

# Kompetensstandard

## INTRODUKTION STÄD

---

*Introduktion Städ har utvecklats av Servicebranschens Yrkesnämnd i samverkan med Nordiskt Valideringsforum samt yrkeskunniga från ett flertal olika organisationer inom branschen.*

*Den består till sin helhet av tretton sammanhängande moduler. Målgrupp är dem som saknar eller har lite erfarenhet och/eller utbildning i branschen och ska introduceras i yrket. Inga förkunskaper krävs, förutom viss kunskap i att läsa, prata och förstå svenska.*

---



## Kompetensstandard

# Introduktion Stöd

*Introduktion Stöd* har utvecklats av Servicebranschens Yrkesnämnd (SRY) i samverkan med Nordiskt Valideringsforum samt yrkeskunniga från ett flertal olika organisationer inom branschen.

*Introduktion Stöd* består till sin helhet av tretton sammanhängande moduler. Modulerna, som är en beskrivning av vad en individ förväntas förstå, veta och kunna utföra inom ett specifikt avgränsat område relevanssäkras gällande innehåll vart fjärde år.

*Introduktion Stöd* och dess moduler syftar till att ge en struktur för lärande som går att anpassa efter syftet med insatsen, lärmiljö samt individens förutsättningar. Det ska leda till att deltagare närmar sig arbetsmarknaden och öka sina möjligheter att bli anställningsbar inom branschen. Den kan användas som verktyg vid rekrytering, till utbildningsinsatser, lärande på arbetsplatsen och validering av befintliga medarbetare. Vidare kan en öppna upp för samverkan mellan olika aktörer i syfte att utveckla och hitta nya vägar gällande kompetensförsörjning och kompetensutveckling.

*Introduktion Stöd* ingår som ett av flera områden med olika nivåer och inriktningar i SRY:s branschvalideringsmodell.

Utifrån syfte, förutsättningar och behov för både verksamhet och individ, väljer man det område och de moduler som är relevanta. Erkännande för uppnått kunnande kan även ges för enskilda moduler.

## Målgrupp

*Introduktion Stöd* riktar sig till individer som saknar eller har lite erfarenhet och/eller utbildning i branschen som ska introduceras i yrket. Inga förkunskaper krävs, förutom viss kunskap i att läsa, prata och förstå svenska.

## Nivå

Innehållet är på motsvarande SeQF-nivå 2. Nivån sätts framför allt utifrån djupet på de kunskaper och färdigheter som behövs samt den självständighet i utförandet av arbetsuppgifterna som krävs.

För nivå 2 innebär det exempelvis att individen har tillräckliga kunskaper inom ett specifikt område för att kunna följa givna instruktioner och utföra givna arbetsuppgifter. Individen kan söka och bearbeta fakta, utföra uppgifter med viss självständighet och ansvar, samt samarbeta under ledning och medverka till gemensamma resultat. Individen kan också värdera den egna insatsen. Läs gärna mer om SeQF på [www.seqf.se](http://www.seqf.se).

## Relevanssäkring

Branschen gör en årlig översyn av profilen. Vart fjärde år genomgår den en ny relevanssäkringsprocess där en nationell panel ser över och godkänner innehållet. Panelen består av personer från relevanta organisationer och områden till exempel:

- Bransch
- Fackförbund

- Arbetsgivare
- Formell utbildning
- Icke formell utbildning
- Arbetsförmedling
- Forskningsinstitut
- Handledare/bedömare
- Validander

Den senaste granskningen genomfördes 2020-12-09, med representanter från: ISS, Kommunal, Fastighetsanställdas förbund, Arbetsförmedlingen, Inköp och upphandling Göteborgs stad, Sodexo, Coor, Kärcher, Orbotech, Veolia, Ocab, samt Almega.

## Validering med OCN-metoden

*Introduktion Städ* är anpassat för ett första lärande och kan med fördel användas vid arbetsmarknadsinsatser, som introduktion på arbetsplatsen eller yrkesintroduktion. Valideringen genomförs i en formativ process där lärande kombineras med validering. Modulerna är inriktade på konkreta arbetsuppgifter och arbetsmoment kopplade till yrket, samt några moduler med mer generella arbetslivskompetenser som är viktiga för att fungera väl på en arbetsplats och i sitt arbete.

Underlag i valideringen bedöms av OCN-bedömare eller yrkesbedömare godkänd av branschen och kvalitetssäkras genom OCN-metoden. Resultatet av valideringen resulterar i ett kompetensintyg för uppnådda moduler, som man sedan kan bygga vidare på. Nästa steg i branschvalideringsmodellen är att bli validerad i SRY Städ BAS på nivå 3, som utförs av godkända yrkesbedömare i branschen.

## Innehåll

Nedan beskrivs vilka kunskaper respektive färdigheter som omfattas inom *Introduktion Städ*

Flyttstädning		Avsugning och städ av stuga	
Våningsstädning		Hemstädning	
Kontorsstädning		Trapp- och entréstädning	
Fönsterputsning		Sanitetsstädning	
Städning av golv			
Grundläggande kunskap om arbetsmiljö och säkerhet på arbetsplatsen	Grundläggande kunskap om ramar och regler i en verksamhet	Medarbetarskap	Service och bemötande

*Bilden visar de moduler som ingår i Introduktion Städ.*

## Städning av golv

### Nivå 2

#### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städssystem vid städning av golv.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande material vid städning av golv.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som säkerhet, hygien, ekonomi och trivsel påverkar städuppdraget.

#### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.

## Fönsterputsning

### Nivå 2

#### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städssystem vid putsning av fönster.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap och utrustning som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande inredningsmaterial i samband med fönsterputsning.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man arbetar på ett säkert och ergonomiskt sätt vid fönsterputsning.
- Resonera kring hur faktorer som säkerhet, hygien, ekonomi och trivsel påverkar städuppdraget.

#### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.

## Sanitetsstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städssystem vid sanitetsstädning.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande golv- och inredningsmaterial vid sanitetsstädning.
- Ange lämpligt kem vid sanitetsstädning, samt eventuella konsekvenser vid felaktig val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som hygien, mikroorganismer, ekonomi och trivsel påverkar städuppdraget.

### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer och elsäkerhet.

## Kontorsstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städssystem vid städning av kontorsmiljö.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande golv och inredningsmaterial vid städning av kontor.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som hygien, säkerhet, ekonomi och trivsel påverkar städuppdraget.

### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.

- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.

## Trapp- och entréstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städsystem vid städning av trappor och entréer.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap och utrustning som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande golv och material vid trapp- och entréstädning.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som säkerhet, hygien, ekonomi och trivsel påverkar städuppdraget.

### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer.

## Våningsstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städsystem vid städning av våning/hotellrum.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande material för golv och inredningsmaterial.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som säkerhet, hygien, ekonomi och kundnöjdhet påverkar städuppdraget.
- Reflektera över sin roll i förhållande till gästens integritet och över sin egen säkerhet.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner och anpassa städning utifrån gästens behov/situation.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem på ett ergonomiskt och säkert sätt.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.

## Hemstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städsystem vid hemstädning.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande material för golv och inredningsmaterial.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som säkerhet, hygien, ekonomi och kundnöjdhet påverkar städuppdraget.
- Reflektera över sin roll i förhållande till gästens integritet och över sin egen säkerhet.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem på ett ergonomiskt och säkert sätt.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.

## Flyttstädning

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städsystem vid flyttstädning.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.

- Ange vanligast förekommande golv och inredningsmaterial vid flyttstädning.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som hygien, säkerhet, ekonomi och kundnöjdhet påverkar städuppdraget.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.

## Avsytning och städ av stuga

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Ange lämplig städmetod och lämpligt städssystem vid städ av stuga.
- Nämna arbetsordning för de olika städmomenten som ska utföras.
- Lista redskap, utrustning och maskiner som är förekommande för uppgiften.
- Ange vanligast förekommande golv och inredningsmaterial vid städ av stuga.
- Ange lämpligt kem utifrån underlag, samt eventuella konsekvenser vid felaktigt val eller dosering.
- Ge exempel på hur man kan arbeta ergonomiskt och på ett säkert sätt i de olika städmomenten.
- Resonera kring hur faktorer som hygien, säkerhet, ekonomi och kundnöjdhet påverkar städuppdraget.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Tillämpa uppgiftens städinstruktioner.
- Använda och dosera rätt kemiskt medel utifrån underlag och uppgift.
- Välja ut arbetsredskap/maskin för uppgiften och använda dem ur ett ergonomiskt och säkerhetsmässigt perspektiv.
- Utföra rengöring/vård av redskap utifrån gällande rutiner.
- Förhålla sig till säkerhetsrutiner för exempelvis spridning av mikroorganismer, sekretess och elsäkerhet.



## Grundläggande kunskap om arbetsmiljö och säkerhet på arbetsplatsen

Nivå 3

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Redogöra för den grundläggande brandsäkerheten på arbetsplatsen.
- Redogöra för rutiner vid brand, tillbud och olyckor.
- Beskriva sin egen och andras ansvarsroller för arbetsmiljö och säkerhet.
- Beskriva skillnad mellan fysisk och psykosocial arbetsmiljö, möjliga risker och hur man kan arbeta förebyggande.
- Redogöra för regler och rutiner för den skyddsutrustning som finns på arbetsplatsen.
- Resonera kring effekter av arbetsbelastning och förebyggande åtgärder.

### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Använda första-hjälpen utrustning, samt eventuell hjärtstartare.
- Använda föreskriven skyddsutrustning.

## Grundläggande kunskap om ramar och regler i en verksamhet

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Beskriva verksamhetens riktlinjer för ex närvaro, klädsel, säkerhet, dator mm.
- Ge exempel på vad god arbetsmiljö och säkerhet innebär på arbetsplatsen.
- Ge exempel på vad oskrivna regler och sociala koder kan innebära.

### Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Följa arbetsplatsens riktlinjer gällande närvaro, klädsel, hygien och attribut.
- Följa arbetsplatsens riktlinjer för användandet av dator och mobiltelefon.
- Följa arbetsplatsens riktlinjer för säkerhet och god arbetsmiljö.

## Medarbetarskap

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Värdera sin egen roll som medarbetare och sina egna arbetsinsatser.
- Ge exempel på skillnaden mellan privat och professionellt, ur ett bemötandeperspektiv.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Delta aktivt i arbetsgrupp, samarbeta med andra och stötta kollegor.
- Utföra och utvärdera tilldelade arbetsuppgifter, samt vid behov ta egna initiativ till förbättringar.

## Service och bemötande

Nivå 2

### Kunskap

Medarbetaren ska kunna

- Förklara innebörd och betydelse av ett gott bemötande av andra.
- Förklara betydelsen av att ha kunskap om verksamhetens varor/tjänster.
- Ge exempel på vad god och mindre bra service kan innebära för verksamheten.
- Ge exempel på hur man kan hantera missnöjd kund.

## Färdighet

Medarbetaren ska kunna

- Visa ett gott bemötande och ge god service utifrån verksamhetens riktlinjer.