

YLLÄPITOSIIVOUSPALVELUT,30 OSP	
Opiskelijan nimi	
Työpaikan nimi	

Ammattitaidon osoittamistavat
Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla ylläpitosiivoustehtävissä 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 ylläpitosiivouksen asiakaskohteessa.	tietää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee ja aikatauluttaa ohjattuna asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti		selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee ja aikatauluttaa asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti		selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti ajoittaa työtehtävät keskenään asiakaslähtöisesti, joustavasti ja tehokkaasti		☐	☐	☐	☐	☐

	tietää asiakaskohteen pintamateriaalit ja likatyypit valitsee ylläpitosiivoukseen tarkoituksenmukaiset menetelmät, -välineet ja -koneet valitsee ohjeen mukaan tarkoituksenmukaiset siivousaineet		tunnistaa asiakaskohteen lian laadun ja selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -välineet ja -koneet huomioiden puhdistustapahtuman valitsee tarkoituksenmukaiset siivousaineet huomioiden lian ja pH:n merkityksen		tunnistaa lian laadun ja selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit valitsee itsenäisesti ja ammattimaisesti tarkoituksenmukaiset ja taloudelliset siivousmenetelmät, -välineet ja -koneet huomioiden puhdistustapahtuman valitsee itsenäisesti ja ammattimaisesti tarkoituksenmukaiset siivousaineet huomioiden lian ja pH:n merkityksen.						
Ammattitaitovaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija tekee ylläpitosiivouksen ja muita palvelutehtäviä asiakaskohteessa.	tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti varustaa siivousvaunun käyttökuntoon		tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti huomioiden asiakkaan tarpeet toimii sovittujen laatutavoitteiden ja kestävän toimintatavan mukaisesti varustaa omatoimisesti siivousvaunun käyttökuntoon		tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti soveltaen niitä asiakkaan muuttuviin tarpeisiin toimii omatoimisesti sovittujen laatutavoitteiden ja kestävän toimintatavan mukaisesti varustaa itsenäisesti siivousvaunun käyttökuntoon		☐	☐	☐	☐	☐

	arvioi yhteistyössä kestä- vän toimintatavan merki- tystä asiakkaalle ja yrityk- selle tai organisaatiolle		huolehtii huoltotilan siistey- destä ja tarvikkeiden täyden- nyksestä ja ilmoittaa mahdolli- sista vioista		huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä vastuullisesti ja ilmoittaa mahdol- lisista vioista						
			arvioi yhteistyössä kestävän toimintatavan merkitystä asi- akkaalle ja yritykselle tai orga- nisaatiolle		arvioi itsenäisesti kestävän toi- mintatavan merkitystä asiakkaalle ja yritykselle tai organisaatiolle.						
Ammattitaito- vaatimus	T1	T2	H3	H4	K5		1	2	3	4	5
Opiskelija toimii asiakaspalveluti- lanteissa ja työ- yhteisön jäse- nenä.	palvelee asiakasta palvelu- sopimuksen ja sovitun laa- dun mukaisesti noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimin- taperiaatteita toimii tavanomaisissa asia- kaspalvelutilanteissa yh- teistyökykyisesti ja ammat- titaitoisesti toimii luontevasti eri kult- tuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa		palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia oh- jeita ja toimintaperiaatteita toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyi- sesti ja ammattitaitoisesti toimii luontevasti eri kulttuu- reja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jä- senten kanssa		palvelee asiakasta joustavasti ja asiakslähtöisesti palvelusopi- muksen ja sovitun laadun mukai- sesti noudattaa johdonmukaisesti asia- kaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti toimii luontevasti ja ammattitai- toisesti eri kulttuureja ja kielitau- svoja 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	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	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 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		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		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		noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita		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	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	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 käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä ilmoittaa vastuullisesti koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla 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 arviotaan pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti						



**PALVELUALAN
OPISTO**
KUOPIO

				käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelun kehittämiseen saavuttaen sovitun laadun.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--