

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

AMMATTIT Aidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla asiakaspalvelutilanteessa kiinteistö-, kotityö- tai puhtauspalvelujen asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Ammattitaitovaatimus	Arviointikriteerit					Oh- jaava arvi- ointi	Arvosana				
	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija suunnittelee omaa työtään palvelukuvauksen pohjalta.	perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla suunnittelee ohjattuna asiakastilanteen etenemisen vaiheittain tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin ohjattuna		perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa omatoimisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla suunnittelee asiakastilanteen vaiheet saamansa tiedon perusteella tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisesti		perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa itsenäisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla suunnittelee asiakastilanteen vaiheet ja asettaa kullekin vaiheelle tavoitteen tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisesti		☐	☐	☐	☐	☐

ASIAKASLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

	käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä johdonmukaisesti tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteita tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja laskee ohjattuna työajan ja materiaalienekit		käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteita tuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaaleja tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja laskee työajan ja materiaalienekit, mutta toteutumassa on vielä poikkeamia		käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti ja se-littää niiden merkitykset asiakkaalle tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteet asiakaskohteessa tuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaaleja tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja laskee työajan ja materiaalienekit sekä toteuttaa työn sen mukaisesti.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija tekee puhtaus- ja kiinteistöpalveluja asiakaskohteessa.	toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti hakee tietoja asiakaskohteen raporteista toimii ohjattuna asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti toimii ohjattuna asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen		toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti toimii asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti		toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti toimii jämäkästi asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen,		☐	☐	☐	☐	☐

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

	käyttää alan käsitteitä käynnistää ohjattuna tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle tunnistaa ja käynnistää ohjattuna tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi havainnoi ja tunnistaa ohjattuna kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuden liittyviä seikkoja		toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti käynnistää tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle tunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi havainnoi ja tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuden liittyviä seikkoja		joustaen kuitenkin tarpeen mukaan yhteistyötä edellyttävissä tilanteissa toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti ja hyödyntää työssään asiakaskohteen laadittua huoltokirjaa käynnistää itsenäisesti tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle tunnistaa ja käynnistää itsenäisesti tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi havainnoi ja tunnistaa itsenäisesti kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuden liittyviä seikkoja.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija toimii puhtaus- ja kiinteistöpalveluissa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä.	palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita		palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita		palvelee asiakasta joustavasti ja asiakslähtöisesti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita		☐	☐	☐	☐	☐

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUJALAN
OPISTO**
KUOPIO

toimii tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa toimii yhteistyökykyisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa raportoi ohjattuna työstään tilanteen vaatimalla tavalla keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti	toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa toimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti	toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti toimii luontevasti ja ammattitaitoisesti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa toimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa raportoi itsenäisesti työstään tilanteen vaatimalla tavalla keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti tekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä				
--	---	---	--	--	--	--

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

	tekee työt asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä organisoi työnsä ohjattuna tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein tarkkailee käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta		tekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä organisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta		organisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja sekä sopii poikkeamista sovitun toimintatavan mukaisesti noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta.	noudattaa työntekijän työturvallisuusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet		noudattaa työntekijän työturvallisuusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet		noudattaa työntekijän työturvallisuusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet		☐	☐	☐	☐	☐

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

ASIAKSLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUJALAN
OPISTO**
KUOPIO

[illegible]

ASIAKASLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN, 15 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

	käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii ohjattuna hätäensiaputilanteissa toimii ohjattuna tulipalotilanteissa ylläpitää ohjattuna työ- ja toimintakykyä työssään		käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii hätäensiaputilanteissa toimii tulipalotilanteissa ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään		käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii omatoimisesti hätäensiaputilanteissa toimii omatoimisesti tulipalotilanteissa ylläpitää omatoimisesti työ- ja toimintakykyä työssään.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija arvioi omaa toimintaansa.	pystyy ohjattuna arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen arvioi omaa työtään ottaa asiallisesti palautetta vastaan		pystyy arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen arvioi omaa työtään ja kehittää sitä ottaa toiminnastaan palautetta sovituksen mukaisesti muuttaa toimintaansa palautteen mukaisesti		pystyy luontevasti arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti ottaa toiminnastaan palautetta omatoimisesti kehittää toimintaansa palautteen perusteella.		☐	☐	☐	☐	☐

ASIAKASLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP

Opiskelijan nimi

Työpaikan nimi


Mahdolliset osanäytöt ja niiden arvioinnit:
Opiskelijan itsearviointi (opiskelija tai koulutuksen järjestäjän edustaja)
Suunnitelma näytön uusimiseksi/täydentämiseksi
Arvosanan perustelut (koulutuksen järjestäjän edustaja täyttää)

Arvosana		Näyttöpvm	Suoritusajankohta	Suoritettu laajuus:	Koko näyttö	
					Osanäyttö	

Arvioijan tiedot

Arvioija

Nimi (työelämän edustaja):

☐ työelämän edustaja

Organisaatio:

☐ koulutuksen järjestäjän edustaja

Tehtävänimike:

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Allekirjoitus

Tiedoksi saanut

Allekirjoitus

ASIAKASLÄHTÖISTEN PUHTAUS- JA KIIINTEISTÖPALVELUJEN TUOTTAMINEN,15 OSP

Opiskelijan nimi

Työpaikan nimi

Opettaja

Työelämän edustaja

Opiskelija