

Grunder för fristående examen
SPECIALYRKESEXAMEN I TEKNIK
2009

Grunder för fristående examen

SPECIALYRKESEXAMEN I TEKNIK

2009

© Utbildningsstyrelsen 2009

Edita Prima Oy

Helsingfors 2009

ISBN 978-952-13-4139-7 (häft.)

ISBN 978-952-13-4140-3 (pdf)



Dnr 5/011/2009

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM 23.3.2009

Giltighetstid
fr.o.m. 1.5.2009 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

Upphäver Föreskrift Nr 1/011/2000, 13.1.2000

GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN I TEKNIK

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för Specialyrkesexamen i teknik. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.5.2009.

Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna dnr 1/011/2000 t.o.m.30.4.2011 .

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

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör

Timo Lankinen

Undervisningsråd

Olli Hautakoski

INNEHÅLL

Kapitel 1

Fristående examina	7
1 § Anordnande av fristående examina	7
2 § Avläggande av fristående examen	7
3 § Grunderna för fristående examen	7
4 § Personlig tillämpning i fristående examen	8
5 § Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen	8
6 § Betyg	8
7 § Utbildning som förbereder för fristående examen.....	9

Kapitel 2

Uppbyggnaden av specialyrkesexamen i teknik.....	9
1 § Examensdelarna	9

Kapitel 3

Kraven på yrkesskicklighet i specialyrkesexamen i teknik och grunderna för bedömningen	11
1 § Ledning av arbetet	11
2 § Ledning av processen.....	14
3 § Ledning av personal.....	15
4 § Ledning av kundservice	17
5 § Självständig yrkesutövning	18

Kapitel 1

FRISTÅENDE EXAMINA

1 § Anordnande av fristående examina

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

2 § Avläggande av fristående examen

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Varje examensdel ska bedömas skilt för sig. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

3 § Grunderna för fristående examen

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den aktuella arbetsprocessen. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

4 § Personlig tillämpning i fristående examen

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om personlig tillämpning.

5 § Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga utredningar om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen.

En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

6 § Betyg

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betyg för fristående examina, utbildning som förbereder för fristående examen och läroavtalsutbildning.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinandena.

7 § Utbildning som förbereder för fristående examen

Det går formellt sett inte att ställa förhandsvillkor i fråga om utbildning för dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning.

Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

Kapitel 2

UPPBYGGNADEN AV SPECIALYRKESEXAMEN I TEKNIK

1 § Examensdelarna

För att få examensbetyg ska examinanderna avlägga den obligatoriska delen

- Ledning av arbetet

och en av de valfria delarna

- Ledning av processen
- Ledning av personal
- Ledning av kundservice
- Självständig yrkesutövning.

Examinanderna kan ersätta den valfria delen genom att avlägga en specialyrkesexamen som är nära anknuten till arbetsuppgifterna.

I delen Ledning av arbetet visar examinanderna att de har breda kunskaper inom de delområden som påverkar verksamheten: ledarskap, lönsamhet, kundrelationer, processer och personalförvaltning. Kraven på yrkesskicklighet i examensdelen är inriktade på kortsiktig verksamhet och dagligt ledarskap.

I den valfria examensdelen visar examinanderna fördjupat kunnande om ett valt område genom planering, genomförande, bedömning och utveckling av det valda området. Kraven på yrkesskicklighet i den valfria delen är inriktade på mål och ledning av verksamheten på längre sikt.

Examensstruktur och krav på yrkesskicklighet:

Obligatorisk examensdel			
<p>1 § Ledning av arbetet</p> <p>1. Ledarskap Examinanderna kan leda verksamheten inom sitt ansvarsområde självständigt och framgångsrikt.</p> <p>2. Lönsamhet Examinanderna kan leda verksamheten inom sitt ansvarsområde så att verksamheten är lönsam och effektiv.</p> <p>3. Kundrelationer Examinanderna kan beakta kundernas behov och krav.</p> <p>4. Processer Examinanderna kan planera och genomföra processer på kort sikt inom sitt ansvarsområde.</p> <p>5. Personal Examinanderna kan leda personalen inom sitt ansvarsområde.</p>			
Valfria examensdelar, av vilka en väljs			
2 § Ledning av processen	3 § Ledning av personal	4 § Ledning av kundservice	5 § Självständig yrkesutövning
1. Examinanderna kan planera en process på lång sikt.	1. Examinanderna kan planera personalresurserna på lång sikt.	1. Examinanderna kan planera kundservice på lång sikt.	1. Examinanderna kan bedöma sin verksamhetsmiljö och utgående från det utarbeta en affärsverksamhets- eller verksamhetsplan för sitt företag.
2. Examinanderna kan genomföra processen enligt målen.	2. Examinanderna kan genomföra personalplaner enligt målen samt inleda och genomföra personalutvecklingsåtgärder.	2. Examinanderna kan genomföra kundservice enligt målen.	2. Examinanderna kan verka som yrkesutövare, målmedvetet och i enlighet med planer och lagstadgade förpliktelser.
3. Examinanderna kan bedöma genomförandet av processen.	3. Examinanderna kan bedöma personalresurserna.	3. Examinanderna kan bedöma produkterna, marknaden och konkurrensläget.	3. Examinanderna kan bedöma verksamhetens resultat och framtid.
4. Examinanderna kan utveckla processen genom att genomföra ett utvecklingsprojekt.	4. Examinanderna kan utveckla personalen genom att genomföra ett utvecklingsprojekt.	4. Examinanderna kan utveckla kundrelationerna genom att genomföra ett utvecklingsprojekt.	4. Examinanderna kan utveckla sin företagsverksamhet genom att genomföra ett utvecklingsprojekt.

Kapitel 3

KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I SPECIALYRKESEXAMEN I TEKNIK OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Specialyrkesexamen i teknik är avsedd för personer som har praktisk erfarenhet av arbetsledning eller anknytande expertuppgifter, eller personer som kommer att få förmans- eller expertuppgifter inom sin egen organisation. Examinanderna ska ha gedigen yrkeskompetens inom sin bransch och god kännedom om den egna organisationens verksamhet. De leder och utvecklar verksamheten inom sitt ansvarsområde.

Ansvarsområdet kan t.ex. vara förmansuppgifter, produktion, produktionsutveckling, kundservice, produktutveckling, projektledning, kvalitetsledning, personalförvaltning eller självständig yrkesutövning (företagare).

Specialyrkesexamen i teknik bedöms per examensdel så att examinandernas yrkeskicklighet jämförs med kraven på yrkeskicklighet i respektive examensdel.

Kraven på yrkeskicklighet, målen och kriterierna för bedömningen samt sätten att påvisa yrkeskicklighet beskrivs i paragraferna 1–5 enligt följande:

Punkt a) Kraven på yrkeskicklighet i specialyrkesexamen i teknik är uppbyggda utgående från uppgifts- och färdighetsområden som ingår i arbetsledning.

Punkt b) Målen för bedömningen anger de för yrkeskickligheten centrala kompetensområden som man vid bedömningen bör fästa särskild vikt vid. Målen för bedömningen som härletts ur kraven på yrkeskicklighet anges *understruken och med kursiv stil*. Kriterierna för bedömningen anger hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och bestämmer alltså kompetensnivån.

Punkt c) I sätten att påvisa yrkeskicklighet fastställs kraven på sätten att avlägga yrkesprovet i examensdelen.

1 § Ledning av arbetet

a) Krav på yrkeskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen	c) Sätten att påvisa yrkeskicklighet
1. Ledarskap Examinanderna kan leda verksamheten inom sitt ansvarsområde självständigt och framgångsrikt.	<u>Ledarskapsarbetet</u> Examinanderna <ul style="list-style-type: none">• arbetar enligt företagets verksamhetsidé, affärsidé och värderingar.• vet vilken uppgift det egna ansvarsområdet har i företagets affärsverksamhetsprocess• kan upplysa personalen om organisationens mål• kan leda och handleda andra i arbetet på ett samspelt och interaktivt sätt med beaktande av att människor är olika	Examinanderna visar hur de leder arbetet eller verksamheten i praktiska ledarskaps- eller expertuppgifter. Examinanderna bedömer sina egna färdigheter och gör upp en personlig utvecklingsplan.

	<ul style="list-style-type: none"> • kan utnyttja sakkunniga inom olika områden i förmans- och utvecklingsarbetet • ger och tar emot respons på ett konstruktivt sätt • kan skapa förutsättningar för personalverksamheten genom att delegera, ge ansvar och befogenheter åt personalen • fattar på eget initiativ genomtänkta beslut i rätt tid • kan i problemsituationer komma med lösningar som utvecklar organisationens verksamhet • kan bedöma sina egna färdigheter och resultat samt utveckla dem • kan leda sig själv, planerar sin tidsanvändning och sköter sin arbetshälsa • är förbunden att planera och utveckla sin egen verksamhet i samma riktning som företaget. 	
<p>2. Lönsamhet Examinanderna kan leda verksamheten inom sitt ansvarsområde så att den är lönsam och effektiv.</p>	<p><u>Lönsam verksamhet inom ansvarsområdet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan ställa upp lönsamhetsmål för sitt ansvarsområde • kan arbeta enligt de uppställda målen • kan planera och genomföra effektiv verksamhet samt följa upp effektiviteten • kan bedöma hur de mål som ingår i det egna ansvarsområdet uppnås ur lönsamhetssynpunkt • kan överväga kostnadseffekter och finna alternativa lösningar samt genomföra korrigerande åtgärder • kan utnyttja ekonomiska rapporter och nyckeltal i sin verksamhet. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande inom sitt ansvarsområde genom att planera och genomföra lönsam verksamhet samt följa upp effektiviteten.</p>
<p>3. Kundrelationer Examinanderna kan beakta kundernas behov och krav.</p>	<p><u>Kundrelationerna inom ansvarsområdet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan granska kundernas behov och krav inom sitt ansvarsområde med tanke på utveckling av tjänster och produkter • kan bedöma samarbets- och nätverksrelationerna inom sitt ansvarsområde ur verksamhetens synpunkt • känner till produkterna eller tjänsterna 	<p>Examinanderna visar sin kunskap om produkter, tjänster och kunder i organisationen (interna eller externa kundrelationer).</p>

	<p>inom sitt ansvarsområde</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till praxis och system för beställning och leverans inom sitt ansvarsområde 	
<p>4. Processer Examinanderna kan planera och genomföra processen inom sitt ansvarsområde på kort sikt.</p>	<p><u>Processen inom ansvarsområdet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan se till att den dagliga verksamheten löper • kan leda processen inom sitt ansvarsområde • känner till arbetsuppgifterna inom sitt ansvarsområde, liksom maskiner, anläggningar, råvaror samt lagstiftning, apparaturens säkerhet och processer • kan planera verksamheten och handleda arbetstagarna i arbetet inom sitt ansvarsområde på planerligt sätt i enlighet med de resurser som står till buds • kan systematiskt lösa problem vid störningar i processen inom det egna ansvarsområdet • känner till företagets kvalitetstänkande eller kvalitetssystem och de vanligaste kvalitetsstandarderna i företaget samt genomför kvalitetsutveckling i praktiken • känner till branschens arbetarskydds-föreskrifter, informerar andra om dem och övervakar att de följs • kan sörja för miljövard, avfallshantering och hållbar utveckling inom sitt ansvarsområde. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att på kort sikt planera och genomföra processen.</p>
<p>5. Personal Examinanderna kan leda personalen inom sitt ansvarsområde.</p>	<p><u>Ledning av personalen inom ansvarsområdet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • svarar för handledning och introduktion av i arbetet • kan definiera kraven på yrkesskicklighet för de personer som arbetar inom ansvarsområdet • kan dra nytta av personalens kompetens i uppgifterna inom ansvarsområdet • beaktar vad personalens kompetens och arbetsförmåga betyder för företagets verksamhet • kan bedöma yrkeskompetensen och 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom personalåtgärder som upprätthåller kompetensen och arbetsförmågan i den egna arbetsgruppen i relation till behovet.</p>

	<p>samarbetsfärdigheterna hos de enskilda personerna i arbetsgruppen</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan hålla utvecklingssamtal och utgående från samtalen vidta överenskomna åtgärder • kan leda personalutvecklingen • kan tillämpa kollektivavtalet inom sin bransch. 	
--	---	--

2 § Ledning av processen

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet
1. Examinanderna kan planera en process på lång sikt.	<p><u>Processplanering</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan göra upp planer för en långsiktig process • kan dimensionera processens resurser på lång sikt • kan beakta och tillämpa serviceanvisningar eller -planer för produktionsmedlen • kan planera anskaffningar och investeringar. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera en långsiktig process inom sitt ansvarsområde.
2. Examinanderna kan genomföra processen enligt målen.	<p><u>Genomförande av processen</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan leda processen enligt målen • kan uppfatta hur åtgärderna inom det egna ansvarsområdet påverkar organisationens konkurrensförmåga och andra funktioner • kan använda organisationens processtyrningsmetoder och -system • kan genomföra korrigerande åtgärder • kan tillämpa livscykel tänkande. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att leda processen i praktiken.
3. Examinanderna kan bedöma genomförandet av processen.	<p><u>Bedömning av processen</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan bedöma vilka skeden i processen som är kritiska ur organisationens verksamhetssynpunkt • kan avgöra utvecklingsobjekten i processen • kan bedöma säkerheten • kan utnyttja riskanalyser i sitt arbete. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att bedöma processen och använda resultaten i sitt arbete.

<p>4. Examinanderna kan utveckla processen genom ett utvecklingsprojekt.</p>	<p><u>Genomförande av utvecklingsprojekt</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan dra nytta av bedömningar och mätningar av processen då de väljer utvecklingsprojekt • kan avgränsa utvecklingsprojektet • kan ställa upp mål för utvecklingsprojektet • kan välja ändamålsenliga metoder för projektet • kan utarbeta en tidtabell för projektet, fastställa resurser och beräkna kostnader • kan leda och genomföra utvecklingsprojektet i samarbete med personalen. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera och genomföra ett utvecklingsprojekt.</p>
--	---	--

3 § Ledning av personal

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet
<p>1. Examinanderna kan planera personalresurserna på lång sikt.</p>	<p><u>Planering av personalresurser</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan utveckla personalens uppgifter och arbetsbeskrivningar inom sitt ansvarsområde • kan planera personalresurserna • kan kartlägga och planera personalutveckling • är insatta i praxis för rekrytering och val av personal • kan göra upp arbets- eller personalavtal • känner till förfarandet då ett arbetsförhållande upphör • känner till lagen om samarbete inom företag och kan följa den inom sitt ansvarsområde. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera personalåtgärder, t.ex. rekrytering, hyrning av arbetskraft, utlokalisering, avslutande av arbetsförhållande, resursplanering, utveckling av arbetsbeskrivningar etc.</p>
<p>2. Examinanderna kan genomföra personalplaner enligt målen samt inleda och genomföra personalutvecklingsåtgärder.</p>	<p><u>Genomförande av personalplaner</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan genomföra en personalstrategi • kan bedöma yrkeskompetensen på arbetsplatsen • kan utnyttja utbildningsutbudet och examina inom sin bransch för att utveckla personalen 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande i praktiskt arbete genom att följa kraven i arbetslagstiftningen och sörja för personalens kompetens och arbetshälsa.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • kan sporra personalen till aktiviteter som främjar hälsan, arbetsförmågan och arbetshälsan • känner till systemet med arbetsalternering och familjeledigheter • känner till det lokala förfarandet för avtal om arbetsvillkor • kan samarbeta med förtroende- och arbetarskyddsorganisationer • känner till olika metoder att belöna personalen • kan fungera som expert på anställningsfrågor i organisationen. 	
3. Examinanderna kan bedöma personalresurserna.	<p><u>Bedömning av personalresurser</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan tolka och dra nytta av undersökningar om personalens arbetstillfredsställelse och arbetsklimatet • kan avgöra hur resultaten av utvecklingssamtalen kan utnyttjas • kan bedöma personalens arbetstidsanvändning • kan bedöma och handleda inläring i arbetet • kan bedöma och förutspå framtida kompetensbehov • kan bedöma och kartlägga risker i anslutning till personal och kompetens 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att bedöma personalresurserna och utnyttja resultaten i sitt arbete.
4. Examinanderna kan utveckla personalen genom att genomföra ett utvecklingsprojekt.	<p><u>Genomförande av utvecklingsprojekt</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan utnyttja bedömningar av personalresurserna då de väljer utvecklingsprojekt • kan avgränsa utvecklingsprojektet • kan ställa upp mål för utvecklingsprojektet • kan välja ändamålsenliga metoder för projektet • kan utarbeta en tidtabell för projektet, fastställa resurser och beräkna kostnader • kan leda och genomföra utvecklingsprojektet i samarbete med personalen. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera och genomföra ett utvecklingsprojekt.

4 § Ledning av kundservice

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet
1. Examinanderna kan planera kundservice på lång sikt.	<p><u>Planering av kundservice</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • är insatta i avtalsvillkor, leveranspraxis och kvalitetskrav på produkterna och tjänsterna samt i konsumentskyddet och produktansvarslagen • känner till organisationens produkter, produktgrupper, applikationer och konkurrensfaktorer • kan dela in kunderna i grupper och behärskar kundsegmentering • kan granska kundernas behov och krav med tanke på den egna organisationens produkter och tjänster • kan ställa upp mål för utvecklande av kundrelationerna • deltar i utarbetandet av marknadsförings- och/eller försäljningsplaner inom sitt ansvarsområde • kan prissätta produkter och tjänster och ge support. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera kundservice.
2. Examinanderna kan genomföra kundservice enligt målen.	<p><u>Genomförande av kundservice</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan kombinera produkter eller tjänster enligt kundernas behov • kan upplysa kunden om produktens konkurrensfördelar och framgångsfaktorer samt informera produktionen om kundens krav • behärskar personlig försäljning och kundservice • kan demonstrera produkterna och motiverar för kunden vilken nytta anskaffningen av en produkt leder till samt hjälper kunden att fatta ett köpbeslut. • genomför försäljnings- och marknadsföringsåtgärder • kan engagera personalen att målmedvetet sträva efter att uppfylla kundförväntningarna • kan använda kalkyl-, rapporterings- och kundprogram i sitt arbete. 	Examinanderna visar sitt kunnande genom att genomföra organisationens kundstrategi i samarbete med kunder och personal.

<p>3. Examinanderna kan bedöma produkterna, marknaden och konkurrensläget.</p>	<p><u>Bedömning av kundrelationer</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan göra kund-, marknads- och konkurrensoanalyser • kan bedöma viktiga kund- och intressentrelationer och deras betydelse för organisationen • kan följa med en produkts livscykel • kan bedöma kundrespons. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att bedöma efterfrågan på produkterna, konkurrens, konkurrensfaktorer och marknadsläge samt utnyttja resultaten i sitt arbete.</p>
<p>4. Examinanderna kan utveckla kundrelationerna genom ett utvecklingsprojekt.</p>	<p><u>Genomförande av utvecklingsprojekt</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan utnyttja kundrespons då de väljer utvecklingsprojekt • kan avgränsa utvecklingsprojektet • kan ställa upp mål för utvecklingsprojektet • kan välja ändamålsenliga metoder för projektet • kan utarbeta en tidtabell för projektet, fastställa resurser och beräkna kostnader • kan leda och genomföra utvecklingsprojektet i samarbete med personalen. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera och genomföra ett utvecklingsprojekt.</p>

5 § Självständig yrkesutövning

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet
<p>1. Examinanderna kan bedöma sin verksamhetsmiljö och utgående från det utarbeta en affärsverksamhets- eller verksamhetsplan för sitt företag.</p>	<p><u>Planering av företagsverksamhet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan utveckla en marknadsduglig affärsidé för sin verksamhet • förstår affärsidéns betydelse som verktyg i företagsverksamheten • kan välja annorlunda, ekonomiska sätt att producera tjänster och produkter inom sin egen bransch • kan på ett motiverat sätt välja sin företagsform och känner till skillnaderna mellan olika företagsformer • vet vad som förutsätts av en självständig yrkesutövare och vilka färdigheter som bidrar till framgång • kan skaffa information och söka hjälp av sakkunniga då de planerar företagsverksamheten och löser olika frågor. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att göra upp en affärsverksamhets- eller verksamhetsplan för företaget.</p>

<p>2. Examinanderna kan verka som yrkesutövare, målmedvetet samt enligt planer och lagstadgade förpliktelser.</p>	<p><u>Genomförande av företagsverksamhet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan utnyttja faktorer som inverkar på företagets lönsamhet och prissätter utgående från dem sina produkter och tjänster • kan fastställa behovet av ekonomiska resurser samt produktions- och personalresurser i företagsverksamheten • kan göra upp en resultatbudget för sitt företag • kan skapa och upprätthålla nätverksrelationer som är viktiga för företagets kontinuitet • kan följa central lagstiftning och lagstadgade förpliktelser • förstår betydelsen av avtal för yrkesutövare och i företagsverksamhet. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att verka som yrkesutövare.</p>
<p>3. Examinanderna kan bedöma verksamhetens resultat och framtid.</p>	<p><u>Bedömning av företagsverksamhet</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan bedöma och dra slutsatser om verksamheten utgående från olika nyckeltal • kan bedöma kostnadsstrukturen i sina produkter eller tjänster i olika marknadslägen • kan granska förändringar i verksamhetsmiljön, framtidsutsikter och möjligheter med tanke den egna företagsverksamheten. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att bedöma verksamheten och framtidsutsikterna.</p>
<p>4. Examinanderna kan utveckla sin företagsverksamhet genom ett utvecklingsprojekt.</p>	<p><u>Genomförande av utvecklingsprojekt</u> Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan välja ett utvecklingsprojekt för att utveckla företagsverksamheten och utvecklar sin företagsverksamhet • kan avgränsa utvecklingsprojektet • kan ställa upp mål för utvecklingsprojektet • kan välja ändamålsenliga metoder för projektet • kan utarbeta en tidtabell för projektet, fastställa resurser och beräkna kostnader • kan leda och genomföra utvecklingsprojektet. 	<p>Examinanderna visar sitt kunnande genom att planera och genomföra ett utvecklingsprojekt.</p>

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
Pb 380
00531 Helsingfors
tfn: 040 348 7555
fax 040 348 7766
kirjasto@oph.fi
www.utbildningsstyrelsen.fi