

SPECIALYRKESEXAMEN FÖR
FÖRESTÅNDARE INOM
HOTELL-, RESTAURANG- OCH
STORHUSHÅLLSBRANSCHEN

2001

GRUNDER FÖR
FRISTÅENDE EXAMEN

SPECIALYRKESEXAMEN FÖR
FÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH
STORHUSHÅLLSBRANSCHEN

EXAMENSGRUNDER

UTBILDNINGSTYRELSEN 2003

Edita Prima Oy
Helsingfors 2003

ISBN 952-13-1730-2 (häft.)
ISBN 952-13-1731-0 (pdf)



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNR **81/011/2000**
FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**
DATUM **18.12.2000**
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 61/011/1997
Ändrar Föreskrift Nr

GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖRFÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH STORHUSHÅLLSBRANSCHEN

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunder för specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen. 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

Överinspektör

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 sätten att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna	8

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH STORHUSHÅLLSBRANSCHEN	8
1 § Examensdelarna	8

Kapitel 3

DEN YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH STORHUSHÅLLSBRANSCHEN SAMT GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN	9
1 § Ledning av produktions- och serviceverksamheten.....	10
a) Kraven på yrkesskicklighet	10
b) Mål och kriterier för bedömningen	10
c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet	13
2 § Arbete som föreståndare	
a) Kraven på yrkesskicklighet	14
b) Mål och kriterier för bedömningen	14
c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet	16
3 § Försäljning och marknadsföring	16
a) Kraven på yrkesskicklighet	16
b) Mål och kriterier för bedömningen	16
c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet	17
4 § Språkkunskaper vid betjäning och handledning	17
a) Kraven på yrkesskicklighet	17
b) Mål och kriterier för bedömningen	17
c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet	19

5 §	Företagsamhet	
	a) Kraven på yrkesskicklighet	19
	b) Mål och kriterier för bedömningen	19
	c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet	21
6 §	En examensdel (modul) från någon annan yrkes- eller specialyrkesexamen	21
BILAGA	Beskrivning av yrkesskickligheten för föreståndare inom hotell, restaurang- eller storhushållsbranschen	

Kapitel 1

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 förenar 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 språkkunskaperna 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 SÄTTEN ATT PÅVISA YRKESKICKLIGHET OCH FÖR BEDÖMNING AV EXAMENSPRESTATIONERNA

Bedömningen av de fristående yrkesproven förutsätter systematisk 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 kunnandet 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 för varje examensdel så att man vid proven kan bedöma om examinandena uppfyller de centrala målen när det gäller yrkeskompetensen.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och man ser till att examinandena behärskar den teori som ligger till grund för arbetet samt att han eller hon behärskar 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 FÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH STORHUSHÅLLSBRANSCHEN

1 § EXAMENSDELARNA

Specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen består av tre obligatoriska och en valfri examensdel. Examen är avlagd när alla examensdelar har fullgjorts med godkänt betyg.

Delarna i specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen är:

Obligatoriska delar:

1. Ledning av produktions- och serviceverksamheten
2. Arbete som föreståndare
3. Försäljning och marknadsföring

Valfria delar: (en skall väljas)

4. Språkkunskaper vid betjäning och handledning
5. Företagsamhet
6. En examensdel (modul) från någon annan yrkes- eller specialyrkesexamen

I enlighet med det mål som examinanderna ställt upp i sin individuella plan för fristående yrkesprov kan de som provmiljö välja en av följande:

- ? Arbetsuppgifter för hotellföreståndare
- ? Arbetsuppgifter för restaurangföreståndare
- ? Arbetsuppgifter för föreståndare för restaurangkök
- ? Arbetsuppgifter för föreståndare för storhushåll

Platsen där provet utförs antecknas i examensbetyget.

I examen förutsätts att den som avlägger examen är kompetent arbetstagare inom sitt inriktningalternativ och har erforderliga språkkunskaper (se kraven för yrkesexamen för hotellreceptionist, servitör, restaurangkock eller kock i storhushåll).

Kapitel 3

DEN YRKESKICKLIGHET SOM KRÄVS I SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRESTÅNDARE INOM HOTELL-, RESTAURANG- OCH STORHUSHÅLLSBRANSCHEN OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet för specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen (punkt a), baserar sig på uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet. Målen för bedömningen (rubrikerna med fet stil i punkt b) uttrycker de områden eller funktioner som är centrala med tanke på yrkesskickligheten och som särskilt skall uppmärksammas vid bedömningen. Bedömningskriterierna (punkt b) uttrycker för sin del vad examinanden skall kunna prestera i sitt arbete. Beträffande specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen skall bedömningskriterierna tillämpas i enlighet med det inriktningalternativ som examinanden valt och den därav föranledda platsen för provet. I punkt c) Olika sätt 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 utarbetat. De ur examenskraven härledda fristående yrkesproven och uppgifterna i dem skall planeras så att de är centrala med tanke på hur examinanden behärskar yrket 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. Den plats där yrkesprovet avläggs skall 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 varje examinand som avlägger ett fristående yrkesprov utarbetas en omsorgsfullt uppgjord individuell plan för yrkesprov (UBS föreskrift 47/011/2000). Planen skall utarbetas utgående från grunderna för specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen. Specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen 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 arbetsmiljön. 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 företrädare för arbetsgivare, arbetstagare eller självständiga yrkesutövare samt lärare är närvarande. För varje examensdel godkänns den prestationsnivå som har slagits fast i bedömningskriterierna.

För att förenhetliga bedömningen gör examenskommissionen den slutliga linjedragningen för bedömning av yrkesskickligheten. 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 vederbörande examenskommission organisationsplanen gällande specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen 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 äventyrar kundernas säkerhet eller om hon eller han på ett allvarligt sätt negligerar sin egen eller arbetsgemenskapens säkerhet.

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

1 § LEDNING AV PRODUKTIONS- OCH SERVICEVERKSAMHETEN

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna behärskar de uppgifter inom produktion och kundbetjäning som anknyter till deras yrke.</p> <p>Examinanderna har heltäckande kännedom om verksamhetsmiljöns produktions- och serviceprocesser och kundstruktur så att de kan planera och leda verksamheten i sin arbetsgemenskap i enlighet med uppställda mål och kundernas behov, förväntningar samt varierande konsumtionsvanor.</p>	<p>Har den yrkeskompetens som branschens operativa uppgifter kräver</p> <p>Förbinda sig vid, iakttar och övervakar företagets verksamhetsprinciper</p> <p>? Analyserar de informationskällor som hänför sig till företaget och nyttjar befintlig information om företaget</p> <p>? Gör upp planer för förverkligandet av affärsidén och övervakar att affärsidén iakttas inom verksamheten</p>

Examinanderna har kompetens att tillämpa lagstiftningen, avtalen och myndighetsbestämmelserna för branschen, samt förmår övervaka att de iakttas och fungerar.

Examinanderna utvecklar arbetsgemenskapens verksamhet samt funktionernas olika processer på ett heltäckande sätt och i enlighet med uppställda mål. I service- och produktionsprocessen observerar examinanderna objekt som är i behov av utveckling och förmår planera, organisera, övervaka och utveckla servicen, produkterna och produktionen utifrån kunderna.

- ? Skaffar systematiskt fram kundrespons och analyserar den
- ? Planerar och genomför produkt- och servicefunktioner i enlighet med kundstrukturen och kundernas behov och förväntningar
- ? Använder sig av det kunnande som branschens organisationer och andra intressentgrupper förfogar över och den information som kan fås av dem

Iakttagande av lagar och bestämmelser

- ? Följer aktivt med hur branschens lagstiftning utvecklas
- ? Kan ansöka om de tillstånd som behövs
- ? Kan tillämpa bestämmelser och avtal och övervaka att de iakttas (livsmedelslagstiftning, arbetslagstiftning, mervärdesskattelagstiftning, miljölagstiftning osv.)
- ? Har kännedom om riskerna i anslutning till företagets och kundernas säkerhet och försöker eliminera dem genom att iaktta de anvisningar som gjorts upp med tanke på kund-, produkt- och annan säkerhet (t.ex. lagen om företagshälsovård, brandsäkerhet, konsumentskydd, livsmedelshygien, arbetarskydd, miljölagstiftning, rusmedel osv.)
- ? Handlar i enlighet med lagstiftningen om utskänkning och myndighetsanvisningarna
- ? Gör upp program för egenkontroll för arbetsgemenskapen och anvisningar för verksamhet enligt principerna för hållbar utveckling
- ? Kan handla i enlighet med samarbetsförfarandet

Ledning av produktion och service

- ? Kan bedöma sina egna och arbetsgemenskapens resurser i utvecklingsarbetet
- ? Kan effektivt göra upp planer rörande material, utrustning och arbetstider
- ? Organiserar arbeten i viktighetsordning och tidsmässigt riktigt
- ? Övervakar och genomför verksamhetens kvalitet samt ser till att uppställda kvalitetsmål uppnås

Examinanderna svarar för materialfunktionerna som helhet vid sin resultatenhet/avdelning. Examinanderna beaktar i sitt arbete hur energiförbrukning, återanvändning och en hållbar utveckling påverkar miljön, samt tar lagstiftningen i betraktande.

Examinanderna förmår på ett heltäckande sätt planera urvalet av produkter och tjänster samt verksamhetsätten i enlighet med enhetens affärsidé, kvalitetsmål och ekonomiska mål. De har kännedom om principerna för beräkning av täckningsbidrag och kan använda dem vid planeringen av lönsamhet och resultat.

- ? Planerar och genomför service, serverings-, distributions- och transporthelheter för varierande situationer
- ? Utvecklar och genomför nya servicehelheter utgående från kundernas behov, och utvecklar praxis i anslutning till arbetsmiljö och produktion
- ? Utvecklar arbetarskyddet och avlägsnar brister i ergonomin
- ? Utvecklar och genomför uppgifter som hör samman med förberedelse, tillagning, rengöring och kärlunderhåll
- ? Planerar och genomför service- och/eller måltidshelheter i enlighet med företagets verksamhetsidé och specialvillkor
- ? Behärskar principerna för produktutveckling så att de i samarbete med andra avdelningar kan planera produkter, tjänster och servicepaket för varierande situationer
- ? Nyttjar datateknik och andra kanaler för att skaffa information i sitt arbete

Övervakning och styrning av materialfunktioner

- ? Har hand om inköpsverksamheten och gör upp planer för anskaffning
- ? Avfattar anbudsbegäran och jämför offerter
- ? Ger förslag till beslut om anskaffningar för inköpsavtal
- ? Svarar för lagerverksamheten och lagerövervakningen
- ? Sköter lagerbokföringen och lagerinventeringar
- ? Fastställer anskaffnings- och inköpsbehov och sköter om beställningarna
- ? Använder sig i sitt arbete av de adb-program och olika slags analyser som används i arbetsgemenskapen

Kalkylering vid styrning av verksamheten

- ? Utnyttjar statistik- och forskningsuppgifter inom branschen i det egna beslutsfattandet
- ? Tolkar arbetsplatsens uppföljningsrapporter och företar vid behov ändringar i

<p>Examinanderna har kompetens att delta i uppgörandet av arbetsgemenskapens verksamhetsplan och budget.</p>	<p>sin verksamhet och övervakar hur rapporterna verkställs</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Handlar i enlighet med uppställda resultatmål ? Planerar resurserna i enlighet med givna mål och övervakar genomförandet av dem ? Följer upp den interna resultatkalkyleringen och utnyttjar lönsamheten vid planeringen av täckningsbidragskalkyleringen och de nyckeltal som företaget använder ? Prissätter produkter, produkthelheter och olika evenemang samt servicepaket och övervakar hur de genomförs ? Gör lönsamhetskalkyler och alternativa kalkyler i enlighet med anvisningar för bidragskalkylering eller andra anvisningar <p>Uppgörande av en verksamhetsplan och budget</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Deltar i uppgörandet av arbetsplatsens verksamhetsplan och resultatbudget och följer upp hur verksamhetsplanen och budgeten verkställs ? Ger förslag till utveckling utifrån lönsamhetskalkylerna och de alternativa kalkylerna
--	--

c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet

Bedömningen av provet för delen Ledning av produktions- och serviceverksamheten sker i en autentisk arbetsmiljö och på grundval av autentiska arbetsprestationer. Vid val av plats för provet skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i varje examensdel. I enlighet med grunderna för examen utarbetas en individuell plan för fristående yrkesprov för examinanderna, och utifrån den slås provets omfattning och längd fast. Bedömningen sker i form av iakttagande av arbetssituationer och personaladministration, bedömning av skriftliga dokument och planer, respons av kunder och medlemmar av arbetsgemenskapen samt iakttagande av hur examinanderna leder personalen.

2 § ARBETE SOM FÖRESTÅNDARE

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna planerar den framtida verksamheten för arbetsgemenskapen och säkerställer att organisationen fungerar genom att de gör en rätt dimensionering av personalstyrkan och typen av personal för en bestämd period. De ansvarar för resursplaneringen.</p> <p>Examinanderna deltar i anställningen av personal samt iakttar lagstiftningen och kollektivavtalens bestämmelser i anställningsfrågor.</p> <p>Examinanderna behärskar inskolningen av personal. De leder och handleder systematiskt sin personal i nya uppgifter och varierande situationer.</p>	<p>Personalplanering</p> <ul style="list-style-type: none">? Planerar personalstyrkan och dess lämplighet så att den motsvarar uppställda mål och bestämda funktioner? Kontrollerar att personalens utbildning och kompetens motsvarar de uppställda målen? Ändrar vid behov planerna i fråga om sådana åtgärder som gäller verksamheten <p>Anställningsfrågor</p> <ul style="list-style-type: none">? Anställer vid behov personal eller deltar i anställningen av personal i enlighet med de krav som arbetet ställer? Kan definiera den yrkesskicklighet som krävs för personalen i arbetet? Deltar i intervjuer med och val av arbetstagare och i bedömningen av kompetensen hos de sökande? Handlar i enlighet med lagstiftning och kollektivavtal? Behärskar frågor i anslutning till löneadministration, såsom avlöning, semester, lön för sjukdomstid osv. <p>Introduktion av personal</p> <ul style="list-style-type: none">? Gör personalen medveten om företagets affärsidé och arbetsuppgifterna i enlighet med lagstiftning och kollektivavtal samt de verksamhetssätt och affärsidéer som avtalats vid företaget? Gör upp anvisningar för introduktion av personalen för varje verksamhetspunkt och övervakar att de fungerar? Säkerställer att behövlig information för arbetet finns tillgänglig? Hjälper nya arbetstagare att anpassa sig till arbetsgemenskapen? Kan ge handledning för arbetsuppgifterna och vägleda personalen när situationer förändras

Examinanderna kan planera, organisera och dimensionera personalen i föränderliga situationer. Examinanderna både tar och ger ansvar för skötseln av olika uppgifter.

Examinanderna är kapabla att bedöma personalens yrkesskicklighet och uppträdande i lednings- och undervisningssituationer och vid diskussioner med personalen.

Examinanderna har som föreståndare kompetens att sporra sin personal till inläring och förkovran, egen aktivitet samt ett bra och högklassigt arbete.

Examinanderna identifierar sin egen styrka och sina svagheter som föreståndare och de har färdigheter i att förkovra sig själva.

Examinanderna kan rapportera om frågor som rör arbetsgemenskapen och behärskar praxis i anslutning till diskussioner, möten och överläggningar. De säkerställer att informationen når fram inom arbetsgemenskapen.

Organisering, handledning och ledning av personalens arbete

- ? Planerar och dimensionerar personalen utifrån föränderliga behov
- ? Planerar vikarie- och reservsystem vid användningen av personal
- ? Tar för egen del ansvar för att arbetsuppgifter och andra frågor sköts och ger också personalen ansvar
- ? Ger personalen individuell handledning och handlar systematiskt i handledningssituationer och vid diskussioner genom att de beaktar personalens olikheter och yrkesskicklighet

Personalutveckling

- ? Sporrar sin personal genom att ge och ta emot respons
- ? Bedömer personalens arbete (yrkesskicklighet) och bistår personalen vid uppgörandet av deras utvecklingsplaner
- ? Övervakar hur kvalitetskraven uppfylls inom ramen för uppställda mål och kan kräva av sin personal att enhetens kvalitetsmål verkställs
- ? Kan bedöma och utveckla sin egen ledarstil
- ? Identifierar sina egna utvecklingsmål utifrån den erhållna responsen
- ? Ökar personalens arbetsmotivation med hjälp av responsen
- ? Tar för sin del ansvar för arbetsgemenskapens psykiska arbetarskydd
- ? Kan hänvisa personalen till att delta i den rekreations- och fritidsverksamhet som företaget erbjuder

Interaktion

- ? Leder personaldiskussioner och möten
- ? Kan förhandla om olika lösningar
- ? Informerar personalen om frågor som rör arbetsgemenskapen och företaget
- ? Kan leda sin grupp interaktivt

c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet

Bedömningen av provet för delen Att arbeta som föreståndare sker i en autentisk arbetsmiljö och på grundval av autentiska arbetsprestationer. När provplatsen väljs bör man se till att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs för examensdelen. I enlighet med grunderna för examen utarbetas en individuell plan för fristående yrkesprov för examinanderna, och utifrån den individuella planen slås provets omfattning och längd fast. Som bedömningsmetod används observation av arbetssituationer och personaladministration, bedömning av skriftliga dokument och planer, med hjälp av den respons som erhållits av kunder och medlemmar i arbetsgemenskapen, samt uppföljning av hur examinanderna leder personalen.

3 § FÖRSÄLJNING OCH MARKNADSFÖRING

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna utnyttjar olika slag av konkurrensmetoder för marknadsföringen och använder dem vid uppgörandet av marknadsförings- och försäljningsplaner.</p> <p>Examinanderna utarbetar brev om erbjudanden och försäljningsbrev samt andra meddelanden.</p> <p>Examinanderna kan marknadsföra och sälja produkter och tjänster till olika kundgrupper. Examinanderna kan sköta kundrelationer.</p> <p>Examinanderna utför aktivt personligt försäljningsarbete bland kunderna. Inom arbetsgemenskapen sköter examinanderna både den externa och den interna informa-</p>	<p>Planering av försäljning och marknadsföring</p> <ul style="list-style-type: none">? Identifierar olika konkurrensmetoder och analyserar marknadsföringsmetoder i sin arbetsgemenskap? Deltar i uppgörandet av enhetens marknadsförings- och försäljningsplaner och kan härvid utnyttja de marknadsföringsmål som ställts upp för organisationen/företaget? Planerar och genomför olika kampanj- och temaevenemang och utarbetar brev om erbjudanden och försäljning beträffande dem? Planerar meddelanden som gäller arbetsgemenskapen och dess verksamhet <p>Försäljning och marknadsföring</p> <ul style="list-style-type: none">? För försäljningsförhandlingar med olika kundgrupper på ett sätt som affärsidén förutsätter, genom att kundgruppernas service- och köpbehov och den respons som fås av kunderna beaktas? Är tillsammans med personalen ansvarig över kundrelationerna och arbetsplatsens intressenter <p>Individuellt försäljningsarbete och kommunicerande</p> <ul style="list-style-type: none">? Ökar försäljningen med hjälp av sin individuella verksamhet och ger perso-

<p>tionen muntligt och skriftligt och använder sig vid behov av olika slags utrustning för kommunikationsöverföring samt datateknik.</p> <p>Examinandernas språkkunskaper motsvarar minst den nivå på språkkunskap som krävs för yrkesexamen inom det valda inriktningensalternativet.</p>	<p>nalen handledning i försäljningsarbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Informerar på ett förståeligt sätt om frågor som gäller arbetsgemenskapen ? Kommunikerar både muntligt och skriftligt på ett konsekvent och tydligt sätt ? Använder sig av datateknik för informationen och nyttjar e-post och Internet för att skaffa fram information och kommunicera
--	--

c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet

Bedömningen av provet för delen Försäljning och marknadsföring sker i en autentisk arbetsmiljö och på grundval av autentiska arbetsprestationer. När provplats väljs skall man beakta att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs för examensdelen. I enlighet med grunderna för examen utarbetas en individuell plan för fristående yrkesprov för examinanderna, och utifrån den slås provets omfattning och längd fast. Som bedömningsmetod används observation av arbetssituationer och personaladministration, bedömning av skriftliga dokument och planer, med hjälp av den respons som erhållits av kunder och medlemmar i arbetsgemenskapen, samt observation av examinandernas kompetens att marknadsföra och kommunicera med hänsyn till den plats som valts för provet.

4 § SPRÅKKUNSKAPER VID BETJÄNING OCH HANDLEDNING

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna inser betydelsen av sin egen person och av interaktion som en del av den egna organisationens/det egna företagets företagsbild. De kan ge människor som talar något främmande språk en bild av sitt yrkeskunnande.</p> <p>Examinanderna klarar av kundbetjäningssituationer på något annat språk än sitt modersmål och vägleder för sin egen del kunderna vidare i servicekedjan. De har serviceanda och beaktar behoven hos en kund som talar ett främmande språk.</p>	<p>Kundcentrerad service</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Anser att nöjda kunder är målet för arbetet ? Anser att deras arbete är ett kundbetjäningssarbete vilket tar sig uttryck i all deras verksamhet ? Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga <p>Språkfärdigheter inom kundbetjäningen</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Bemöter frimodigt en kund eller medlem i arbetsgemenskapen som talar ett främmande språk ? Talar ett främmande språk med kunden eller medlemmen i arbetsgemenskapen i en betjäningssituation (exempelvis utbyte av hälsningar, rådgivning, vägledning och handledning)

<p>Examinanderna reder sig i sedvanliga inskolnings-, lednings- och väglednings-situationer på ett annat språk än sitt modersmål.</p> <p>Examinanderna bedömer kritiskt sin egen verksamhet och sina språkkunskaper vid kundbetjäning och introduktion i arbetet samt i lednings- och handledningssituationer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ? Vägleder ansvarsfullt kunden vidare i servicekedjan ? Klarlägger/presenterar skriftligt och muntligt på ett främmande språk frågor i anslutning till den egna organisationens/det egna företagens verksamhet (t.ex. verksamheten på arbetsplatsen, organisationens tjänster eller produkter) ? Har förståelse för olika kulturer, vilket tar sig uttryck i ett korrekt uppträdande (t.ex. artigheter, vänlighet, småprat) ? Behärskar ordlös kommunikation i betjäningssituationer <p>Introduktion/ledning/handledning av arbetstagare på ett främmande språk</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Bemöter på ett frimodigt och fördomsfritt sätt arbetstagare som talar ett främmande språk ? Behärskar de viktigaste termerna inom den egna branschen på ett främmande språk och kan reda ut de grundläggande frågorna på ett främmande språk ? Introducerar arbetstagare som talar ett främmande språk i den egna organisationen ? Introducerar/leder/vägleder arbetstagare som talar ett främmande språk på ett sätt som deras kunskaper och yrkesskicklighet förutsätter ? Utarbetar vid behov skriftliga arbetsinstruktioner ? Skapar förutsättningar för en uppmuntrande atmosfär i interaktionssituationer ? Uppmuntrar till att pröva på, ställa frågor och söka information <p>Bedömning av det egna arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> ? Bedömer sitt arbete och sina språkkunskaper ur serviceproducentens, kundens och/eller arbetstagarens synvinkel ? Nyttjar den erhållna responsen för att utveckla sina språkkunskaper ? Företar ändringar i sin verksamhet på grundval av responsen
--	---

c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då delen Språkkunskaper i service- och inskolningssituationer avläggs är att examinanderna behärskar betjäning- och interaktionssituationer på det främmande språk som de valt i enlighet med sin individuella studieplan. Härvid skall examinanderna kunna tala språket i fråga i en betjäningssituation eller i introduktions-/lednings-/vägledningssituationer. I denna examensdel bedöms huruvida examinanderna har uppnått den prestationsnivå som fastställts i bedömningskriterierna för examensdelen i fråga. Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas i autentiska arbetssituationer vid antingen en organisation, ett företag eller en arbetsplats som lämpar sig som provplats och där det dagligen kommuniceras på det främmande språk som valts. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs för examensdelen. I enlighet med grunderna för examen utarbetas en individuell plan för fristående yrkesprov för examinanderna, och utifrån den slås provets omfattning och längd fast. Det valda språket antecknas i examensbetyget.

5 § FÖRETAGSAMHET

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanderna har kännedom om de förändringar som skett inom hotell-, restaurang- och/eller storhushållsbranschen. De förstår på vilket sätt olika organisationer producerar tjänster och anser företagen inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen vara betydande serviceproducenter.	Kundorienterad företagsamhet <ul style="list-style-type: none">? Känner till olika sätt att producera tjänster (t.ex. egen service, separat resultatenhet, privat företag)? Jämför verksamheten bland olika slags organisationer inom branschen? Har kännedom om de ändringar som skett inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen och inser betydelsen av dem? Har en vision av hotell-, restaurang- och storhushållsbranschens framtid? Har kännedom om verksamhetsförutsättningarna för branschens företag inom det egna området och bedömer möjligheterna och riskerna med att inleda företagsverksamhet? Anser att deras arbete är ett kundbetjäningssarbete, vilket tar sig uttryck i all deras verksamhet? Är initiativrika, ansvarsmedvetna och vänliga? Anser att nöjda kunder är målet för arbetet? Inser betydelsen av ett vårdat yttre vid produktion av service

Examinanderna känner till basbegreppen inom företagsverksamheten och olika företagsformer. De vet vilka faktorer som skall beaktas vid planeringen av företagsverksamheten. De bedömer sina egna förutsättningar och möjligheter att verka som företagare.

Examinanderna förstår och kan bedöma verksamheten hos olika företag ur sin egen synvinkel i egenskap av eventuella blivande företagare och kunder, samt ur företagets perspektiv. De anser att kundorientering, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet är viktiga konkurrensmetoder för det egna företaget.

Examinanderna bedömer sin egen verksamhet som företagare på ett övergripande sätt.

Insikter om begreppen inom företagsverksamhet

- ? Känner till basbegreppen inom företagsverksamhet (t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, verksamhetsplan)
- ? Har kännedom om olika företagsformer och skillnaderna mellan dem
- ? Har kännedom om åtgärderna i anslutning till grundandet av ett företag och vet varifrån man får information då man grundar ett företag
- ? Bedömer sina egna egenskaper, sin kompetens och sina resurser att verka som företagare

Tillämpning av basbegreppen inom företagsverksamhet

- ? Planerar eller har kännedom om målen för företagets verksamhet (t.ex. bakgrund, ägare, företagsform, affärsidé, finansieringsform, kostnadsstruktur)
- ? Känner företagets kundsegment
- ? Känner till verksamheten hos och målen för kunderna
- ? Inser betydelsen av personligt försäljningsarbete i företaget och fungerar som marknadsförare för sitt företag
- ? Förstår betydelsen av att serviceproducenten är pålitlig då kundrelationen utvecklas
- ? Bedömer sitt företags reella konkurrensmetoder nu och i framtiden (t.ex. pris, kvalitet, yrkesskicklighet, kundbetjäning, pålitlighet)
- ? Har kännedom om nyckeltalen i anslutning till produktionen av tjänster
- ? Skaffar vid behov fram den information och de tjänster som erbjuder sakkunnig information, som behövs vid grundandet av ett företag och i olika skeden av verksamheten

Bedömning av det egna arbetet

- ? Bedömer sitt arbete ur serviceproducentens och kundens perspektiv
- ? Utnyttjar den erhållna responsen för att utveckla sitt arbete
- ? Ändrar sin verksamhet så att kunderna blir nöjda

c) Olika sätt att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen ”Företagsamhet” avläggs är att examinanden har insikt i företagsverksamhet och företagande. Denna examensdel avläggs som en egen separat modul. Härvid skall examinanderna ge en bild av sig själva som företagare och förstå det egna företaget eller den egna organisationens verksamhet ur företagsverksamhetens perspektiv. I denna examensdel bedöms huruvida examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen. För bedömning av den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen lämpar sig sådana platser där examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel. Utgående från examensgrunderna utarbetas en individuell plan för yrkesprov för examinanderna och enligt den slås provets omfattning och längd fast.

6 § EN EXAMENSDEL (modul) I NÅGON ANNAN YRKESEXAMEN

Examinanderna kan vidga sin yrkesskicklighet genom att som valfri examensdel avlägga någon examensdel i en yrkesexamen eller specialyrkesexamen som nära anknyter till branschen. Därvid bedöms om examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet i enlighet med bedömningskriterierna för ifrågavarande examensdel och avläggandet av examensdelen godkänns i den ansvariga examenskommissionen. Betyget över specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen, där alla moduler avlagts med godkänt vitsord, beviljas av examenskommissionen för specialyrkesexamen för föreståndare inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen.

Bilaga

Beskrivning av yrkesskickligheten för föreståndare inom hotell-, restaurang- eller storhushållsbranschen

Det centrala i föreståndarnas yrkesskicklighet är att de förmår organisera, leda och övervaka verksamheten vid olika företag inom hotell- och restaurangbranschen eller vid organisationer inom storhushållsbranschen. De skall ha kännedom om branschens centrala intressenter och kanaler för informationsanskaffning. De skall känna till produktions- och/eller serviceprocessen inom den egna verksamhetsmiljön och kunna följa med utvecklingen inom branschen, de ändringar som sker i omgivningen samt internationaliseringen och hur dessa faktorer påverkar verksamhetsmiljön.

Föreståndarna skall kunna tolka och iaktta den lagstiftning och de avtal som gäller hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen och ha kännedom om de viktigaste förfarandena för ansökan om tillstånd. De skall kunna göra upp verksamhetsplaner för sin resultatenhet, budgetera och göra jämförelsekalkyler, följa upp faktiska kostnader och vidta behövliga korrigeringsåtgärder.

Föreståndarna skall kunna leda arbetsplatsen eller enheten på ett lönsamt och ekonomiskt sätt, kunna planera och organisera de dagliga arbetena i enlighet med uppställda resultat- och kvalitetsmål, samt leda, vägleda och övervaka sin personal så att de uppnår målen och iakttar trygga arbetssätt. Dessutom förväntas det att de deltar i försäljnings- och marknadsföringsarbetet vid enheten, samt skötseln av kundrelationerna och informationen.

Föreståndarna skall i sitt arbete kunna använda sig av datateknik och de skall ha den språkkunskap som behövs i det praktiska arbetet inom branschen.

Föreståndarna deltar i de dagliga arbetena på arbetsplatsen, varför de skall behärska det praktiska arbetet inom hotell-, restaurang- och storhushållsbranschen. De skall ha ett forskande och utvecklande grepp om arbetet och de skall ha mod att iaktta en personlig arbets- och ledningsstil.

De som har avlagt specialyrkesexamen som föreståndare har kompetens att verka i uppgifter på arbetsledningsnivå, som skiftesföreståndare eller som chefer för små enheter (avdelningar).

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.

UTBILDNINGSTYRELSSEN
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