

KAUPPAKESKUSTEN JA MYYMÄLÄTILOJEN PUHTAUSPALVELUT, 20 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

Ammattitaidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla kauppakeskusten ja myymälätilojen 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 kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtäviä asiakaskohteessa.	huomioi suunnittelussa palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee ohjattuna kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävät huomioiden asiakaslähtöisyyden, työturvallisuuden, ergonomian ja aseptiset työtavat huomioi suunnittelussa ohjattuna kohteen pintamateriaalit, likatyypit ja asiakaskohteen		huomioi suunnittelussa palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävät huomioiden asiakaslähtöisyyden, työturvallisuuden, ergonomian ja aseptiset työtavat huomioi suunnittelussa kohteen pintamateriaalit, likatyypit ja asiakaskohteen kriittiset puhdistettavat kohteet		huomioi suunnittelussa palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee itsenäisesti kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtävät huomioiden asiakaslähtöisyyden, työturvallisuuden, ergonomian ja aseptiset työtavat huomioi itsenäisesti suunnittelussa kohteen pintamateriaalit, li-		☐	☐	☐	☐	☐

	toiminnan kannalta kriittiset puhdistettavat kohteet huomioi suunnittelussa ohjattuna erilaisten kauppakeskusten ja myymälätilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset aikatauluttaa ja rytmittää ohjattuna työnsä asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteiden mukaisesti yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa valitsee ohjattuna tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, välineet ja -koneet puhtauspalvelutehtäviin sovitun puhtaustason saavuttamiseksi perehtyy ohjattuna käyttämiensä puhdistusaineiden käyttöturvatiedotteisiin		huomioi suunnittelussa erilaisten kauppakeskusten ja myymälätilojen tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset aikatauluttaa ja rytmittää työnsä asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteiden mukaisesti yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, välineet ja -koneet puhtauspalvelutehtäviin sovitun puhtaustason saavuttamiseksi perehtyy käyttämiensä puhdistusaineiden käyttöturvatiedotteisiin		katyypit ja asiakaskohteen toiminnan kannalta kriittiset puhdistettavat kohteet huomioi itsenäisesti suunnittelussa erilaisten kauppakeskusten ja myymälätilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaustaso- ja hygieniavaatimukset aikatauluttaa ja rytmittää itsenäisesti työnsä asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteiden mukaisesti yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa valitsee itsenäisesti tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, välineet ja -koneet puhtauspalvelutehtäviin sovitun puhtaustason saavuttamiseksi tuntee käyttämiensä puhdistusaineiden käyttöturvatiedotteet.						
Ammattitaito-vaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija tekee kauppakeskusten ja myymälätilojen	tekee ohjattuna kauppakeskusten ja myymälätilojen puh-		tekee kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelutehtäviä palvelukuvauksen, työohjeiden,		tekee omatoimisesti ja kustannustehokkaasti kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalvelu-		☐	☐	☐	☐	☐

puhtauspalvelutehtäviä asiakaskoh- teessa.	tauspalvelutehtäviä palvelu- kuvauksen ja työohjeiden mu- kaisesti tekee ohjattuna kauppakes- kusten ja myymälätilojen puh- tauspalvelutehtäviä tarkoituk- senmukaisilla siivousmenetel- millä, -välineillä ja -koneilla käyttää ohjattuna siivousai- neita kauppakeskusten ja myymälätilojen puhtauspalve- lutehtävissä	sovittujen laatutavoitteiden ja kes- tävän toimintatavan mukaisesti tekee kauppakeskusten ja myymä- lätilojen puhtauspalvelutehtäviä tarkoituksenmukaisilla siivousme- netelmillä, -välineillä ja -koneilla saavuttaen kohteen edellyttämän puhtaustason kustannustehok- kaasti käyttää siivousaineita turvallisesti, tarkoituksenmukaisesti ja talou- dellisesti kauppakeskusten ja myy- mälätilojen puhtauspalvelutehtä- vissä tekee kauppakeskusten ja myymä- lätilojen puhtauspalvelutehtäviä noudattaen tarkoituksenmukaista työjärjestystä ja ottaen huomioon asiakaskohteen toiminnan ja eri- tyispiirteet toteuttaa kohteen mukaista oma- valvontaa	tehtäviä palvelukuvauksen ja työ- ohjeiden mukaisesti soveltaen niitä asiakaskohteen muuttuviin tarpeisiin toimii omatoimisesti sovittujen laatutavoitteiden ja kestävän toi- mintatavan mukaisesti tekee kauppakeskusten ja myymä- lätilojen puhtauspalvelutehtäviä itsenäisesti työhön parhaiten so- veltuvilla siivousmenetelmillä, -vä- lineillä ja -koneilla saavuttaen koh- teen edellyttämän puhtaustason käyttää itsenäisesti ja kustannus- tehokkaasti puhtauspalvelutehtä- vissä siivousaineita turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti huomioon ottaen taloudellisuuden ja kestä- vän toimintatavan keventää työtään tarkoituksenmu- kaisilla siivousmenetelmä-, aine-, väline- ja konevalinnoilla tekee kauppakeskusten ja myymä- lätilojen puhtauspalvelutehtäviä itsenäisesti ja tavoitteen mukai- sessa työjärjestyksessä ottaa huomioon asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteet sekä tarvittaessa muuttaa työskentely- ään						
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--

	työskentelee kohtuullisessa ajassa rytmittää ohjattuna työnsä asiakaskohteen toiminnan ja erityispiirteiden mukaisesti toteuttaa ohjattuna kohteen mukaista omavalvontaa tarkkailee ohjattuna kauppakeskusten ja myymälätilojen kuntoa puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet ottaa ohjattuna pintapuhtausnäytteitä puhdistetuista pinnoista noudattaa ohjattuna työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa	työskentelee huolellisesti kohtuullisessa ajassa tarkkailee kauppakeskusten ja myymälätilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovitulla tavalla puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet ottaa asianmukaisesti pintapuhtausnäytteitä puhdistetuista pinnoista noudattaa työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä sekä ilmoittaa mahdollisista vioista	työskentelee huolellisesti kohtuullisessa ajassa tarkkailee itsenäisesti ja aktiivisesti kauppakeskusten ja myymälätilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovitulla tavalla puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet itsenäisesti ottaa itsenäisesti ja vastuullisesti pintapuhtausnäytteitä puhdistetuista pinnoista noudattaa ja soveltaa itsenäisesti työssään kohteen hygieniavaatimuksia ja omavalvontaa käsittelee itsenäisesti jätteet jätehuolto-ohjeiden mukaan huolehtii omalta osaltaan palvelukokonaisuuden onnistumisesta huolehtii vastuullisesti huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä sekä ilmoittaa mahdollisista vioista.						
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

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 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		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		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 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	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	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 työskentelysääntö- 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 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		noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta 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 vastuullisesti sovitulla tavalla 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		noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta 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 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		perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti toimii hätäensiaputilanteissa toimii tulipalotilanteissa ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään		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.	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 arvion pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelun kehittämiseen saavuttaen sovitun laadun.		☐	☐	☐	☐	☐



PALVELUALAN
OPISTO
KUOPIO