

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN FÖR DOKUMENT-  
ADMINISTRATION OCH ARKIVVÄSEN  
2010**

FÖRESKRIFT 48/011/2010



Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN FÖR DOKUMENT-  
ADMINISTRATION OCH ARKIVVÄSEN  
2010**

FÖRESKRIFT 48/011/2010

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2010:18

ISBN 978-952-13-4584-5 (hft.)

ISBN 978-952-13-4585-2 (pdf)

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (print)

ISSN 1798-8985 (online)

[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)

Edita Prima Oy

Helsingfors 2010



## FÖRESKRIFT

2.8.2010

48/011/2010

Giltighetstid: fr.o.m. 1.9.2010 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten  
att utfärda föreskriften bygger på  
L 631/98, 13 § 2 mom

Upphäver UBS:s föreskrifter  
10.6.2004 nr 22/011/2004

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift

-

### GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR DOKUMENTADMINISTRATION OCH ARKIVVÄSEN

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen för dokumentadministration och arkivväsen. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.9.2010. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av den 10.6.2004 nr 22/011/2004 t.o.m. 31.8.2012 .

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

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

Generaldirektör

Timo Lankinen

Undervisningsråd

Anne Huhtala

BILAGA

Yrkesexamen för dokumentadministration och arkivväsen 2010



# INNEHÅLL

1 FRISTÅENDE EXAMINA.....	7
1.1 Anordnande av fristående examina.....	7
1.2 Avläggande av fristående examen.....	7
1.3 Grunderna för fristående examen .....	7
1.4 Personlig tillämpning i fristående examen .....	7
1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen .....	8
1.6 Betyg .....	8
1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen .....	9
2. UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR DOKUMENTADMINISTRATION OCH ARKIVVÄSEN .....	9
2.1 Examensdelarna.....	9
3 KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN .....	9
3.1 Planering, ledning och organisering av dokumentadministration och arkivväsen.....	11
3.2 Skötsel av dokumentadministration och arkivväsen samt informationstjänst.....	14



# 1 FRISTÅENDE EXAMINA

## 1.1 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.

## 1.2 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.

## 1.3 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.

## 1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

---

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om personlig tillämpning.

## 1.5 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.

## 1.6 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 examinanden.

## **1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen**

---

Det går inte att ställa förhandsvillkor om deltagande i utbildning på 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.

## **2. UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN FÖR DOKUMENTADMINISTRATION OCH ARKIVVÄSEN**

### **2.1 Examensdelarna**

---

Yrkesexamen för dokumentadministration och arkivväsen är avsedd för personer som sköter arbetsuppgifter inom dokumentadministration och arkivväsen i statliga ämbetsverk och inrättningar, kommunala organisationer, församlingar, stiftelser och andra sammanlutningar samt i företag.

Examen utgörs av två (2) obligatoriska delar. Examen är klar då båda examensdelarna har avlagts med godkänt betyg.

Examensdelarna är

- Planering, ledning och organisering av dokumentadministration och arkivväsen
- Skötsel av dokumentadministration och arkivväsen samt informationstjänst.

## **3 KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN**

Varje utbildningsanordnare sörjer, i enlighet med examensgrunderna för yrkesexamen inom dokumentadministration och arkivväsen, för att personlig tillämpning genomförs vid ansökan till och avläggande av examen 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 i ett för ändamålet avsett dokument som uppdateras i takt med att examensprocessen framskrider.

Examenstillfällena anordnas i en autentisk arbetsmiljö t.ex. i examinandens arbetsgemenskap. Vid behov kompletteras yrkesproven i en miljö, där man på ett så tillförlitligt och mångsidigt sätt som möjligt kan bedöma den yrkesskicklighet som examen kräver och där den erforderade nivån på yrkesskickligheten uppfylls.

Yrkesskickligheten som krävs i examensgrunderna påvisas, i regel, i en autentisk arbets-situation vid en personligt tillämpad examenssituation utgående från planen för anordnan-de av yrkesexamen för dokumentadministration och arkivväsen som examenskommissio-nen godkänt, varvid examinanderna heltäckande påvisar den yrkesskicklighet som examensgrunderna förutsätter.

Yrkesexamen för dokumentadministration och arkivväsen bedöms för en examensdel i sänder så att examinandernas yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för ifrågavarande examensdel. Vid examenstillfällena påvisar examinanderna färdighet och förmåga att tillämpa sitt kunnande i föränderliga situationer och verksamhetsmiljöer. De påvisar också sin omdömesförmåga och att de kan lära sig av sina erfarenheter, de visar ett nytänkande ifråga om verksamhetsätten och ibruktagande av nya verksamhetssätt.

Efter varje examenstillfälle 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 responsdiskussion som anordnas efter examenstillfället är en del av en god bedömningsprocess.

Vid ett enskilt examenstillfälle räcker det med bedömning av en representant ur den trepartsbaserade bedömningsgruppen. Hela den trepartsbaserade bedömningsgruppen bör delta i utvärderingssamtalet om examensdelen.

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

- en erfaren sakkunnig i dokumentadministration eller arkivväsen i förmansställning eller motsvarande som representant för arbetsgivaren
- en erfaren sakkunnig i dokumentadministration eller arkivväsen som representant för arbetstagarna
- en sakkunnig inom sin egen bransch som representant för undervisningsväsendet

Vid diskussionen bedömer de tillsammans yrkesskickligheten som examinanderna påvisat utgående från kraven på yrkesskicklighet samt målen och kriterierna för bedömningen i examensdelen. Examinanderna presenterar bedömningarna som de fått, sin egen självvärdering och de bedömda dokumenten i anslutning till examensprestationen om den egna yrkesskickligheten och hur den påvisas. Examinanderna och bedömarna diskuterar till-sammans och bedömer yrkesskickligheten som examinanderna påvisat utgående från be-dömningarna 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 de ska föreslå godkännande eller underkännande av examensdelen för examenskommissionen samt ger ett skriftligt utlåtande om detta.

### **Krav på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen**

Kraven på yrkesskicklighet som baseras på uppgifterna och färdigheterna i arbetslivet de-finieras på följande sidor med **fet stil**. Därunder i vänstra kolumnen finns målen för be-dömningen härledda ur kraven på yrkesskicklighet som uttrycker de färdighetsområden som är centrala för yrkesskickligheten och vid vilka speciell uppmärksamhet fästes vid bedömningen. I den högra kolumnen definieras kriterierna för bedömningen utgående från 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.

### 3.1 Planering, ledning och organisering av dokumentadministration och arkivväsen

Krav på yrkesskicklighet	
Examinanden kan bilda sig en uppfattning om branschen, om sin organisation och sin roll	
Mål för bedömningen	Kriterier för bedömningen
Kännedom om branschen och sin egen organisation	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• granskar branschen och sin organisations relation till verksamhetsmiljön och till förändringarna i den för att aktivt kunna utföra sina arbetsuppgifter som är under utveckling</li> <li>• tillämpar sina kunskaper om förvaltning och förvaltningshistoria i verksamhetsmiljön för dokumentadministration och arkivväsen</li> <li>• redogör för och betonar dokumentens betydelse för en organisations verksamhet, beskriver uppgifterna inom och målen för dokumentadministration och arkivväsen och skiljer på intern och extern information</li> <li>• beskriver för utomstående kunder sin organisation, dess verksamhet och dess serviceidé samt redogör för medlemmarna i arbetsgemenskapen och intressegrupperna för de principer och arbetsmetoder som styr verksamheten</li> <li>• beaktar i sin organisations verksamhet arkivverkets roll och uppgifter och tar vid behov kontakt med arkivverket</li> <li>• tillämpar i sin organisation de bestämmelser, anvisningar och rekommendationer som gäller dokumentadministration och arkivväsen.</li> </ul>
Verksamhet i arbetsgemenskapen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• införlivar sitt arbete med organisationens verksamhet, samarbetar och utför arbetet omsorgsfullt</li> <li>• värdesätter sitt arbete och framhåller sin kompetens</li> <li>• definierar nyckelområdena för sitt arbete, utför arbetet enligt de uppställda målen och planerar, bedömer samt utvecklar målmedvetet sin yrkesskicklighet och sitt arbete</li> <li>• utför sitt arbete på det sätt som arbetstaga-</li> </ul>

	<p>rens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter kräver</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar enligt de stadganden och bestämmelser som gäller arbetslivet och främjar trivseln i arbetet i sin arbetsgemenskap</li> <li>• planerar sin tidsanvändning och sörjer för sin arbetsförmåga och uthållighet samt kontakter vid behov en sakkunnig.</li> </ul>
Introduktion	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handleder, leder och informerar, inom området för sin sakkunskap, de övriga medlemmarna i arbetsgemenskapen</li> <li>• instruerar nya arbetstagare i uppgifterna inom dokumentadministration och arkivväsen</li> <li>• tar initiativ som gäller personalens vidareutveckling och deltar som sakkunnig inom sin bransch i planeringen och genomförandet av utbildning för personalen</li> <li>• utför ovannämnda uppgifter med samarbetsförmåga och på ett sätt som sporrar och motiverar.</li> </ul>
<p><b>Examinanden kan organisera och utveckla dokumentadministration och arkivering</b></p>	
Organisering av arkivväsende och vidareutveckling av organisationens verksamhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definierar de olika uppgifterna inom dokumentadministrationen och arkivväsendet och deltar i planeringen och organisationen av ansvarsfrågorna</li> <li>• bidrar med sin sakkunskap till planeringen och vidareutvecklingen av funktionerna och arbetsuppgifterna inom organisationen</li> <li>• bidrar med sin sakkunskap om dokumentadministration och arkivväsen i planeringen och vidareutvecklingen av organisationens informationsadministration och informationssystem</li> <li>• bidrar med sin sakkunskap när årsplanerna för dokumentadministration och arkivväsen utarbetas</li> <li>• producerar statistik och information om sitt arbete.</li> </ul>

<b>Examinanden kan göra upp en plan för arkivbildning eller informationshantering enligt livscykelänkandet och anvisningar</b>	
Organisering av uppgörande av en plan för arkivbildning eller informationshantering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiserar och leder uppgörande av en plan för arkivbildning eller informationshantering enligt anvisningar och med hjälp av sakkunniga.</li> </ul>
Uppgörande av en plan för arkivbildning eller informationshantering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger i samarbete med andra sakkunniga de arbetsuppgifter, processer, data och dokument som gäller planen för arkivbildningen eller informationshanteringen</li> <li>• använder vid uppgörande av planen branschterminologi och branschbegrepp samt tillämpar god sed vid informationshantering och beaktar principerna för ekonomisk verksamhet</li> <li>• planerar i samarbete med sakkunniga metoder för arkivering och förvaring av olika slag av material och dokument under de olika skedena av materialens livscykel</li> <li>• tillämpar tillsammans med sakkunniga direktiven och bestämmelserna om arkivrum och arkivbeständighet</li> <li>• fastställer, enligt lagar och bestämmelser, tillsammans med sakkunniga de olika dokumentgrupperna i planen och metoderna att registrera och arkivera dem, förvaringstiderna och förvaringsplatserna samt utser ansvarspersoner</li> <li>• inför i planen, tillsammans med sakkunniga, arkivbeteckning, skyddsklass och offentlighet eller sekretess för dokumenten samt personregisterbeteckning.</li> </ul>
Ibruktagande och utveckling av planen för arkivbildning eller informationshantering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ser till att planen för arkivbildning eller informationshantering godkänns samt att planen tas i bruk</li> <li>• följer upp hur planen fungerar samt uppdaterar och vidareutvecklar den.</li> </ul>

**Examinanden kan utarbeta regler för skötseln av dokumentadministration och arkivväsen**

Utarbetande av regler för dokumentadministration och arkivväsen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utarbetar, vid behov tillsammans med sakkunniga, tydliga och språkligt riktiga regler för användningen och skyddet av dokumenten</li> <li>• ser till att reglerna iakttas och vidareutvecklar dem</li> <li>• planerar och gör upp regler för övervakningen och fullgör sitt övervakningsansvar.</li> </ul>
---	--

**Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt examenskraven i examensdelen i sina dagliga arbetsuppgifter. Arbetsuppgifterna kan t.ex. vara organisering av arkivväsen, uppgörande av en plan för arkivbildning eller informationshantering, utarbetande av regler för skötsel av dokumentadministration och arkivväsen samt uppgifter som vidareutvecklar dessa regler.

Bedömarna följer med och bedömer examinandernas arbete samt gör en skriftlig bedömning av verksamheten. Examinanderna kan komplettera sina examensprestationer med dokument som de producerat under processens gång och som bedömda utgör en del av deras bedömningsmaterial.

**3.2 Skötsel av dokumentadministration och arkivväsen samt informationstjänst**

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan sköta dokumenten under deras livscykel	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Kriterier för bedömningen</b>
Produktion av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• producerar och bearbetar tydliga och språkligt riktiga dokument med beaktande av bestämmelser standarder och praxis inom organisationen</li> </ul>
Registrering, inskrivning och arkivering av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skriver in och registrerar dokument enligt organisationens anvisningar och praxis</li> <li>• följer i sitt arbete författningar och anvisningar om offentlighet, datasekretess och dataskydd</li> <li>• fogar dokument till arkivet enligt planen för arkivbildning eller informationshantering.</li> </ul>

Gallring och förstöring av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar förvaringstider som bestämts för dokumenten</li> <li>• utarbetar en förteckning över material som ska förstöras</li> <li>• förstör dokumenten enligt anvisningar då förvaringstiden gått ut</li> <li>• förstör olika slag av material med beaktande av miljövårdssynpunkter.</li> </ul>
Katalogisering och beskrivning av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utarbetar ett arkivschema för arkivkatalogen genom att utnyttja ämnesgrupperingen i planen för arkivbildning eller informationshantering</li> <li>• beskriver, enligt anvisningarna, arkivmaterialets informationsinnehåll</li> <li>• kan avsluta arkivet när organisationens verksamhet upphör.</li> </ul>
<b>Examinanden kan sköta uppgifterna i ett slutarkiv</b>	
Förvaring och skydd av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• deltar tillsammans med sakkunniga i att utarbeta tekniska anvisningar för arkiven samt en skydds- och räddningsplan</li> <li>• identifierar reparationsbehoven på skadade dokument och vidtar åtgärder enligt anvisningarna</li> </ul>
Att ordna arkiv	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gallrar ut och ordnar dokument enligt arkivets ordningsprinciper.</li> </ul>
Omflyttning och mottagning av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• omflyttar och tar emot dokument och beaktar därvid anvisningarna om överlåtelse, omflyttning, förvaring och inskrivning.</li> </ul>
<b>Examinanden kan utföra uppgifter inom informationstjänst</b>	
Att utföra arbetsuppgifter inom informationstjänst	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utför uppgifter inom informationstjänst, med samarbetsförmåga och ansvarskänsla, enligt sin egen organisations serviceidé, mål och principer</li> <li>• iakttar författningar och anvisningar som gäller arbetet</li> <li>• identifierar olika kundgrupper och betjänar dem iakttagande deras behov och rättigheter</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar självständigt och smidigt i olika kundservicesituationer</li> <li>• handleder kunden i informationssökning</li> <li>• iakttar i sitt kundarbete arbetarskyddsrisikerna och sköter problematiska situationer</li> <li>• betjänar kunder på finska och svenska tydligt och sakligt genom att använda olika informationskanaler</li> <li>• betjänar kunder som representerar olika kulturer och klarar sig i sedvanliga servicesituationer också på det andra inhemska språket och på ett främmande språk</li> <li>• sköter faktureringen enligt sin organisations anvisningar.</li> </ul>
<b>Examinanden kan främja användningen av dokument som informationskällor</b>	
Främjande av användningen av dokument	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• presenterar för kunden olika möjligheter att skaffa information</li> <li>• använder olika sätt, t.ex presentationer för att främja användningen av informationsmaterialet.</li> </ul>
<b>Examinanden kan bedöma och utveckla sin kundservicekompetens</b>	
Utveckling av servicekompetens	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer med kvaliteten på sin kundservice och vidtar åtgärder vid behov</li> <li>• upprätthåller och utvecklar sitt kunnande</li> <li>• följer aktivt med utvecklingen inom branschen</li> <li>• deltar i organisationens arbete med att vidareutveckla kvaliteten.</li> </ul>

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sitt kunnande enligt examenskraven i examensdelen i sina dagliga arbetsuppgifter, t.ex. förmåga att utföra de uppgifter som i praktiken hör till genomförandet av en plan för arkivbildning eller informationshantering då de sköter ett slutarkiv och de uppgifter som hör till informationstjänsten.

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 och som bedömda utgör en del av deras bedömningsmaterial.

Tryckt  
ISBN 978-952-13-4584-5 (hft.)  
ISSN 1798-8977

Online  
ISBN 978-952-13-4585-2  
ISSN 1798-8985

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  
[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)