

Asiakaslähtöisten puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottaminen, 15 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

Ammattitaitovaatimukset

Oman työn suunnittelu

Opiskelija

- perehtyy yrityksen tai organisaation toiminta-ajatukseen ja yrityskuvaan sekä ymmärtää niiden merkityksen omassa työssään
- perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimukseen liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin
- perehtyy asiakaskohteen tilanteeseen ja toteuttaa palvelusopimukseen liittyviä ratkaisuja sovitulla tavalla
- suunnittelee asiakastilanteen
- tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin
- käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti
- tutustuu asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteisiin sekä työssä käytettäviin koneisiin, välineisiin ja materiaaleihin
- perehtyy asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttaviin tekijöihin sekä puhtaanapitotöissä käytettäviin koneisiin, välineisiin ja materiaaleihin
- tietää toteuttamansa palvelun kustannusrakenteen, arvioi työaika ja materiaalien kuluja sekä toteuttaa työnsä niiden mukaisesti.

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttaminen asiakaskohteessa

Opiskelija

- toimii palvelutilanteessa asiakaskohteen palvelu- ja kiinteistönhoitosopimuksen mukaisesti
- toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaisesti
- toimii asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien yleisten laatuvaatimusten mukaisesti
- tunnistaa tilanteita, joissa tarvitaan palvelusopimuksen ulkopuolisia palveluja
- tiedottaa ulkopuolisten palvelujen tarpeesta esihenkilölle ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle

- tunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi
- tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, käyttökuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja
- arvioi, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen

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.