

HOTELLI- JA MAJOITUSTILOJEN PUHTAUSPALVELUT, 20 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

Ammattitaidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalvelutehtävissä 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 hotelli- ja majoitustilojen puhtauspalveluja asiakaskohteessa.	tietää palvelusopimuksen, asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet tuottaa ohjattuna sovittua laatua suunnittelee työnsä palvelusopimuksen mukaisesti		selvittää palvelusopimuksen, asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet tuottaa sovittua laatua suunnittelee työnsä palvelusopimuksen mukaisesti ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan,		selvittää palvelusopimuksen, asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet tuottaa sovittua laatua toimii joustavasti ja yhteistyössä asiakkaan ja työyhteisön kanssa ottaen huomioon organisaation tai yrityksen toiminta-ajatuksen suunnittelee työnsä itsenäisesti palvelusopimuksen mukaisesti ottaen		☐	☐	☐	☐	☐

	huomioiden asiakaskohteen toiminnan ja asiakkaiden viihtyisyyden huomioi työssään työkohteen asiakkaiden tarpeet ja työturvallisuuden huomioi ohjattuna suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset varustaa hotellivaunuun tarvikkeet, liinavaatteet, työvälineet ja siivousaineet työtään varten valitsee oikeat siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet siivoustyöhönsä huomioiden asiakaskohteen pintamateriaalit toimii palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti	huonevaraukset ja asiakkaiden viihtyisyyden huomioi työssään työkohteen asiakkaiden tarpeet ja työturvallisuuden huomioi suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset varustaa hotellivaunuun tarvikkeet, liinavaatteet, työvälineet ja siivousaineet työtään varten valitsee siivoustyöhönsä oikeat siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet huomioiden asiakaskohteen pintamateriaalit ja puhdistustapahtuman toimii palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti huomioiden asiakkaan tarpeet	huomioon asiakaskohteen toiminnan, huonevaraukset ja asiakkaiden viihtyisyyden huomioi itsenäisesti työssään työkohteen asiakkaiden tarpeet ja työturvallisuuden huomioi itsenäisesti suunnittelussa erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset varustaa hotellivaunuun itsenäisesti ja huolellisesti tarvikkeet, liinavaatteet, työvälineet ja siivousaineet työtään varten valitsee itsenäisesti oikeat ja tarkoituksenmukaiset siivous- ja tekstiilienhuoltomenetelmät sekä siivousaineet ja -välineet huomioiden asiakaskohteen pintamateriaalit ja puhdistustapahtuman toimii palvelusopimuksen, palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti soveltaen niitä asiakkaan muuttuviin tarpeisiin.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

Ammattitaitovaa- timus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija tekee hotelli- ja majoitustilojen puh- tauspalveluja asia- kaskohteessa.	tietää yrityksen toiminta- ajatuksen ja yrityskuvan merkityksen omassa työ- sään edistää ohjattuna toimin- nallaan asiakassuhteiden jatkumista tekee siivoustyön asiakas- kohteena toimivassa ho- telli- ja majoitustilassa pal- velukuvauksen ja palveluso- pimuksen mukaisesti käyttää siivousvälineitä, pö- lynimuria ja yhdistelmäko- netta tarkoituksenmukai- sesti ja työturvallisesti käyttää ylläpitosiivouksessa käytettäviä siivousaineita tarkoituksenmukaisesti tekee ylläpitosiivousta tar- koituksenmukaisilla siivous- menetelmillä		tietää yrityksen toiminta-ajatuksen ja yrityskuvan merkityksen omassa työssään edistää toiminnallaan asiakassuh- teiden jatkumista tekee siivoustyön asiakaskohteena toimivassa hotelli- ja majoitusti- lassa palvelukuvauksen ja palvelu- sopimuksen mukaisesti tarkoituk- senmukaista työjärjestystä noudat- taen asiakkaat huomioiden käyttää siivousvälineitä ja -koneita monipuolisesti, työturvallisesti ja ergonomisesti käyttää ylläpitosiivouksessa käytet- täviä siivousaineita turvallisesti, tarkoituksenmukaisesti ja taloudel- lisesti tekee ylläpitosiivousta tarkoituk- senmukaisilla siivousmenetelmillä ottaen huomioon liian laadun, pin- tamateriaalin ja työn tavoitteen		tietää yrityksen toiminta-ajatuksen ja yrityskuvan merkityksen omassa työssään edistää toiminnallaan asiakassuhtei- den jatkumista ja toimii yrittäjämäi- sesti tekee siivoustyön itsenäisesti asia- kaskohteena toimivassa hotelli- ja majoitustilassa palvelukuvauksen ja palvelusopimuksen mukaisesti tar- koituksenmukaista työjärjestystä noudattaen ja asiakkaat huomioiden käyttää siivousvälineitä ja -koneita tarkoituksenmukaisesti, monipuoli- sesti, työturvallisesti, ergonomisesti ja taloudellisesti mahdollistaen par- haan työtuloksen käyttää ylläpitosiivouksessa siivousai- neita turvallisesti ja tarkoituksenmu- kaisesti ottaen huomioon taloudelli- suuden ja kestävä toimintatavan tekee ylläpitosiivousta itsenäisesti työhön parhaiten soveltuvilla siivous- menetelmillä ottaen huomioon liian laadun, pintamateriaalin, työnsä ta- voitteen ja taloudellisuuden		☐	☐	☐	☐	☐

[illegible]

	puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvaunun sekä siivousvälineet ja –koneet huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä käsittelee jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan tekee tarvittavia jälkitöitä		tarkistaa huonesiivouksen lopputuloksen puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvaunun, -välineet ja –koneet huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä käsittelee jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan tekee vastuullisesti tarvittavat jälkityöt		puhdistaa, huoltaa ja järjestää itsenäisesti paikoilleen käyttämänsä siivousvaunun sekä siivousvälineet ja -koneet huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä vastuullisesti käsittelee jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan tekee vastuullisesti tarvittavat jälkityöt ja huolehtii omalta osaltaan palvelukokonaisuuden onnistumisesta.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija toimii asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä.	palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita toimii tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti		palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti		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 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 vastualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti	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 vastualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti	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 vastualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti						
--	--	---	--	--	--	--	--	--

	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		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.						
Ammattitaitovaa- timus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija noudat- taa työskentelys- sään työ- ja asia- kasturvallisuutta.	noudattaa työntekijän työ- turvallisuusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita		noudattaa työntekijän työturvalli- suusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita		noudattaa työntekijän työturvalli- suusveloitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita		☐	☐	☐	☐	☐

	valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä sovitulla tavalla 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	valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä ilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin	valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla 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 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.	arvioi ohjattuna tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista suhtautuu asiallisesti annettuun palautteeseen		arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti		arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin hakee itsenäisesti tietoa palvelunsa kehittämiseksi arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita ja perustelee arviotaan pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelun kehittämiseen saavuttaen sovitun laadun.		☐	☐	☐	☐	☐