamhet så att gemenskapen förbinder sig vid de gemensamma målen. De fungerar som ansvariga för arbetsgrupper och team och som medlemmar i dem. De stöder och uppmuntrar sina arbetstagare till att agera i samarbete och att utveckla sitt eget arbete samt beakta kundernas behov. De följer med utvecklingen inom den egna branschen och utvecklar sig själva, sitt arbete och sin arbetsgemenskap.

Städteknikerna planerar och organiserar städningen och de kompletterande tjänsterna på arbetsplatserna inom sitt eget ansvarsområde. De svarar också för utvärderingen av kvaliteten på servicen och övervakningen av den. De rekryterar yrkesskicklig personal till arbetsplatserna inom sitt eget ansvarsområde och handhar personalfrågor på ett ansvarsfullt sätt. De planerar budgeteringen inom sitt ansvarsområde och anskaffningarna av tillbehör, maskiner och anordningar samt följer upp de faktiska kostnaderna. De svarar för den övergripande planeringen och utvecklingen av servicen på arbetsplatserna inom det egna ansvarsområdet.

Kundbetjäning och umgänge med de andra medlemmarna i arbetsgemenskapen förutsätter initiativrikedom, ansvarsmedvetenhet och ett utåtriktat sätt. Städteknikerna håller aktiv kontakt med kunderna, de har omsorg om insamlingen av respons och utnyttjar den vid utvecklingen av servicen.

Städteknikerna arbetar som fackmän inom branschen för rengöringsservice, såsom städchefer, ledare av städarbete, servicechefer eller serviceförmän. De kan också arbeta med uppgifter inom planering och produktutveckling eller som sakkunniga eller säljkonsulenter. De kan verka som företagare eller som självständiga yrkesutövare.

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.

UTBILDNINGSSTYRELSEN
Utbildningsstyrelsen/försäljning
Hagnäsgatan 2
Pb 380
00531 Helsingfors

Tfn: försäljning (09) 774 774 50
växel (09) 774 774
fax (09) 774 774 75
E-mail: myynti@oph.fi
Internet: www.oph.fi