|  |  |
| --- | --- |
| 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 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  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 materiaalimenekit |  | 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  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 materiaalimenekit, mutta toteutumassa on vielä poikkeamia |  | 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  käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti ja selittää 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 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 mukaisesti  hakee tietoja asiakaskohteen raporteista  toimii ohjattuna asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti  toimii ohjattuna asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen  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 turvallisuuteen liittyviä seikkoja |  | toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti  toimii asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti  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 turvallisuuteen liittyviä seikkoja |  | toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti  toimii jämäkästi asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti  toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen, joustaen kuitenkin tarpeen mukaan yhteistyötä edellyttävissä tilanteissa  toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti ja hyödyntää työssään asiakaskohteelle 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 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 mukaisesti  noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita  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  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 |  | palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti  noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita  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  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 |  | palvelee asiakasta joustavasti ja asiakaslähtöisesti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti  noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita  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  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 työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita  valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet  huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti  tuntee työsuojelun perusteet  tunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin ohjattuna  ilmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle  tekee työnsä turvallisesti huolehtien asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta  käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti  perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin  käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti  toimii ohjattuna hätäensiaputilanteissa  toimii ohjattuna tulipalotilanteissa  ylläpitää ohjattuna työ- ja toimintakykyä työssään |  | noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita  valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet  huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti  tuntee työsuojelun perusteet  tunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin asianmukaisesti  ilmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle  tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta  käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti  ilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla  käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja –menetelmiä  käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa  perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin  käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti  toimii hätäensiaputilanteissa  toimii tulipalotilanteissa  ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään |  | noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita  valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet  huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti  tuntee työsuojelun perusteet kattavasti  tunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin vastuullisesti  ilmoittaa vastuullisesti vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle  tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta  käyttää työvälineitä ja -koneita toimintaperiaatteen mukaan turvallisesti ja ergonomisesti  ilmoittaa vastuullisesti koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla  käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä  käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa  perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin  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.  huolta. | 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 sovitun 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. |  |  |  |  |  |  |