

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN FÖR  
EXPEDITIONSVAKT 2011**

FÖRESKRIFT 8/011/2011

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN FÖR  
EXPEDITIONSVAKT 2011**

FÖRESKRIFT 8/011/2011

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2011:6

ISBN 978-952-13-4746-7 (hft.)

ISBN 978-952-13-4747-4 (pdf)

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (tryckt)

ISSN 1798-8985 (online)

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

Kopijyvä Oy, Esbo 2011



## FÖRESKRIFT

24.3.2011

8 /011/2011

Giltighetstid: **fr.o.m. 1.5.2011 tillsvidare**

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

Upphäver UBS:s föreskrifter  
**12.12.2003 nr 44/011/2003**

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift  
-

### GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN FÖR EXPEDITIONSVAKT

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen för expeditionsvakt. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.5.2011. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av den 12.12.2003 nr 44/011/2003 t.o.m. 30.4.2013.

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-Marie Krichenbauer

BILAGA

Yrkesexamen för expeditionsvakt 2011



## 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 EXPEDITIONSVAKT .....	9
2.1	Kunnande som ska visas i yrkesexamen för expeditionsvakt.....	9
2.2	Examens struktur, delar och uppbyggnad.....	9
3	KRAV PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR EXPEDITIONSVAKT OCH GRUNDER FÖR BEDÖMNINGEN .....	11
3.1	Att arbeta som expeditionsvakt (obligatorisk examensdel).....	12
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	12
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	15
3.2	Receptionstjänster ( valfri examensdel) .....	16
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	16
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	19
3.3	Stödtjänster i kontor (valfri examensdel) .....	19
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	19
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	22
3.4	Mötestjänster (valfri examensdel).....	23
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	23
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	25
3.5	Kundsamarbete (valfri examensdel).....	26
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	26
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	27
3.6	Arbete i telefonväxel (valfri examensdel).....	28
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	28
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	29
3.7	Användning av audiovisuell och informationsteknisk utrustning samt programvara och handledning i användningen av dem (valfri examensdel).....	30
	Krav på yrkesskicklighet samt mål och kriterier för bedömningen.....	30
	Sätt att visa yrkesskickligheten .....	32

3.8	Examensdel från yrkesexamen för väktare: .....	32
	Grunderna för väktarens arbete (valfri examensdel).....	32
3.9	Examensdel från yrkesexamen för väktare: .....	33
	Grundkurs för väktare (valfri examensdel).....	33
3.10	Examensdel från yrkesexamen för väktare: .....	33
	Övervakning av ordningen ( valfri examensdel).....	33

# 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 individualisering.

## 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 betygen.

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 examinandem.

## **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 EXPEDITIONSVAKT**

### **2.1 Kunnande som ska visas i yrkesexamen för expeditjonsvakt**

Personer som har avlagt yrkesexamen för expeditjonsvakt har uppgifter inom receptions-, kontors- och mötestjänster i företag eller den offentliga förvaltningens organisationer. De kan vara anställda i ett arbets- eller tjänsteförhållande, eller så har den uppgift som de sköter lagts ut på entreprenad till en organisation som säljer denna tjänst. De har arbetserfarenhet av motsvarande kundserviceuppgifter. De har omfattande kunskaper och färdigheter inom det område som de specialiserat sig på och kan instruera både interna och externa kunder så att dessa kan handla på ett säkert sätt och enligt instruktionerna. De arbetar på ett sätt som stärker organisationens image.

### **2.2 Examens struktur, delar och uppbyggnad**

Yrkesexamen för expeditjonsvakt består av en obligatorisk examensdel (examensdel 3.1), tre examensdelar i grupp 1 (3.2–3.4), av vilka examinanden väljer en, och sex examensdelar i grupp 2 (3.5–3.10), av vilka examinanden väljer två. Examen är avlagd när fyra examensdelar har avlagts med godkänt betyg.

Den obligatoriska examensdelen är  
3.1 Att arbeta som expeditjonsvakt.

De valfria examensdelarna i grupp 1 är

- 3.2 Receptionstjänster
- 3.3 Stödtjänster i kontor
- 3.4 Mötestjänster

De valfria examensdelarna i grupp 2 är:

- 3.5 Kundensamarbete
- 3.6 Arbete i telefonväxel
- 3.7 Användning av audiovisuell och informationsteknisk utrustning samt programvara och handledning i användningen av dem
- 3.8 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Grunderna för väktarens arbete
- 3.9 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Grundkurs för väktare
- 3.10 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Övervakning av ordningen.

## Obligatorisk examensdel:

<b>3.1 Att arbeta som expeditjonsvakt</b>		
<b>Grupp 1: valfria examensdelar, av vilka en väljs:</b>		
<b>3.2 Receptionstjänster</b>	<b>3.3 Stödtjänster i kontor</b>	<b>3.4 Mötestjänster</b>
<b>Grupp 2: valfria examensdelar, av vilka två väljs:</b>		
<b>3.5 Kundsamarbete</b>	<b>3.6 Arbete i telefonväxel</b>	<b>3.7 Användning av audiovisuell och informationsteknisk utrustning samt programvara och handledning i användningen av dem</b>
<b>3.8 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Grunderna för väktarens arbete</b>	<b>3.9 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Grundkurs för väktare</b>	<b>3.10 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Övervakning av ordningen</b>

### **3. KRAV PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN FÖR EXPEDITIONSVAKT OCH GRUNDER FÖR BEDÖMNINGEN**

Varje utbildningsanordnare sörjer för den personliga tillämpningen i yrkesexamen för expeditionsvakt och den förberedande utbildningen när personer söker till utbildningen, avlägger examen och skaffar den behövliga yrkesskickligheten i enlighet med grunderna för denna yrkesexamen. Om examinanden inte deltar i förberedande utbildning är det examensarrangören som sörjer för den personliga tillämpningen. Den personliga tillämpningen antecknas i ett dokument som uppdateras under examensprocessen.

Den yrkesskicklighet som krävs i examensgrunderna visas på basis av den av examenskommissionen godkända planen för anordnande av yrkesexamen för expeditionsvakt i huvudsak i autentiska arbetsuppgifter i examenstillfällena som ordnas enligt principen om personlig tillämpning. Vid dessa tillfällen visar examinanderna heltäckande den yrkeskunnighet som krävs i examensgrunderna.

Efter varje examenstillfälle bedömer och dokumenterar bedömaren eller bedömarna examinandens kunnande i relation till kraven på yrkesskicklighet, föremålen för bedömningen och bedömningskriterierna i examensdelen. Examinandens självvärdering utgör en väsentlig del av examensprestationen. I en väl utförd bedömningsprocess ingår ett separat feedbacksamtal efter examenstillfället.

I de enskilda examenstillfällena räcker det med att en av trepartsrepresentanterna bedömer examinanden. I bedömningssamtalet, där hela examensdelen bedöms, deltar representanter för alla tre parter.

Efter att alla examenstillfällena som ingår i examensdelen har hållits, ordnas ett bedömningsamtal i vilket förutom examinanden även följande trepartsrepresentanter deltar:

- som arbetsgivarnas representant en erfaren expert som har chefsställning eller krävande uppgifter
- som representant för arbetstagarna en erfaren expert
- en representant för undervisningssektorn.

I samtalet bedömer de tillsammans examinandens yrkeskunnighet utifrån kraven på yrkesskicklighet, föremålen för bedömning och bedömningskriterierna i examensdelen. Examinanden presenterar sin självvärdering av sin yrkesskicklighet och av hur yrkesskickligheten påvisats.

I slutet av bedömningsamtalet håller bedömningsgruppen ett möte där gruppen beslutar om examensdelen ska godkännas eller inte och ger ett skriftligt utlåtande om det.

#### **Krav på yrkesskicklighet, föremål för bedömningen och bedömningskriterier**

Examensdelens krav på yrkesskicklighet, som baserar sig på uppgifts- och färdighetsområden som finns i arbetslivet, anges på följande sidor med fet stil. Under denna text, i vänstra kolumnen, ges föremålen för bedömningen. Dessa är härledda från kraven på yrkesskicklighet och omfattar de kompetensområden som är centrala i fråga om yrkeskunnigheten. Vid bedömningen fokuserar man på dessa kompetensområden. Den högra

kolumnen innehåller de bedömningskriterier som anger den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. Utifrån dessa bedöms om examensprestationen kan godkännas. Efter examensdelen beskrivs sätten att visa yrkesskickligheten.

### 3.1 Att arbeta som expeditjonsvakt (obligatorisk examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan följa sin organisations verksamhetsprinciper.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Receptions-, kontors- och mötestjänster	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• producerar receptions-, kontors- och mötestjänster i enlighet med sin ställning och sitt ansvar</li> <li>• följer arbetslagstiftningen och branschens kollektivavtal</li> <li>• beaktar i sitt arbete arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter</li> <li>• följer i sitt arbete den egna organisationens verksamhetsprinciper och eventuella avtal med kundföretag</li> <li>• samarbetar med olika intressentgrupper enligt uppsatta mål.</li> </ul>
Arbete enligt mål, instruktioner och planer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar enligt de uppsatta kvalitetsmålen</li> <li>• följer sin arbetsbeskrivning eller den servicebeskrivning som ingår i avtalet med kundorganisationen</li> <li>• följer instruktioner och direktiv som getts om uppgiften</li> <li>• arbetar enligt en uppgjord plan i de olika kundservicemomenten</li> <li>• arbetar flexibelt i enlighet med situationens krav</li> <li>• vänder sig vid behov till en sakkunnig</li> <li>• förutser och planerar sina arbetsuppgifter så att de kan göras i rätt tid och på ett ändamålsenligt sätt</li> <li>• följer organisationens principer för hållbar utveckling.</li> </ul>
Arbete i ett arbetslag	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kan samarbeta på en arbetsplats och i ett arbetslag</li> <li>• främjar ett gott arbetsklimat</li> <li>• kommer överens med chefen och arbetskamraterna om en vikariering som är tillräcklig för att arbetet ska flyta smidigt</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• använder lämpliga arbets- och kommunikationsredskap i enlighet med instruktionerna</li> <li>• utnyttjar effektivt den kontors- och informationsteknik som behövs i arbetsuppgiften</li> <li>• sörjer för sitt eget välbefinnande i arbetet och vänder sig vid behov till experter.</li> </ul>
Utvärdering och utveckling av de egna arbetsätten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar kvaliteten på sitt arbete och sin kompetens</li> <li>• utvecklar sin yrkesskicklighet mångsidigt, vid behov med hjälp av en sakkunnig</li> <li>• utnyttjar och sprider god praxis i organisationen på överenskommet sätt</li> <li>• föreslår förbättringar av arbetet, arbetsredskapen och rutinerna.</li> </ul>
<b>Examinanden kan betjäna kunder.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att förbereda sig för en kundservicesituation	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar och förbereder sina arbetsuppgifter på eget initiativ och ansvarsfullt i enlighet med organisationens instruktioner</li> <li>• tar aktivt reda på vilka kommande servicesituationer och -uppgifter som är viktiga med tanke på den egna uppgiften och vilka krav som gäller i dem</li> <li>• vidtar de åtgärder som krävs i servicesituationerna</li> <li>• ber vid behov och i tillräckligt god tid om hjälp för att kunna utföra uppgifterna</li> <li>• sörjer på eget initiativ för att arbetsmiljön är ändamålsenlig och trivsamt, och beaktar företagets eller organisationens instruktioner.</li> </ul>
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer den lagstiftning samt de föreskrifter och instruktioner som gäller kundservicen</li> <li>• arbetar enligt de principer som fastställts för kundservicen i organisationen</li> <li>• betjänar interna och externa kunder enligt organisationens servicekoncept eller instruktioner</li> <li>• ansvarar för sin del för att de kvantitativa och kvalitativa målen för kundservicen nås</li> <li>• betjänar kunder på finska, svenska eller organisationens arbetspråk och klarar sig i servicesituationer på det andra inhemska språket och på ett annat språk som är viktigt med tanke på kundservicen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hanterar e-post och annan kommunikation korrekt enligt sina befogenheter</li> <li>• tar emot och förmedlar vid behov meddelanden, uppdrag och feedback till rätt person och tar hänsyn till hur viktigt och brådskande ärendet är</li> <li>• gör tydliga skriftliga meddelanden och skyltar</li> <li>• använder ett gott språk som är lämpligt i sammanhanget och situationen och för det redskap som används</li> <li>• använder effektivt och korrekt de arbetsredskap som finns tillgängliga.</li> </ul>
Skötsel av de uppgifter som följer efter servicesituationen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• slutför ansvarsfullt och självständigt en service-situation</li> <li>• utför enligt instruktionerna de uppgifter som behövs efter servicesituationen</li> <li>• sörjer i enlighet med sina arbetsuppgifter för att arbetsredskapen (inklusive transportmedlen) som han/hon använder är i skick och att de underhålls</li> <li>• utvärderar sina egna prestationer i servicesituationen och identifierar sina utvecklingsbehov</li> <li>• identifierar behoven av att utveckla service-processen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan följa föreskrifter och instruktioner om säkerhet.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att sörja för säkerheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifierar säkerhetsriskerna inom sitt eget ansvarsområde</li> <li>• följer i sitt arbete lagstiftningen, föreskrifterna och instruktionerna om säkerhet</li> <li>• följer i sitt arbete räddningsplanen för fastigheten</li> <li>• följer lagstiftningen, föreskrifterna och instruktionerna om informationssäkerhet</li> <li>• sörjer för sekretessen vid kommunikation och samtal</li> <li>• sörjer för passagekontrollen samt säkerheten i fråga om nycklar och låsning enligt de egna uppgifterna</li> <li>• avlägsnar fel och brister som orsakar uppenbar fara och informerar om dem enligt instruktionerna</li> <li>• följer instruktionerna för nödsituationer och avvikande situationer</li> <li>• kan handla i sjukdoms- och olycksfallssituationer och ge första hjälpen.</li> </ul>

<b>Examinanden kan handleda en annan arbetstagare.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att introducera i arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• introducerar på överenskommet sätt andra arbetstagare i arbetsuppgifterna, arbetsredskapen, verksamhetsmiljön och kundarbetet</li> <li>• använder organisationens introduktionsmaterial och kommer med förslag på hur materialet kunde förbättras</li> <li>• ser till att den tysta kunskapen inom det egna ansvarsområdet överförs till nya arbetstagare</li> <li>• ser till att de nya arbetstagarna kommer in i gemenskapen på arbetsplatsen</li> <li>• uppmuntrar de nya arbetstagare som han/hon introducerar att lära sig nya saker och visar uppskattning för deras framsteg.</li> </ul>

### **Sätt att visa yrkesskickligheten**

Examinanderna visar att de har den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen när de utför receptions-, kontors- och mötestjänster i ett ämbetsverk eller ett kontor. De kan visa en del av den yrkesskicklighet som krävs även när de introducerar andra arbetstagare i arbetsuppgifter i vilka man ska behärska reglerna för hur man får röra sig i organisationen och reglerna för den allmänna verksamheten.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan till exempel vara material som stöder introduktionen i arbetet samt informationsmaterial om kontorstjänsterna eller användning av fastigheten. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### 3.2 Receptionstjänster (Grupp 1: valfri examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan arbeta i en reception.</b>	
Planmässigt arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer arbetslagstiftningen och branschens kollektivavtal</li> <li>• håller sig inom sina befogenheter</li> <li>• följer sin arbetsbeskrivning eller den servicebeskrivning som ingår i avtalet med kundorganisationen samt de instruktioner och direktiv som getts om uppgiften</li> <li>• beaktar i sitt arbete kvalitetsmålen och tidsplanerna samt det ansvar som han/hon har</li> <li>• arbetar enligt den uppgjorda planen och om situationen kräver det kan han/hon vara flexibel</li> <li>• förutser och planerar sina arbetsuppgifter så att de kan göras i rätt tid och ändamålsenligt</li> <li>• samarbetar med olika intressentgrupper enligt uppsatta mål</li> <li>• vänder sig vid behov till en lämplig sakkunnig</li> <li>• följer företagets eller organisationens mål för hållbar utveckling.</li> </ul>
Arbete i ett arbetslag	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sitt arbete arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter</li> <li>• kan samarbeta på en arbetsplats och i ett arbetslag</li> <li>• främjar ett gott arbetsklimat</li> <li>• kommer överens med chefen och arbetskamraterna om en vikariering som är tillräcklig för att arbetet ska flyta smidigt</li> <li>• använder lämpliga arbetsredskap i enlighet med instruktionerna</li> <li>• utnyttjar effektivt den kontors- och informationsteknik som behövs i arbetsuppgiften</li> <li>• tar ansvar för det egna välbefinnandet i arbetet</li> <li>• vet vad man ska göra och till vem man vid behov kan vända sig vid problem med att orka i arbetet.</li> </ul>
Utvärdering och utveckling av de egna arbetssätten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar kvaliteten på sitt arbete och sin kompetens</li> <li>• utvecklar sin yrkesskicklighet mångsidigt</li> <li>• utnyttjar och sprider god praxis i organisationen på överenskommet sätt</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• föreslår förbättringar av arbetet, arbetsredskapen och rutinerna.</li> </ul>
<b>Examinanden kan se till att kundlokalen är i skick.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att sörja för kundlokalens funktionalitet och trivsel	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollerar att kundlokalen motsvarar avtalet med uppdragsgivaren eller organisationens instruktioner</li> <li>• sörjer för lokalernas och korridorernas ordning, renhet, trivsel och funktionalitet inom ramen för det egna ansvaret</li> <li>• sörjer för att alla skyltar, även namnskyltar, är felfria i enlighet med sina uppgifter och sitt ansvar</li> <li>• meddelar omedelbart om brister eller fel enligt instruktionerna</li> <li>• tar vid behov initiativ till förbättring av funktionaliteten och trivseln.</li> </ul>
<b>Examinanden kan sköta en receptionstjänst.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Iakttagande av lagstiftning, föreskrifter och instruktioner	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer myndigheternas föreskrifter och anvisningar om receptionstjänster</li> <li>• följer uppdragsgivarens direktiv och instruktioner</li> </ul>
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppför sig väl i sin arbetsuppgift och enligt organisationens instruktioner</li> <li>• främjar genom sitt uppträdande en positiv företagsimage</li> <li>• betjänar kunder på flytande finska eller svenska eller organisationens arbetsspråk och på minst ett annat språk som är viktigt med tanke på kundservicen samt ger kunder instruktioner på det andra inhemska språket om vart de kan vända sig</li> <li>• tar i kundservicen smidigt hänsyn till de olika kundgrupperna och kulturbakgrunderna</li> <li>• sköter vid behov officiella kundservicesituationer enligt protokollet och etiketten</li> <li>• använder ett korrekt och tydligt språk som är lämpligt i sammanhanget och situationen och för det redskap som används</li> <li>• tar emot inkommande försändelser och sköter distributionen av dem</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ger besökare vid behov övriga tjänster som anknyter till kundservice</li> <li>• hanterar kundfeedback inom ramen för sina uppgifter</li> <li>• deltar i sitt eget arbete i utvecklingen av organisationens serviceverksamhet.</li> </ul>
Att sörja för sitt yttre och sitt uppträdande	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klär sig enligt arbetsuppgiften och organisationens instruktioner</li> <li>• följer organisationens instruktioner i fråga om sitt yttre</li> <li>• uppträder enligt organisationens instruktioner.</li> </ul>
<b>Examinanden kan sörja för säkerheten.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att sörja för säkerheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sörjer för arbets säkerheten i enlighet med sitt ansvarsområde</li> <li>• handlar i risksituationer och vid service till störande kunder enligt receptionspersonalens ansvar, skyldigheter och rättigheter</li> <li>• följer i eventuella hotfulla situationer och olycksfall lagstiftningen och instruktionerna</li> <li>• följer instruktionerna i nödsituationer</li> <li>• följer instruktionerna i en räddningssituation vid informering av andra personer som befinner sig i lokalen</li> <li>• sköter kontakterna med myndigheterna enligt situationens krav och instruktionerna</li> <li>• handlar i skydds- och utrymningssituationer enligt receptionspersonalens ansvar och skyldigheter samt instruktionerna.</li> </ul>
Passagekontroll	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter passagekontrollen enligt organisationens och systemleverantörens instruktioner</li> <li>• ger dem som uträttar ärenden i lokalen instruktioner om hur man ska röra sig i fastigheten</li> <li>• följer organisationens praxis vad gäller besökare</li> <li>• låser dörrarna enligt instruktionerna och den egna arbetsbeskrivningen.</li> </ul>

## Sätt att visa yrkesskickligheten

Examinanderna visar sitt kunnande när de sköter de uppgifter som ingår i receptionstjänster, i passagekontroll och i ombesörjandet av att kundlokaler är i funktionsdugligt skick.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan gälla till exempel ordnande av kundlokaler i receptionstjänsten, instruktioner om passagekontrollen eller ombesörjande av säkerheten. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### 3.3 Stödtjänster i kontor (Grupp 1: valfri examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan utföra stödtjänstuppgifter i ett kontor.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Planmässigt arbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• följer arbetslagstiftningen och branschens kollektivavtal</li><li>• håller sig inom sina befogenheter</li><li>• följer sin arbetsbeskrivning eller den servicebeskrivning som ingår i avtalet med kundorganisationen samt de instruktioner och direktiv som getts om uppgiften</li><li>• beaktar i sitt arbete kvalitetsmålen och tidsplanerna samt det ansvar som han/hon har</li><li>• arbetar enligt den utarbetade planen och om situationen kräver det kan han/hon vara flexibel</li><li>• förutser och planerar sina arbetsuppgifter så att de kan göras i rätt tid och ändamålsenligt</li><li>• samarbetar med olika intressentgrupper enligt uppsatta mål</li><li>• vänder sig vid behov till en lämplig sakkunnig</li><li>• följer företagets eller organisationens mål för hållbar utveckling.</li></ul>

Arbete i ett arbetslag	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sitt arbete arbetstagarens och arbetsgivarens ansvar och skyldigheter</li> <li>• kan samarbeta på en arbetsplats och i ett arbetslag</li> <li>• främjar ett gott arbetsklimat</li> <li>• kommer överens med chefen och arbetskamraterna om en vikariering som är tillräcklig för att arbetet ska flyta smidigt</li> <li>• använder lämpliga arbetsredskap i enlighet med instruktionerna</li> <li>• utnyttjar effektivt den kontors- och informations-teknik som behövs i arbetsuppgiften</li> <li>• tar ansvar för det egna välbefinnandet i arbetet</li> <li>• vet vad man ska göra och till vem man vid behov kan vända sig vid problem med att orka i arbetet.</li> </ul>
Utvärdering och utveckling av de egna arbetssätten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utvärderar kvaliteten på sitt arbete och sin kompetens</li> <li>• utvecklar sin yrkesskicklighet mångsidigt</li> <li>• utnyttjar och sprider god praxis i organisationen på överenskommet sätt</li> <li>• föreslår förbättringar av arbetet, arbetsredskapen och rutinerna.</li> </ul>
<b>Examinanden kan sköta stödtjänster i ett kontor.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Postning och försändelser	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer lagstiftningen och instruktionerna om postning</li> <li>• prissätter posten och försändelserna i enlighet med gällande prissättningspraxis</li> <li>• förpackar försändelserna korrekt</li> <li>• sköter kurir- och budtjänsterna enligt avtalen</li> <li>• följer organisationens principer och rutiner för den interna postningen</li> <li>• följer de överenskomna tidtabellerna för avgående och ankommande post</li> <li>• sköter de begärda post- och budtjänsterna på överenskommet sätt</li> <li>• ger kunderna råd i frågor som rör postning</li> <li>• utarbetar och upprätthåller postningsregister som anknyter till den egna uppgiften</li> <li>• följer de regler, instruktioner och rutiner som finns i anknytning till mottagande av försändelser.</li> </ul>

Skanning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter skanningsuppgifterna så att de uppsatta målen för arbetet nås</li> <li>• skannar dokument enligt överenskommen process, överenskomna rutiner och arbetsinstruktioner</li> <li>• använder effektivt och korrekt de anordningar och system som behövs i skanningsarbetet</li> <li>• följer de överenskomna tidtabellerna</li> <li>• sköter problemsituationerna i anknytning till anordningar och verksamhet</li> <li>• vänder sig vid behov till experter.</li> </ul>
Kopiering och utskrivning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer reglerna och instruktionerna för kopiering och utskrivning</li> <li>• följer beställnings- och leveransprocessen för kopiering och utskrivning</li> <li>• sköter kopierings- och utskrivningsbeställningar vid överenskommen tidpunkt</li> <li>• ser till att kopierings- och utskrivningsutrustningen är i funktionsdugligt skick</li> <li>• ser till att det råder ordning och reda vid kopierings- och utskrivningsplatserna</li> <li>• instruerar organisationens anställda i användningen av kopierings- och skrivarutrustningen</li> <li>• beställer underhåll av utrustning enligt de gällande serviceavtalen</li> <li>• kan använda de IT-tillämpningar som behövs i det egna arbetet</li> <li>• gör upp rapporter om verksamheten enligt organisationens system.</li> </ul>
Skötsel av materialförråd	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer vid inköp till organisationen de principer och den lagstiftning som gäller vid upphandling</li> <li>• beaktar de mål, principer, processer och instruktioner som gäller organisationens materialförråd</li> <li>• följer de avtal som ingåtts med materialleverantörerna</li> <li>• ger organisationens anställda råd i frågor som gäller användning och skötsel av materialförrådet</li> <li>• beaktar de mål, principer, processer och instruktioner som gäller organisationens materialförråd</li> <li>• gör upp rapporter om verksamheten enligt organisationens system.</li> </ul>

Arkivering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer i sitt arbete lagstiftningen, föreskrifterna och instruktionerna om arkivering</li> <li>• följer bestämmelserna om sekretess och informationssäkerhet i samband med arkivering</li> <li>• följer principerna, instruktionerna och processerna i fråga om arkivering</li> <li>• använder organisationens arkiveringssystem och andra arbetsredskap på den nivå som uppgiften kräver</li> <li>• skaffar material och tjänster enligt organisationens instruktioner.</li> </ul>
Att sörja för säkerheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sitt arbete säkerhetsriskerna inom sitt eget ansvarsområde</li> <li>• följer i sitt arbete den lagstiftning samt de föreskrifter och instruktioner som gäller säkerhet</li> <li>• följer lagstiftningen, föreskrifterna och instruktionerna om informationssäkerhet</li> <li>• sörjer för kommunikationshemligheter och documentsäkerhet</li> <li>• följer sekretessbestämmelserna</li> <li>• följer informationssäkerhetsinstruktionerna om postning, kopiering, skanning och arkivering</li> <li>• följer säkerhetsinstruktionerna och -rutinerna i samband med placeringen, förvaringen och hanteringen av posten</li> <li>• följer bestämmelserna och instruktionerna om specialförsändelser</li> <li>• sörjer för passagekontrollen samt säkerheten i fråga om nycklar och låsning inom ramen för de egna uppgifterna</li> <li>• avlägsnar fel och brister som orsakar uppenbar fara och informerar om dem enligt instruktionerna</li> <li>• följer arbetarskyddsbestämmelserna och försöker minimera olycksfallsriskerna.</li> </ul>

### Sätt att visa yrkesskickligheten

Examinanderna visar sitt kunnande när de sköter postning, skötsel av försändelser, skanning, kopiering, utskrivning, materialförrådet och arkivering.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan gälla exempelvis skötsel eller prissättning av post, instruering av organisationens anställda eller dokumentering av arki-

veringsuppgifter. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### 3.4 Mötestjänster (Grupp 1: valfri examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan se till att möteslokaler är i skick.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Planering av användningen av möteslokaler	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förevisar möteslokaler på ett sakkunnigt och serviceinriktat sätt och vid behov även på ett säljande sätt</li> <li>• beaktar i de praktiska arrangemangen begränsningarna i användningen av lokalerna</li> <li>• planerar användningen av möteslokaler utifrån kundernas behov, de tillgängliga lokalerna och anordningarna, serveringen och tidtabellen</li> <li>• utarbetar vid behov ett lokalbokningssystem som är lättskött, t.ex. med ett kalkylprogram, samt instruktioner om hur det används</li> <li>• använder effektivt organisationens system för bokning av lokal och beställning av servering</li> <li>• ger vid behov instruktioner om hur rumsbokningssystemet fungerar</li> <li>• ser till att de tjänster som kunden önskar ska köpas utifrån finns tillgängliga och informerar om eventuella avvikelser.</li> </ul>
Förberedelse och utrustning av möteslokaler	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter sig noggrant in i beställningen och planerar sitt arbete och gör upp ett tidschema för det</li> <li>• ordnar och utrustar möteslokalen enligt kundens behov och beställningen</li> <li>• sörjer för att alla skyltar, även namnskyltar, är tydliga och felfria och överensstämmer med instruktionerna.</li> </ul>
Ombesörjande av möteslokaler	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollerar att möteslokalen motsvarar beställningen och organisationens instruktioner</li> <li>• ser till att möteslokalen motsvarar beställningen</li> </ul>

	<p>samt den nivå som fastställts för den</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder den tekniska utrustning som finns i möteslokalen och ger vid behov kunden instruktioner om hur den ska användas</li> <li>• åtgärdar snabbt och ansvarsfullt de felsituationer som han/hon har ansvar för samt meddelar omedelbart om brister eller fel enligt instruktionerna</li> <li>• sörjer för lokalernas och korridorernas ordning, renhet, trivsel och funktionalitet inom ramen för det egna ansvaret</li> <li>• tar initiativ till förbättring av funktionaliteten och trivseln.</li> </ul>
Prissättning och fakturering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter prissättningen och faktureringen för de möteslokaler som hör till det egna ansvarsområdet</li> <li>• meddelar enligt instruktionerna de uppgifter som behövs vid faktureringen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan betjäna kunder.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar i sitt arbete principerna för god kundservice och organisationens instruktioner</li> <li>• beaktar kundgruppens kunders kulturbakgrund och evenemangets natur när han/hon ordnar mötestjänsterna</li> <li>• sköter de kringtjänster som behövs vid evenemanget, om de ingår i uppgifterna</li> <li>• betjänar kunderna på flytande finska eller svenska eller på ett för organisationen viktigt främmande språk samt sköter de oftast återkommande kundservicesituationerna på det andra inhemska språket och på ett annat språk</li> <li>• hanterar kundernas feedback på överenskommet sätt och serviceinriktat</li> <li>• sköter flexibelt och på eget initiativ avvikande situationer.</li> </ul>
Att sörja för sitt yttre och sitt uppträdande	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• klär sig enligt arbetsuppgiften och organisationens instruktioner</li> <li>• följer organisationens instruktioner i fråga om sitt yttre.</li> </ul>

<b>Examinanden kan sörja för säkerheten i mötestjänster.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att sörja för säkerheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sörjer för säkerheten i enlighet med sitt ansvarsområde</li> <li>• övervakar omgivningen för att identifiera potentiella säkerhetshot</li> <li>• slår larm och varnar dem som befinner sig i lokalerna i enlighet med direktiven</li> <li>• sörjer för informationssäkerheten i enlighet med sin arbetsbeskrivning</li> <li>• sköter kontakterna med myndigheterna enligt situationens krav och instruktionerna</li> <li>• sköter passagekontrollen enligt instruktionerna</li> <li>• låser dörrar och ser till att belysningen fungerar enligt instruktionerna och den egna arbetsbeskrivningen.</li> </ul>

### **Sätt att visa yrkesskickligheten**

Examinanderna visar sitt kunnande när de sköter uppgifter som ingår i kund- och lokalarrangemangen i mötestjänster.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan gälla till exempel planering av användningen av möteslokaler eller rapportering av användningen, genomförande av kringtjänster eller instruktioner om passagekontrollen. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### 3.5 Kundsamarbete (Grupp 2: valfri examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan sköta kundsamarbete.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• håller aktivt kontakt med kunder inom ramen för det egna ansvarsområdet</li> <li>• tar aktivt reda på kundernas behov och tillfredsställelse</li> <li>• ser till att organisationen har gett tillräckligt med instruktioner om hur kundsamarbetet ska skötas</li> <li>• sköter kundservice enligt sin arbetsbeskrivning och uppdraget</li> <li>• är ansvarsfull och serviceinriktad vid kundservice</li> <li>• följer i avvikande situationer de givna instruktionerna lugnt och bestämt</li> <li>• hanterar kundfeedback på det sätt som överenskommits om i organisationen</li> <li>• använder uppföljningen av organisationens kvalitet och kundtillfredsställelse för utveckling av det egna arbetet</li> <li>• hanterar reklamationer på det sätt som överenskommits om i organisationen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan arbeta enligt avtal.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Iakttagande av avtal	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar noggrant de avtal som ingåtts</li> <li>• kommer i lämpliga situationer med förslag på hur tjänsteavtalet kan utvecklas utifrån kundens behov och gör detta i enlighet med organisationens instruktioner och de egna befogenheterna</li> <li>• tar vid behov hjälp av en expert.</li> </ul>
<b>Examinanden klarar av kundförhandlingar.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Mötes- och förhandlingsfärdigheter	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer de allmänna förhandlings- och mötesrutinerna samt de rutiner som används i den egna organisationen</li> <li>• är interaktiv vid förhandlingar och respekterar alla förhandlingsparters rättigheter.</li> </ul>

Uppförande	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppför sig väl i sitt arbete och följer organisationens instruktioner</li> <li>• följer organisationens instruktioner i fråga om sitt yttre.</li> </ul>
<b>Examinanden kan avge rapporter om tjänsterna och utveckla dem.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Rapportering	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sköter rapporteringen enligt organisationens rapporteringsprocess</li> <li>• använder de metoder och redskap som används för rapportering i organisationen</li> <li>• utarbetar rapporter enligt det egna ansvaret.</li> </ul>
Utveckling av tjänster	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tolkar kundfeedback</li> <li>• sköter olika typer av kundfeedback enligt organisationens praxis</li> <li>• föreslår förbättringar i verksamheten utifrån erhållen feedback</li> <li>• sköter reklamationer utan dröjsmål enligt organisationens praxis</li> <li>• deltar i utvecklingen av tjänsten enligt den egna arbetsbeskrivningen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan sörja för säkerheten.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att sörja för säkerheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beaktar tystnadsplikten samt informationssäkerhetsfaktorerna i fråga om affärs- och yrkeshemligheter</li> <li>• upprätthåller och utvecklar säkerheten i arbetsmiljön i enlighet med sin arbetsbeskrivning.</li> </ul>

### Sätt att visa yrkesskickligheten

Examinanderna visar sitt kunnande när de i anknytning till kundsamarbete sköter kontakter, förhandlingar, rapporteringar och utveckling av tjänster.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan gälla till exempel behandling av kundfeedback, skötsel av reklamationer eller rapportering. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### 3.6 Arbete i telefonväxel (Grupp 2: valfri examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan sköta kundservice i en telefonväxel.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Kundservice	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer vid arbete i telefonväxeln organisationens direktiv och instruktioner och beaktar sitt ansvar i arbetet</li> <li>• sköter kundservicen i telefonväxeln på ett serviceinriktat sätt och enligt organisationens instruktioner</li> <li>• sköter arbetet i telefonväxeln på ett interaktivt sätt och följer principerna för god telefonkommunikation</li> <li>• använder sakkunnigt den telefonteknik som behövs i telefonväxeln,</li> <li>• kommunicerar genom e-post på rätt språk, tydligt och förståeligt i situationer som anknyter till arbetet i telefonväxeln</li> <li>• har den kunskap om organisationens verksamhet, kontor och lokaler som är nödvändig</li> <li>• kopplar samtal till organisationens ansvariga personer enligt de överenskomna instruktionerna</li> <li>• sköter svåra servicesituationer i telefontjänsten kundorienterat och enligt organisationens instruktioner</li> <li>• beaktar i sitt arbete de utmaningar som beror på företagets och kundernas kulturella mångfald</li> <li>• betjänar kunder på flytande finska, svenska eller organisationens arbetspråk och ger kunder instruktioner om vart de kan vända sig på det andra inhemska språket och på minst ett annat språk som är viktigt med tanke på kundservicen</li> <li>• vänder sig vid behov till experter.</li> </ul>

## Examinanden behärskar tekniken i arbetet i telefonväxel.

Föremål för bedömningen	Bedömningskriterier
Användning av tekniken i en telefonväxel	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• använder rätt, mångsidigt och effektivt telefonväxeltekniken och programvaran på sin arbetsplats</li><li>• följer gällande lagstiftning och instruktioner samt de gällande allmänna arbetsprinciperna i telefonväxeln</li><li>• gör upp rapporter om arbetet i telefonväxeln enligt de överenskomna mallarna och mätkriterierna</li><li>• ger organisationens personal råd om frågor som gäller telefonväxelns funktion i enlighet med den egna arbetsbeskrivningen</li><li>• vänder sig vid behov till experter.</li></ul>
Säkerhet	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• följer säkerhetsinstruktionerna för arbetet i telefonväxeln</li><li>• följer i eventuella avvikande situationer instruktionerna för dem</li><li>• antecknar enligt instruktionerna identifikationsuppgifterna för störande samtal</li><li>• fungerar i utrymningsituationer enligt instruktionerna och det egna ansvaret.</li></ul>

## Examinanden kan upprätthålla sitt välbefinnande i arbetet och utveckla sitt arbete.

Föremål för bedömningen	Bedömningskriterier
Upprätthållande av välbefinnandet i arbetet	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• ställer ergonomiskt korrekt in redskapen på sin arbetsplats</li><li>• håller de pauser som hör till</li><li>• underhåller målmedvetet sin röst och talteknik</li><li>• tar initiativ till förbättring av välbefinnandet i arbetet och ergonomin</li><li>• föreslår förbättringar av arbetet, arbetsredskapen och rutinerna</li><li>• vänder sig vid behov till experter.</li></ul>

### Sätt att visa yrkesskickligheten

Examinanderna visar sitt kunnande när de arbetar i en telefonväxel.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera påvisandet av sitt kunnande med dokument som eventuellt tas fram under examensprestationen. Dokumenten kan gälla till exempel instruktioner om användningen av telefonväxeln eller instruerande av användarna. Efter att dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

### **3.7 Användning av audiovisuell och informationsteknisk utrustning samt programvara och handledning i användningen av dem (Grupp 2: valfri examensdel)**

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan använda audiovisuell utrustning i möteslokaler.</b>	
<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Användning av audiovisuell utrustning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter igång en videoprojektor</li> <li>• kopplar på ett ljudåtergivningssystem</li> <li>• installerar en TV och kringutrustning till den</li> <li>• använder annan audiovisuell utrustning som behövs i möteslokalen enligt kundernas behov</li> <li>• förklarar vid behov för kunden de tekniska och funktionella begränsningarna i möteslokalernas utrustning</li> <li>• ser till att utrustningen är i funktionsdugligt skick och att de uppdateras</li> <li>• deltar i utarbetandet av instruktioner om användningen av möteslokalerna i egenskap av sakkunnig i användning av den audiovisuella utrustning som finns till förfogande i organisationen</li> <li>• instruerar kunder i användningen av utrustning på flytande finska eller svenska samt på minst ett annat språk som är viktigt med tanke på kundservicen, och ger kunden instruktioner om vart den kan vända sig på det andra inhemska språket</li> <li>• ordnar vid behov underhåll av utrustning enligt den egna organisationens direktiv/instruktioner.</li> </ul>

**Examinanden kan använda informationsteknisk utrustning i möteslokaler.**

<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Användning och underhåll av informationsteknisk utrustning	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• sätter i rätt tid igång möteslokalernas datorer och annan informationsteknisk utrustning</li><li>• använder och förvarar extern minnesutrustning enligt instruktionerna</li><li>• kopplar audiovisuell utrustning till datorn och hjälper kunden att använda den</li><li>• ser till att skrivaren med tillbehör är i funktionsdugligt skick</li><li>• förklarar vid behov för kunden de tekniska och funktionella begränsningarna i den informationstekniska utrustningen</li><li>• ser till att möteslokalernas informationstekniska utrustning är i funktionsdugligt skick och ordnar vid behov underhåll av den i enlighet med organisationens direktiv eller instruktioner</li><li>• sörjer för den tekniska säkerheten hos möteslokalernas utrustning.</li></ul>

**Examinanden kan använda dataprogrammen i möteslokalen.**

<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Användning av dataprogram	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• använder smidigt de presentationsgrafik-, ordbehandlings- och kalkylprogram samt andra program som behövs i den utrustning som finns i möteslokalen</li><li>• behärskar operativsystemet i den arbetsstation som han/hon använder</li><li>• använder de ljudåtergivnings- och multimedieprogram som finns i möteslokalen enligt kundens behov</li><li>• instruerar serviceinriktat i användningen av ett förhandlingsprogram</li><li>• förklarar vid behov för kunden de tekniska och funktionella begränsningarna i programvaran</li><li>• vänder sig vid fel och problem så snabbt som möjligt till sakkunniga.</li></ul>

**Examinanden kan instruera i användningen av audiovisuell och informationsteknisk utrustning samt programvara som anknyter till möteslokaler.**

<b>Föremål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Användning av utrustning och programvara	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• instruerar kunder i användningen av utrustning som finns i möteslokalen samt i basfunktionerna i de vanligaste programmen</li><li>• ger handledning i de vanligaste anordningarnas, programmets och filformatets kompatibilitet</li><li>• ger kunden i förväg de uppgifter som behövs om den utrustning och de program som används i möteslokalen samt om deras eventuella kompatibilitet med kundens utrustning</li><li>• informerar kunden om vilka anslutningar som är tillåtna i möteslokalen</li><li>• påminner kunden om att beakta informations-säkerheten.</li></ul>

### **Sätt att visa yrkesskickligheten**

Examinanderna visar sitt kunnande i relation till kraven på yrkesskicklighet när de instruerar kunder i en möteslokal i användningen av audiovisuell och informationsteknisk utrustning och i programvara samt när de utför andra uppgifter i anknytning till underhåll av utrustning och programvara.

Bedömarna iakttar och bedömer deras arbete och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanderna kan komplettera sitt påvisande av kunnandet med dokument som tas fram under examensprestationen. Dokumentet kan vara till exempel en bruksanvisning för audiovisuell utrustning i en möteslokal. Efter att dokumentet eller dokumenten har bedömts utgör de en del av bedömningsmaterialet.

Examinandens bedömningsmaterial består av de utlåtanden som bedömarna gett om examenstillfällena, av de kompletterande dokument som bedömts och av examinandens självvärdering.

## **3.8 Examensdel från yrkesexamen för väktare:**

### **Grunderna för väktarens arbete (Grupp 2: valfri examensdel)**

Examinanderna kan inkludera examensdelen Grunderna i väktarens arbete, som ingår i yrkesexamen för väktare, som en valfri del i sin examen. Betyget över avläggandet av denna examensdel utfärdas av examenskommissionen inom säkerhetsbranschen. Examenskommissionen för expeditionsvakt erkänner denna examensdel som en del av yrkesexamen för expeditionsvakt på basis av betyget.

### **3.9 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Grundkurs för väktare (Grupp 2: valfri examensdel)**

Examinanderna kan inkludera examensdelen Grundkurs för väktare, som ingår i yrkesexamen för väktare, som en valfri del i sin examen. Betyget över avläggandet av denna examensdel utfärdas av examenskommissionen inom säkerhetsbranschen. Examenskommissionen för expeditionsvakt erkänner denna examensdel som en del av yrkesexamen för expeditionsvakt på basis av betyget.

### **3.10 Examensdel från yrkesexamen för väktare: Övervakning av ordningen (Grupp 2: valfri examensdel)**

Examinanderna kan inkludera examensdelen Övervakning av ordningen, som ingår i yrkesexamen för väktare, som en valfri del i sin examen. Betyget över avläggandet av denna examensdel utfärdas av examenskommissionen inom säkerhetsbranschen. Examenskommissionen för expeditionsvakt erkänner denna examensdel som en del av yrkesexamen för expeditionsvakt på basis av betyget.

Tryckt  
ISBN 978-952-13-4746-7  
ISSN 1798-8977

Online  
ISBN 978-952-13-4747-4  
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.