



PALVELUALAN
OPISTO
KUOPIO

Kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelut, 20 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävissä asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Ammattitaitovaatimukset

Kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävien suunnittelu asiakaskohteessa

Opiskelija

- suunnittelee kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävät palvelusopimuksessa sovittujen asioiden, työohjeiden ja asiakaskohteen toiminnan mukaisesti
- huomioi suunnittelussa kohteen pintamateriaalit, likatyypit ja asiakaskohteen toiminnan kannalta kriittiset puhdistettavat kohteet
- huomioi suunnittelussa kauppakeskusten ja myymälätilojen erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset
- aikatauluttaa ja rytmittää työnsä asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteiden mukaisesti
- valitsee yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja -koneet puhtauspalvelutehtäviin sovitun puhtaustason saavuttamiseksi.

Kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävien tekeminen asiakaskohteessa

Opiskelija

- tekee kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtäviä palvelukuvauksen, työohjeiden ja sovittujen laatutavoitteiden mukaisesti
- käyttää työssään tarkoituksenmukaisia siivousmenetelmiä, -aineita, -välineitä ja -koneita
- noudattaa työssään tarkoituksenmukaista työjärjestystä ja ottaa huomioon asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteet
- tarkkailee kauppakeskusten ja myymälätilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovitulla tavalla
- puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet
- toteuttaa kohteen mukaista omavalvontaa
- ottaa tarvittaessa pintapuhtausnäytteitä puhdistetuista pinnoista
- noudattaa työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa
- huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä sekä ilmoittaa mahdollisista vioista
- työskentelee sovitussa ajassa
- arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin.

Asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen

Opiskelija

- palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
- noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
- noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita
- lisää omalla käytöksellään alan arvostusta
- edistää toiminnallaan asiakassuhteiden jatkumista
- noudattaa työssään asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
- toimii eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa
- laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä
- viestii eri menetelmillä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä
- käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla
- toimii työssään vastuullisesti, yrittäjämäisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti
- toimii moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä
- sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
- ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti.

Työturvallisuuden noudattaminen

Opiskelija

- noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita
- valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet
- huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen
- tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti
- tekee työnsä turvallisesti muut tilojen käyttäjät huomioiden
- käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti
- käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä
- käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa
- ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään
- selvittää työssä käytettävien aineiden pakkausmerkinnät ja käyttöturvallisuustiedotteet
- toimii hätäensiaputilanteissa
- toimii tulipalotilanteissa.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämis ehdotuksia
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta

