

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN FÖR LEDARE AV  
STÄDNINGSARBETE  
2006**

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN FÖR LEDARE AV  
STÄDNINGSSARBETE  
2005**

© Utbildningsstyrelsen 2006

Edita Prima Oy

Helsingfors 2006

ISBN 952-13-2729-4 (häft.)

I SBN 952-13-2730-8 (pdf)



DNR **36/011/2005**

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **28.10.2005**

Giltighetstid  
**fr.o.m. 1.11.2005 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 80/011/2000  
Ändrar Föreskrift Nr

## GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖR LEDARE AV STÄDNINGARBETE

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunderna för specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.11.2005 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

KIRSI LINDROOS  
Kirsi Lindroos

Överinspektör

LEA LAKIO  
Lea Lakio

# 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 att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna .....	7

## Kapitel 2

Uppbyggnaden av specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete .....	8
1 § Examensdelarna .....	8

## Kapitel 3

Yrkesskicklighet som krävs i specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete samt grunderna för bedömningen .....	9
1 § Att handleda städarbete .....	10
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	10
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	10
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	13
2 § Att organisera städservice .....	14
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	14
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	14
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	17
3 § Språkkunskaper i handledningssituationer .....	17
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	17
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	18
4 § Mångkulturella aspekter vid handledning av städarbete .....	19
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	19
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	19
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	20
5 §Handledning och rådgivning i anslutning till miljövårdsservice .....	21
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	21
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	21
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	22
6 § Företagsamhet inom branschen för rengöringsservice .....	23
a) Kraven på yrkesskicklighet .....	23
b) Mål och kriterier för bedömningen .....	23
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	24

7 § En examensdel från någon annan specialyrkesexamen .....	24
Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	24
<b>BILAGA</b> .....	<b>25</b>
Beskrivning av arbetsuppgifterna för ledare av städningsarbete	

## 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 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 baserar sig 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 densamma. 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.

## 3 § De allmänna grunderna för sättet att påvisa yrkesskicklighet och för bedömning av examensprestationerna

---

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 kunnandet bedöms i allmänhet direkt enligt motsvarande arbete.

Miljön för de fristående yrkesproven skall vara så realistisk och naturlig som möjligt. Vid bedömningen tillämpas mångsidigt olika kvalitativa bedömningsmetoder såsom

iakttagelser, intervjuer, frågor och tidigare dokumenterade yrkesprov samt självvärdering och gruppbedömning. De fristående yrkesproven läggs upp enligt examensdelarna så att man vid proven kan bedöma om examinanden uppfyller de centrala kraven på behärskande 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 LEDARE AV STÄDNINGSBETE

## 1 § Examensdelarna

---

Specialyrkesexamen för ledare av städningarbete består av två obligatoriska delar och en valfri del.

Delarna i specialyrkesexamen för ledare av städningarbete är:

Obligatoriska examensdelar:

- 1 § Att handleda städarbete
- 2 § Att organisera städservice

Valfria examensdelar:

- 3 § Språkkunskaper i handledningssituationer
- 4 § Mångkulturella aspekter vid handledning av städarbete
- 5 § Handledning och rådgivning i anslutning till miljövårdstjänster
- 6 § Företagsamhet inom rengöringsservice
- 7 § En examensdel från någon annan specialyrkesexamen

## Kapitel 3

### KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I SPECIALYRKESEXAMEN FÖR LEDARE AV STÄDNINGSPÅRARBETE OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet i specialyrkesexamen för ledare av städningssarbete (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 på vilket sätt examinanden skall kunna klara av sitt arbete. I punkt c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet har kraven i anslutning till fristående yrkesprov och bedömning av examensdelen i fråga definierats.

Systemet med fristående examina baseras på den plan för arrangerande 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 behärskandet av arbetet och de skall täcka de områden eller funktioner som beskrivits 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 definierats i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

För uppvisande av yrkesskicklighet skall varje examinand som avlägger ett fristående yrkesprov ha en omsorgsfullt uppgjord personlig plan för yrkesprov. Planen skall göras upp med iakttagande av grunderna för specialyrkesexamen för ledare av städningssarbete. Specialyrkesexamen för ledare av städningssarbete bedöms för en examensdel i taget så att examinandens yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för examensdelen och med den prestationsnivå som definierats i bedömningskriterierna. Då ett fristående yrkesprov bedöms samlas material in 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 definierats 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. I syfte att säkerställa den nationella kvaliteten på examina är den som anordnar fristående yrkesprov skyldig att innan yrkesproven anordnas tillstålla examenskommissionen inom branschen för rengöringsservice organisationsplanen för fristående examen för ledare av städningssarbete för godkännande. Examenskommissionen fattar beslut i tolkningsfrågor, som exempelvis om 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:

<b>a) Kraven på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna behärskar praktiskt städarbete samt yrkestekniken inom städbranschen mångsidigt. De utför städarbetet yrkesmässigt och kundinriktat.</p>	<p><b>Att behärska städarbete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar enligt arbetsanvisningarna eller servicebeskrivningen och den överenskomna kvaliteten på arbetet</li> <li>• beaktar verksamheten samt interna och externa kunder på arbetsplatsen</li> <li>• känner till betydelsen av den egna verksamheten och det egna arbetet med tanke på servicen som helhet</li> <li>• beaktar i sitt arbete de specialkrav som verksamheten och omständigheterna på arbetsplatsen ställer på städningen, t.ex. målet med städarbetet, arbetstekniken, arbetsordningen, tidpunkten för arbetet och rytmiseringen av arbetet m.m.</li> <li>• diskuterar sitt arbete yrkesmässigt och använder facktermerna i branschen</li> <li>• planerar uppgifterna i anslutning till regelmässig städning och grundstädning enligt kundens behov och de överenskomna kraven på renhetsnivå</li> <li>• bedömer graden av smuts på arbetsplatsen och planerar arbetsuppgifterna och arbetsordningen utgående från detta</li> <li>• arbetar hygieniskt/aseptiskt (handhygien, arbetsordning, arbetssätt, fläckborttagning)</li> <li>• behärskar städmetoderna, känner till skillnaderna mellan dem och kan motivera sina val</li> <li>• väljer städmetoder och rengöringsmedel utgående från smutsen, ytmaterialen, den tid som står till förfogande och kraven på renhetsnivå</li> <li>• använder städmetoder och -redskap ekonomiskt och effektivt i sitt arbete, t.ex. arbetsbredd på redskapen, användning av maskiner, användning av städdukar, dosering av rengöringsmedel, användning av vatten samt arbetets snabbhet</li> <li>• identifierar de olika ytmaterialen på arbetsplatsen samt rengör och vårdar dem</li> <li>• känner till funktionsprinciperna för städmaskiner och använder dem ändamålsenligt</li> </ul>

Examinanderna samarbetar med medlemmarna i sin arbetsgemenskap och med kunden. De fungerar på ett naturligt sätt i interaktiva situationer och skapar för sin egen del förutsättningar för en bra arbetsatmosfär i arbetsgemenskapen.

Examinanderna introducerar arbetstagarna i nya arbetsuppgifter och uppgifter som har ändrats i organisationen eller företaget och på arbetsplatsen.

- rengör och vårdar städredskapen, -maskinerna och -textilierna som de använt
- arbetar ergonomiskt
- följer allmänna arbetarskyddsbestämmelser
- vinnlägger sig om arbetssäkerheten
- använder behövlig skyddsutrustning, t.ex. skyddshandskar, andningsskydd, hörselskydd och övriga skydd
- vinnlägger sig om kundsäkerheten i nödsituationer och känner t.ex. till nödutgångarna
- vårdar sitt eget yttre, sin arbetsklädsel och sina arbetsredskap.

### **Att fungera i arbetsgemenskap**

- arbetar enligt organisationens eller företagets verksamhets- och affärsidé
- känner till betydelsen av välskött service med tanke på den egna organisationen eller det egna företaget och kunden
- känner till verksamheten och sätten att arbeta på arbetsplatsen
- följer överenskomna instruktioner och sätt att arbeta
- fungerar flexibelt och företar vid behov ändringar i sitt arbete och sina planer enligt kundens behov
- förbinder sig vid sitt arbete och tar ansvar för det
- fungerar i interaktiva situationer på ett naturligt sätt, sakligt och enligt de sociala krav som situationen ställer
- bemöter arbetstagarna rättvist och jämlikt
- skapar för sin egen del förutsättningar för en motiverande och bra arbetsatmosfär i sin arbetsgemenskap
- iakttar tystnadsplikt i personliga frågor som berör arbetsgemenskapens medlemmar
- använder informationsteknik i sitt arbete, t.ex. e-post, system för utrymmesreservering, ordbehandling m.m.

### **Introduktion**

- känner till organisationens eller företagets introduktionsplan och introduktionsanvisningar och handlar enligt dem
- introducerar arbetstagarna i organisationens

Examinanderna planerar och genomför uppgiftsspecifik handledning på arbetsplatsen. De handleder arbetstagarna att arbeta kundinriktat, enligt de olika kraven på renhetsnivå, hygieniskt, ergonomiskt, effektivt och ekonomiskt. De uppmuntrar de anställda som skall handledas att lära sig nytt och utveckla sitt arbete.

eller företagets verksamhet, t.ex. affärs- eller serviceidén, servicen, sättet att arbeta m.m.

- introducerar arbetstagarna på arbetsplatsen och verksamheten där, t.ex. arbetsområde, uppgifter, arbetstid, arbetsskift, pauser m.m.
- introducerar arbetstagarna i nya arbetsuppgifter och uppgifter som har ändrats
- introducerar arbetstagarna i arbetarskyddsanvisningarna på arbetsplatsen
- introducerar arbetstagarna i kundsäkerheten, t.ex. tystnadsplikt, hantering av nycklar, hur man rör sig på arbetsplatsen, dataskydd, möjliga hotfulla situationer m.m.
- introducerar arbetstagarna i att följa den överenskomna kvaliteten på arbetet
- introducerar arbetstagarna i miljöfrågorna på arbetsplatsen, t.ex. sortering, avfallshantering
- sköter för sin egen del om introduktionsmappens innehåll eller introduktionsmaterialet, t.ex. uppdatering, komplettering.

#### **Handledning**

- tillämpar sin yrkesskicklighet mångsidigt i handledningssituationer
- handlar systematiskt och resultatbringande
- tar reda på arbetstagarnas kunnande och handleder dem på det sätt som deras olika arbetsfärdigheter förutsätter
- agerar på ett naturligt sätt med olika slags människor
- väljer en handledningsmetod som lämpar sig för situationen
- handleder arbetstagarna i att beakta kundens behov
- handleder arbetstagarna i följa den överenskomna kvaliteten på arbetet
- vägleder arbetstagarna att se det egna arbetets inverkan på arbetet som en helhet
- handleder arbetstagarna i arbetsuppgifterna på arbetsplatsen, t.ex. arbets- eller ansvarsområde, städarbete, övriga serviceuppgifter, arbetsmetoder, rengöringsmedel, städredskap, -maskiner m.m.
- handleder arbetstagarna i att följa arbetarskyddsanvisningar samt använda ändamålsenlig skyddsutrustning
- handleder arbetstagarna i att förebygga

<p>Examinanderna utvärderar hur väl de lyckats i kundservicen samt i introduktionen och handledningen av arbetstagarna.</p>	<p>exponering och yrkessjukdomar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan ge första hjälpen enligt FHj1-nivå</li> <li>• handleder arbetstagarna i att beakta miljöfrågorna som hänför sig till det egna arbetet, t.ex. användning av vatten, engångsprodukter, återvinning, sortering av avfall m.m.</li> <li>• handleder arbetstagarna att delta i utvecklingen och beslutsfattandet som gäller det egna arbetet</li> <li>• ger arbetstagarna ansvar och litar på dem</li> <li>• uppmuntrar arbetstagarna att ställa frågor, söka information, lära och pröva på nytt, ifrågasätta och anpassa sig till ändringar</li> <li>• följer med hur arbetstagarnas kunskaper utvecklas och ger uppbyggande respons</li> <li>• ber arbetstagarna om respons på sitt eget arbete och använder responsen för att utveckla sitt eget arbete</li> <li>• använder den erhållna responsen i sitt arbete.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar hur väl de lyckats i arbetet ur sin egen, kundens och arbetsgemenskapens synvinkel</li> <li>• utvärderar sin verksamhet i introduktions- och handledningssituationer ur sin egen, kundens och arbetsgemenskapens synvinkel och företar ändringar i sitt arbete på basis av erhållen respons</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>
---	---

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Att handleda städarbete avläggs är introduktion och handledning av arbetstagarna på arbetsplatsen. Examinanderna påvisar att de behärskar städarbetet antingen genom fristående yrkesprov eller med betyg över yrkesexamen för anstaltsvårdare och med erfarenhet av praktiskt städarbete. Av yrkesexamen för anstaltsvårdare skall examinanderna ha avlagt antingen delen Produktion av städservice samt delen Grundrengöringsservice (föreskrift 35/011/2005) eller Produktion av städservice (föreskrift 66/011/2000) eller delen Städ- och textilvårdsservice (föreskrift 27/011/99). I examensdelen bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för respektive examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i delen Att handleda städarbete i praktiska arbetsuppgifter i arbetsmiljöer som lämpar sig för yrkesprov. Vid val av provplats skall beaktas att det skall finnas reella möjligheter för examinanderna att påvisa att de behärskar praktiskt städarbete, introduktion och handledning mångsidigt.

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna planerar och organiserar det praktiska städarbetet och de övriga serviceuppgifterna på arbetsplatsen kundinriktat och högklassigt genom att själv delta i arbetet.</p>	<p><b>Att planera och organisera praktiskt städarbete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar enligt organisationens eller företagets verksamhets- och affärsidé</li> <li>• arbetar enligt arbetsanvisningarna eller servicebeskrivningen och den överenskomna kvaliteten på arbetet</li> <li>• följer överenskomna instruktioner och sätt att arbeta</li> <li>• förbinder sig vid sitt arbete och tar ansvar för det</li> <li>• behärskar städarbetet mångsidigt så att de kan organisera servicen på arbetsplatsen</li> <li>• planerar och organiserar städarbetet och de övriga serviceuppgifterna på arbetsplatsen, t.ex. arbetets utförande, arbetsområden, arbetstider, arbetsskift, vikariesystem m.m.</li> <li>• fungerar flexibelt och företar ändringar i sitt arbete och sina planer vid behov</li> <li>• har kännedom om de kollektiv- eller tjänstekollektivavtal som tillämpas i organisationen eller företaget samt de centrala bestämmelserna i lagen om skydd i arbete och lagen om unga arbetstagare och följer dem inom sitt eget ansvarsområde</li> <li>• sköter för sin egen del på ett ansvarsfullt sätt om anställningsfrågorna i enlighet med lagstiftningen och organisationens eller företagets anvisningar</li> <li>• vet var man får hjälp i frågor som berör arbetslagstiftning och avtal</li> <li>• planerar och genomför ändringssituationer, t.ex. förändringar i kundens verksamhet, arbetstider, arbetsområden, städmetoder m.m.</li> <li>• löser problem som uppstår i arbetet i samråd med kunden och medlemmarna i arbetsgemenskapen</li> <li>• samarbetar med arbetstagarna t.ex. i frågor som hänför sig till arbetsarrangemang, ändringssituationer, service m.m.</li> <li>• bemöter arbetstagarna rättvist och jämlikt</li> <li>• ger arbetstagarna ansvar och litar på dem</li> </ul>

Examinanderna samarbetar med kunden och sköter kundservicesituationerna flexibelt, självständigt, ansvarsfullt och vänligt.

Examinanderna följer upp eller mäter kvaliteten på städservicen inom sitt ansvarsområde. De är insatta i kvalitetssystemet för den egna organisationen eller det egna företaget och ser för sin egen del till att kvalitetssystemet genomförs inom ansvarsområdet.

- fattar beslut och är konsekventa i sina beslut
- följer med utvecklingen i sin egen bransch och förmedlar nya kunskaper till arbetsgemenskapens förfogande
- sammanställer skriftliga meddelanden, promemorior eller anvisningar
- använder informationsteknik i sitt arbete, t.ex. ordbehandling och e-post.

#### **Skötsel av kundservicesituationer**

- känner till betydelsen av välskött service med tanke på organisationen eller företaget och kunden
- känner till kundrelationens betydelse för företaget
- ser för sin egen del till att kundrelationerna sköts
- håller kontakt med kunden regelbundet eller på överenskommet sätt
- rådgör med kunden om frågor som hänför sig till arbetet eller servicen, t.ex. ändrings-situationer, arbetsarrangemang, kartläggning av tilläggsförsäljning, reklamationssituationer, m.m.
- agerar i interaktiva situationer på ett naturligt sätt, sakligt och enligt de sociala krav som situationen ställer
- bemöter kunderna som individer
- iakttar tystnadsplikt i frågor som berör kunden

#### **Kvalitetskontroll vid städservice**

- känner till innehållet i organisationens eller företagets kvalitetssystem
- känner till betydelsen av sin egen verksamhet i utvecklingen av kvalitetshandlingen, t.ex. en positiv attityd, rådgivning, handledning, utveckling
- samarbetar för sin egen del med kunden i kvalitetsfrågor
- följer de principer för kvalitetshandling som man kommit överens om på arbetsplatsen och följer upp eller mäter kvaliteten på städarbetet på arbetsplatsen, t.ex. med hjälp av egenkontroll, kvalitetsutvärdering och kundenkäter
- sammanställer kvalitetsutredningar och rapporterar till sin förman och arbetstagarerna om

<p>Examinanderna har kännedom om systemet för uppföljning av kostnaderna i den egna organisationen eller det egna företaget och följer upp kostnaderna inom det egna ansvarsområdet. De utför beställning av städutrustning inom det egna ansvarsområdet och svarar för förvaringen av städutrustningen.</p>	<p>sina observationer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ger sin förman utvecklingsförslag på basis av kvalitetsresponsen</li> <li>• handleder arbetstagarna i att följa anvisningarna för organisationens eller företagens kvalitetssystem</li> <li>• handleder arbetstagarna att se till att den överenskomna kvaliteten på arbetet uppnås.</li> </ul> <p><b>Uppföljning av städkostnader</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till betydelsen av effektiv och ekonomisk verksamhet med tanke på företaget och kunden</li> <li>• har kännedom om systemet för uppföljning av kostnaderna i den egna organisationen eller det egna företaget</li> <li>• följer upp de faktiska kostnaderna inom sitt eget ansvarsområde</li> <li>• planerar och utför beställning av städutrustning inom sitt ansvarsområde</li> <li>• svarar för sin egen del för förvaring av städutrustningen i sin helhet, t.ex. mottagning, mottagningskontroll, förvaring och distribution av städutrustning</li> <li>• jämför hur olika städmetoder, -maskiner, -redskap och rengöringsmedel lämpar sig för olika städobjekt och rapporterar om detta.</li> </ul>
<p>Examinanderna känner till grunderna för dimensionering av arbete och förstår dimensioneringens betydelse med tanke på planeringen av servicen och det praktiska arbetet. De planerar och organiserar arbetsområdena och serviceuppgifterna för ett dimensionerat arbetsobjekt på basis av färdiga beräkningar för arbetsmängd, servicebeskrivning eller arbetsanvisningar.</p>	<p><b>Kännedom om dimensionering av arbete</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till grunderna för dimensionering av städarbete</li> <li>• planerar och organiserar städarbetet och de övriga serviceuppgifterna för ett dimensionerat arbetsobjekt på basis av färdiga beräkningar för arbetsmängd, servicebeskrivning eller arbetsanvisningar</li> <li>• klarlägger för arbetstagarna dimensioneringen och servicebeskrivningen eller arbetsanvisningarna med tanke på det praktiska arbetet, t.ex. arbetsområden, visstidsanställningar, förändringar i graden av smuts, växlingar årstiderna emellan, tider med överbelastning.</li> </ul>
<p>Examinanderna utvärderar sin verksamhet och hur väl de lyckats i planeringen och organiseringen av arbetet. De utvärderar kvaliteten på den service som de producerar samt kundtillfredsställelsen.</p>	<p><b>Utvärdering av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar hur väl de lyckats i sitt arbete ur sin egen, arbetsgemenskapens och kundens synvinkel</li> <li>• utvärderar sin verksamhet ur sin egen, kun-</li> </ul>

	<p>dens och arbetsgemenskapens synvinkel och företar ändringar i sitt arbete på basis av erhållen respons</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar kvaliteten på den service som de producerar samt kundtillfredsställelsen</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>
--	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Att organisera städservice avläggs är att examinanderna planerar och organiserar städarbetet och de övriga serviceuppgifterna på arbetsplatsen genom att själv delta i arbetet. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för respektive examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen Att organisera städservice i praktiska arbetsuppgifter i arbetsmiljöer som lämpar sig för yrkesprov. Vid val av provplats skall beaktas att det skall finnas reella möjligheter för examinanderna att påvisa att de behärskar organisering av praktiskt städarbete samt städ- och övriga serviceuppgifter mångsidigt.

## 3 § Språkkunskaper i handledningssituationer

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna förstår betydelsen av sin egen person och av växelverkan som en del av den egna organisationens eller det egna företagets och arbetsplatsens företagsbild.</p> <p>Examinanderna reder sig i olika kundservicesituationer på något annat språk än sitt modersmål och handleder för sin egen del kunderna vidare i servicekedjan.</p>	<p><b>Kundinriktad service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till verksamheten i den egna organisationen eller det egna företaget samt i kundorganisationen</li> <li>• agerar i enlighet med organisationens eller företagets anvisningar</li> <li>• anser att målet med arbetet är kundtillfredsställelse, vilket tar sig uttryck i all deras verksamhet</li> <li>• tar initiativ och är ansvarsmedvetna och vänliga i kundservicen och i arbetsgemenskapen</li> <li>• har förståelse för personer som kommer från olika kulturer, vilket tar sig uttryck i sakligt uppträdande, t.ex. artigheter, småprat, vänlighet</li> <li>• vårdar sitt eget yttre, sin arbetsklädsel och sina arbetsredskap så att de ger en yrkesmässig bild av sig själva.</li> </ul> <p><b>Språkkunskaper i kundservicesituationer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bemöter frimodigt en kund eller medlem i arbetsgemenskapen på ett främmande språk</li> <li>• talar med kunden eller medlemmen i</li> </ul>

<p>Examinanderna introducerar och handleder arbetstagare i nya eller ändrade arbetsuppgifter i organisationen eller företaget och på arbetsplatsen på något annat språk än sitt modersmål.</p>	<p>arbetsgemenskapen på det främmande språket i typiska interaktiva situationer på arbetsplatsen, t.ex vid hälsning, rådgivning, handledning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handleder kunden ansvarsfullt vidare i servicekedjan.</li> </ul> <p><b>Språkkunskaper vid introduktion och handledning av arbetstagare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bemöter frimodigt och fördomsfritt arbetstagare som talar ett främmande språk</li> <li>• introducerar arbetstagare som talar ett främmande språk i nya eller ändrade arbetsuppgifter i den egna organisationen och kundorganisationen</li> <li>• introducerar och handleder arbetstagarna så som deras kunskaper och arbetsfärdigheter förutsätter</li> <li>• sammanställer vid behov skriftliga meddelanden och arbetsinstruktioner på ett främmande språk</li> <li>• ger råd och handledning till arbetstagarna så att dessa kan hantera kundservicesituationer i enlighet med överenskomna avtal</li> <li>• skapar förutsättningar för att en uppmunrande atmosfär skall uppstå i interaktiva situationer</li> <li>• uppmuntrar arbetstagarna att pröva på nytt, ställa frågor och söka information.</li> </ul>
<p>Examinanderna utvärderar sina språkkunskaper vid kundservice-, introduktions- och handledningssituationer.</p>	<p><b>Utvärdering av egna språkkunskaper</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sina språkkunskaper ur serviceproducentens och kundens synvinkel samt ur synvinkeln för arbetstagaren som handleds</li> <li>• använder den erhållna responsen vid förkovran av sina språkkunskaper</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Språkkunskaper i handledningssituationer avläggs är att examinanderna fungerar i interaktiva situationer samt introduktions- och handledningssituationer på något annat språk än sitt modersmål. Examinanderna skall kunna tala ifrågakande språk i service- och interaktiva situationer samt introduktions- och handledningssituationer. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för denna examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i delen Språkkunskaper i handledningssituationer i verkliga arbetsmiljöer som lämpar sig som provplats där man dagligen kommunicerar på det valda språket. Vid val av provplats skall beaktas att det skall finnas reella möjligheter för examinanderna att visa sina språkkunskaper mångsidigt.

Det valda språket antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter.

#### 4 § Mångkulturella aspekter vid handledning av städarbete

<b>a) Kraven på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna agerar på ett naturligt sätt med människor från olika kulturer. Vid kommunikation och i olika interaktiva situationer beaktar de olika kulturer och de skillnader som beror på dessa.</p> <p>Examinanderna strävar aktivt till att avlägsna fördomar mot människor som kommer från andra kulturer. De introducerar och handleder människor från andra kulturer på det sätt som dessas arbetsfärdighet och språkkunskaper förutsätter. De har för sin egen del omsorg om att det uppstår en god arbetsatmosfär i arbetsgemenskapen.</p>	<p><b>Växelverkan med människor från olika kulturer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• värdesätter den egna kulturen</li> <li>• värdesätter den finländska arbetskulturen</li> <li>• handlar på det sätt som arbetskulturen inom den egna organisationen eller det egna företaget förutsätter och utgör därmed en förbild för förmedling av en positiv attityd gentemot branschen för rengöringsservice</li> <li>• har kännedom om kulturella beteenderegler</li> <li>• är utåtriktade och fungerar professionellt med olika slags människor</li> <li>• har kännedom om sociala system inom olika kulturer, t.ex. konventionens regler gällande ställning, och känner till förfaringssätten i olika sociala situationer inom olika kulturer, t.ex. att bekanta sig med någon, att hälsa, att ta emot gäster</li> <li>• förstår och känner till olika slag av kulturbundna seder samt regler och bestämmelser inom olika religioner, t.ex. måltider, klädsel, bönestunder</li> <li>• känner till konventionens gränser vid diskussion med människor från olika kulturer.</li> </ul> <p><b>Växelverkan vid introduktion och handledning av arbetstagare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan fungera interaktivt i olika situationer</li> <li>• agerar på ett naturligt sätt och sakligt i olika situationer</li> <li>• strävar för sin egen del till att avlägsna fördomar i arbetsgemenskapen</li> <li>• strävar för sin egen del till att skapa en trygg och godkännande atmosfär i sin arbetsgemenskap</li> </ul>

<p>Examinanderna utvärderar sin verksamhet i interaktiva situationer samt introduktions- och handledningssituationer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ansvarar för sin egen del för att det inte förekommer diskriminering inom deras ansvarsområde</li> <li>• introducerar och vägleder arbetstagarna på det sätt som deras kunskaper och färdigheter förutsätter</li> <li>• uppmuntrar till att pröva på nytt, ställa frågor och söka information</li> <li>• väljer den handledningsmetod som lämpar sig för situationen samt följer upp och repeterar det inlärd</li> <li>• sammanställer tydliga arbets- eller städinstruktioner och annat handledningsmaterial</li> <li>• introducerar och handleder arbetstagarna i finländsk arbetskultur, t.ex. renhetsuppfattning, arbetsområde, iakttagande av arbetstider, förbindelse vid arbetet, initiativrikedom, självstyrning, arbetarskydd, ergonomi.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar hur de lyckats i arbetet ur sin egen, personalens och kundernas synvinkel</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>
---	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Mångkulturella aspekter vid handledning av städarbete avläggs är att examinanderna har kännedom om hur man fungerar i olika kulturer och att de möter kunder och arbetstagare från andra kulturer samt introducerar och handleder dessa. Härvid utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna för denna examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen Mångkulturella aspekter vid handledning av städarbete i verkliga arbetsituationer (interaktiva situationer, kundservice-, introduktions- och handledningssituationer) i arbetsmiljöer som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att det skall finnas reella möjligheter för examinanderna att visa sin yrkesskicklighet mångsidigt.

a) Kraven på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanderna känner till principerna för den egna organisationens eller det egna företags och arbetsplatsens miljösystem och följer dem i sitt arbete.</p> <p>Examinanderna har kännedom om de centrala lagarna och föreskrifterna i anslutning till avfallshantering och utvärderar utgående från dem frågor som gäller avfallshanteringen på arbetsplatsen. De handleder och ger råd åt arbetstagare och kunder i frågor som gäller miljövärdsservice.</p>	<p><b>Kännedom om miljösystem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till principerna för den egna organisationens eller det egna företags och arbetsplatsens miljösystem</li> <li>• följer principerna och anvisningarna för ovan nämnda system i sitt arbete</li> <li>• sköter för sin del om att principerna och anvisningarna för miljösystemet är kända på arbetsplatsen och att de följs</li> <li>• handhar den behövliga dokumenteringen och rapporteringen inom sitt eget ansvarsområde.</li> </ul> <p><b>Handledning och rådgivning av miljöfrågor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• har kännedom om arbetsplatsens verksamhet och målsättningar</li> <li>• har kännedom om livscykelänkandet</li> <li>• känner till författningarna i avfallslagen och bestämmelserna om avfallshanteringen i den kommun där arbetsplatsen är belägen</li> <li>• känner till anvisningarna för avfallshantering och -sortering på arbetsplatsen</li> <li>• känner till betydelsen av sin egen verksamhet i utvecklingen av miljövärderna på arbetsplatsen, t.ex. en positiv attityd, rådgivning, handledning, utveckling</li> <li>• samarbetar för sin egen del med kunderna i miljövärdfrågor</li> <li>• utvärderar hur väl avfallshanteringsystemet fungerar på arbetsplatsen, t.ex. sortering, sorteringskärl, mellanförvaring, insamlingskärl, avfallshanteringsställe, tömningsintervall</li> <li>• jämför och finner olika alternativ för utveckling av miljöfrågorna för en enskild kund, t.ex. engångsprodukter och hållbara produkter, energibesparing, användning av belysning, ventilation, papperssortering</li> <li>• ger förslag till utveckling av avfallshanteringsystemet på arbetsplatsen och för dem för sin egen del ansvarsfullt vidare.</li> <li>• ger på eget initiativ kunderna råd och handledning i frågor som anknyter till avfallshantering</li> <li>• följer i sitt arbete principerna för hållbar utveckling</li> </ul>

<p>Examinanderna utvärderar sin verksamhet och hur de lyckats med den service som de producerat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• försöker finna lösningar som belastar miljön så lite som möjligt</li> <li>• sorterar olika slag av avfall, .tex. papper, papp, glas, plast, metall, bioavfall, problemavfall, riskavfall, biologiskt avfall</li> <li>• handhar mellanförvaring och återvinning inom sitt eget ansvarsområde</li> <li>• ser inom sitt eget ansvarsområde till att det finns tillräckligt med sorteringskärl samt att de är märkta och rena</li> <li>• deltar vid behov i dokumenteringen och rapporteringen av frågor som gäller avfallshanteringen</li> <li>• vinnlägger sig om kundsäkerheten, t.ex. vid hantering av datasekretessbelagda papper eller riskavfall</li> <li>• vinnlägger sig om arbetssäkerheten</li> <li>• introducerar och handleder arbetstagarna i frågor som gäller arbetsplatsens miljövårdsservice</li> <li>• ger arbetstagarna råd och handledning i att observera och identifiera de vanligaste skadedjuren och -insekterna, t.ex. möss, råttor, myror, flugor m.m.</li> <li>• handhar vid behov om uppföljningen och rapporteringen av skadedjursbekämpningen.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av det egna arbetet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sitt arbete utgående från serviceproducenten, kunden, kvaliteten och miljön</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>
--	---

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Handledning och rådgivning av miljövårdsservice avläggs är skötsel av miljöfrågor, att ge kunderna råd i miljöfrågor och att introducera och handleda arbetstagarna i miljöfrågor på arbetsplatsen. Härvid utvärderas om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i utvärderingskriterierna.

Examinanderna påvisar att de behärskar den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen Handledning och rådgivning av miljövårdsservice i verkliga arbetssituationer på riktiga arbetsplatser som lämpar sig som provplats där examinanden kan introducera och handleda arbetstagare samt ge kunderna råd i miljöfrågor. Vid val av provplats skall beaktas att det skall finnas reella möjligheter för examinanderna att visa sin yrkesskicklighet mångsidigt.

<b>a) Kraven på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanden har kännedom om vilka möjligheter branschen för rengöringsservice erbjuder för att inleda företagsverksamhet.</p> <p>Examinanderna har kännedom om de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet och om olika företagsformer. De vet vilka faktorer som skall beaktas vid planering av företagsverksamheten.</p> <p>Examinanderna känner till betydelsen av företagsverksamhet och kan bedöma hur olika företag verkar ur sin synvinkel som en eventuell blivande företagare. De anser att kundfokusering, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet är viktiga konkurrensmetoder i det egna företaget.</p>	<p><b>Kundinriktad företagsamhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• har kännedom om olika sätt att producera städservice, t.ex. egen service, en separat resultatenhet, ett privat företag</li> <li>• jämför verksamheten inom olika organisationer som verkar inom städbranschen</li> <li>• känner till hur de förändringar som skett inom branschen för rengöringsservice påverkar framtiden</li> <li>• känner till verksamhetsmöjligheterna för städserviceföretagen inom den egna regionen och bedömer möjligheterna och riskerna med att starta ett företag</li> <li>• är kundinriktade i all sin verksamhet.</li> </ul> <p><b>Att förstå de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• har kännedom om de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet, t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, affärsverksamhetsplan</li> <li>• har kännedom om olika företagsformer och skillnaderna mellan dem</li> <li>• vet vilka åtgärder som krävs för att starta ett företag och vet varifrån de kan skaffa tilläggsinformation</li> <li>• värdesätter sin egen yrkesfärdighet.</li> </ul> <p><b>Att tillämpa de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar eller har kännedom om företagets verksamhet och mål, t.ex. bakgrund, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, finansieringsform, kostnadsstruktur, budget</li> <li>• känner till företagets kundsegment</li> <li>• känner till målen och verksamheten i kundföretaget</li> <li>• känner till betydelsen av det individuella försäljningsarbetet och marknadsföringen som en del av företagsverksamheten</li> <li>• känner till betydelsen av att serviceproducenten är pålitlig med tanke på utvecklingen av kundrelationen</li> </ul>

<p>Examinanderna bedömer sina förutsättningar och färdigheter att verka som företagare och att starta företagsverksamhet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar de verkliga konkurrensmetoderna för sitt företag nu och i framtiden, t.ex. pris, kvalitet, yrkesskicklighet, kundbetjäning, pålitlighet</li> <li>• känner till de nyckeltal som används inom branschen</li> <li>• känner till vad lönsam verksamhet är och olika metoder att påverka företagets lönsamhet</li> <li>• skaffar vid behov den information och den sakkunnigservice som de behöver vid grundandet av företag och i olika skeden i verksamheten.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer sina egna färdigheter och resurser att verka som företagare</li> <li>• bedömer sina färdigheter att starta företagsverksamhet</li> <li>• utvärderar sin verksamhet ur kundens och serviceproducentens synvinkel.</li> </ul>
---	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Företagsamhet inom branschen för rengöringsservice avläggs är företagsamhet och att förstå vad företagsverksamhet innebär samt att bedöma sina egna förutsättningar att verka som företagare. Examinanden skall förmedla en bild av sig själv som en eventuell företagare och förstå företagets och organisationens verksamhet ur företagsverksamhetens synvinkel. Härvid bedöms om examinanden har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för denna examensdel.

Denna examensdel avläggs som en separat modul.

## 7 § En examensdel (modul) från någon annan specialyrkesexamen

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna kan utvidga sin yrkesskicklighet genom att som valfri examensdel avlägga en examensdel från någon annan specialyrkesexamen som nära anknyter till arbetsuppgifterna, dock inte från specialyrkesexamen för städtekniker. Valet av examensdel skall motiveras för examenskommissionen som har rätt att godkänna eller underkänna inräknandet av den valfria delen i specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete. Hur examinanderna behärskar yrkesskickligheten i en examensdel från en annan specialyrkesexamen bedöms enligt bedömningskriterierna för ifrågavarande examensdel och avläggandet av examensdelen godkänns av den ansvariga examenskommissionen.

Betyget över avlagd specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete, där alla moduler avlagts med godkänt betyg, beviljas av examenskommissionen för förmansarbete inom rengöringsservice.

För examinanderna uppgörs en personlig plan för yrkesprov, i vilken valet av examensdel motiveras samt provmiljö och provets omfattning och längd definieras.

## BILAGA

### **Beskrivning av arbetsuppgifterna för ledare av städningsarbete**

Ledarna av städningsarbete är sakkunniga i städarbete samt arbetsintroduktion och handledning, och utför uppgifter i anslutning till handledning, organisering och utveckling av arbetet samt utför städarbete och övriga serviceuppgifter självständigt, kundinriktat och högklassigt.

Ledarna av städningsarbete förutsätter mångsidigt kunnande. De behärskar de centrala principerna för städarbete samt praktiskt städarbete. De svarar för introduktionen av arbetstagarna, handledningen av arbetet samt för handledningen av användningen av arbetsmetoder, maskiner, städredskap och rengöringsmedel. De uppmuntar arbetstagarna till kontinuerlig inläring i arbetet och till att utveckla sitt eget arbete samt har för sin del omsorg om arbetsgemenskapens välbefinnande. De organiserar städarbetet och den övriga servicen på arbetsplatsen och handhar vikariesystemet, kvalitetskontrollen och anskaffningarna. Ledarna av städningsarbete sköter om informationen på arbetsplatsen, håller aktiv kontakt med kunder, förhandlar om frågor i anslutning till arbetet samt svarar för sin del för servicen och för att den utvecklas.

Ledarna av städningsarbete samarbetar med kunder, övriga medlemmar i arbetsgemenskapen och andra yrkesgrupper. Arbetet förutsätter därför att man är aktiv och att man har kommunikations-, interaktions-, kundservice- och samarbetsfärdigheter. Introduktion och handledning av arbetstagarna samt organisering av service förutsätter dessutom förmåga att sköta mänskliga relationer, planera och fatta beslut.

Ledarna av städningsarbete arbetar som professionella inom branschen för rengörings-service, t.ex. med följande yrkesbenämningar: servicehandledare, städhandledare, grupp- ledare, gruppäldste eller teamansvarig. De kan också 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/försäljning  
Pb 380 (Hagnäsgatan 2)  
00531 Helsingfors  
tfn: (09) 774 774 50  
fax (09) 774 774 75  
E-post: [myynti@oph.fi](mailto:myynti@oph.fi)  
Internet: [www.oph.fi/svenska/bokhandel](http://www.oph.fi/svenska/bokhandel)