



PALVELUALAN
OPISTO
KUOPIO

Asuinkiinteistöjen puhtauspalvelujen tuottaminen, 20 osp

Opiskelijan nimi _____

Työpaikka _____

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

Ammattitaitovaatimukset

Asuinkiinteistöjen puhtauspalvelujen suunnittelu asiakaskohteessa

Opiskelija

- perehtyy palvelusopimuksessa sovittuihin asioihin, työohjeisiin ja asiakaskohteen toimintaan
- huomioi työn suunnittelussa siivouskohteiden etäisyydet
- huomioi työssään vuodenaikojen vaihtelut, likaantumisen ja siivottavuuteen vaikuttavat tekijät
- suunnittelee asuinkiinteistön ylläpitosiivouksen ja jaksoittaiset siivoustyöt palvelusopimuksen ja työohjeiden mukaisesti
- suunnittelee työjärjestyksen
- selvittää työnsä kohteessa käytettävät pintamateriaalit ja kohteen likatyypit
- valitsee työssä käytettävät työmenetelmät, välineet, koneet ja aineet
- toimii palveluorganisaation ohjeiden mukaisesti
- noudattaa asiakaskohteen ohjeita ja toimintatapoja.

Asuinkiinteistöjen puhtauspalvelujen tekeminen asiakaskohteessa

Opiskelija

- tekee työtehtävät sopimuksen, palvelukuvauksen ja asiakkaan tilauksen mukaisesti
- huomioi työssään vuodenaikojen vaihtelut, likaantumisen ja siivottavuuteen vaikuttavat tekijät
- ajoittaa siivoustyöt sovitulla tavalla
- valmistelee ja varustaa siivouksessa käytettävät, välineet, koneet ja muut tarvikkeet käyttökuntoon sekä annostelee siivousaineet käyttöohjeiden mukaisesti

- tuottaa asiakaskohteen mukaista puhtautta
- puhdistaa ja hoitaa eri pintamateriaaleja
- käyttää työssään eri siivousmenetelmiä, -koneita, -välineitä ja -aineita sovitun laatutason saavuttamiseksi
- toimii toiminnalle asetettujen laatutavoitteiden mukaisesti
- huolehtii kohteen jätehuollosta ohjeiden mukaisesti
- toimii poikkeustilanteissa ohjeiden mukaisesti ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet
- puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä työvälineet ja -koneet
- toimii työssään kustannustehokkaasti ja 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