

Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN FÖR  
FÖRETAGSRÅDGIVARE  
2010**

FÖRESKRIFT 46/011/2010



Grunder för fristående examen

**SPECIALYRKESEXAMEN FÖR  
FÖRETAGSRÅDGIVARE  
2010**

FÖRESKRIFT 46/011/2010

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2010:19

ISBN 978-952-13-4586-9 (hft.)

ISBN 978-952-13-4587-6 (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

46/011/2010

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

-

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift

-

### GRUNDERNA FÖR SPECIALYRKES- EXAMEN FÖR FÖRETAGSRÅDGIVARE

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för specialyrkesexamen för företagsrådgivare. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.9.2010.

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

Specialyrkesexamen för företagsrådgivare 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 SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRETAGSRÅDGIVARE.....	9
2.1 Kunnande som ska påvisas i specialyrkesexamen för företagsrådgivare.....	9
2.2 Examensdelarna.....	9
3 YRKESSKICKLIGHET SOM KRÄVS I SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRETAGSRÅDGIVARE OCH GRUNDER FÖR BEDÖMNINGEN.....	10
3.1 Genomförande och utveckling av företagsrådgivning.....	11
3.2 Utnyttjande av den miljö där företagsrådgivning bedrivs .....	14
3.3 Utveckling av nätverkande.....	17
3.4 Utveckling av företagsrådgivningstjänsterna .....	19
3.5 Utveckling av företagsrådgivningsorganisationen .....	22



# 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 SPECIALYRKESEXAMEN FÖR FÖRETAGSRÅDGIVARE**

## **2.1 Kunnande som ska påvisas i specialyrkesexamen för företagsrådgivare**

---

Den som avlägger specialyrkesexamen för företagsrådgivare har flera års erfarenhet av företagsrådgivning inom den offentliga, privata eller tredje sektorn. Examinanderna har en gedigen allmän kompetens i företags- och affärsverksamhet samt ett gediget kunnande som anknyter till en bransch eller ett kompetensområde. De har också en helhetsbild av företagsrådgivning samt erfarenhet av att sköta kundrelationer när det gäller kundrådgivning. Examinanderna arbetar som sakkunniga inom företagsrådgivning vid sidan av sitt eget arbete eller på heltid. Examinanderna är ofta medlemmar i grupper som erbjuder tjänster som hänför sig till företagsverksamhet för ett visst område eller bransch. De kan också vara förmän för personer som arbetar inom företagsrådgivning.

När examinanderna avlägger denna examen påvisar de att de kan stödja företagsverksamhet och utveckling av företagsverksamhet som idkas av de personer som får rådgivning samt näringslivet inom regionen. Dessutom påvisar de att de kan utveckla sitt eget arbete. När examen avläggs genomför företagsrådgivaren ett utvecklingsprojekt inom ett av de valfria examensdelarna. I projektet bedömer de vilken betydelse verksamheten i enlighet med den valda examensdelen har för utveckling av den egna organisationens eller kundernas verksamhet, planerar de behövliga åtgärderna och genomför utvecklingsprojektet i sin organisation. Examenstillfällena som hänför sig till specialyrkesexamen för företagsrådgivare planeras och genomförs systematiskt som en process som börjar med att den egna verksamhetsmiljön definieras och slutar med att via sammanlänkade faser implementera de nya rutiner som tagits fram i den valfria examensdelen.

## **2.2 Examensdelarna**

---

Specialyrkesexamen för företagsrådgivare består av fem examensdelar. För att få examen bör examinanden avlägga två obligatoriska och en valfri examensdel. Den första och and-

ra examensdelen är obligatoriska för alla examinander, den tredje examensdelen väljs bland de tre valfria delarna. Examen är klar när de båga obligatoriska och en valfri examensdel avlagts med godkänt betyg.

De obligatoriska examensdelarna är

- 3.1 Genomförande och utveckling av företagsrådgivning
- 3.2 Utnyttjande av den miljö där företagsrådgivning bedrivs.

De valfria examensdelarna, av vilka examinanden skall välja en, är

- 3.3 Utveckling av nätverkande
- 3.4 Utveckling av företagsrådgivningstjänsterna
- 3.5 Utveckling av företagsrådgivningsorganisationen

## **3 YRKESKICKLIGHET SOM KRÄVS I SPECIAL-YRKESEXAMEN FÖR FÖRETAGSRÅDGIVARE OCH GRUNDER FÖR BEDÖMNINGEN**

Den yrkesskicklighet som krävs i examensgrunderna påvisas utifrån den av examenskommissionen godkända planen för anordnande av specialyrkesexamen för företagsrådgivare vid examenstillfällena som planeras enligt individualiseringsprincipen och som genomförs i autentisk verksamhet. Vid examenstillfällena påvisar examinanderna till alla delar den yrkesskicklighet som krävs i examensgrunderna.

Specialyrkesexamen för företagsrådgivare bedöms en examensdel åt gången så att examinandernas yrkesskicklighet jämförs med kraven på yrkesskicklighet för ifrågavarande del av examen. Vid examenstillfällena visar examinanderna sina förutsättningar och sin förmåga att tillämpa sitt kunnande i föränderliga situationer och verksamhetsmiljöer. Examinanderna visar också sin förmåga att bedöma erfarenheter och att lära sig av erfarenheter, att ta fram och ta i bruk nya rutiner.

Efter varje examenstillfälle bedömer och dokumenterar bedömaren eller bedömarna examinandens kunnande i relation till examensdelens krav på yrkesskicklighet samt föremål och kriterier för bedömning. Examinandens självvärdering utgör en väsentlig del av examensprestationen. Det feedbacksamtal som ordnas efter examenstillfallet ingår i en god bedömningsprocess.

Vid ett enskilt examenstillfälle räcker det med bedömning av en av trepartsrepresentanterna. I examensdelens bedömningsamtal ska alla tre parter vara representerade.

Efter alla examenstillfällena som ordnas för en examensdel hålls ett bedömningsamtal, i vilket examinanden och representanter för de tre parterna deltar:

- en person som representerar arbetsgivarna eller en bakgrundsorganisation (en organisation inom tredje sektorn)
- en erfaren annan företagsrådgivare eller en företagare som har fått företagsrådgivning samt
- en representant för undervisningssektorn.

I samtalet presenterar examinanden de bedömningar som han eller hon fått, sin egen självvärdering och de dokument som hänför sig till examensprestationerna och som är bedömda. Examinanden och bedömarna diskuterar och bedömer examinandens yrkes-

skicklighet utifrån de bedömningar som getts enligt examensdelens krav på yrkesskicklighet samt föremålen och kriterierna för bedömning och utifrån dokument. Efter bedömningsamtalet håller bedömningsgruppen ett möte, där man beslutar om man för examenskommissionen ska föreslå att examensdelen godkänns eller underkänns. Dessutom ges ett skriftligt utlåtande om prestationerna.

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

Denna examensdels krav på yrkesskicklighet, krav som utformats utifrån uppgifts- och kunskapsområden i arbetslivet, anges på de följande sidorna **med fet stil**. I den vänstra kolumnen under kravet på yrkesskicklighet anges de föremål för bedömning som har härletts från kraven på yrkesskicklighet och som innehåller de kompetensområden som är centrala med tanke på yrkesskickligheten och som man vid bedömningen ägnar speciell uppmärksamhet. Den högra kolumnen innehåller bedömningskriterierna, som bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. På grundval av dessa bestäms om en examensprestation ska godkännas. Efter dessa uppgifter om examensdelen beskrivs sätten att visa yrkesskickligheten.

### **3.1 Genomförande och utveckling av företagsrådgivning**

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan arbeta som företagsrådgivare.	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att behärska sitt eget expertområde	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifierar internationella och nationella förändringar i miljön samt deras samband med kundernas verksamhet</li> <li>• genomför i sitt eget arbete den regionala och den egna organisationens strategi</li> <li>• kartlägger målmedvetet nya typer av affärsverksamhetsmöjligheter för sitt arbete med kunder</li> <li>• beaktar förändringarna i miljön i sitt rådgivningsarbete</li> <li>• upprätthåller och utvecklar sitt kunnande om affärsverksamhet</li> <li>• använder i kundarbete moderna verktyg för rådgivning, planering, utvärdering och utveckling</li> <li>• ger råd till kunder om att ta i bruk företagstjänster baserade på flera kanaler</li> <li>• utnyttjar ändamålsenliga finansieringsverktyg i kundarbete.</li> </ul>

Skapande av kundrelationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• söker aktivt nya kunder och kundbehov med beaktande av den regionala företagsverksamheten</li> <li>• marknadsför aktivt experttjänster som gäller företagande</li> <li>• gör sin verksamhet känd bland regionala beslutsfattare</li> <li>• deltar i framtagning, inledning och genomförande av kampanjer som främjar företagande.</li> </ul>
Skötsel av kundrelationer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• stöder och handleder kunderna utifrån deras behov och de olika faserna i företagsverksamheten och inom ramen för sitt eget specialiseringsområde: <ul style="list-style-type: none"> <li>– informerar kunden om vilka uppgifter som ska utföras i samband med att <u>affärsverksamhet inleds</u> och vilka samarbetspartner som behövs;</li> <li>– hjälper företag som har <u>verkat en längre tid</u> med att driva en konkurrenskraftig affärsverksamhet och beaktar då den globala verksamhetsmiljön</li> </ul> </li> <li>• ger företagare handledning i att kritiskt bedöma företagets situation och använda experttjänster som är lämpliga i företagets olika faser</li> <li>• identifierar enskilda kunders behov av rådgivning och skraddarsyr den utifrån behoven</li> <li>• diskuterar med kunden dennes affärsidé för att uppmuntra till att förverkliga de uppsatta målen</li> <li>• överväger olika alternativ tillsammans med kunden</li> <li>• stöder med hjälp av handledningssamtal kunden i att fokusera på sina resurser och styrkor</li> <li>• hänvisar kunden till tjänster som baserar sig på behoven och som finns inom examinandens egen organisation eller ett nätverk</li> <li>• instruerar kunden i användning av verktyg som stöder förbättringen av arbetslivets kvalitet</li> <li>• utnyttjar experttjänster som finns i nätverk</li> <li>• tillämpar olika verksamhetsalternativ när näringslivet genomgår förändringar</li> <li>• instruerar kunden i att utnyttja medierna när det är ändamålsenligt.</li> </ul>
Kommunikation, interaktion och uppträdande vid rådgivning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppträder i kommunikations- och interaktions-situationer på ett respektfullt och uppmuntrande sätt</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar konsekvent i sitt arbete och motiverar sina förslag och råd på ett kundorienterat sätt</li> <li>• använder mångsidigt olika kommunikations- och interaktionssätt, -redskap och -kanaler</li> <li>• är interaktiv och samarbetsvillig på möten och i förhandlingar</li> <li>• kommunicerar muntligt och skriftligt på svenska och finska samt på ett främmande språk i de kund-servicesituationer som är vanligast i verksamhetsmiljön</li> <li>• beaktar skillnaderna mellan olika kulturer</li> <li>• diskuterar regelbundet och målinriktat med dem som får rådgivning</li> <li>• gör anteckningar, skriver protokoll och utlåtanden på god svenska eller finska samt vid behov på ett annat språk enligt överenskommelse med kunden</li> <li>• skriver pressmeddelanden och publikationer</li> <li>• ordnar olika evenemang och uppträder naturligt på dem</li> <li>• informerar om tjänsterna på ett mångsidigt sätt med olika kommunikationskanaler.</li> </ul>
<p><b>Examinanden kan sörja för utvecklingen av sin yrkesskicklighet och sina metoder.</b></p>	
<p>Att leda sig själv</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar systematiskt och målinriktat för att förbättra produktiviteten</li> <li>• prioriterar sina arbetsuppgifter enligt angelägenhetsgrad</li> <li>• planerar och behärskar sin tidsanvändning</li> <li>• sörjer för balansen mellan arbete och fritid och för sin egen arbetsförmåga</li> <li>• sörjer för sin yrkesidentitet och utveckling av den.</li> </ul>
<p>Utveckling av den egna yrkesskickligheten</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upprätthåller och utvecklar sitt kunnande om affärsverksamhet på ett helhetsmässigt sätt</li> <li>• bedömer kritiskt sitt kunnande i relation till arbetsbeskrivningen och sina uppgifter samt sin inställning till kunderna och deras livssituation</li> <li>• utvecklar systematiskt sin yrkesskicklighet enligt erhållen respons och självvärdering genom att utnyttja experttjänster</li> </ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Examinanden påvisar sin yrkesskicklighet genom arbete i olika situationer med företagsrådgivning samt på sin egen arbetsplats.

Examenstillfällena kan exempelvis bestå av:

- rådgivning till både personer som håller på att inleda företagsverksamhet och företagare som redan en längre tid har bedrivit affärsverksamhet
- situationer som anknyter till anskaffning av nya kunder eller kundrelationer, deltagande i kampanjer eller PR-verksamhet som stöder företagande
- deltagande i förhandlingar och möten.

Bedömarna följer med och bedömer arbetet och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanden kan komplettera påvisandet av sitt kunnande med de dokument som skapades under examensprestationen. Dokumenten är bl.a. material som hänför sig till kampanjer som stöder rådgivnings-, planerings-, bedömnings- och utvecklingsarbetet samt företagandet och utlåtanden som anknyter till medierna. Om dokumenten bedöms blir de en del av bedömningsmaterialet.

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

## 3.2 Utnyttjande av den miljö där företagsrådgivning bedrivs

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan vid rådgivning utnyttja sin kännedom om verksamhetsmiljön och samarbetsrelationerna.	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Kännedom om den miljö där företagsverksamhet bedrivs	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• följer internationella, Europeiska unionens och nationella bestämmelser och författningar</li><li>• beaktar vid företagsrådgivning behoven hos näringslivet på det egna området när företagsverksamheten främjas</li><li>• reagerar på struktur- och konjunkturförändringar för att kunna förutse kundernas olika behov</li><li>• ger kunden råd om att utnyttja näringslivsstrategierna i sitt verksamhetsområde</li><li>• instruerar och hjälper kunden att beakta marknads- och konkurrenssituationen på det egna verksamhetsområdet</li><li>• bedömer behovet och utbudet av specialkunskap inom företagsrådgivningen ur kundernas synvinkel</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utnyttjar vid rådgivning de tjänster som har tagits fram i den egna rådgivningsorganisationen för kunden, de viktigaste intressentgrupperna samt deras roll i samarbetet</li> <li>• hänvisar på ett praktiskt sätt kunden till de specialister som är lämpliga för kundens situation.</li> </ul>
Iakttagande av lagstiftningen om företagsverksamhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• upprätthåller sin kännedom om lagstiftningen om företagsverksamhet för att kunna utnyttja den i kundsituationer</li> <li>• ger råd om hur kunden ska sätta sig in i den lagstiftning som gäller den egna företagsverksamheten</li> <li>• ger kunden råd i frågor som gäller iakttagande och tillämpning av lagstiftningen</li> <li>• följer med hur lagstiftningen om företagsverksamhet utvecklas.</li> </ul>
Informationssökning i rådgivningsarbete	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• använder mångsidigt de informationskällor som han eller hon har konstaterat vara tillförlitliga</li> <li>• använder sig i sitt arbete av branschrapporter och olika statistikuppgifter</li> <li>• sörjer för datasekretessen på de olika delområdena av sin verksamhet</li> <li>• vägleder kunden att effektivt utnyttja nättjänster och elektronisk kommunikation</li> </ul>
<b>Examinanden kan utnyttja kundhanteringssystem.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Upprätthållande av ett kundhanteringssystem	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utnyttjar kundhanteringssystemet bl.a. för ledning med hjälp av kundinformation</li> <li>• samlar regelbundet in kundfeedback enligt organisationens instruktioner och rutiner</li> <li>• analyserar den insamlade kundfeedbacken</li> <li>• gör upp rapporter utifrån feedbacken</li> <li>• utvecklar på eget initiativ den egna verksamheten enligt kundfeedbacken</li> <li>• följer lagstiftning och organisationens arkiveringsdirektiv</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hanterar material om kunden konfidentiellt under beaktande av lagstiftningen</li> <li>• ser till att de lokaler där rådgivningen ges är ändamålsenliga.</li> </ul>
<b>Examinanden kan utnyttja nätverk som har anknytning till kundarbetet.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att skapa och upprätthålla nätverk	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger de nuvarande och möjliga nätverkspartnerskapen med avseende på kundnyttan</li> <li>• bedömer nyttan med olika partnerskap för kunderna</li> <li>• utnyttjar nätverk och partnerskap vid utveckling av tjänsterna</li> <li>• deltar i de forum som finns inom nätverken med de olika kontaktverktygen</li> <li>• ger sina kunder råd om att använda information och kontakter som fås i olika nätverk</li> <li>• agerar i nätverken enligt den egna organisationens strategi</li> <li>• handlar konstruktivt för att utveckla nätverks-samarbetet.</li> </ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Examinanden visar sin yrkesskicklighet i olika företagsrådgivningssituationer i sin verksamhetsmiljö.

Examenstillfällena kan exempelvis vara:

- rådgivning till både personer som håller på att inleda företagsverksamhet och företagare som redan en längre tid har bedrivit affärsverksamhet
- kundsituationer i vilka man använder informationssökning
- situationer som rör utnyttjande av kundhanteringssystem och hantering av kundfeedback
- deltagande i partnerskapsnätverk och förmedling av nyttan med detta till kunderna.

Bedömarna följer med och bedömer arbetet och ger en skriftlig bedömning av det.

Examinanden kan komplettera påvisandet av sitt kunnande med de dokument som skapades under examensprestationen. Dokumenten kan gälla t.ex. kundfeedback och hantering av denna eller utveckling av verksamheten utifrån kundfeedback. Om dokumenten bedöms blir de en del av bedömningsmaterialet.

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

### 3.3 Utveckling av nätverkande

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan utvärdera verksamheten hos de nätverk som anknyter till företagsrådgivning	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utvärdering och utveckling av nätverkande	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kartlägger de nuvarande och möjliga nätverkspartnerskapen med avseende på den egna organisationen</li> <li>• bedömer vilken nytta kunderna och han eller hon själv har av olika partnerskap och nätverksforum samt vilka frågor som bör utvecklas</li> <li>• använder mångsidiga kontaktredskap i nätverkandet</li> <li>• upprätthåller och utvecklar verksamheten i nätverket med ändamålsenliga metoder</li> <li>• deltar i upprättandet av nödvändiga avtal</li> <li>• fungerar som sakkunnig i nätverken</li> <li>• agerar i nätverken enligt den egna organisationens strategi</li> <li>• handlar konstruktivt för att utveckla nätverks-samarbetet.</li> </ul>
Uppsättande av mål för nätverkandet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter upp mål för nätverkandet i samarbete med de andra parterna</li> <li>• bestämmer tillsammans med nätverkspartnerna vilka mätkriterier som ska användas vid uppföljning</li> <li>• tar tillsammans med nätverkspartnerna fram fungerande och interaktiva arbetsätt</li> <li>• gör upp beskrivningar av de gemensamma processerna och identifierar den egna uppgiften i dem.</li> </ul>
Examinanden kan göra upp en verksamhetsplan för utveckling av nätverkande.	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utarbetande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utarbetar tillsammans med nätverkspartnerna en plan för ett verksamhetsprogram inklusive tidtabell för cirka två år</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tar fram ett förslag om de olika aktörernas roller, de behövliga resurserna och ansvaren för att nå målen för nätverket</li> <li>• gör upp en budget och en tidtabell för verksamhetsprogrammet</li> <li>• sörjer tillsammans med nätverksparterna för att verksamhetsplanen godkänns.</li> </ul>
Genomförande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar vid behov ansvar för att leda nätverket</li> <li>• informerar nätverksparterna och intressentgrupperna om verksamhetsplanen</li> <li>• deltar aktivt i genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• övervakar genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• gör vid behov ändringar i verksamhetsplanen på gemensamt överenskommet sätt</li> <li>• genomför regelbundna och målinriktade samtal med nätverksparterna om genomförandet av verksamhetsplanen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan genomföra ett projekt i vilket man utvecklar nätverkande.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Förberedelse av ett utvecklingsprojekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer på basis av den utarbetade verksamhetsplanen ett utvecklingsprojekt som har anknytning till nätverkande</li> <li>• motiverar sitt val</li> <li>• skaffar nödvändig och noggrannare tilläggsinformation för projektplanen</li> <li>• sätter ihop de samarbetsnätverk som är centrala med tanke på projektet och bestämmer parternas uppgifter</li> <li>• utarbetar en genomförbar projektplan med tidtabell, mål, resurser och kostnadskalkyl.</li> </ul>
Genomförande av ett projekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiserar och startar ett utvecklingsprojekt</li> <li>• informerar i den egna organisationen och i nätverket om projektet och dess framskridande samt dess effekter</li> <li>• leder genomförandet av projektet på det sätt som överenskommit om i nätverket</li> <li>• använder sig vid behov av experter</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tar tag i avvikelser som han/hon lägger märke till när projektet genomförs</li> <li>• bedömer kritiskt genomförandet av projektet och möjligheterna att utnyttja resultaten</li> </ul>
Genomförande av åtgärder efter projektet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fastställer eventuella behov av vidareutveckling</li> <li>• ser till att de nya rutinerna införs i praktiken.</li> </ul>

### Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet när de utvärderar, planerar och genomför nätverksarbete samt genomför ett projekt som utvecklar nätverksverksamheten i deras egen organisation. Bedömarna följer med och bedömer arbetet och ger en skriftlig bedömning av verksamheten. Examinanden kompletterar sina examensprestationer med den utarbetade planen för utveckling av nätverkandet samt med projektplanen och rapporten över genomförandet av projektet samt med eventuella andra dokument, exempelvis med en skriftlig plan för införande av de nya rutinerna. Efter att dokumenten har bedömts ingår de i examensprestationerna. Examinanden gör också en självvärdering av sina examensprestationer.

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

### 3.4 Utveckling av företagsrådgivningstjänsterna

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
Examinanden kan utvärdera den egna organisationens företagsrådgivningstjänster med avseende på kvalitet och funktionalitet.	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utvärdering av företagsrådgivningstjänsterna	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definierar den egna organisationens tjänsteprocesser vad gäller rådgivningen och samarbetsnätverken samt deras gränssytor för att säkerställa helhetstjänsterna</li> <li>• bedömer företagsrådgivningstjänsternas betydelse med avseende på utveckling av regionens näringar</li> <li>• utvärderar den egna organisationens företagsrådgivningstjänster med avseende på kvalitet och funktionalitet under beaktande av de olika kundgruppernas särdrag</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter upp mål för utveckling av rådgivningstjänsten</li> <li>• beaktar resurserna i fråga om rådgivningstjänsten</li> <li>• arbetar för att förbättra rådgivningstjänsternas kvalitet, tillgänglighet och mångsidighet</li> <li>• utvecklar den egna organisationens rådgivningstjänst utifrån en lägesanalys och kundernas behov</li> <li>• verkar för ett smidigt samarbete i den egna organisationen och i nätverken</li> <li>• utnyttjar medier vid kundservice, kontakter, informationssökning och informationsspridning.</li> </ul>
Uppsättande av mål för rådgivningstjänsten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter tillsammans med de andra aktörerna inom rådgivningstjänsterna upp kvantitativa, kvalitativa och innehållsmässiga mål för användning av resurserna inom rådgivningstjänsten</li> <li>• sätter upp mål för upprätthållande och utveckling av kunnigheten inom rådgivningstjänsterna, för att ge kunden och den egna organisationen ett klart mervärde genom att utveckla rådgivningstjänsten</li> <li>• tar fram eller utvecklar mätkriterierna för uppföljningen i samarbete med den egna organisationen.</li> </ul>
<b>Examinanden kan genomföra verksamheten inom rådgivningstjänsten.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utarbetande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utarbetar en cirka tvåårig plan för utveckling av rådgivningstjänsterna inklusive tidtabell</li> <li>• gör ett förslag om utveckling av den egna tjänsteprocessen, de behövliga resurserna och ansvaren för att nå målen för nätverket</li> <li>• gör upp en budget och en tidtabell för planen</li> <li>• informerar om verksamhetsplanen i sin egen organisation</li> <li>• deltar aktivt i genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• övervakar genomförandet av verksamhetsplanen.</li> </ul>
Genomförande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar ansvar för genomförandet av verksamhetsplanen eller en del av den, om så överenskomms</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar nätverkspartnerna och intressentgrupperna om verksamhetsplanen</li> <li>• verkar aktivt och samarbetsvilligt för att verksamhetsplanen ska bli genomförd</li> <li>• övervakar genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• gör vid behov ändringar i verksamhetsplanen på gemensamt överenskommet sätt</li> <li>• genomför regelbundna och målinriktade samtal med samarbetspartnerna om genomförandet av verksamhetsplanen.</li> </ul>
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Förberedelse av ett utvecklingsprojekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer utifrån den utarbetade verksamhetsplanen ett projekt i vilket man utvecklar företagsrådgivningstjänsterna</li> <li>• motiverar sitt val</li> <li>• skaffar nödvändig och preciserad tilläggsinformation för projektplanen</li> <li>• sätter ihop de samarbetsnätverk som är centrala med tanke på projektet och bestämmer parternas uppgifter</li> <li>• utarbetar en genomförbar projektplan med tidtabell, mål, resurser och kostnads kalkyl.</li> </ul>
Genomförande av ett projekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiserar och startar utvecklingsprojektet</li> <li>• informerar i den egna organisationen och i nätverket om projektet och dess framskridande samt dess effekter</li> <li>• leder genomförandet av projektet på det sätt som överenskommit om i nätverket</li> <li>• använder sig vid behov av experter</li> <li>• tar tag i avvikelser som han/hon lägger märke till när projektet genomförs</li> <li>• bedömer kritiskt genomförandet av projektet och möjligheterna att utnyttja resultaten.</li> </ul>
Genomförande av åtgärder efter projektet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fastställer eventuella behov av vidareutveckling</li> <li>• ser till att de nya rutinerna införs.</li> </ul>

## Sätt att påvisa yrkesskickligheten

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet när de bedömer kvaliteten på företagsrådgivningstjänsterna då de planerar och sköter företagsrådgivningstjänster samt genomför ett projekt som utvecklar företagsrådgivningstjänsterna inom sin organisation. Bedömarna följer med och bedömer arbetet och ger en skriftlig bedömning av verksamheten. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med den utarbetade planen för utveckling av rådgivningstjänsten samt med dokument som rör genomförandet av projektet, såsom projektplanen och projektrapporten samt eventuella andra dokument. Om dokumenten bedöms blir de en del av bedömningsmaterialet.

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

## 3.5 Utveckling av företagsrådgivningsorganisationen

Personer som avlägger denna examensdel har en sådan ställning i sin organisation att de har befogenheter att utveckla hela företagsrådgivningsorganisationen, en viss funktion eller ett visst delområde av organisationen, t.ex. personalens kompetens. Examensprestationerna inriktas i denna examensdel genom individualisering på ett valt delområde.

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan utvärdera företagsrådgivningsorganisationens verksamhet.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utvärdering av organisationens verksamhet eller ett delområde av den	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• utvärderar verksamheten i rådgivningsorganisationen eller en del av den, t.ex. med avseende på organisationens kvalitetssystem</li><li>• granskar tillsammans med ledningen rådgivningsorganisationens vision och strategi och börjar vid behov utveckla dem på överenskommet sätt</li><li>• granskar kundernas behov och de krav kundrelationerna ställer med avseende på utveckling av delområdet samt tjänsterna och verksamheten i den egna organisationen</li><li>• bedömer sin organisations centrala relationer med intressentgrupper och nätverk samt deras betydelse för företaget med avseende på hanteringen av kundrelationer</li><li>• skaffar kund-, marknads-, tjänste- och konkurrentanalyser för att få stöd för planeringen och utvecklingen</li><li>• deltar i framtagningen av organisationens verksam-</li></ul>

	<p>hetsplan och budget</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förutser och bedömer förändringar i verksamhetsmiljön samt vidtar åtgärder utifrån dem</li> <li>• påverkar centrala samarbetspartner och nätverk och försöker förändra sin verksamhetsmiljö i en riktning som gynnar rådgivningsorganisationen</li> </ul>
Uppställande av mål för utveckling av organisationen	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sätter inom ramen för sina befogenheter upp mål för utveckling av organisationen, för att skapa ett klart mervärde för kunden och den egna organisationen genom utveckling av rådgivningstjänsten</li> <li>• tar fram eller utvecklar mätkriterierna för uppföljningen i samarbete med den egna organisationen</li> <li>• tar tillsammans med arbetskamraterna fram fungerande och interaktiva arbetssätt.</li> </ul>
<b>Examinanden kan utveckla rådgivningsorganisationens verksamhet.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utarbetande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utarbetar en cirka tvåårig plan inklusive tidtabell för utveckling av rådgivningsorganisationen eller en del av den</li> <li>• tar fram ett förslag om de olika aktörernas roller, de behövliga resurserna och ansvaret för att nå målen</li> <li>• gör upp en budget och en tidtabell för planen</li> <li>• deltar aktivt i genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• övervakar genomförandet av verksamhetsplanen.</li> </ul>
Genomförande av en verksamhetsplan	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar ansvar för genomförandet av verksamhetsplanen på överenskommet sätt</li> <li>• informerar om verksamhetsplanen i sin egen organisation</li> <li>• arbetar aktivt och samarbetsvilligt för att verksamhetsplanen ska bli genomförd</li> <li>• övervakar genomförandet av verksamhetsplanen</li> <li>• gör vid behov ändringar i verksamhetsplanen på gemensamt överenskommet sätt</li> <li>• genomför regelbundna och målinriktade samtal om genomförandet av verksamhetsplanen med de parter som överenskommit om i verksamhetsplanen.</li> </ul>

<b>Examinanden kan genomföra ett utvecklingsprojekt.</b>	
<b>Föremål för bedömning</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Förberedelse av ett utvecklingsprojekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer på basis av verksamhetsplanen ett projekt i vilket rådgivningsorganisationens verksamhet utvecklas</li> <li>• motiverar sitt val</li> <li>• skaffar nödvändig och preciserad tilläggsinformation för projektplanen</li> <li>• sätter ihop de samarbetsnätverk som är centrala med tanke på projektet och bestämmer parternas uppgifter</li> <li>• utarbetar en genomförbar projektplan med tidtabell, mål, resurser och kostnadskalkyl.</li> </ul>
Genomförande av ett projekt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organiserar och startar utvecklingsprojektet</li> <li>• informerar i den egna organisationen och i nätverket om projektet och dess framskridande samt dess effekter</li> <li>• leder genomförandet av projektet på det sätt som överenskommit om i nätverket</li> <li>• använder sig vid behov av experter</li> <li>• tar tag i avvikelser som han/hon lägger märke till när projektet genomförs</li> <li>• bedömer kritiskt genomförandet av projektet och möjligheterna att utnyttja resultaten.</li> </ul>
Genomförande av åtgärder efter projektet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fastställer eventuella behov av vidareutveckling</li> <li>• ser till att de nya rutinerna införs.</li> </ul>

### **Sätt att påvisa yrkesskickligheten**

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet när de bedömer och planerar företagsrådgivningsorganisationens verksamhet samt då de genomför den verksamhetsplan som de gjort upp för organisationen. Examinanderna påvisar också sin yrkesskicklighet då de genomför ett projekt som utvecklar företagsrådgivningsorganisationens verksamhet. Bedömarna följer med och bedömer arbetet och ger en skriftlig bedömning av verksamheten. Examinanden kan komplettera sina examensprestationer med den utarbetade planen för utveckling av rådgivningstjänsten samt med dokument som rör genomförandet av projektet, så-

som projektplanen och projektrapporten samt eventuella andra dokument. Om dokumenten bedöms blir de en del av bedömningsmaterialet.

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

Tryckt  
ISBN 978-952-13-4586-9  
ISSN 1798-8977

Online  
ISBN 978-952-13-4587-6  
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)