

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN
FÖR TVÄTTERITEKNIK
2002**

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN
FÖR TVÄTTERITEKNIK
2002**

© Utbildningsstyrelsen 2004

Edita Prima Oy

Helsingfors 2004

ISBN 952-13-2113-X (häft.)

ISBN 952-13-2114-8 (pdf)



DNR **57/011/2003**

FÖRESKRIFT **Iakttas som förpliktande**

DATUM **10.10.2002**

Giltighetstid
fr.o.m. 1.12.2002 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att
utfärda föreskriften bygger

L 631/1998 13 § 2 mom

A 812/1998 1 § 1 mom

GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKESEXAMEN FÖR TVÄTTERITEKNIK

Utbildningsstyrelsen har fastställt grunderna för specialyrkesexamen för tvätteriteknik. Examensgrunderna skall iakttas fr.o.m. 1.12.2002 tillsvidare.

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

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

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

Generaldirektör

JUKKA SARJALA

Jukka Sarjala

Överinspektör

LEA LAKIO

Lea Lakio

INNEHÅLL

Kapitel 1

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

Kapitel 2

Uppbyggnaden av specialyrkesexamen för tvätteriteknik	8
1 § Examensdelarna	8

Kapitel 3

Kraven på yrkesskicklighet i specialyrkesexamen för tvätteriteknik och grunderna för bedömningen	9
--	---

OBLIGATORISKA DELAR

1 § Ledning av textilvårdsarbete	10
a) Krav på yrkesskicklighet	10
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	10
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	16
2 § Planering och utveckling av textilvårdsservice.....	17
a) Krav på yrkesskicklighet	17
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	17
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	20
3 § Lönsam textilvårdsverksamhet	21
a) Krav på yrkesskicklighet	21
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	21
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	23

VALFRIA EXAMENSDELAR

4 § Kundservice och marknadsföring inom textilvården.....	24
a) Krav på yrkesskicklighet	24
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	24
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	26
5 § Uthyrning av textilier	27
a) Krav på yrkesskicklighet	27
b) Mål och kriterier för bedömningen.....	27
c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	28

6 §	Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom textilvårdsservicen	29
	a) Krav på yrkesskicklighet	29
	b) Mål och kriterier för bedömningen.....	29
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	32
7 §	Språkkunskaper vid kundservice och inskolning.....	32
	a) Krav på yrkesskicklighet	32
	b) Mål och kriterier för bedömningen.....	32
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	34
8 §	Företagsamhet inom textilvården	34
	a) Krav på yrkesskicklighet	34
	b) Mål och kriterier för bedömningen.....	34
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	36
9 §	En examensdel från någon annan specialyrkesexamen.....	36
	c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet	36

BILAGA

Beskrivning av tvätteriteknikerns yrke	37
--	----

SYFTET MED FRISTÅENDE EXAMINA OCH MÅLEN FÖR DEM

1 § Fristående examina

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

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

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

2 § Förberedande utbildning för fristående examina

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

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

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

3 § De allmänna grunderna för 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 TVÄTTERITEKNIK

1 § Examensdelarna

Specialyrkesexamen för tvätteriteknik består av tre obligatoriska delar och en valfri del. Examen är avlagd när alla fristående delar har utförts och godkänts. Specialyrkesexamen för tvätteriteknik omfattar följande delar:

Obligatoriska delar:

1. Ledning av textilvårdsarbete
2. Planering och utveckling av textilvårdsservice
3. Lönsam textilvårdsverksamhet

Valfria delar:

4. Kundservice och marknadsföring av textilvård
5. Uthyrning av textilier
6. Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom textilvårdsservicen
7. Språkkunskaper vid kundservice och inskolning
8. Företagsamhet inom textilvården
9. En examensdel från någon annan specialyrkesexamen

KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I SPECIALYRKESEXAMEN FÖR TVÄTTERITEKNIK OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

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

Systemet med fristående examina baseras på den plan för arrangemang av fristående yrkesprov som läroanstalten har gjort upp. De ur examenskraven härledda fristående yrkesproven och uppgifterna i dem skall planeras så att de är centrala med tanke på behärskandet av arbetet och de skall täcka de områden eller funktioner som presenterats i målen för bedömningen. Ur de fristående yrkesproven skall examinandens beredskap och förmåga att omvandla och tillämpa sina kunskaper och färdigheter i varierande situationer framgå. Platsen för yrkesprovet för varje examensdel skall vara av det slag att examinanden kan utföra sådana uppgifter med vilkas hjälp det är möjligt att i tillräcklig omfattning fastställa att den prestationsnivå som slagits fast i bedömningskriterierna för examensdelen har uppnåtts.

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

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

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

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

OBLIGATORISKA EXAMENSDELAR

1 § Ledning av textilvårdsarbete

a) Krav på yrkesskickligheten	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden är förtrogen med olika ledningssystem, ledarstilar och sätt att vara ledare. Han eller hon utnyttjar och tillämpar dem mångsidigt i sitt arbete som arbetsledare och förman i företaget, som producerar textilvårdstjänster.</p> <p>Han eller hon identifierar sina egna värderingar som ledare och förman. Han kan både leda människor och ärenden och arbetar så, att han får sin organisation och dess medlemmar att arbeta enligt gemensamt uppställda mål. Han gör arbetstidsplaner, övervakar personalens tidsanvändning och är kostnadsmedveten.</p>	<p>Att leda tvätteriarbete</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• har bred kännedom om textilvårdsarbetet och utnyttjar sina kunskaper vid ledning av tvätteriarbetet och arbetsgrupperna• väljer en ledarstil och ett sätt att leda som grundar sig på organisationens/ företagets värden och som är lämplig för situationen• arbetar effektivt för att uppnå organisationens/företagets mål• har bekantat sig med de vanligaste ledarskapssystemen (t.ex. mål-, resultat-, situations-, kvalitets- och miljöstyrning)• känner till det ledarskapssystem, som används i organisationen/företaget, och tillämpar det medvetet och konsekvent i sitt arbete• utvärderar resultaten av sitt ledarskap och ändrar sin verksamhet vid behov• arbetar systematiskt, målinriktat och interaktivt• tar för egen del hand om personalens mentala och materiella resurser• gör upp schema över arbetsskiftena• följer upp personalens användning av arbetstiden med tanke på textilvårdens lönsamhet
<p>Examinanden arbetar kundcentrerat och resultatnriktat på basis av organisationens/företagets värderingar, verksamhets- och affärsidé. Han engagerar sig i sin organisation och dess kundservice och han uppmuntrar och leder personalen att arbeta på samma sätt i det egna arbetet. Som förman ansvarar examinandem för kvaliteten på sitt eget och personalens arbete och uppmuntrar och leder personalen till ansvarsfullhet i</p>	<p>Kunskap om organisationens/ företagets värderingar, verksamhetsprinciper</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• är förtrogen med organisationens/företagets värderingar, verksamhets- och affärsidé och handlar enligt dem• är förtrogen med organisationens/företagets verksamhetsprocesser och verksamhetsmiljö

<p>arbetet. Han leder personalen till att ta hänsyn till de krav, som kundens verksamhet ställer på textilvården.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • är förtrogen med verksamheten inom sitt ansvarsområde och kundernas målsättningar • engagerar sig i organisationen/företaget och dess kundservice • engagerar sig i och tar ansvar för sitt arbete • ansvarar för kvaliteten på sitt eget och personalens arbete • uppmuntrar och leder aktivt personalen att engagera sig i sitt arbete samt i organisationen/företaget och kunderna • tar hänsyn till organisationens/ företagens resurser, lönsamhet och affärsidé i hela sin verksamhet • redogör för verksamhetens mål och nyckeltal för personalen • arbetar systematiskt, flexibelt och enligt kundernas krav samt ändrar sin verksamhet vid behov
<p>Examinanden ansvarar för egen del för att textilvårdsorganisationens/-företagets interna och externa information och kommunikation framförs muntligt och skriftligt till olika intressentgrupper. Han utnyttjar informationsteknik på ett mångsidigt sätt i sitt arbete.</p>	<p>Information och kommunikation</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • förstår sitt ansvar som informatör och rapportör • förstår kommunikationens betydelse för en smidig verksamhet, då den riktas åt alla håll i organisationen/företaget • informerar kunder, personal och organisationens övriga medlemmar aktivt och regelbundet om angelägenheter som berör verksamheten • uppmuntrar och leder för egen del personalen att informera kunden om frågor som berör arbetet samt om den egna organisationen/verksamheten • känner till konsumentskyddets krav beträffande textilvårdstjänster och kan i konfliktsituationer handla enligt föreskrifterna samt för företagets och kundens bästa • kommunicerar naturligt muntligt och skriftligt i olika situationer • kan utarbeta kundbrev och meddelanden genom mångsidig användning av textbehandlings- och övriga dataprogram samt elektronisk kommunikation

<p>Examinanden umgås med människor i sitt arbete. Han uppmuntrar och leder personalen till att arbeta interaktivt, kundcentrerat, flexibelt och resultat-inriktat. Han håller regelbunden kontakt med kunderna. Examinanden skapar för egen del förutsättningar för utveckling av en öppen och god atmosfär i arbetsgemenskapen. Han har en positiv människosyn och litar på personalens vilja och förmåga att delta i beslutsfattandet beträffande det egna arbetet.</p>	<p>Växelverkan och samarbete</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till kundernas verksamhet och behov av textiltvård • känner arbetsgemenskapens medlemmar (interna kunder) och känner till deras arbetsmetoder • är utåtriktad, öppen och modig i växelverkan med människor • förstår värdet i det multikulturella och accepterar olika människor • arbetar naturligt med människor från andra kulturer • förstår betydelsen av en välskött tjänst ur kundens och den egna organisationens/ det egna företagets perspektiv • är regelbundet och aktivt i kontakt med kunderna • ser för egen del till att ett bra arbetsklimat utvecklas i arbetsgemenskapen • kommer överens med personalen om att följa gemensamt utarbetade spelregler • planerar och definierar tydliga arbets- och ansvarsområden tillsammans med personalen och förklarar dem också för kunden • stöder och uppmuntrar personalen att framföra sina åsikter och tankar samt att delta i beslutsfattandet angående det egna arbetet i arbetsgemenskapen • ordnar utvecklingssamtal • löser på ett konstruktivt sätt problem som uppstår i arbetsgemenskapen
<p>Examinanden samlar regelbundet in respons från kunderna och från arbetsgemenskapen och utnyttjar informationen i sitt arbete. Han uppskattar det arbete som personalen gjort bra och ger dem sporrande respons. Han kan också ta emot och ge negativ respons. Han beaktar synpunkterna vid utvecklingen av textiltvårdsverksamheten och vid införandet av resultatförbättrande metoder.</p>	<p>Att ge och ta emot respons</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • skaffar aktivt och regelbundet kundrespons och utvecklar servicen och organisationens verksamhet utgående från erhållen respons • ger regelbundet sin personal respons • ber personalen om respons på sitt eget arbete och utvecklar arbetet utgående från erhållen respons

<p>Examinanden är en målinriktad förhandlare och behärskar mötes- och förhandlingskutymmer samt fungerar naturligt som sekreterare eller ordförande vid förhandlingar och möten.</p>	<p>Förfarande vid förhandlingar/möten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • ansvarar för egen del för organisationens/företagets förhandlings- och mötesarrangemang • deltar konstruktivt och aktivt i diskussioner och möten • kan fungera naturligt och sakligt som mötets/diskussionens ordförande, sekreterare och i andra uppgifter, som behövs vid mötesarrangemang • utarbetar nödvändiga mötesdokument (dagordning, promemoria, protokoll)
<p>Examinanden behärskar personaladministrativa uppgifter inom sitt ansvarsområde/organisationen/företaget, t.ex. att utreda personalbehov, grunderna för personalrekrytering, anställning och avlöning samt övriga löneärenden. Han gör för egen del personalen förtrogen med organisationens/företagets verksamhet.</p>	<p>Personalrekrytering, anställning och introduktion</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till organisationens/företagets instruktioner om hantering av personalärenden och tar hänsyn till dem i sin verksamhet • utreder personalbehovet inom sitt eget ansvarsområde (t.ex. befintlig personalstyrka, personalomsättning, behov av vikarier, framtida personalbehov) • känner till sätten att rekrytera personal och använder dem ändamålsenligt (t.ex. intern och extern personalrekrytering) • planerar rekryteringen inom sitt eget ansvarsområde • behandlar platsansökningar och intervjuar arbetssökande • går tillsammans med arbetstagaren igenom ärenden enligt arbetsavtalslagen om inledning och avslutning av anställningsförhållandet samt anställningsperioden (t.ex. skriftligt arbetsavtal, arbetsintyg) • informerar arbetstagaren om kollektivavtalets centrala bestämmelser (t.ex. arbetstid, uppsägningstid, sjukledighet, semester, familjeledigheter) • informerar om val av personal inom sin organisation och till kunderna • sköter för egen del om organisationens/företagets löneutbetalningar (t.ex. timrapporter, lönepåslag, betalningstidpunkter, slutlig lön)

	<ul style="list-style-type: none"> • är förtrogen med sin egen och kundorganisationernas verksamhet • utarbetar en introduktionsplan för sitt ansvarsområde, bedömer dess funktionsduglighet och utvecklar den vid behov • ansvarar för egen del för en planerlig introduktion av personalen i organisationens/företagets verksamhet (t.ex. förändringar i arbetet, nya uppgifter) • följer aktivt upp personalens utveckling i arbetet
<p>Examinanden behärskar mångsidigt yrkesteknik, arbetsledning och handledning inom textilvårdsarbetet. Han utarbetar arbetsinstruktioner för personalen. Han utnyttjar sin yrkeskunskap när han styr och handleder personalen i organisationens/företagets verksamhet.</p>	<p>Att handleda och leda personalens arbete</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • behärskar praktiskt textilvårdsarbete på ett omfattande sätt så att han kan handleda och leda personalens arbete vid en organisation (företag/inrättning) som idkar textilvård • utför och motiverar sitt arbete enligt de centrala principerna för textilvårdsarbete • behärskar textilvårdsmetoder, tvättmedel, maskiner och apparater samt principerna för ergonomi och arbetarskydd i sitt arbete • känner till textilmaterialen och kan välja de bästa möjliga behandlingsmetoderna för dem enligt ingångna avtal och enligt förhållandena i tvätteriet (t.ex. material, kundkrets, tillgängliga maskiner och apparater, miljövård) • utarbetar nödvändiga arbetsinstruktioner • behärskar ledning och handledning av arbetet mångsidigt så att han kan introducera, leda och handleda sin personal i textilvårdsarbetet samt i organisationens verksamhet • drar nytta av ledarskapsteorier i handlednings- och vägledningssituationer • handleder och styr personalen att arbeta kundorienterat, enligt textilvårdens krav på renlighetsgrad, ergonomiskt, effektivt och ekonomiskt samt att ta hänsyn till arbetarskydds- och miljöföreskrifter • följer aktivt upp personalens utveckling i sitt arbete

	<ul style="list-style-type: none"> • ser för egen del till att organisationens/företagets introduktionspärm är aktuell och utvecklar och kompletterar den regelbundet
<p>Examinanden känner till den centrala arbetslagstiftningen samt branschens kollektivavtal. Han tolkar och tillämpar dem i personalförvaltningen. Han känner också till arbetsgivarens och arbetstagarens rättigheter och skyldigheter och beaktar dem i sitt arbete.</p>	<p>Kännedom om arbetslagstiftningen och tillämpning av den i praktiken</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till den centrala arbetslagstiftningen (t.ex. Arbetsavtalslagen, Arbetstidslagen, Semesterlagen, Arbetarskyddslagen, Lagen om företagshälsovård, Lagen om unga arbetstagare) och kollektivavtalen och samarbetsfördraget (t.ex. Lagen om samarbete inom företag, Samarbetsavtalet) som tillämpas i branschen • Ser för sin egen del till att anställningsfrågorna verkställs i den egna organisationen/det egna företaget
<p>Examinanden följer aktivt utvecklingen i sin bransch och förser organisationen/företaget med sin egen sakkunskap och erfarenhet. Han verkar för egen del i organisationens/företagets utvecklingsprojekt och ansvarar för personalens utveckling och välbefinnande.</p>	<p>Organisations- och personalutveckling</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • följer utvecklingen i sin egen bransch i hemlandet och i utlandet • förser aktivt organisationen/företaget med ny information • Fördjupar sig i undersökningar som utförts inom den egna branschen och utnyttjar tillämpliga delar av dem i sitt arbete • bedömer och utvecklar aktivt sitt eget arbete • deltar vid behov i organisationens/företagets och arbetsgemenskapens utvecklingsprojekt • sporrar personalen att upprätthålla och uppdatera sin yrkesskicklighet • sporrar personalen att utveckla sitt eget arbete och att tillämpa ny information i arbetet • sporrar och instruerar personalen att sköta om sin arbetsförmåga • kan utarbeta ett personalboksut för sitt eget ansvarsområde och använder det i utvecklingen av personalen och organisationens/företagets verksamhet

<p>Examinanden bedömer kritiskt sin ledarförmåga samt sitt arbete som förman och i kundservice.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sin verksamhet ur den egna samt personalens och kundernas synvinkel • inser sina utvecklingsbehov och utvecklar sitt arbete på basis av dem • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons
---	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Ledning av textilvårdsarbete avläggs är ledning och utveckling av personalens arbete samt utveckling av organisationen och personalen. Examinanderna påvisar genom fristående yrkesprov eller genom ett intyg över avlagd yrkesexamen för anstaltsvårdare att de behärskar städarbetet samt genom fristående yrkesprov eller genom ett intyg över avlagd specialyrkesexamen för städarbetsledare att de behärskar ledarskap och handledning i arbetet.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

2 § Planering och utveckling av textilvårdsservice

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden deltar som expert på sitt område i organisationens/företagets försöks- och utvecklingsverksamhet. Han planerar och utvecklar i samarbete med personalen textilvårdstjänster och kompletterande service enligt kundens behov.</p>	<p>Utveckling av textilvårds- och kompletterande service</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• behärskar textilvårdsarbetet på ett omfattande sätt och utnyttjar sin kunskap vid utveckling av tjänsterna• beaktar i sitt utvecklingsarbete kvalitetsens betydelse för kunden• känner till kundens behov av textilvård och är i regelbunden kontakt med kunden• kommer med idéer, planerar och/eller utvecklar textilvårds- och kompletterande tjänster i samarbete med personalen och kunden• uppmuntrar personalen att komma med idéer och utveckla nya textilvårds- och kompletterande tjänster för kundens behov• deltar vid behov i företagets/organisationens produktutveckling (t.ex. utveckling av nya textilvårdstjänster)
<p>Examinanden bedömer och utvecklar tjänstens kvalitet tillsammans med personalen och kunden. Han ser för egen del till att organisationens/företagets kvalitetssystem förverkligas och strävar aktivt att utveckla det. Han känner till möjligheter för kvalitetskontroll, kvalitetsmättningsrutiner och -metoder, som används inom textilvårdsbranschen.</p>	<p>Textilvårdsservice, dess kvalitet och kvalitetsutveckling</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• känner så väl till olika alternativ för textilvårdstjänsterna, att han kan marknadsföra dem och organisera dem• känner till kundernas textilvårdsbehov, verksamhet och mål• uppskattar kundrespons och utnyttjar den vid utveckling av verksamhetens och tjänstens kvalitet• känner till olika kvalitetssystem och kvalitetssystemet i den egna organisationen/det egna företaget• arbetar för egen del i organisationens/företagets kvalitetsutvecklingsprojekt och utvecklar kvaliteten på tjänsten tillsammans med kunden och personalen• sporrar och styr personalen att följa organisationens/företagets kvalitetssystem

	<ul style="list-style-type: none"> • använder kvalitetsmättnings- och säkringsmetoder i sitt arbetet (t.ex. visuella och objektiva mätmetoder, deltar i textilvårdens kvalitetskontroll) • utvärderar och mäter tjänstens kvalitet regelbundet på överenskommet sätt • dokumenterar kvalitetsrapporterna och rapporterar resultatet på överenskommet sätt
<p>Examinanden planerar och marknadsför aktivt organisationens textilvårdstjänster och kompletterande service till kunderna. Han arbetar kundorienterat och eftersträvar varaktiga kundrelationer. Han känner till branschens pris-sättning och kan definiera tjänsternas pris-/kvalitetsförhållande med beaktande av verksamhetens lönsamhet.</p>	<p>Marknadsföring av textilvårds- och kompletterande service</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • förstår marknadsföringens betydelse i organisationens/företagets verksamhet • ansvarar för egen del för marknadsföringen och försäljningen av tjänsterna till kunden • känner till organisationens/företagets kundsegment • känner till organisationens/företagets marknadsförings- och försäljningsstrategier • känner till vad som påverkar efterfrågan på textilvårds- och sidotjänster • beaktar kundens behov vid marknadsföringen av tjänsterna • eftersträvar varaktiga kundrelationer • känner till organisationens/företagets val av konkurrensmetoder • prissätter tjänsterna lönsamt • uppgör offerter och serviceavtal till kunden
<p>Examinanden är insatt i planeringen av tvätteriets lokaler och kan planera planlösningar med avseende på ett löpande tvätteriarbete samt tvätterihygien. Han känner till de vanligaste maskinerna och apparaterna i ett tvätteri. Examinanden kan arbeta med stora anskaffningar i maskinanskaffningsgruppen och kan fatta beslut om mindre maskin- och apparatanskaffningar. Utgående från tvätteriets verksamhetsstrategi kan han jämföra lämpligheten av olika processlinjer, bestående av maskiner och apparater. Han kan beakta energi-, el-, vatten-, luft- och miljötekniken i planlösningarna och vid val av maskin- och apparatanskaffningar. Han känner</p>	<p>Planering av tvätteriets lokaler, mekanisering, maskiner och automation</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • behärskar textilvårdsprocessen så, att han kan delta i planeringen av tvätteriets lokaler, maskiner, apparater och automation • besitter sådana kunskaper i fysik (energi-, el-, vatten-, luft- och miljöteknik) och kemi (organisk kemi), som behövs i tvätteribranschen • kan vid sidan av inhemska informationskällor även utnyttja internationella källor vid process-, utrymmes-, maskin-, apparat- och automationsplaneringen • känner till rumsplaneringens effekt på det

<p>till automationsmöjligheterna i tvätteriets olika funktioner och kan dra slutsatser beträffande automationsgradens användbarhet/nödvändighet i olika delar/typer av tvätteriverksamheten.</p> <p>Examinanden är förtrogen med reparations- och underhållsmöjligheter för planerade och befintliga maskiner och apparater. Han kan skaffa de mest ändamålsenliga installations- och underhållstjänsterna i enlighet med tvätteriets placering.</p>	<p>löpande arbetet i tvätteriet (rena/smutsiga sidan, arbetets gång från mottagning till avsändning)</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till de energialternativ, som används i tvätterier • känner till hanteringskraven och –metoderna på både rent vatten och avfallsvatten i tvättinrättningar • känner till principerna för tvätteriets luftkonditioneringsarrangemang • känner så väl till maskiner och apparater, som används i tvätterier, att han kan medverka vid val av maskiner och apparater • kan bedöma maskin- och apparatalternativ utgående från olika textilvårdstjänster • är förtrogen med tvätteriautomationen vid textilernas transport i tvätteriet och principerna för programmeringen av tvätteriets maskiner och apparater • känner till förutsättningarna/principerna för driftkontrollen i tvätteriets produktionsverksamhet (underhåll, reparations- och serviceverksamhet)
<p>Examinanden kan planera ett smidigt och effektivt underhålls-/tvättprocessförlopp för textilier i tvätterier, som är belägna på olika ställen. Han känner till kvalitetskravens betydelse vid processval. Han kan använda sina kunskaper i kemi och fysik vid planeringen av underhåll/tvättprocess för textilerna (tvätt- och torkprogram, val av tvättkemikalier, vattenhantering, efterbehandling). Han kan programmera tvättlinjer. Han känner till smidiga modeller för packning, lagring och transport av textilier och väljer de lämpligaste lösningarna med beaktande av tvätteriets läge. Han känner till miljöeffekterna av olika transportmedel och strävar efter att minimera olägenheter orsakade av transporter.</p>	<p>Planering av tvätteriprocessen och logistiken</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • behärskar rationalisering av textilvård och textilvårdsprocessen så att han kan planera arbetets gång/hanteringen av textilerna enligt befintlig personalstyrka och tvätteriprocessens automatik • känner till textilvårdens kvalitetskrav • har för tvätteribranschen nödvändiga kunskaper i fysik (energi-, el-, vatten-, trycklufts-, luftkonditioneringsteknik, miljövård) och kemi (organisk kemi) • känner till vattnets och tvättkemikaliernas (tvätt- bleknings, fläckborttagnings- och appreteringsmedel) kvalitet och effekt utgående från tvättprocessen samt arbetar- och miljöskyddet • kan välja tvättkemikalier till tvätteriet • känner till kemikalielagstiftningen för tvätteriverksamhet • kan programmera enskilda apparater och tvättlinjer på basis av bruksanvisningen

	<ul style="list-style-type: none"> • kan lönsamt och miljöanpassat planera den lagring och transport, som sammanhänger med textilvårdstjänsten • följer den internationella utvecklingen av textilvårdsbranschen och miljövården
<p>Examinanden bedömer och analyserar behoven att utveckla kvaliteten på textilvårdstjänster samt kvaliteten på servicen. Han bedömer mångsidigt sin egen verksamhet i olika planerings- och utvecklingsuppgifter och beaktar även olika samarbetspartners synvinkel. Han följer den internationella utvecklingen i textilvårdsbranschen.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sin framgång i arbetet ur egen, personalens och kundernas synvinkel och ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons • utvärderar tjänstens kvalitet som helhet • inser sitt utvecklingsbehov och utvecklar på basis av det sin yrkeskunskap, sina personliga egenskaper och sitt arbetssätt

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Planering och utveckling av textilvårdsservice avläggs är att utveckla och marknadsföra textilvårdsservice och kompletterande service samt att kunna planera och utveckla textilvårdslokaler inklusive maskiner och apparater.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/ provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinandes del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinandes nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

3 § Lönsam textilvårdsverksamhet

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden följer upp verksamhetens lönsamhet och resultat inom sitt eget ansvarsområde/sin organisation/sitt företag och tolkar det ekonomiska resultatet. Han använder organisationens/företagets ekonomiska nyckeltal vid planering, utvärdering och utveckling av sitt ansvarsområde, samt vidtar på basis av dem nödvändiga åtgärder.</p> <p>Examinanden leder personalens tidsanvändning/användningen av arbetskraft i enlighet med tvätteriets verksamhetsidé och en framgångsrik verksamhet.</p>	<p>Uppföljning av kostnader och lönsamhet</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • förstår organisationens/ företagets redovisningssystem • behärskar grunderna i ekonomisk administration, såsom lönsamhetsberäkning, resultaträkning och balansräkning samt centrala ekonomiska nyckeltal • känner till textilvårdsbranschens kostnadsstruktur • känner till personalkostnadernas struktur och uppföljningen av dem • planerar personalresurserna i arbetet • följer upp arbetskraftens kostnadseffekter • förstår sambandet mellan lönsamhet och kostnader • känner till kostnadsbildningen inom organisationen/företaget • känner till nyckeltalen för lönsamhet och bedömer med hjälp av dem verksamhetens lönsamhet inom det egna ansvarsområdet • förstår vilken betydelse marknadsföring samt en ekonomisk och effektiv verksamhet har för organisationens verksamhet • inser hur valda lösningar påverkar kostnaderna • känner till metoderna för prissättning
<p>Examinanden planerar och utarbetar en budget för sitt ansvarsområde/organisationen/företaget. Han följer upp och rapporterar hur den förverkligas med hjälp av dataprogram, som han mångsidigt använder.</p>	<p>Utarbetande och uppföljning av budget</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • förstår budgetens betydelse vid planering, kontroll och koordinering av organisationens/företagets verksamhet • planerar och utarbetar en budget för sitt ansvarsområde • följer upp budgetens utfall inom sitt ansvarsområde • använder mångsidigt dataprogram för att utarbeta och följa upp budgeten (textbehandlings-, kalkyl- och grafikprogram)

<p>Examinanden ansvarar för organisationens/företagets anskaffningsplaner/inköpsplaner samt för anskaffningar/inköp. Han gör motiverade jämförelseberäkningar och planerar tvättkemikalie-, redskaps- och maskinförsök som stöd för anskaffningsbeslut/inköpsbeslut. Han ger förslag angående investeringar.</p> <p>Examinanden fungerar som ansvarsperson vid hantering av reklamationer. Han är förtrogen med datasystemen som används i lagerhanteringen och sköter lagerunderhållet och lagerbokföringen.</p>	<p>Att planera och genomföra anskaffningar</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • förstår hur en välskött anskaffningsverksamhet påverkar organisationens kostnader • känner till organisationens/företagets inköpsrutiner för anskaffningar och tillämpar dem i sitt arbete • ansvarar för inköpsverksamheten inom sitt ansvarsområde • planerar ett ekonomiskt och ändamålsenligt produktsortiment för sitt ansvarsområde (t.ex. hyrestextiler, material, redskap, maskiner, övriga produkter och tjänster) • planerar och organiserar praktiska försök (hyrestextiler, material, maskiner, redskap, metoder mm.) • utarbetar rapporteringsblanketter för försöken • svarar för egen del för rapportering av försöksverksamheten • kan utarbeta offertförfrågan och hantera och jämföra offerter • följer med att varuleveranserna är korrekta • sköter eventuella reklamationer sakligt • svarar för planering och lagring av anskaffningar • svarar för lageromsättningen och lagerbokföringen • vägleder personalen i ekonomisk användning av produkter, tjänster och material
<p>Examinanden känner till praxis i betalningsrörelsen och möjligheterna att använda dator i betalningstjänsten. Han kan på basis av tvätteriets läge träffa val beträffande olika möjligheter att sköta betalningsrörelsen.</p>	<p>Betalningsrörelsen i praktiken</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till vilka metoder som används för att sköta betalningsrörelsen och hur de genomförs i organisationen • kan instruera arbetstagarna att utföra betalningsrörelsen (fraktsedlar, faktura, kassafunktioner)

<p>Examinanden följer upp och bedömer verksamhetens kostnadseffekter på sitt eget ansvarsområde samt budgetens utfall. Han bedömer och utvecklar sin verksamhet på basis av erhållen respons.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer verksamhetens framgång vid uppföljningen av kostnaderna inom det egna ansvarsområdet • bedömer budgetutfallet inom det egna ansvarsområdet • inser sina utvecklingsbehov och utvecklar sitt arbete på basis av dem • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons
---	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Lönsam textilvårdsverksamhet avläggs är att utarbeta en budget för företaget/organisationen och att behärska kostnadskalkylering samt att planera och förverkliga anskaffningar.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetsituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

VALFRIA EXAMENSDELAR

4 § Kundenservice och marknadsföring av textilvård

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden planerar, organiserar och arrangerar kundcentrerat olika kund- och marknadsföringsevenemang och informationsmöten. Han förstår betydelsen av en framgångsrik kundservice och marknadsföring för organisationens verksamhet. Han presenterar organisationens/företagets produkter och tjänster på ett säljande, förtroendeingivande och sanningsenligt sätt för kunden.</p>	<p>Att sälja produkter och tjänster</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• är förtrogen med organisationens/företagets verksamhets- och affärsidé och handlar i enlighet med dem• är förtrogen med organisationens/företagets produkter och tjänster• har en ansvarsfull och tjänstvillig inställning till sitt arbete• skapar en positiv förhandlingsatmosfär vid försäljningsdiskussionen• utreder aktivt kundens behov genom att fråga, diskutera och lyssna• presenterar produkter och tjänster samt motiverar nyttan med köpbeslutet för kunden och hjälper kunden att göra köpbeslut• utarbetar offerter för produkterna och tjänsterna och tar emot beställningar• gör offerter och tjänsteavtal till kunden
<p>Examinanden använder mångsidigt olika metoder för kommunikation och växelverkan i olika betjänings- och informationssituationer. Vid presentation av produkter och tjänster väljer han de bäst lämpade kommunikationsmetoderna för olika tillfällen. Han är en aktiv informatör och han informerar naturligt, tydligt och artigt både muntligt och skriftligt.</p>	<p>Kommunikation vid möten, presentationer och information/betjäningssituationer</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none">• är förtrogen med organisationens/företagets verksamhetsidé samt produkter och tjänster• förstår hur organisationens/företagets image påverkas av kundkommunikation och information• känner till organisationens/företagets kommunikationsplan och målgrupperna (interna och externa kunder och övriga intressentgrupper)• känner till olika kommunikationsmedier och använder dem mångsidigt (t.ex. kundbrev, meddelanden, PR-material, elektroniska media, PR-verksamhet)

	<ul style="list-style-type: none"> • har som mål att skapa en positiv företagsimage för kunder och övriga intressenter • strävar efter att skapa en positiv atmosfär för kommunikationen i organisationen/företaget • informerar ansvarsfullt kunder och andra intressenter om organisationens/företagets verksamhet, produkter eller tjänster • uppfattar betydelsen av den ordlösa kommunikationen som en del av kommunikationen • utarbetar skriftliga meddelanden, kundbrev eller rapporter • planerar och utvecklar för egen del organisationens/företagets kundkommunikation och informationsverksamhet • bedömer effekterna av sin kommunikation/informationsverksamhet
<p>Examinanden deltar vid behov i sin organisations/sitt företags försäljningsarbete. Han behärskar individuellt försäljningsarbete. Han utreder kundens behov och hjälper kunden att välja, godkänna och skaffa de produkter och tjänster, som kunden behöver.</p>	<p>Att planera, organisera och arrangera kund- och marknadsföringsevenemang och informationsmöten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till textilvårdsorganisationens/-företagets produkter och tjänster • planerar, organiserar och arrangerar olika kundevenemang, försäljnings- och rådgivningstillfällen samt mässpresentationer • placerar produkter och informationsmaterial om tjänster på ett representativt, elegant och säljande sätt • uppträder naturligt vid olika evenemang med presentationer och kundservice • sköter presentationen och betjäningen på ett kundorienterat sätt • presenterar och säljer aktivt organisationens/företagets produkter eller tjänster till kunden • ger ansvarsfullt råd till kunden beträffande frågor om val och användning av tjänster och produkter

<p>Examinanden bedömer hur han planerar, organiserar och arrangerar kundevenemang, presentationer och mässverksamhet, samt försäljningsarbetet. Han bedömer även sitt arbete som kundinformator.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sin framgång i arbetet ur sin egen och ur kundens synvinkel • inser sitt utvecklingsbehov och utvecklar på basis av det sina personliga egenskaper och sitt arbete • samlar aktivt respons om sin verksamhet • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons
--	--

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Kundservice och marknadsföring av textilvård avläggs är försäljning av produkter och tjänster, planering och arrangerande av olika kund- och marknadsföringsevenemang och presentationer, samt kundkommunikation.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/ provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

5 § Uthyrning av textilier

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden kan marknadsföra textiluthyrningsservice som ett alternativ i enlighet med kundens behov. Han känner till hur man gör offerter och avtal. Han kan organisera uthyrningssystemet lönsamt både ur kundens och tvätteriets perspektiv. Han känner till olika kunders hygienkrav på textilier och kan beakta dem i textilverden. Han beaktar kundens verksamhet vid utarbetande av hyresavtal och vid uthyrningen.</p>	<p>Kundservice inom textiluthyrningen</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan marknadsföra och sälja textiluthyrningstjänster • känner till praxis för uthyrningsavtal • kan ingå hyresavtal • kan för kundens räkning utreda detaljer i avtalet såsom <ul style="list-style-type: none"> – val av produkt – omloppshastighet – kostnadspåverkande faktorer – praxis för ersättningar och svinn – transporter – fakturering
<p>Examinanden känner till lämpliga textilmodeller och material för textiluthyrning med avseende på textilverden och bruksenskaperna. Han känner till författningar och specialbestämmelser (skyddskläder, operationstextiler, säkerhetskläder, textilers brandsäkerhet osv.), som styr textilernas bruksenskaper. Han beaktar textilernas livscykel då han gör anskaffningsbeslut. Han känner till testmetoderna beträffande textilernas underhåll och användning och kan beakta testresultaten vid anskaffningsbeslut.</p>	<p>Anskaffning av uthyrningsprodukter</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan välja lämpliga textilier för uthyrning enligt kundernas och textilverdens krav (klädesval, materialval, metoder för textilverd, textilens hållbarhet) • beaktar i sitt arbete bestämmelser som styr textilanvändning och textilverd • kan sköta kundspecifik textilprovning och uppskatta lämplig mängd • kan utföra provtvättar och göra anskaffningsbeslut på basis av dem
<p>Examinanden organiserar mottagning, märkning, tvätt och efterbehandling av produkterna samt lagrings- och leveranssystemen.</p>	<p>Uthyrningssystemet</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan underhålla och transportera uthyrningstextilier i ett tvätteri med uthyrningstjänst • övervakar att kvaliteten är jämn i uthyrningstjänsten • gör avtal och övervakar omsättningen av textilier • övervakar att kundkontakterna upprätthålls

<p>Examinanden sköter om lagringen och använder lagersystemet effektivt. Han definierar kvalitetskriterier, reparationsbehov och utgallring av uthyrningstextilierna. Han väljer och arrangerar nödvändiga reparationstjänster och sätt att utgallra produkter. Han vet hur den utgallrade produkten kan återanvändas eller återvinnas. Hans arbete styrs av kunskap om lönsamhet och kostnader.</p>	<p>Lagring av uthyrningsprodukter</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan arrangera lagring av uthyrningen • kan optimera lagervärdet • sköter om lagerinventering och kompletteringsanskaffningar • kan arrangera utgallring av uthyrningstextiler med beaktande av miljöaspekter • följer upp lönsamheten för uthyrningsverksamheten och ger vid behov förbättringsförslag
<p>Examinanden bedömer sin verksamhet i uthyrningstjänsten samt i planeringen, organiseringen, förverkligandet av den samt i försäljningsarbetet. Han bedömer också sin verksamhet i skötseln av kundkontakter.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sin framgång i arbetet ur egen och kundens synvinkel • inser sitt utvecklingsbehov och utvecklar på basis av det sina personliga egenskaper och sitt arbetssätt • samlar aktivt respons om sin verksamhet • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Uthyrning av textilier avläggs är att köpa in uthyrningstextilier, att sälja uthyrningstjänster och att organisera uthyrningen.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

6 § Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom textilvårdsservicen

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
<p>Examinanden känner till de vanligaste kvalitets- och miljösystem, som används inom textilvårds-/rengöringsservice, samt inom den egna organisationen. I sitt arbete följer han principerna för organisationens/företagets kvalitets- och miljösystem.</p>	<p>Kunskap om kvalitets- och miljösystem</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till textilvårdsorganisationens/-företagets kvalitets- och miljösystem • följer de ovannämnda systemens principer och instruktioner • förklarar nyttan med systemen för personalen • leder och övervakar att systemens instruktioner efterföljs • kan välja de ur organisationens/företagets synvinkel mest lönsamma och bäst fungerande miljövårdstjänsterna • dokumenterar och rapporterar överenskomna kvalitets- och miljövårdsrelaterade ärenden inom sitt eget ansvarsområde • beaktar vid anskaffningsbesluten de kvalitets- och miljösystem som tillämpas hos varu- och tjänsteleverantörerna
<p>Examinanden förstår mervärdet som kvalitets- och miljösystemen erbjuder kunden och organisationen/företaget. Som producent av textilvårds- och rengöringstjänster förstår han hur hans eget arbete och hans val påverkar helhetskvaliteten och miljön.</p>	<p>Kundorienterad kvalitetsledning och miljövård</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till målen för kundernas verksamhet • arbetar kundorienterat med nöjda kunder som mål för sitt arbete • samarbetar med kunderna i frågor beträffande kvalitet och miljövård • förstår betydelsen av personalens arbete vid utveckling av kvalitetsledningen och miljövården inom tvätterieområdet • följer systematiskt principerna för kvalitetsledning sitt arbete • sporrar och handleder sin personal att följa ovannämnda principer • känner till livscykeltankandet och följer principerna för hållbar utveckling i sitt arbete samt sporrar och vägleder personalen att följa ovannämnda principer

<p>Examinanden förstår hur kvalitetssystemen påverkar företagets produktiva verksamhet. Han är insatt i organisationens/företagets kvalitetssystem och ombesörjer för egen del att det införs och utvecklas. Han uppskattar kundrespons och utnyttjar den vid utvecklingen av servicens/tjänsternas kvalitet.</p>	<p>Införande och utveckling av kvalitetssystem i organisationen/ företaget</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till och förstår kvalitetssystemets innehåll och inverkan på det egna arbetet och på personalens arbete • styr för egen del personalen så att den följer organisationens/företagets kvalitetssystem • utvecklar systematiskt för egen del organisationens/företagets kvalitetssystem tillsammans med personalen • samlar regelbundet in kundrespons och informerar ledningen och personalen om den • utnyttjar kundrespons mångsidigt vid utvecklingen av verksamheten • utvecklar mätmetoder och kvalitetsmätare för servicens kvalitet tillsammans med kunden och personalen • sporrar och vägleder personalen att upptäcka kvalitetsavvikelser och att reagera på dem • rapporterar själv observerade kvalitetsavvikelser • utvecklar ett system för kundrespons tillsammans med kunden och personalen • ser till att organisationens/företagets introduktionspärm är aktuell och utvecklar och kompletterar den regelbundet
<p>Examinanden känner till kemikalielagstiftningen och följer och tillämpar den i sitt arbete. Han följer principerna för hållbar utveckling vid organiseringen av tvätteri arbetet (materialval, energi- och vattenkonsumtion m.m.). Han känner till lagstiftningen om avfallshantering och lokala instruktioner. På basis av dem bedömer, planerar och utvecklar han avfallshantering ekonomiskt och enligt principen för hållbar utveckling. Genom sitt eget beteende skapar han en positiv inställning till kvalitetsutveckling och miljövard.</p>	<p>Införande och utveckling av miljövard</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till kemikalielagstiftningen och väljer kemikalier för textilvården enligt den • planerar vatten- och energiförbrukningen i tvätteri arbetet och strävar efter att hitta lösningar som är så skonsamma för miljön som möjligt • väljer hållbara material för förpackning och transport • jämför och väljer vid planering och genomförande av anskaffningar sådana produkter, som möjligast lite förbrukar och belastar naturen

	<ul style="list-style-type: none"> • känner till innehållet i avfallslagen och avfallsförordningen samt lokala och av kunden erhållna instruktioner för hanteringen av avfallet • bedömer hur inrättningens avfallshantering fungerar (t.ex. sortering, tillvaratagande och borttransport av problemavfall, sorterings- och insamlingskärl, utrymmen för avfallshantering och avfallslagring, tömningsfrekvens). • planerar och utvecklar vid behov inrättningens avfallshantering tillsammans med övrig personal • vägleder och instruerar personalen att sortera olika typer av avfall (t.ex. papper, kartong, glas, plast, metall, bioavfall, problemavfall) • vägleder och instruerar personalen att sköta kundsäkerheten och sin egen säkerhet (t.ex. miljöfarligt avfall, smittfarligt avfall, sekretessbelagda papper) • väljer på basis av omständigheterna den bäst fungerande avfallshanteringstjänsten
<p>Examinanden instruerar och vägleder personalen och kunderna i ärenden beträffande kvalitet och miljö.</p>	<p>Vägledning och rådgivning i kvalitetsutveckling och miljövard</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • har en positiv inställning till kvalitets- och miljösystem och anser dem vara viktiga i arbetet • sporrar och vägleder personalen i kvalitets- och miljövårdsfrågor • berättar för kunderna om miljö- och avfallsbehandlingsfrågor inom textilvården • kan planera olika alternativ för utvecklingen av miljövården
<p>Examinanden fungerar metodiskt och systematiskt i sitt arbete och utvärderar och utvecklar kvaliteten på sitt arbete ur helhetsperspektiv.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sin framgång i arbetet ur egen, personalens och kundens synvinkel • inser sitt utvecklingsbehov och utvecklar det på basis av det sitt arbetsätt • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Utveckling av kvalitets- och miljöfrågor inom textilvårds- servicen avläggs är att känna till kvalitets- och miljösystem och den praktiska tillämpningen av dem, införande och utveckling av kvalitetssystem och miljövård i organisationen samt handledning och rådgivning i kvalitetsutveckling och miljövård.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/ provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska ledarskaps- och arbetsituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

7 § Språkkunskaper vid kundservice och inskolning

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanden förstår betydelsen av sin egen person och av växelverkan som en del av den egna organisationens/det egna företagets och arbetsplatsens företagsbild. Han ger människor som talar ett annat språk en bild av sitt yrkeskunnande. Han förstår att det är viktigt att behärska främmande språk för att kunna följa med utvecklingen inom textilvårdsbranschen.	Kundfokusering i betjäningssituationer Examinanden <ul style="list-style-type: none">• känner till kundorganisationens verksamhet• har kundbelåtenhet som mål för arbetet• ser sitt arbete som kundbetjäningssarbete och det syns i hela hans verksamhet• tar egna initiativ, är ansvarsfull och vänlig
Examinanden klarar sig på annat språk än sitt modersmål i olika kundbetjäningssituationer och han vägleder kunderna framåt i servicekedjan. Han arbetar tjänstvilligt och beaktar behoven hos kunder, som talar främmande språk.	Språkkunskaper vid kundservice Examinanden <ul style="list-style-type: none">• behärskar textilvårdsbranschens terminologi på sitt modersmål och på de språk som mest används i betjäningen• möter frimodigt kunder och anställda, som talar främmande språk• talar främmande språk med kund eller anställd i betjäningssituationer (t.ex. hälsning, rådgivning och handledning)• vägleder kunden ansvarsfullt framåt i servicekedjan

	<ul style="list-style-type: none"> • förklarar/presenterar muntligt och skriftligt på främmande språk ärenden rörande organisationens verksamhet (t.ex. organisationens/företagets tjänster eller produkter) • förstår kundens kultur, vilket tar sig uttryck i ett sakligt beteende (t.ex. artighet, vänlighet, small-talk) • behärskar den nonverbala kommunikationen i betjäningssituationen
<p>Examinanden klarar sig på annat språk än sitt modersmål i vanliga introduktions-, handledningssituationer. Han känner till terminologin samt maskinernas och apparaternas namn på det andra inhemska språket och på engelska. Han kan följa branschens utveckling i publikationer på främmande språk.</p>	<p>Introduktion/handledning av arbetstagare på främmande språk</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • möter modigt och fördomsfritt arbetstagare, som talar främmande språk • behärskar den centrala terminologin inom sitt yrkesområde på sitt modersmål och på främmande språk och kan förklara grundläggande ärenden på främmande språk • introducerar/skolar in arbetstagare, som talar främmande språk, i organisationen • introducerar/vägleder/handleder arbetstagare, som talar främmande språk, på ett sätt som deras kunskap och kunnande förutsätter • gör vid behov skriftliga arbetsinstruktioner på främmande språk • skapar förutsättningar för en sporrande atmosfär för växelverkan • uppmuntrar medarbetarna att pröva på, fråga och söka information
<p>Examinanden bedömer kritiskt sin egen verksamhet och sin språkkunskap vid branschuppföljning, kundbetjäning och arbetshandledning samt vid väglednings- och handledningssituationer.</p>	<p>Bedömning av den egna verksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sitt arbete och sina språkkunskaper ur tjänsteproducentens, kundens och/eller arbetstagarens synvinkel • bedömer sin förmåga att använda material på främmande språk för utveckling av branschen • utnyttjar den erhållna responsen för att utveckla sina språkfärdigheter • ändrar sin verksamhet på basis av erhållen respons

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Språkkunskap i service- och inskolningssituationer är att examinanden behärskar servicesituationer och situationer med växelverkan på det främmande språk som examinanderna valt i enlighet med sin individuella studieplan. Härvid skall examinanderna behärska ifrågakarande språk muntligt i servicesituationer eller i inskolnings-, lednings- eller vägledningssituationer och kunna förstå och använda branschens publikationer på främmande språk t.ex. vid anskaffning av maskiner och apparater och när han bekantar sig med branschens nyheter.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Att examinanden behärskar kraven på yrkesskicklighet för examensdelen påvisas genom autentiska introduktions-/väglednings-/handledningssituationer inom en organisation, ett företag eller på en arbetsplats som lämpar sig som provplats. Vid val av provplats skall beaktas att examinanderna har reella möjligheter att påvisa att de behärskar yrkesskickligheten för denna examensdel.

8 § Företagsamhet inom textilvården

a) Krav på yrkesskicklighet	b) Mål och kriterier för bedömningen
Examinanden känner till textilvårds- och rengöringsbranschens utveckling. Han förstår, hur olika organisationer skaffar textilvårds-/rengöringstjänster och anser tjänsteföretag inom textilvårdsområdet vara en betydande producent av tjänsten.	Kundfokuserad betjäning Examinanden <ul style="list-style-type: none">• känner till olika sätt att producera textilvårdstjänster (t.ex. egen service, separat resultatenheter, privat företag)• jämför verksamheten i olika organisationer, som producerar textilvårdstjänster• känner till utbudet, konkurrensläget och förändringar, som råder inom textilvårdssektorn, och förstår deras effekter på företagsverksamheten• har en uppfattning om textilvårdssektorns framtid• känner till verksamhetsmöjligheterna för serviceföretag inom textilvårdssektorn inom sitt eget område och bedömer möjligheter och risker med att starta företagsverksamhet• ser sitt arbete som kundservice, som syns i hela hans verksamhet

	<ul style="list-style-type: none"> • är initiativrik, ansvarsfull och vänlig • ser kundbelåtenhet som målet för sitt arbete • förstår betydelsen av verksamhetsställets och personalens yttre vid produktion av tjänster
<p>Examinanden känner till företagsverksamhetens grundläggande begrepp och om olika slags företagsformer. Han känner till de faktorer, som skall beaktas vid planering av företagsverksamhet. Han bedömer sina egna förutsättningar och möjligheter att vara företagare.</p>	<p>Förståelse av grundläggande begrepp inom företagsverksamhet</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • känner till företagsverksamhetens grundläggande begrepp (t.ex. verksamhetsidé, affärsidé, planering av affärsverksamheten) • känner till olika företagsformer och skillnaderna mellan dem • Har kännedom om åtgärderna i anslutning till grundandet av ett företag och vet var man får information då man grundar ett företag • bedömer sina egenskaper, färdigheter och resurser att fungera som företagare
<p>Som eventuell blivande företagare förstår och kan examinanden bedöma verksamheten hos olika företag ur sin egen synvinkel samt som kund och ur företagets synvinkel. Han anser kundorientering, kvalitet, marknadsföring och kostnadsmedvetenhet vara viktiga konkurrensmetoder i det egna företaget.</p>	<p>Tillämpning av grundläggande begrepp inom företagsverksamheten</p> <p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> • planerar och känner till målen för företagets verksamhet (t.ex. bakgrund, ägare, företagsform, organisation, affärsidé, verksamhetsidé, finansieringsform, kostnadsstruktur) • känner till företagets kundsegment • känner till kundobjektets verksamhet och mål • förstår betydelsen av personligt försäljningsarbete i företaget och fungerar som marknadsförare för sitt företag • känner till serviceavtalets innehåll och vet hur avtalet görs upp • förstår vad en pålitlig serviceproducent betyder för utveckling av kundrelationen • bedömer sitt företags verkliga konkurrensmedel nu och i framtiden (t.ex. pris, kvalitet, yrkesskicklighet, kundbetjäning, pålitlighet) • känner till nyckeltalen för produktion av

	textilvårdstjänster <ul style="list-style-type: none"> • skaffar vid behov information och experttjänster, som behövs vid grundandet av företag och i olika skeden av verksamheten
Examinanden bedömer sin verksamhet som företagare ur ett helhetsperspektiv	Bedömning av den egna verksamheten Examinanden <ul style="list-style-type: none"> • bedömer sitt arbete ur producentens och kundens synvinkel • utnyttjar erhållen respons för utveckling av sitt arbete • ändrar sitt arbete så, att kunderna är nöjda och företagets verksamhetsmöjligheter förverkligas

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Det centrala då examensdelen Företagsamhet inom textilvården avläggs är att förstå vad företagsverksamhet och företagsamhet innebär. Denna examensdel avläggs som en egen separat modul. Härvid skall examinanden kunna förmedla en bild av sig själv som företagare och förstå sitt eget företags eller sin egen organisations verksamhet ur företagsverksamhetens synvinkel.

Uppgifterna i yrkesprovet definieras med stöd av kraven på yrkesskicklighet i denna examensdel. Målen för bedömningen är utgångspunkt för planeringen av yrkesprovet/provuppgifterna eftersom de uttrycker de centrala kunskapsområdena som skall bedömas för varje examinands del. Vid bedömning av en prestation skall examinanderna inte jämföras sinsemellan, utan varje examinands nivå jämförs med den prestationsnivå som definierats i dessa examensgrunder. Bedömningskriterierna i examensgrunderna uttrycker hur examinanden ska klara sig i sitt arbete och i yrkesprovet.

Vid val av miljö för yrkesprovet skall man se till att examinanden har realistiska möjligheter att visa att han behärskar yrkesskickligheten i denna modul.

9 § En examensdel från någon annan specialyrkesexamen

c) Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanden kan utvidga sin yrkesskicklighet genom att som valfri examensdel avlägga en examensdel inom någon specialyrkesexamen som nära anknyter till branschen. Då arrangeras och bedöms yrkesprovet enligt kraven på yrkesskicklighet i enlighet med bedömningskriterierna för ifrågavarande examensdel och den godkänns av motsvarande examenskommission. Intyget över avlagd specialyrkesexamen för tvätteriteknik, där alla delar avlagts med godkänt betyg, beviljas av examenskommissionen inom textilvård.

Beskrivning av tvätteriteknikerns yrke

Tvätteriteknikern arbetar som yrkesman inom textilvården. Han arbetar i tvätterier som arbetsledare för en grupp arbetstagare eller som förman för några personer, som ansvarig för kundbetjäningen eller som ledare och föreståndare för tvätteributiken. Han arbetar också med marknadsföring av sin organisations tjänster samt med expert-, konsulterings- eller utvecklingsuppdrag. Han ansvarar för att kunden får avtalsenlig, lönsam och effektiv service. Tvätteriteknikern kan också fungera som självständig företagare, som expert på området samt som marknadsförare och försäljare av branschens maskiner, apparater och kemikalier.

Att verka som förman och expert inom textilvårdsbranschen förutsätter ett brett kunskapsområde, vilket betyder att tvätteriteknikern mångsidigt skall behärska det praktiska tvätteriarbetet, handledning och introduktion samt ledning av personalen. Han skall också kunna leda, planera och utveckla produktionen av tjänster samt behärska marknadsföring av tjänsterna och kundbetjäning. Han skall ha goda färdigheter att sköta människorelationer, samarbete och kommunikation.

Tvätteriteknikern ansvarar för introduktion, handledning och arbetsledning. Detta förutsätter att han behärskar det praktiska textilvårdsarbetet, handlednings- och ledarskapsteorier samt utvecklingsmetoder för arbetet och har kännedom om arbetslagstiftningen. Som förman kan han leda och utveckla verksamheten inom sin arbetsgrupp så, att arbetsgruppen engagerar sig i de gemensamma målen. Han fungerar som ansvarsperson och medlem i arbetsgrupper och team. Han stöder och uppmuntrar sina medarbetare att arbeta mot gemensamma mål och att utveckla sitt arbete samt att beakta kundens behov. Han följer utvecklingen inom sitt område och utvecklar sig själv, sitt arbete och arbetsgemenskapen.

Tvätteriteknikern planerar och organiserar kundens tvätteri- och kompletterande tjänster inom sitt ansvarsområde. Han ansvarar också för kvalitetsutvärderingen och – kontrollen av tjänsterna. Han skaffar en yrkeskunnig personal till sitt ansvarsområde och sköter personalärenden ansvarsfullt. Han ansvarar för den ekonomiska planeringen samt för anskaffningar och för den ekonomiska uppföljningen. Han ansvarar för helhetsplaneringen och –utvecklingen av service för kunderna inom sitt ansvarsområde.

Kundservice och kommunikation med arbetsgemenskapens övriga medlemmar förutsätter initiativrikedom, ansvarskänsla och ett utåtriktat beteende. Tvätteriteknikern är i aktiv kontakt med kunderna och han sköter om att kundrespons samlas in och utnyttjas vid utveckling av tjänsterna.

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.

UTBILDNINGSTYRELSEN
Utbildningsstyrelsen/försäljning
Hagnäsgatan 2
Pb 380
00531 Helsingfors

Tfn: försäljning (09) 774 774 50
växel (09) 774 775
fax (09) 774 774 75
E-mail: myynti@oph.fi
Internet: www.oph.fi