|  |
| --- |
| Asiakaslähtöisten puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottaminen,15 osp |
| Opiskelijan nimi |  |
| Työpaikan nimi |  |
| Ammattitaidon 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 | Ohjaava arviointi | 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 laatukuvauksiinperehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavallasuunnittelee ohjattuna asiakastilanteen etenemisen vaiheittaintunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin ohjattunakäyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä johdonmukaisestitietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteitatietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitätuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaalejalaskee ohjattuna työajan ja materiaalimenekit |  | perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiinperehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa omatoimisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavallasuunnittelee asiakastilanteen vaiheet saamansa tiedon perusteellatunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisestikäyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisestitietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteitatuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaalejatietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitätuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaalejalaskee työajan ja materiaalimenekit, mutta toteutumassa on vielä poikkeamia |  | perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiinperehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa itsenäisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavallasuunnittelee asiakastilanteen vaiheet ja asettaa kullekin vaiheelle tavoitteentunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisestikäyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti ja selittää niiden merkitykset asiakkaalletietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteet asiakaskohteessatuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaalejatietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitätuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaalejalaskee työajan ja materiaalimenekit 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 mukaisestihakee tietoja asiakaskohteen raporteistatoimii ohjattuna asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisestitoimii ohjattuna asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaenkäyttää alan käsitteitäkäynnistää ohjattuna tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalletunnistaa ja käynnistää ohjattuna tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksihavainnoi ja tunnistaa ohjattuna kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja |  | toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisestitoimii asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisestitoimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaentoimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisestikäynnistää tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalletunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksihavainnoi ja tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja |  | toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisestitoimii jämäkästi asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisestitoimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen, joustaen kuitenkin tarpeen mukaan yhteistyötä edellyttävissä tilanteissatoimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti ja hyödyntää työssään asiakaskohteelle laadittua huoltokirjaakäynnistää itsenäisesti tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalletunnistaa ja käynnistää itsenäisesti tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksihavainnoi ja tunnistaa itsenäisesti kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen 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 mukaisestinoudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteitatoimii tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisestitoimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssatoimii yhteistyökykyisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenälaatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielelläkäyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielelläkäyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaaraportoi ohjattuna työstään tilanteen vaatimalla tavallakeskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejätoimii työssään vastuullisestitekee työt asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessäorganisoi työnsä ohjattuna tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikeintarkkailee käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoailmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaansopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksestanoudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapojanoudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta |  | palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisestinoudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteitatoimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisestitoimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssatoimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenälaatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielelläkäyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielelläkäyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaaraportoi työstään tilanteen vaatimalla tavallakeskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejätoimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisestitekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessäorganisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikeintarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoailmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaansopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksestanoudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapojanoudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta |  | palvelee asiakasta joustavasti ja asiakaslähtöisesti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisestinoudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteitatoimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisestitoimii luontevasti ja ammattitaitoisesti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssatoimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenälaatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielelläkäyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielelläkäyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaaraportoi itsenäisesti työstään tilanteen vaatimalla tavallakeskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejätoimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisestitekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessäorganisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikeintarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoailmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaansopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksestanoudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja sekä sopii poikkeamista sovitun toimintatavan mukaisestinoudattaa 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 työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeitavalitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteethuoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisestituntee työsuojelun perusteettunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin ohjattunailmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulletekee työnsä turvallisesti huolehtien asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudestakäyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisestiperehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiinkäyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisestitoimii ohjattuna hätäensiaputilanteissatoimii ohjattuna tulipalotilanteissaylläpitää ohjattuna työ- ja toimintakykyä työssään |  | noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeitavalitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteethuoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisestituntee työsuojelun perusteettunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin asianmukaisestiilmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulletekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudestakäyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisestiilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja –menetelmiäkäyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaaperehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiinkäyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisestitoimii hätäensiaputilanteissatoimii tulipalotilanteissaylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään |  | noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeitavalitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteethuoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisestituntee työsuojelun perusteet kattavastitunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin vastuullisestiilmoittaa vastuullisesti vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulletekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudestakäyttää työvälineitä ja -koneita toimintaperiaatteen mukaan turvallisesti ja ergonomisestiilmoittaa vastuullisesti koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavallakäyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiäkäyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaaperehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiinkäyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisestitoimii omatoimisesti hätäensiaputilanteissatoimii omatoimisesti tulipalotilanteissaylläpitää omatoimisesti työ- ja toimintakykyä työssään. |  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]
| Ammattitaitovaatimus | **T1** | **T2** | **H3** | **H4** | **K5** |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| Opiskelija arvioi omaa toimintaansa.huolta. | pystyy ohjattuna arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainenarvioi omaa työtäänottaa asiallisesti palautetta vastaan |  | pystyy arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainenarvioi omaa työtään ja kehittää sitäottaa toiminnastaan palautetta sovitun mukaisestimuuttaa toimintaansa palautteen mukaisesti |  | pystyy luontevasti arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainenarvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisestiottaa toiminnastaan palautetta omatoimisestikehittää toimintaansa palautteen perusteella. |  |[ ] [ ] [ ] [ ] [ ]