

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN  
FÖR STÄDTEKNIKER  
2005**

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER  
2005**

© Utbildningsstyrelsen 2006

Edita Prima Oy

Helsingfors 2006

ISBN 952-13-2989-0 (häft.)

ISBN 952-13-2990-4 (pdf)



DNR **37/011/2005**

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 79/011/2000

Ändrar Föreskrift Nr

## GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunderna för specialyrkesexamen för städtekniker. 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.

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.....	8

## Kapitel 2

Uppbyggnaden av specialyrkesexamen för städtekniker .....	8
1 § Examensdelarna .....	8

## Kapitel 3

Kraven på yrkesskicklighet i specialyrkesexamen för städtekniker och grunderna för bedömningen .....	9
1 § Ledning av lokalservice .....	10
a) Krav på yrkesskicklighet .....	10
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	10
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	16
2 § Planering och utveckling av lokalservice .....	17
a) Krav på yrkesskicklighet .....	17
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	19
3 § Språkkunskaper i förmansarbete .....	20
a) Krav på yrkesskicklighet .....	20
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	20
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	21
4 § Marknadsföring av lokalservice .....	22
a) Krav på yrkesskicklighet .....	22
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	22
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	23
5 § Ledning och utveckling av miljövårdsservice .....	24
a) Krav på yrkesskicklighet .....	24
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	24
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	25

6 §	Företagsamhet inom rengöringservice .....	26
	a) Krav på yrkesskicklighet .....	26
	b) Mål och kriterier för bedömningen.....	26
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	27
7 §	En examensdel från någon annan specialyrkesexamen.....	27
	Sätten att påvisa yrkesskicklighet .....	27
BILAGA	Beskrivning av städteknikerns arbete .....	28

## 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 undervisningsarrangemangen.

### 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 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 behärskandet av yrket.

Målen för bedömningen anger de kompetensområden som ägnas speciell uppmärksamhet vid bedömningen. Målen hänför sig till de centrala färdigheterna och man ser till att examinanden 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 STÄDTEKNIKER

#### 1 § Examensdelarna

---

Specialyrkesexamen för städtekniker består av två obligatoriska och en valfri examensdel.

Delarna i specialyrkesexamen för städtekniker är:

Obligatoriska delar:

- 1 § Ledning av lokalservice
- 2 § Planering och utveckling av lokalservice

Valfria delar:

- 3 § Språkkunskaper i förmansarbete
- 4 § Marknadsföring av lokalservice
- 5 § Ledning och utveckling av miljövårdsservice
- 6 § Företagsamhet inom branschen för rengöringsservice
- 7 § En examensdel från någon annan specialyrkesexamen

## Kapitel 3

### KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I SPECIALYRKESEXAMEN FÖR STÄDTEKNIKER OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Kraven på yrkesskicklighet för specialyrkesexamen för städtekniker (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 definieras kraven som hänför sig till det fristående yrkesprovet och bedömningen av examensdelen i fråga.

Systemet med fristående examina baseras på den plan för arrangemang av fristående yrkesprov som läroanstalten har gjort upp. De fristående yrkesproven som är härledda ur examenskraven 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 presenterats i målen för bedömningen. I 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 sådan att examinanden kan utföra uppgifter som gör det möjligt att i tillräcklig omfattning fastställa att den prestationsnivå som definierats i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

För påvisande av yrkesskicklighet skall varje examinand som avlägger ett fristående yrkesprov ha en omsorgsfullt uppgjord individuell yrkesprovsplan. 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 definierats i bedömningskriterierna. Då ett fristående yrkesprov bedöms samlas material in för bedömningsbeslutet. 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 ändra grunderna för bedömningen. I syfte att säkerställa den nationella kvalitetsnivån på dessa examina är den som anordnar fristående yrkesprov skyldig att tillställa examenskommissionen för förmansarbete inom branschen för rengöringservice en plan för anordnandet av specialyrkesexamen för städtekniker för godkännande innan yrkesproven anordnas. 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) Krav på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna behärskar praktiskt städarbete samt yrkestekniken inom städbranschen på ett mångsidigt sätt. 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 eller 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, skyddar och vårdar dem</li> <li>• känner till funktionsprinciperna för städmaskiner och använder dem ändamålsenligt</li> </ul>

Examinanderna introducerar arbetstagarna i nya och förändrade arbetsuppgifter i organisationen eller företaget och på arbetsplatsen. De 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.

- rengör och vårdar städredskapen, -maskinerna och -textilierna som de använt
- arbetar ergonomiskt
- följer allmänna arbetarskyddsbestämmelser
- vinnlägger sig om arbets säkerheten
- 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 arbetskläder och sina arbetsredskap.

### **Introduktion och handledning**

- känner till organisationens eller företagens introduktionsplan eller -anvisningar och handlar enligt dem
- introducerar arbetstagarna i organisationens eller företagens verksamhet, t.ex. med tanke på affärs- eller serviceidén, servicen, sättet att arbeta m.m.
- introducerar arbetstagarna i verksamheten på arbetsplatsen, t.ex. arbetsområde, uppgifter, arbetstid, arbetsskift, pauser m.m.
- introducerar arbetstagarna i nya och förändrade arbetsuppgifter
- introducerar arbetstagarna i arbets säkerheten
- 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 introduktionspärrens innehåll eller introduktionsmaterialet, t.ex. om dess uppdatering och komplettering
- tillämpar sin yrkesskicklighet mångsidigt i handledningssituationer
- handlar systematiskt och resultatrikt
- 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 handledningsmetoder som lämpar sig

<p>Examinanderna planerar och verkställer rekrytering och anställning av personal inom sitt eget ansvarsområde.</p>	<p>för situationen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handleder arbetstagarna att beakta kundens behov</li> <li>• handleder arbetstagarna att följa den överenskomna kvaliteten på arbetet</li> <li>• vägleder arbetstagarna att se det egna arbetets inverkan på arbetet som en helhet</li> <li>• handleder arbetstagarna i arbetsuppgifterna på arbetsplatsen, såsom arbets- eller ansvarsområde, städarbete, övriga serviceuppgifter, arbetsmetoder, rengöringsmedel, redskap, maskiner m.m.</li> <li>• handleder arbetstagarna att följa arbetarskyddsanvisningar samt använda ändamålsenlig skyddsutrustning</li> <li>• handleder arbetstagarna att förebygga exponering och yrkessjukdomar</li> <li>• handleder arbetstagarna att beakta miljöfrågor som hänför sig till det egna arbetet, t.ex. användning av vatten, engångsprodukter, återvinning, sortering m.m.</li> <li>• vägleder 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 sig nytt, pröva, ifrågasätta och anpassa sig till förändringar</li> <li>• följer med hur arbetstagarnas kunnande utvecklas och ger uppbyggande respons</li> <li>• samlar in respons på sitt eget arbete av arbetstagarna och använder responsen för att utveckla sitt eget arbete</li> <li>• använder den erhållna responsen i sitt arbete.</li> </ul> <p><b>Rekrytering av personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förutser och planerar behovet av personal inom det egna ansvarsområdet, såsom nuvarande personalantal, personalomsättning, behov av vikarier, framtida personalbehov</li> <li>• känner till de anvisningar som skall följas i vid personalrekryteringen inom organisationen eller företaget och följer dem</li> <li>• känner till sätten att rekrytera personal (t.ex. intern och extern rekrytering) och använder sig av dem</li> <li>• planerar och verkställer rekryteringen av personal inom sitt eget ansvarsområde</li> </ul>
---	---

Examinanderna arbetar som förmän inom sitt ansvarsområde. De är insatta i nutida ledarskapssystem, ledarstilar och sätt att leda och tillämpar dessa i sitt arbete. De känner till den centrala arbetslagstiftningen och följer den i sitt arbete.

- behandlar arbetsplatsansökningarna och intervjuar de arbetssökande
- gör tillsammans med arbetstagaren upp ett skriftligt arbetsavtal
- klargör för arbetstagaren de centrala anställningsfrågorna enligt kollektivavtalet som tillämpas i organisationen eller företaget eller enligt arbetslagstiftningen, t.ex. avlöning, provtid, arbetstid, vilopaus, sjukledighet, semester, uppsägningstid m.m.
- informerar om val av personal inom organisationen och till kunderna

#### **Ledning av personal**

- känner till organisationens eller företagens värderingar och affärsidé eller verksamhetsidé och handlar enligt dem
- känner till arbetsplatsernas verksamhet och mål inom det egna ansvarsområdet
- förbinder sig vid sitt arbete och tar ansvar för det
- svarar för kvaliteten på sitt eget och på sin personals arbete
- arbetar effektivt för att nå målen inom organisationen eller företaget
- klarlägger målen med verksamheten och nyckeltalen för sin personal
- fungerar i förmansuppgifter inom sitt ansvarsområde (planering, organisering och delegering, uppföljning, övervakning m.m.)
- känner till de vanligaste nutida ledarskapssystemen och tillämpar dem i sitt arbete
- tillämpar i sitt arbete en ledarstil och ett sätt att leda som lämpar sig för verksamheten och situationen
- känner till den centrala arbetslagstiftningen (t.ex. arbetsavtalslagen, arbetstidslagen, semesterlagen, arbetarskyddslagen, lagen om unga arbetstagare, lagen om integritetsskydd i arbetslivet) och de kollektivavtal som tillämpas i organisationen eller företaget samt samarbetsförfarandet (lagen om samarbete inom företag, samarbetsavtal) och följer dem i sitt arbete
- planerar och verkställer personalfrågorna inom det egna ansvarsområdet, såsom arbetsskift, anmälan om arbetstimmar, semesterlistor m.m.

Examinanderna samarbetar med kunderna och sköter servicesituationerna flexibelt och på eget initiativ. De svarar för sin egen del för den externa och interna informationen och kommunikationen med olika intressentgrupper. De behärskar förhandlings-, diskussions- och mötespraxis.

- följer med hur den egna personalen utvecklas i arbetet
- ger själv regelbundet respons till sin personal
- planerar och verkställer personalens utvecklingssamtal inom sitt ansvarsområde
- informerar aktivt och regelbundet sin personal eller de övriga medlemmarna i organisationen eller företaget om frågor i anslutning till verksamheten
- planerar och verkställer arbetsplatsdiskussioner eller -möten inom sitt ansvarsområde
- agerar på ett naturligt sätt med människor från olika kulturer
- svarar för sin del för att den egna personalen mår bra
- strävar efter att lösa eventuella problem som uppstår i arbetsgemenskapen på ett konstruktivt sätt
- vinnlägger sig för sin del om arbets säkerheten, t.ex. förmansansvar, riskkartläggning m.m.
- kan ge första hjälpen på FHj 1-nivå.

#### **Skötsel av kund- och samarbetsrelationer**

- känner till kundernas och arbetsplatsernas verksamhet (externa kunder)
- känner medlemmarna i den egna arbetsgemenskapen (interna kunder) och deras sätt att arbeta
- känner till betydelsen av välskött service med tanke på organisationen eller företaget och kunden
- känner till kundrelationens betydelse för organisationen eller företaget
- ser för sin egen del till att kundrelationerna sköts genom att hålla kontakt med kunden regelbundet och på överenskommet sätt
- rådgör med kunden om frågor som hänför sig till servicen, t.ex. serviceavtal, ändrings-situationer, arbetsarrangemang, tilläggsförsäljning, reklamationer m.m.
- informerar kunderna och övriga medlemmar i organisationen om frågor i anslutning till verksamheten
- kommunicerar muntligt och skriftligt på ett naturligt sätt i olika situationer
- svarar för sin del för arrangemangen i anslut-

Examinanderna följer upp lönsamheten och det ekonomiska resultatet för verksamheten inom det egna ansvarsområdet, den egna organisationen eller det egna företaget. I planeringen, utvärderingen och utvecklingen av det egna ansvarsområdets verksamhet använder de sig av de ekonomiska nyckeltal som den egna organisationen eller det egna företaget producerar. De rapporterar om lönsamheten och kostnaderna på överenskommet sätt.

Examinanderna gör upp budgeten för det egna ansvarsområdet. De följer upp budgeten och rapporterar om dess verkställande.

ning till förhandlingar, diskussioner eller möten, t.ex. kunddiskussioner och -möten, personaldiskussioner och -möten m.m.

- fungerar som sekreterare eller ordförande vid förhandlingar, diskussioner och möten
- gör upp de behövliga mötesdokumenten (föredragningslista, PM, protokoll)
- gör upp skriftliga kundbrev och meddelanden genom att använda textbehandlings- och andra dataprogram mångsidigt

#### **Uppföljning, jämförelse och rapportering av kostnader och lönsamhet**

- känner till hur resultaträkning och balansräkning görs upp samt de centrala ekonomiska nyckeltalen
- känner till hur lönsamhet och kostnader uppstår
- känner till den egna branschens kostnadsstruktur
- har kännedom om kostnadsbildningen inom den egna organisationen eller det egna företaget
- förstår nyckeltalen för lönsamhet och utvärderar med hjälp av dem lönsamheten för verksamheten inom det egna ansvarsområdet
- förstår betydelsen av en ekonomisk och effektiv verksamhet med tanke på den egna organisationens och kundens verksamhet
- utvärderar den totalverkan som de valda lösningarna medför
- rapporterar om lönsamheten och kostnaderna inom sitt ansvarsområde på överenskommet sätt

#### **Uppgörande, uppföljning och jämförelse av en budget**

- känner till budgetens betydelse vid planering och kontroll av organisationen eller företags verksamhet
- gör upp en budget för sitt ansvarsområde
- kontrollerar hur budgeten verkställs inom det egna ansvarsområdet samt förutser och genomför behövliga utvecklingsåtgärder
- utvärderar den kostnadsverkan som de valda lösningarna medför och genomför behövliga utvecklingsåtgärder

<p>Examinanderna svarar för anskaffningarna av utrustning och tjänster inom det egna ansvarsområdet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• använder dataprogram på ett mångsidigt sätt vid budgetering och uppföljning</li> </ul> <p><b>Genomförande av anskaffningar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till anvisningarna och bestämmelserna gällande anskaffningar och följer dem i sitt arbete</li> <li>• gör upp en ändamålsenlig plan för anskaffningar för det egna ansvarsområdet, t.ex. rengöringsmedel, städredskap och -maskiner, övriga produkter och tjänster, inköp från underleverantörer m.m.</li> <li>• genomför anskaffningarna inom det egna ansvarsområdet enligt budgeten eller anslagen</li> <li>• kan göra upp en anbudsbegäran samt behandla och jämföra anbud</li> <li>• följer för sin egen del upp att varuleveranserna, servicen och faktureringen är korrekta och behandlar eventuella reklamationer korrekt</li> <li>• svarar för sin egen del för planeringen och verkställandet av anskaffningarnas lagerhållning samt för lagerbokföringen</li> <li>• planerar och organiserar praktiska test, t.ex. rengöringsmedel, städmaskiner, -redskap och -metoder m.m.</li> <li>• gör upp de rapporteringsblanketter som behövs för testen.</li> </ul>
<p>Examinanderna utvärderar sitt eget ledarskap och sitt arbete som förman. De följer upp och utvärderar lönsamheten och kostnaderna inom sitt ansvarsområde, verkställandet av den budget de gjort upp samt genomförandet av anskaffningar.</p>	<p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sin verksamhet som förman ur sin egen, personalens och kundens synvinkel</li> <li>• utvärderar sin framgång i arbetet beträffande kontrollen av kostnaderna inom sitt eget ansvarsområde samt verkställandet av budgeten som de gjort upp för sitt ansvarsområde</li> <li>• utvärderar genomförandet av anskaffningar</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Ledning av lokalservice avläggs är upprätthållande av kund- och samarbetsrelationer, ledning av personal och ekonomi samt planering och genomförande av anskaffningar. Examinanderna påvisar att de behärskar yrkesskickligheten för delen Ledning av lokalservice i verkliga arbets-, förmans- och ledarskapssituationer inom en organisation eller ett företag som lämpar sig för yrkesprov och där de kan inneha förmansuppgifter med ansvar för personalen, kundrelationerna, ekonomin och anskaffningarna inom sitt ansvarsområde. Vid val av provplats skall beaktas att det finns reella möjlig-

heter för examinanderna att påvisa att de behärskar ledning av lokalservice mångsidigt. I denna examensdel bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i bedömningskriterierna för examensdelen.

Examinanderna påvisar att de behärskar städarbetet antingen genom fristående yrkesprov eller med betyg över avlagd 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).

Examinanderna påvisar att de behärskar introduktion och handledning antingen genom fristående yrkesprov eller med betyg över avlagd specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete och med praktisk erfarenhet av att handleda städarbete. Av specialyrkesexamen för ledare av städningsarbete skall examinanderna ha avlagt åtminstone delen Att handleda städarbete (föreskrift 36/011/2005).

## 2 § Planering och utveckling av lokalservice

<b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna deltar i försöks- och utvecklingsfunktionerna inom den egna organisationen eller det egna företaget som sakkunniga i sin bransch. De planerar och utvecklar städ- och lokalservice eller övrig service i samarbete med kunden och med sin personal enligt kundens behov.</p> <p>Examinanderna följer med utvecklingen inom den egna branschen. De förmedlar ny kunskap, sin egen sakkunskap och sin erfarenhet till organisationen eller företaget</p>	<p><b>Planering och utveckling av service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• behärskar städarbetet på ett omfattande sätt så att de planerar och utvecklar städ- och lokalservicen samt den övriga servicen</li> <li>• känner till arbetsplatsens verksamhet och mål</li> <li>• håller kontakt med sina kunder regelbundet och på överenskommet sätt</li> <li>• kommer med idéer om, planerar och utvecklar städ- och lokalservicen samt den övriga servicen enligt kundens behov, t.ex. nya serviceformer, tilläggsförsäljning m.m.</li> <li>• uppmuntrar sin personal att komma med idéer och utveckla städ- och lokalservicen samt den övriga servicen för kundens behov, t.ex. nya serviceformer, tilläggsförsäljning m.m.</li> <li>• deltar i produktutvecklingsverksamheten, t.ex. utvecklandet av nya rengöringsmetoder, städ- och lokalservice samt övrig service, eller i något annat utvecklingsprojekt vid det egna företaget eller den egna organisationen</li> </ul> <p><b>Personalutveckling</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer med utvecklingen inom den egna branschen och förmedlar ny kunskap till den egna organisationen eller det egna företaget</li> </ul>

<p>get. De svarar för sin egen del för att den egna personalen utvecklas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• deltar i planeringen och genomförandet av utvecklingsprojekt som gäller den egna personalen, t.ex. personalutbildning, verksamhet för att upprätthålla och främja arbetsförmågan (fi. tyky-toiminta) m.m.</li> <li>• utvecklar personalens kompetens, t.ex. med hjälp av kompetenskartläggning, utvecklingsplan eller utbildningsprogram</li> <li>• uppmuntrar sin personal till att utveckla sitt eget arbete och tillämpa nya kunskaper i sitt arbete</li> </ul>
<p>Examinanderna är insatta i den egna organisationens eller det egna företags kvalitetssystem och ser för sin del till att det verkställs och utvecklas. De följer upp och utvecklar kvaliteten på servicen i samarbete med sin personal.</p>	<p><b>Kvalitetskontroll och kvalitetsutveckling av service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till den egna organisationens eller det egna företags kvalitetssystem och förstår dess inverkan på det egna arbetet och den egna personalens arbete</li> <li>• klarlägger nyttan med kvalitetssystemet för personalen och instruerar personalen att följa systemet och se till att den överenskomna kvaliteten uppnås</li> <li>• känner till de metoder för kvalitetsutvärdering som används inom den egna organisationen eller det egna företaget</li> <li>• följer upp kvaliteten på servicen på arbetsplatserna inom sitt ansvarsområde, t.ex. kundenkäter, kvalitetsutvärdering eller kvalitetsuppföljning, egenkontroll</li> <li>• gör upp kvalitetsutredningar och rapporterar till ledningen eller sin förman och sin personal om kvalitetsutvärderingen</li> <li>• använder kundresponsen i utvecklingen av verksamheten</li> <li>• samarbetar med sina kunder i frågor som gäller kvaliteten på servicen</li> <li>• utvecklar för sin egen del metoder för mätning av kvaliteten på servicen och mätinstrument för kvaliteten</li> <li>• utvecklar för sin egen del den egna organisationens eller det egna företags kvalitetssystem</li> </ul>
<p>Examinanderna planerar och genomför dimensionering av städ- och lokalservicen samt den övriga servicen på arbetsplatsen.</p>	<p><b>Dimensionering av service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till grunderna för dimensionering av arbete (metod- och tidsstandarder, helhetsstandarder)</li> <li>• använder ett dataprogram för dimensionering av arbetet</li> </ul>

<p>Examinanderna bedömer vilka faktorer som påverkar rengöringen och städningen av byggnaden eller utrymmena samt skötselkostnaderna. I samarbete med kunden eller utrymmenas användare eller byggnadsentreprenören planerar de lösningar som fungerar bäst med tanke på städningen. De fungerar som sakkunniga i städning vid byggnadsprojekt.</p> <p>Examinanderna utvärderar sitt arbete i utvecklingen och dimensioneringen av service och personal samt i byggnads- och utrymmesplaneringen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• genomför dimensioneringen i samarbete med kunden och sin personal (planering av projektet, förberedelse, information, genomförande eller dimensionering, start, uppföljning)</li> <li>• prissätter den dimensionerade servicen och räknar ut priset för servicen</li> <li>• använder dataprogrammets arbetsinstruktioner, rapporter och sammandrag i sitt arbete</li> <li>• gör upp arbets- eller serviceanvisningar och kvalitetsbeskrivningar för arbetsplatserna</li> <li>• instruerar sin personal att genomföra städningen av den dimensionerade arbetsplatsen (lokalservice eller övrig service)</li> <li>• startar eller genomför städningen av den dimensionerade arbetsplatsen (lokalservicen eller den övriga servicen) i samarbete med kunden och sin personal</li> </ul> <p><b>Deltagande i byggnads- och lokalplaneringen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer ändamålsenligheten för olika utrymmen och olika byggtekniska lösningar med tanke på kostnaderna för städning, t.ex. hur man rör sig i fastigheten, städning av byggnaden eller utrymmena, nedsmutsning av utrymmena, materialval, hur funktionella avfalls-, städ- och lagerutrymmena är m.m.</li> <li>• planerar lösningar som är så funktionella som möjligt med tanke på städningen</li> <li>• bedömer och jämför kostnaderna för städning och skötsel av olika ytmaterial</li> <li>• fungerar som sakkunniga i städning vid byggnadsprojekt.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sin framgång i utvecklingsarbetet 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 Planering och utveckling av lokalservice avläggs är planering och utveckling av städ- och lokalservice eller övrig service, utveckling av kvaliteten på service samt personalutveckling. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i bedömningskriterierna för denna examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar yrkesskickligheten för examensdelen i verkliga arbetsituationer i en organisation eller ett företag som lämpar sig för yrkesprov. Vid val av provplats skall beaktas att det finns reella möjligheter för examinanderna att påvisa att de behärskar planering och utveckling av service, utveckling av kvaliteten på service samt personalutveckling mångsidigt.

### 3 § Språkkunskaper i förmansarbete

<b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<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 kommunicerar skriftligt och muntligt i olika kundservicesituationer på något annat språk än sitt modersmål. De översätter dokument på ett främmande språk till sitt modersmål.</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 syns i all deras verksamhet</li> <li>• är initiativrika 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 en kund eller en medlem i arbetsgemenskapen på ett främmande språk i olika interaktiva situationer på arbetsplatsen, t.ex. vid hälsning, mottagning av kunder, företagspresentation, presentation av tjänster eller produkter m.m.</li> <li>• gör upp skriftliga dokument eller skriftligt material, t.ex. kundbrev, broschyrer, presentationsmaterial, arbetsinstruktioner m.m. på ett främmande språk</li> <li>• översätter dokument på ett främmande språk till sitt eget modersmål, t.ex. bruksanvisningar, broschyrer, kundbrev m.m.</li> </ul>

<p>Examinanderna introducerar arbetstagare i nya eller förändrade arbetsuppgifter i organisationen eller företaget och på arbetsplatsen på något annat språk än sitt modersmål.</p>	<p><b>Språkkunskaper i introduktionssituationer</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 förändrade arbetsuppgifter i den egna organisationen och kundorganisationen</li> <li>• introducerar arbetstagarna på ett sätt som deras kunskaper och arbetsfärdigheter förutsätter</li> <li>• gör upp skriftligt introduktionsmaterial och skriftliga arbetsinstruktioner på ett främmande språk</li> <li>• introducerar och handleder arbetstagarna att sköta kundservicesituationerna på överenskommet sätt</li> <li>• uppmuntrar arbetstagarna att pröva på nya saker, ställa frågor och söka information.</li> </ul>
<p>Examinanderna bedömer sina skriftliga och muntliga språkkunskaper i kund-, service- och introduktionssituationer.</p>	<p><b>Utvärdering av egna språkkunskaper</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer sina skriftliga och muntliga språkkunskaper ur serviceproducentens och kundens synvinkel samt ur synvinkeln för arbetstagaren som introduceras</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Språkkunskaper i förmansarbete avläggs är att examinanderna fungerar i kund-, service- och introduktionssituationer på något annat språk än sitt modersmål. Examinanderna skall kunna tala det främmande språket i kund- och introduktionssituationer, göra upp skriftligt introduktionsmaterial eller annat skriftligt kundmaterial på det främmande språket och översätta material på det främmande språket till sitt eget modersmål. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för denna examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar yrkesskickligheten för delen Språkkunskaper i förmansarbete i verkliga arbetsituationer på en arbetsplats som lämpar sig som provplats och där man dagligen kommunicerar på det valda språket. Vid val av provplats skall beaktas att det finns reella möjligheter för examinanderna att visa sina muntliga och skriftliga språkkunskaper tillräckligt mångsidigt.

Det valda språket antecknas i examensbetyget i punkten Tilläggsuppgifter.

## 4 § Marknadsföring av lokalservice

<b>a) Krav på yrkesskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna planerar och marknadsför den egna organisationens eller det egna företagets tjänster och produkter kundinriktat.</p> <p>Examinanderna planerar och genomför kundsammankomster enligt den egna organisationens eller det egna företagets behov.</p>	<p><b>Marknadsföring av service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till sin organisations eller sitt företags verksamhetsidé och affärsidé och handlar enligt dem</li> <li>• känner till betydelsen av marknadsföring när det gäller att skaffa kunder</li> <li>• känner till den egna organisationens eller det egna företagets kundsegment</li> <li>• känner till de faktorer som påverkar efterfrågan på städ-, lokal- samt övrig service</li> <li>• identifierar kundernas behov av tjänster</li> <li>• svarar för sin egen del för den externa marknadsföringen och försäljningen av tjänster (nya kunder, nuvarande kunder)</li> <li>• prissätter tjänsterna på ett lönsamt sätt och gör vid behov upp anbud på tjänster till kunderna</li> <li>• svarar för sin egen del för den interna marknadsföringen (den egna personalen)</li> </ul> <p><b>Genomförande av kundsammankomster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till betydelsen av kundkommunikation och information med tanke på organisationens eller företagets företagsbild och försäljningen av tjänster eller produkter</li> <li>• känner till olika slag av medier och använder dem mångsidigt, t.ex. kundbrev, meddelanden, PR-material, elektroniska medier, PR-verksamhet</li> <li>• har som mål att ge kunderna och övriga intressenter en positiv bild av företaget</li> <li>• planerar och genomför kundsammankomsterna utgående från kunden, t.ex. vid information eller rådgivning m.m.</li> <li>• informerar kunderna och övriga intressenter om organisationens/företagets verksamhet, produkter eller tjänster</li> <li>• agerar på ett naturligt sätt i olika slags presentations- och kundservicesituationer</li> <li>• känner till betydelsen av ordlös kommunikation som en del av kommunikationen</li> <li>• kommunicerar tydligt, artigt och på ett naturligt sätt både muntligt och skriftligt</li> </ul>

<p>Examinanderna planerar och genomför marknadsföringssammankomster enligt den egna organisationens eller det egna företagets behov. De deltar i försäljningsarbetet inom sin organisation eller sitt företag.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• avfattar skriftliga meddelanden, kundbrev eller rapporter.</li> </ul> <p><b>Genomförande av marknadsföringssammankomster</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till sin organisations eller sitt företags produkter och tjänster</li> <li>• planerar och genomför marknadsföringssammankomster utgående från kunden</li> <li>• arrangerar produkterna samt informationsmaterialet på ett effektivt och säljande sätt</li> <li>• behärskar personligt försäljningsarbete</li> <li>• utreder kundernas behov genom att ställa frågor, diskutera och lyssna</li> <li>• skapar en positiv förhandlingsatmosfär vid försäljningsdiskussioner</li> <li>• presenterar och säljer aktivt sin organisations eller sitt företags produkter eller tjänster till kunderna</li> <li>• motiverar den nytta som kunderna erhåller genom anskaffningsbeslutet</li> <li>• ger kunden råd i frågor beträffande val och användning av tjänster och produkter</li> <li>• uppträder på ett naturligt sätt i olika marknadsföringssituationer</li> <li>• kommunicerar tydligt, artigt och på ett naturligt sätt både muntligt och skriftligt.</li> </ul>
<p>Examinanderna utvärderar sin egen verksamhet vid planering och genomförande av kund- och marknadsföringssammankomster samt vid försäljning av tjänster och produkter.</p>	<p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar hur kund- och marknadsföringssammankomsterna utfallit ur sin egen och kundernas synvinkel</li> <li>• utvärderar sin framgång i arbetet beträffande marknadsföring och försäljning av tjänster och produkter</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Marknadsföring av lokalservice avläggs är planering och genomförande av kund- och marknadsföringssammankomster, kundkommunikation samt försäljning av tjänster och produkter. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för denna examensdel.

Examinanderna påvisar att de behärskar yrkesskickligheten för examensdelen i verkliga arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att det finns reella möjligheter för examinanderna att påvisa sin yrkesskicklighet eller sitt kunnande mångsidigt.

<b>a) Krav på yrkeskicklighet</b>	<b>b) Mål och kriterier för bedömningen</b>
<p>Examinanderna känner till de vanligaste miljösystemen som används inom branschen för rengöringsservice samt inom den egna organisationen. De följer organisationens eller företagets principer för miljösystem i sitt arbete.</p> <p>Examinanderna har kännedom om den centrala lagstiftningen och de lokala anvisningarna i anslutning till avfallshandling och utvärderar, planerar och utvecklar avfallshandlingen på arbetsplatsen utgående från dem. De introducerar arbetstagarna och kunderna samt ger råd åt dem i frågor som hänför sig till miljövard.</p>	<p><b>Kännedom om miljösystem</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till de vanligaste miljösystemen som används inom branschen för rengöringsservice</li> <li>• känner till den egna organisationens eller det egna företagets miljösystem</li> <li>• följer principerna och anvisningarna för dessa system i sitt arbete</li> <li>• klargör nyttan med dessa system för sin personal</li> <li>• informerar arbetstagarna om vilken nytta hela organisationen har av miljösystemet</li> <li>• ser för sin del till 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>Introduktion och utveckling av miljöfrågor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till arbetsplatsens verksamhet och mål</li> <li>• känner till livscykeltankandet och principerna för hållbar utveckling och följer dem</li> <li>• känner till bestämmelserna i avfallslagen och -förordningen samt de lokala anvisningarna för avfallshandling</li> <li>• känner till anvisningarna för avfallshandling och återvinning på arbetsplatsen</li> <li>• svarar för egen del för att miljö- och avfallslagstiftningen samt anvisningarna för avfallshandling och återvinning följs</li> <li>• samarbetar med kunden i miljövarsfrågor, t.ex. miljövarsplan, sortering, återvinning</li> <li>• bedömer hur välfungerande arbetsplatsernas system för avfallshandling är, t.ex. sortering, sorterings- och insamlingskärl, avfallshandlingsställe och mellanförvaring, tömningsintervall</li> <li>• planerar och utvecklar avfallshandlingen på arbetsplatsen tillsammans med kunden och sin personal</li> <li>• planerar olika alternativ för kunderna beträffande utvecklingen av miljöfrågor</li> </ul>

<p>Examinanden utvärderar arbetsplatsen beträffande utvecklingen av miljövårdsservicen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strävar till lösningar som belastar miljön i så liten utsträckning som möjligt</li> <li>• ger kunderna råd i frågor som gäller avfallshantering</li> <li>• introducerar och handleder sin personal beträffande sortering av olika avfallsslag, t.ex. papper, papp, glas, plast, metall, bioavfall, problemavfall, riskavfall</li> <li>• introducerar och handleder sin personal i att vinnlägga sig om kund- och arbets-säkerheten, t.ex. vid hantering av sekretess-belagt papper, riskavfall</li> <li>• planerar och gör vid behov upp anvisningar och utlåtanden beträffande avfallshantering</li> <li>• introducerar arbetstagarna i att observera och identifiera de vanligaste skadedjuren och -insekterna, t.ex. möss, råttor, myror, flugor m.m.</li> <li>• handhar vid behov uppföljningen och rapporteringen av skadedjursbekämpningen.</li> </ul> <p><b>Utvärdering av den egna verksamheten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar sin framgång i arbetet beträffande utvecklingen av miljövårdsservicen ur sin egen, personalens och kundernas synvinkel</li> <li>• utvärderar de valda miljövårds- och avfallshanteringslösningarnas totalverkan för kunden och den egna organisationen eller det egna företaget</li> <li>• känner till sina egna utvecklingsbehov.</li> </ul>
---	--

### c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Ledning och utveckling av miljövårdsservice avläggs är utveckling av miljöfrågor samt introduktion av arbetstagarna och kundrådgivning i miljöfrågor. Härvid bedöms om examinanderna har uppnått den prestationsnivå som definierats i bedömningskriterierna.

Examinanderna påvisar att de behärskar yrkesskickligheten för examensdelen i verkliga arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att det finns reella möjligheter för examinanderna att visa att de behärskar utveckling av miljövårdsservice 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 verksamheten i olika företag ur sin synvinkel som eventuella blivande företagare. De förstår 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 de förändringar som har skett och som sker inom branschen för rengöringsservice samt verkningarna av dem</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>Förståelse för 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 var de kan skaffa tilläggsinformation</li> <li>• värdesätter sin egen yrkesfärdighet.</li> </ul> <p><b>Tillämpning av de grundläggande begreppen inom företagsverksamhet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar målen för företagets verksamhet, t.ex. bakgrund, ägare, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, finansieringsform, kostnadsstruktur, budget</li> <li>• känner till företagets kundsegment</li> <li>• känner till verksamheten och målen på den egna arbetsplatsen</li> <li>• känner till betydelsen av individuellt försäljningsarbete och agerar som marknadsförare för sitt företag</li> <li>• känner till betydelsen av att serviceproducenten är pålitlig med tanke på hur kundrelationen utvecklas</li> <li>• bedömer de verkliga konkurrensmetoderna</li> </ul>

<p>Examinanderna bedömer sina förutsättningar och färdigheter att verka som företagare och att starta företagsverksamhet.</p>	<p>för sitt företag nu och i framtiden, t.ex. pris, kvalitet, yrkesskicklighet, kundbetjäning, pålitlighet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner till nyckeltal som används inom branschen</li> <li>• vet vad lönsam verksamhet är och känner till olika metoder för 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 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 företagsverksamhet, att förstå vad företagsverksamhet innebär och att bedöma sina egna förutsättningar att verka som företagare. Examinanden skall förmedla en bild av sig själv som företagare och förstå företagets och organisationens verksamhet ur synvinkeln för företagsverksamhet. Härvid bedöms om examinanden har uppnått den prestationsnivå som definierats i kriterierna för denna examensdel.

Delen Företagsamhet inom branschen för rengöringsservice avläggs som en separat del.

## 7 § En examensdel från någon annan specialyrkesexamen

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

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

Betyget över avlagd specialyrkesexamen för städtekniker, där alla examensdelar avlagts med godkänt betyg, beviljas av examenskommissionen för förmansarbete inom rengöringsservice.

### Beskrivning av städteknikernas arbete

Städteknikerna är sakkunniga i ledarskap inom rengöringsbranschen. De verkar som förmän, planerar och utvecklar den service som kunden behöver samt deltar i marknadsförings-, sakkunnig- och konsultuppgifter inom sin organisation. De svarar för att kunden får avtalsenlig service på ett heltäckande och effektivt sätt.

Att arbeta med förmans- och sakkunniguppgifter inom branschen för rengöringsservice förutsätter ett omfattande kunnande. Städteknikerna behärskar de centrala principerna för städning, praktiskt städarbete, arbetsintroduktion och -handledning samt kan leda personalen och produktionen av service. De rekryterar yrkeskunnig personal till arbetsplatserna och handhar personalfrågor på ett ansvarsfullt sätt. De planerar budgeteringen inom sitt ansvarsområde och svarar för de faktiska kostnaderna samt anskaffningarna av utrustning.

Städteknikerna utvecklar personalen och verksamheten samt planerar och organiserar servicen på arbetsplatserna inom sitt eget ansvarsområde kundinriktat och högklassigt. De håller aktiv kontakt med kunderna och sin personal och sköter om informationen och insamlingen av respons. De stödjer och uppmuntrar sina arbetstagare till samarbete samt att utveckla sitt eget arbete och beakta kundens behov. De följer med utvecklingen inom den egna branschen och utvecklar sig själva, sitt arbete och sin arbetsgemenskap.

Städteknikerna samarbetar med kunder, medlemmar i arbetsgemenskapen och andra yrkes- och intressentgrupper. Arbetet förutsätter därför aktivitet, initiativrikedom, ansvarskänsla, goda färdigheter i att hantera människorelationer samt kommunikations-, interaktions-, kundservicefärdigheter. I arbetet behövs också förmåga att planera, organisera och fatta beslut.

Städteknikerna arbetar som fackmän inom branschen för rengöringsservice, t.ex. med följande yrkesbenämningar: serviceförmän, ledare av städarbete, servicechef, städchef, produktchef eller kontaktchef. De kan också arbeta med uppgifter inom planering och produktutveckling eller som sakkunniga eller säljkonsulenter inom branschen för rengöringsservice. 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/biblioteket  
Pb 380 (Hagnäsgatan 2)  
00531 Helsingfors  
tfn: (09) 774 774 50  
fax (09) 774 774 75  
kirjasto@oph.fi  
[www.oph.fi/svenska/bokhandel](http://www.oph.fi/svenska/bokhandel)