

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSS-
FÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER
2009**

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSS-
FÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER
2009**

© Utbildningsstyrelsen 2009

Edita Prima Oy

Helsingfors 2009

ISBN 978-952-13-4170-0 (häft.)

ISBN 978-952-13-4171-7 (pdf)



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Examenskommissionerna inom branschen
Arrangörerna av yrkesinriktad utbildning och
yrkesinriktad vuxenutbildning inom branschen
Läroavtalscentralerna

FÖRESKRIFT

1.4.2009

9/011/2009

Giltighetstid : fr.o.m. 1.4.2009 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten att utföra
föreskriften bygger

L 631/1998, 13 § 2 mom

Upphäver Utbildningsstyrelsens föreskrift
3.7.2003 nr 31/011/2003

Ändrar Utbildningsstyrelsen föreskrift

-

GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen inom informa-
tionsförmedling och logistiska tjänster. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m.
1.4.2009. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan
fullföljas enligt grunderna av den 3.7.2003 dnr 31/011/2003 t.o.m. 31.3.2011.

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

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbild-
ningsanordnaren 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
Timo Lankinen

Undervisningsråd

ANNE HUHTALA
Anne Huhtala

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 YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER

1 § Examensdelarna	9
--------------------------	---

Kapitel 3

KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN 13

1 § Processerna för beställning och leverans av informationsförmedling och logistiska tjänster	12
2 § Kundarbete inom informationsförmedling och logistiska tjänster (valfri examensdel)	14
3§ Produktion av distributionstjänster inom informationsförmedling och logistiska tjänster (valfri examensdel)	16

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 examinandan.

7 § Utbildning som förbereder för fristående examen

Det går 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 YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER

1 § Examensdelarna

Examensdelarna i yrkesexamen inom informationsförmedling och logistiska tjänster är:

Obligatorisk examensdel för alla

- Processerna för beställning och leverans av informationsförmedling och logistiska tjänster

Valfria examensdelar, av vilka en ska väljas:

- Kundarbete inom informationsförmedling och logistiska tjänster.
- Produktion av distributionstjänster inom informationsförmedling och logistiska tjänster.

Examen är klar då den obligatoriska delen och en valfri del är avlagd.

Obligatorisk examensdel för alla examinander	
<p>1 § Processerna för beställning och leverans av informationsförmedling och logistiska tjänster Krav på yrkesskicklighet Examinanderna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan agera som ansvariga serviceproducenter för sin organisations räkning och utföra centrala uppgifter inom processerna för beställning och leverans • kan sköta kundservicesituationerna utgående från kundens behov 	
Valfria examensdelar (en ska väljas)	
<p>2 § Kundarbete inom informationsförmedling och logistiska tjänster Krav på yrkesskicklighet: Examinanderna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan i kundserviceprocessen agera i enlighet med sin organisations linjer för marknadsföring. 	<p>3 § Produktion av distributionstjänster inom informationsförmedling och logistiska tjänster Krav på yrkesskicklighet: Examinanderna</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan agera i den logistiska processen genom att vid produktion av distributionstjänster följa principerna för sin organisation.

Kapitel 3

KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN INOM INFORMATIONSFÖRMEDLING OCH LOGISTISKA TJÄNSTER OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN

Informationsförmedlings- och logistikbranschen kan betraktas ur många olika synvinklar. I huvudsak omfattar branschen en strategiskt ledd servicekedja från en kund till en annan i anslutning till anskaffning, produktion och distribution av varor. I denna examen betraktas informationsförmedling och logistiska tjänster som en enhetlig serviceprocess där kunden är initiativtagare i servicekedjan och informationsförmedlingen är ett redskap inom denna kedja.

I yrkesexamen inom informationsförmedling och logistiska tjänster innebär kraven på yrkesskicklighet att examinanderna behärskar och kan utföra de centrala uppgifterna inom den enhetliga serviceprocessen. Examinanderna har omfattande färdigheter då det gäller att på ett smidigt sätt utföra olika uppgifter inom branschen samt har förutsättningar att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet.

Yrkesexamen inom informationsförmedling och logistiska tjänster är avsedd för personer som sköter olika arbetsuppgifter inom informationsförmedlings- och logistikbranschen. Arbetsuppgifterna i vilka yrkesskickligheten påvisas ansluter sig i huvudsak till transporter, varuhantering, distribution och lagerföring samt kundservice.

Utbildningsanordnaren sörjer i enlighet med examensgrunderna för yrkesexamen inom informationsförmedling och logistiska tjänster för att personlig tillämpning genomförs vid ansökan till och avläggande av yrkesexamen och till utbildning som förbereder för den samt vid förvärvande av behövlig yrkesskicklighet. Om examinanderna inte deltar i den

förberedande utbildningen sköter examensanordnaren om den personliga tillämpningen. Den personliga tillämpningen dokumenteras noggrant i ett för ändamålet avsett dokument som uppdateras i takt med att examensprocessen framskrider.

Yrkesskickligheten som krävs i examensgrunderna påvisas i en autentisk arbetssituation vid ett personligt tillämpat examenstillfälle utgående från planen för anordnande av yrkesexamen inom informationsförmedling och logistiska tjänster som examenskommissionen godkännt, varvid examinanderna heltäckande påvisar den yrkesskicklighet som examensgrunderna förutsätter.

Efter examenstillfället bedömer och dokumenterar bedömaren eller bedömarna yrkesskickligheten som examinanderna påvisar i relation till kraven på yrkesskicklighet för examensdelen och målen och kriterierna för bedömningen. Examinandernas självvärdering är en väsentlig del av examensprestationen. En separat respons- och vägledningsdiskussion som förs mellan examinanderna och bedömaren eller bedömarna är en del av en god process för avläggande av examen.

Vid ett enskilt examenstillfälle räcker det med bedömning av en representant ur den trepartsbaserade bedömningsgruppen. Hela den trepartsbaserade bedömningsgruppen deltar i bedömningen av examensdelen.

Efter alla examenstillfällen som hör till examensdelen hålls ett utvärderingssamtal i vilket alla tre parter deltar tillsammans med examinanderna

- en förman med gedigen erfarenhet av branschen för informationsförmedling och logistiska tjänster som representant för arbetsgivarna
- en sakkunnig med gedigen erfarenhet av branschen för informationsförmedling och logistik som representant för arbetstagarna
- en representant för undervisningssektorn som är sakkunnig inom sin egen bransch

Examinanderna presenterar vid samtalet bedömningarna som han eller hon fått, den egna självvärderingen och de bedömda dokumenten i anslutning till examensprestationen. Examinanderna och bedömarna diskuterar tillsammans med examinanderna och bedömer yrkesskickligheten som examinanderna påvisat utgående från bedömningarna och dokumenten och utgående från kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen.

Som avslutning på bedömningsdiskussionen håller bedömningsgruppen ett möte där den fattar beslut om den ska föreslå godkännande eller underkännande av examensdelen samt ger ett utlåtande om detta.

Kraven på yrkesskicklighet som baseras på uppgifterna och färdigheterna i arbetslivet definieras på följande sidor med **fet stil**. Därunder finns målen för bedömningen härlett ur kraven på yrkesskicklighet med *kursiv stil*. Målen för bedömningen uttrycker de färdighetsområden som är centrala för yrkesskickligheten och vid vilka speciell uppmärksamhet fästes vid bedömningen. Under målen för bedömningen definieras kriterierna för bedömningen utifrån vilka godkännandet av examensprestationens kvalitativa och kvantitativa nivå bedöms. På basis av dessa grunder bedöms om examensprestationen godkänns. Därefter beskrivs hur examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet och hur deras examensprestation bedöms.

1 § Processerna för beställning och leverans inom informationsförmedling- och logistiska tjänster (obligatorisk examensdel för alla)

Krav på yrkesskicklighet för examensdelen, mål och kriterier för bedömningen

Examinanderna kan fungera som producenter av tjänster i beställnings- och leveransprocesserna i en organisation inom informationsförmedling och logistiska tjänster.

Kännedom om branschen och den egna organisationen

Examinanderna

- kan definiera den egna organisationens plats inom branschen informationsförmedling och logistiska tjänster och fastställa vilka som är de centrala aktörerna inom branschen med tanke på organisationen, såsom konkurrenter, andra aktörer, samarbetsparter och myndigheter och vilka roller och uppgifter de har
- kan för personer med vilka de samarbetar presentera och beskriva sin egen organisation, dess affärsverksamhet, affärsidé och serviceprocess som en servicekedja inklusive centrala uppgifter samt principer och metoder för verksamheten
- följer med branschen och dess utveckling och beaktar effekterna av förändringar i sin egen arbetsgemenskap och i sina arbetsuppgifter.

Beställnings- och leveransprocesserna som helhet

Examinanderna

- beaktar i sitt arbete sambanden mellan de centrala uppgifterna inom beställnings- och leveransprocesserna
- tillämpar logistiska principer och använder logistiska styrmetoder i sina arbetsuppgifter
- utnyttjar och använder olika former, kanaler och redskap för informationsförmedling i beställnings- och leveransprocessernas olika skeden.

Skötsel av processerna

Examinanderna

- fungerar smidigt och visar samarbetsförmåga i de centrala uppgifterna inom beställnings- och leveransprocesserna med iakttagande av organisationens verksamhetsprinciper
- planerar och övervakar det egna arbetet och den egna tidsanvändningen samt fungerar enligt givna direktiv och uppställda mål
- visar att de värdesätter sitt arbete
- för fram sitt eget kunnande på ett positivt sätt
- deltar med sin egen sakkunskap konstruktivt i utvecklingen av arbetet
- tar hänsyn till miljön
- iakttar arbetstagarens och arbetsgivarens skyldigheter och ansvar
- sköter sin uppgift i enlighet med den centrala arbetslagstiftningens föreskrifter och direktiven för arbetarskydd
- främjar arbetssäkerheten och trivseln i arbetet och kan vid behov ge första hjälpen
- ser till sitt eget och arbetsgemenskapens välbefinnande och vet vart man kan vända sig vid problem.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar vid skötseln av beställnings- och leveransprocessen inom sitt ansvarsområde att de kan arbeta enligt verksamhetsprinciperna inom branschen för informationsförmedling och logistiska tjänster samt inom den egna organisationen.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas verksamhet samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten.

Examinanderna kan under processens gång komplettera sina examensprestationer med dokument som de producerat.

Examinanderna kan sköta servicesituationer kundorienterat.

Skötsel av kundsituationer

Examinanderna

- agerar i kundarbetet enligt organisationens kundservicekoncept och kvalitativa mål
- identifierar organisationens kundgrupper, tar reda på deras behov och erbjuder dem lämpliga lösningar utgående från organisationens serviceutbud
- sköter olika kundservicesituationer på ett kundorienterat sätt och genom att mångsidigt använda kommunikationsmedel som är lämpliga för situationerna
- klarar av att i sina arbetsuppgifter och till sin kundkrets ge service på finska eller svenska samt dessutom på ett främmande språk vid de oftast förekommande servicetillfällena inom sin bransch
- använder behövlig datateknik i sitt kundarbete
- bedömer kvaliteten på sitt arbete och kundbelåtenheten
- presenterar förslag på nödvändiga åtgärder för att förbättra kvaliteten.

Informationssökning

Examinanderna

- söker och använder på ett mångsidigt sätt information som behövs i sin arbetsuppgift
- utnyttjar datateknik och sakkunniga i informationssökningen.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande genom att sköta kundservicen inom sitt eget ansvarsområde. Dessa uppgifter kan t.ex. vara praktiska kundserviceuppgifter, arbete vid olika arbetsställen, beställning av transporter, uppföljning av leveranserna eller användning av uppföljningssystemen.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas arbete samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten.

Examinanderna kan komplettera sina examensprestationer med dokument som de producerat under processens gång.

Bedömning av examensdelen

Då alla examensprestationer som hör till examensdelen har avlagts och dokumenten som kompletterar examen har bedömts hålls ett utvärderingssamtal. Examinanderna och en trepartsbaserad bedömningsgrupp deltar i samtalet. Under diskussionen presenterar examinanderna materialet som ska bedömas och sin egen självvärdering. Bedömningsmaterialet består av bedömningar från examenstillfällena och examinandernas självvärdering. Examinanderna och bedömarna diskuterar tillsammans examinandernas yrkesskicklighet utgående från bedömningsmaterialet.

Som avslutning på utvärderingssamtalet hålls ett möte där bedömarna utgående från bedömningsmaterialet och utvärderingssamtalet ger ett skriftligt bedömningsutlåtande åt examenskommissionen om godkännande eller underkännande av examensdelen.

2 § Kundarbete inom informationsförmedling och logistiska tjänster (valfri examensdel)

Krav på yrkesskicklighet för examensdelen, mål och kriterier för bedömningen

Examinanderna kan sköta kundserviceprocesserna i enlighet med linjerna för organisationens marknadsföring.

Verksamhet i enlighet med principerna för marknadsföring av den egna organisationen

Examinanderna

- utreder hur de centrala strategiska linjerna och verksamhetsprinciperna för organisationens marknadsföring påverkar det egna arbetet
- beaktar i sin verksamhet egenskaperna hos organisationens centrala kundsegment
- bestämmer målen för sitt kundservice-, försäljnings- eller marknadsföringsarbete tillsammans med sin förman
- handlar i enlighet med de uppställda målen
- följer med hur målen uppnås och gör på eget initiativ de förändringar som behövs för verksamheten.

Kundservice

Examinanderna

- sköter de centrala uppgifterna inom kundserviceprocessen effektivt och kundorienterat
- använder smidigt olika medier i processens olika skeden
- beskriver uppdraget från kunden och inleder åtgärder för att genomföra uppdraget
- följer i sitt kundarbete de verksamhetsprinciper som man kommit överens om inom organisationen
- beaktar i sitt arbete författningarna om konsumentskydd, datasekretess och avtalsrätt
- använder i sitt arbete effektivt det kundregister som organisationen förfogar över
- följer upp hur uppdraget framskrider och ger uppgifter om detta i realtid samt försäkras sig om att arbetet löper friktionsfritt
- sköter självständigt och utan dröjsmål reklamationer och behövliga kontakter med kunderna
- bedömer på eget initiativ kvaliteten på sitt arbete och dess utvecklingsbehov samt påverkar arbetets lönsamhet.

Utveckling av kundservicen

Examinanderna

- samlar in och förmedlar aktivt kundrespons och uppgifter om kundbelåtenhet och önskemål från kundernas sida
- tolkar och utnyttjar kundrespons och kunduppgifter vid planering och utveckling av kundarbetet
- beaktar de principer som definierats för kundarbetet i utvecklingsarbetet
- hjälper till vid skapandet av nya kundkontakter.

Utveckling av det egna kunnandet

Examinanderna

- bedömer konstruktivt sitt eget yrkeskunnande och utvecklar det målmedvetet
- skaffar från olika källor information som behövs för att utveckla sin egen yrkesskicklighet.

Inskolning och handledning i arbete

Examinanderna

- inskolar medlemmarna i sin arbetsenhet i sina arbetsuppgifter
- vägleder och handleder arbetstagarna inom sin arbetsenhet i de uppgifter som kundserviceprocessen omfattar
- agerar uppmuntrande och jämlikt vid inskolningen i arbetet.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande genom att i den logistiska kedjan sköta uppgifter inom sitt eget ansvarsområde i anslutning till kundserviceprocessen. Uppgifter som kommer i fråga kan vara t.ex.

- kundrådgivning till externa och interna kunder
- planering och genomföring av kundträffar
- hantering av en reklamation
- presentation av produkter och tjänster för kunderna
- inskolning av en arbetskollega i sin uppgift.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas arbete samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten.

Examinanderna kan komplettera sina examensprestationer med dokument som de producerat under processens gång.

Bedömning av examensdelen

Då alla examensprestationer som hör till examensdelen har avlagts och dokumenten som kompletterar examen har bedömts hålls ett utvärderingssamtal. Examinanderna och en trepartsbaserad bedömningsgrupp deltar i samtalet. Under diskussionen presenterar examinanderna materialet som ska bedömas och sin egen självvärdering.

Bedömningsmaterialet består av bedömningar från examenstillfällena och examinandernas

självvärdering. Examinanderna och bedömarna diskuterar tillsammans examinandernas yrkesskicklighet utgående från bedömningsmaterialet.

Som avslutning på utvärderingssamtalet hålls ett möte där bedömarna utgående från bedömningsmaterialet och utvärderingssamtalet ger ett skriftligt bedömningsutlåtande åt examenskommissionen om godkännande eller underkännande av examensdelen.

3§ Produktion av distributionstjänster inom informationsförmedling och logistiska tjänster (valfri examensdel)

Krav på yrkesskicklighet för examensdelen, mål och kriterier för bedömningen

Examinanderna kan fungera i de logistiska processerna inom organisationen.

De logistiska processerna

Examinanderna

- agerar i den egna organisationens logistiska processer enligt de verksamhetsprinciper som styr verkställandet av dem med tanke på de centrala uppgifterna inom kundservice, de logistiska processerna och distributionskedjorna
- granskar sin egen servicekedjas effektivitet och lönsamhet samt gör behövliga utvecklingsförslag
- erbjuder kunder och samarbetsparter sin egen organisations alternativa produkter som passar deras behov med beaktande av olika distributionskanaler
- följer med utvecklingen inom branschen och dess inverkan på den egna organisationens verksamhet.

Skötsel av transporter och leveranser

Examinanderna

- agerar i sitt uppdrag på ett interaktivt sätt med kunden
- visar prov på samarbetsförmåga inom sin organisations distributionskedja
- verifierar uppdraget, hur leveransen ska skötas och i vilket skick leveransen är
- identifierar transportenheter som kräver specialåtgärder och handlar enligt de specialkrav de ställer
- handlar i sitt arbete enligt de författningar som gäller branschen
- iakttar de säkerhetsföreskrifter som berör arbetet
- använder erforderlig datateknik och kommunikationsmedel i sitt arbete.

Lossning och sortering av transportenheter

Examinanderna

- deltar i sortering och lossning av transportenheter
- använder sig i sitt arbete av ergonomiska arbetsätt och arbetsmetoder samt ser till sin egen säkerhet och att arbetsmiljön är säker.

Uppföljning av leveranser

Examinanderna

- följer upp hur leveranser framskrider
- reagerar omedelbart på avvikelser i leveransprocessen och ser till att processen fortskrider utan komplikationer.

Utveckling av distributionskedjans funktioner

Examinanderna

- samlar aktivt in och förmedlar respons och information om distributionskedjans funktion samt om kundbelåtenhet och önskemål från kunderna
- utnyttjar kundrespons i sitt arbete
- framför på ett positivt sätt sitt eget kunnande och sin syn på hur kvaliteten på servicekedjan kan utvecklas
- beaktar i utvecklingsarbetet principerna som definierats för distributionsarbetet.

Utveckling av det egna kunnandet

Examinanderna

- bedömer sitt eget yrkesmässiga kunnande på ett konstruktivt sätt och utvecklar den systematiskt
- skaffar den kunskap som behövs för att utveckla den egna yrkesskickligheten från olika källor

Inskolning i arbete och handledning

Examinanderna

- inskolar medlemmarna i sin arbetsenhet i deras arbetsuppgifter
- handleder och instruerar arbetstagarna vid sin arbetsenhet i de uppgifter den logistiska processen omfattar
- ger uppmuntran och behandlar alla lika vid inskolningen i arbete.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sitt kunnande genom att producera distributionstjänster inom sitt eget ansvarsområde. Dessa uppgifter kan t.ex. vara mottagning, avhämtning, export, behandling, lastning, distribution, transport eller hantering av en försändelse som innehåller farliga ämnen samt inskolning av en arbetskollega i arbete.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas arbete samt gör en skriftlig utvärdering av verksamheten.

Examinanderna kan komplettera sina examensprestationer med dokument som de producerat under processens gång.

Bedömning av examensdelen

Då alla examensprestationer som hör till examensdelen har avlagts och dokumenten som kompletterar examen har bedömts hålls ett utvärderingssamtal. Examinanderna och en trepartsbaserad bedömningsgrupp deltar i samtalet. Under diskussionen presenterar examinanderna materialet som ska bedömas och sin egen självvärdering. Bedömningsmaterialet består av bedömningar från examenstillfällena och examinandernas självvärdering. Examinanderna och bedömarna diskuterar tillsammans examinandernas yrkesskicklighet utgående från bedömningsmaterialet.

Som avslutning på utvärderingssamtalet hålls ett möte där bedömarna utgående från bedömningsmaterialet och utvärderingssamtalet ger ett skriftligt bedömningsutlåtande åt examenskommissionen om godkännande eller underkännande av examensdelen.

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
www.utbildningsstyrelsen.fi