

PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus 2002

ISBN 952-13-1612-8 (nid.)

ISBN 952-13-1613-6 (pdf)



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

DNO 57/011/2002

MÄÄRÄYS **Velvoittavana
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **10.10.2002**

Voimassaoloaika
1.12.2002 alkaen toistaiseksi

Säännökset, joihin toimivalta
määräyksen antamiseen perustuu
L 631/1998, 13 § 2 mom
A 812/1998, 1 § 1 mom

Kumooa määräyksen no
Muuttaa määräystä no

PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt pesulateknikon erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.12.2002 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja

JUKKA SARJALA
Jukka Sarjala

Ylitarkastaja

LEA LAKIO
Lea Lakio

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	7
1	§ Näyttötutkinnot	7
2	§ Näyttötutkintoihin valmistava koulutus	7
3	§ Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet	8
2	Luku	
	PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN	8
1	§ Tutkinnon osat	8
3	Luku	
	PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	9
A.	PAKOLLISET TUTKINNON OSAT	
1	§ Tekstiilihuoltotyön johtaminen	11
	a) Ammattitaitovaatimukset	11
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	11
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	17
2	§ Tekstiilihuoltopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen	18
	a) Ammattitaitovaatimukset	18
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	18
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	21
3	§ Kannattava tekstiilihuoltotoiminta	22
	a) Ammattitaitovaatimukset	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	24
B.	VALINNAISET TUTKINNON OSAT	
4	§ Tekstiilihuollon asiakaspalvelu ja markkinointi	24
	a) Ammattitaitovaatimukset	24
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit	24
	c) Ammattitaidon osoittamistavat	26

5 §	Tekstiilivuokraustoiminta	27
a)	Ammattitaitovaatimukset	27
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	27
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	28
6 §	Tekstiilihuoltopalvelujen laatu- ja ympäristöasioiden kehittäminen	29
a)	Ammattitaitovaatimukset	29
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	29
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	32
7 §	Kieilitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteissa	32
a)	Ammattitaitovaatimukset	32
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	32
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	34
8 §	Yrittäjyys tekstiilihuoltoalalla	34
a)	Ammattitaitovaatimukset	34
b)	Arvioinnin kohteet ja kriteerit	34
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	36
9 §	Muun erikoisammattitutkinnon osa	36
c)	Ammattitaidon osoittamistavat	36
Liite	PESULATEKNIKON AMMATIN KUVAUS	37

1 Luku

NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

1 § NÄYTTÖTUTKINNOT

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista käsitellään yhtenä kokonaisuutena siten, että osaaminen voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyysosa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyyppitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

2 § NÄYTTÖTUTKINTOIHIN VALMISTAVA KOULUTUS

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näytöihin osana opintojaan.

Ammatillisena peruskoulutuksena suoritettavaan perustutkintoon sisältyvät yhteiset opinnot eivät ole pakollisia koulutuksessa, joka valmistaa näyttötutkintona suoritettavaan perustutkintoon. Niiden tavoitteet tulee ottaa kuitenkin soveltuvin osin huomioon opetussuunnitelmassa ja opetuksen järjestämisessä.

3 § AMMATTITAIIDON OSOITTAMISTAPOJEN JA TUTKINTOSUORITUSTEN ARVIOINNIN YLEISET PERUSTEET

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Kohteet tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit johdetaan vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

2 Luku

PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § TUTKINNON OSAT

Pesulateknikon erikoisammattitutkinto muodostuu kolmesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

Pesulateknikon erikoisammattitutkinnon osat ovat:

Pakolliset osat:

1. Tekstiilihuoltotyön johtaminen
2. Tekstiilihuoltopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen
3. Kannattava tekstiilihuoltotoiminta

Valinnaiset osat:

4. Tekstiilihuollon asiakaspalvelu ja markkinointi
5. Tekstiilivuokraustoiminta
6. Tekstiilihuoltopalvelujen laatu- ja ympäristöasioiden kehittäminen
7. Kielitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteissa
8. Yrittäjyys tekstiilihuoltoalalla
9. Muun erikoisammattitutkinnon osa.

3 Luku

PESULATEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Pesulateknikon erikoisammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat-kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamisen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojaan ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, missä tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma (OPH:n määräys 47/011/2000). Tämä on laadittava pesulateknikon erikoisammattitutkinnon perusteita noudattaen. Pesulateknikon erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioitaessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerä-

tyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan pesulateknikon näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman tekstiilihuollon tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja arviointikriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT

1 § TEKSTIILIHUOLTOTYÖN JOHTAMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja on perehtynyt erilaisiin johtamisjärjestelmiin, johtamistyyliin ja johtamistapoihin. Hän hyödyntää ja soveltaa niitä monipuolisesti työssään tekstiilihuoltopalveluja tuottavan yrityksen työnjohtajana ja esimiehenä.</p> <p>Hän tunnistaa omat arvonsa johtajana ja esimiehenä. Hän hallitsee sekä ihmisten että asioiden johtamisen ja toimii niin, että hän saa johtamansa organisaation ja sen jäsenet toimimaan yhdessä asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Hän tekee työaika-suunnitelmat ja valvoo henkilöstön ajankäyttöä kustannusajattelun pohjalta.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja toimii tekstiilihuoltopalveluja tuottavan organisaation/yrityksen arvojen, toiminta-ajatuksen ja liikeidean pohjalta asiakaskeskeisesti ja tuloksellisesti. Hän sitoutuu organisaatioonsa ja sen asiakaspalveluun ja hän kannustaa ja ohjaa myös henkilöstöä toimimaan samoin omassa työssään. Tutkinnon suorittaja vastaa esimiehenä omasta</p>	<p>Pesulatyön johtaminen</p> <ul style="list-style-type: none">• hallitsee tekstiilihuoltotyön laaja-alaisesti ja hyödyntää tietojaan pesulatyön johtamisessa ja tiimien ohjaamisessa• valitsee organisaation/yrityksen arvoihin pohjautuvan ja toimintatilanteeseen sopivan johtamistyylin ja johtamistavan• työskentelee tehokkaasti organisaation/yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi• on tutustunut yleisimpiin johtamisjärjestelmiin (esimerkiksi tavoite-, tulos-, tilanne-, laatu- ja ympäristöjohtaminen)• tuntee organisaatiossa/yrityksessä käytettävän johtamisjärjestelmän ja soveltaa sitä tietoisesti ja johdonmukaisesti työssään• arvioi johtamisensa tuloksia ja muuttaa toimintaansa tarvittaessa• toimii suunnitelmallisesti, tavoitteellisesti ja vuorovaikutteisesti• huolehtii omalta osaltaan henkilöstön henkisistä ja aineellisista voimavaroista• tekee työvuorolistan• seuraa henkilöstön työajan käyttöä tekstiilihuollon kannattavuuden kannalta <p>Organisaation/yrityksen arvojen, toimintaperiaatteiden tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee organisaation/yrityksen arvot, toiminta-ajatuksen ja liikeidean ja toimii niiden mukaisesti• tuntee organisaation/yrityksen toimintaprosessit ja toimintaympäristön• tuntee vastualueensa toiminnan ja sen asiakkaiden tavoitteet

ja henkilöstön työn laadusta ja hän kannustaa ja ohjaa henkilöstöä vastuullisuuteen työssään. Hän ohjaa henkilöstöä ottamaan huomioon asiakkaan toiminnan vaatimukset tekstiilihuollon kannalta.

Tutkinnon osan suorittaja vastaa omalta osaltaan tekstiilihuoltopalveluja tuottavan organisaation/yrityksen sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta ja viestinnästä suullisesti ja kirjallisesti eri sidosryhmille. Hän hyödyntää työssään tietotekniikkaa monipuolisesti.

- sitoutuu organisaatioon/yritykseen ja sen asiakaspalveluun
- sitoutuu työhönsä ja ottaa siitä vastuun
- vastaa omasta ja henkilöstön työn laadusta
- kannustaa ja ohjaa aktiivisesti henkilöstöä sitoutumaan omaan työhönsä sekä organisaatioon/yritykseen ja asiakkaisiin
- ottaa huomioon kaikessa toiminnassaan organisaation/yrityksen resurssit, kannattavuuden ja liikeidean
- selvittää henkilöstölleen toiminnan tavoitteet ja tunnusluvut
- toimii suunnitelmallisesti, joustavasti ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä muuttaa tarvittaessa toimintaansa

Tiedottaminen ja viestintä

- ymmärtää vastuunsa tiedottajana ja viestijänä
- ymmärtää organisaation/yrityksen kaikille puolille ja suunnille ohjatun viestinnän merkityksen yrityksen sujuvan toiminnan kannalta
- tiedottaa aktiivisesti ja säännöllisesti asiakkaille, henkilöstölle ja organisaation muille jäsenille toimintaan liittyvistä asioista
- kannustaa ja ohjaa omalta osaltaan henkilöstöä tiedottamaan asiakkaalle työhön liittyvistä asioista sekä omasta organisaatiostaan/yrityksestään
- tuntee kuluttajasuojan asettamat vaatimukset tekstiilihuoltopalvelujen osalta ja osaa toimia asiakaspalvelun ristiriitatilanteissa säädösten mukaisesti sekä yrityksen että asiakkaan parhaaksi
- viestii luontevasti suullisesti ja kirjallisesti eri tilanteissa
- laatii asiakaskirjeitä ja tiedotteita hyödyntäen tekstinkäsittelyä ja muita atk-ohjelmia sekä sähköistä viestintää monipuolisesti

Tutkinnon osan suorittaja on työssään kanssakäymisessä ihmisten kanssa. Hän kannustaa ja ohjaa henkilöstöä toimimaan vuorovaikutteisesti, asiakas-keskeisesti, tilannejoustavasti ja tuloksellisesti. Hän pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaisiin. Tutkinnon suorittaja luo omalta osaltaan edellytykset avoimen ja hyvän ilmapiirin kehittymiselle työyhteisössä. Hänellä on myönteinen ihmisenäkemyks ja hän luottaa henkilöstön haluun ja kykyyn osallistua omaa työtään koskevaan päätöksentekoon.

Tutkinnon osan suorittaja kerää säännöllisesti asiakas- ja työyhteisö-palautetta ja hyödyntää sitä toiminnassaan. Hän arvostaa henkilöstön hyvin tekemää työtä ja antaa heille kannustavaa palautetta. Hän osaa hoitaa myös kielteisen palautteen vastaanottamisen ja antamisen. Hän osaa käyttää palautetta tekstiilihuolto-palvelun toiminnan kehittämässä ja tulosta parantavien menetelmien käyttöön otossa.

Vuorovaikutus ja yhteistyö

- tuntee asiakkaiden toiminnan ja tekstiilihuoltotarpeet
- tuntee työyhteisön jäsenet (sisäiset asiakkaat) ja heidän toimintatapansa
- on ulospäin suuntautunut, avoin ja rohkea vuorovaikutustilanteessa
- ymmärtää monikulttuurisuuden arvon ja hyväksyy erilaiset ihmiset
- toimii luontevasti eri kulttuureista tulleiden ihmisten kanssa
- ymmärtää hyvin hoidetun palvelun merkityksen asiakkaan ja oman organisaation/yrityksen toiminnan kannalta
- on säännöllisesti ja aktiivisesti yhteydessä asiakkaisiin
- huolehtii omalta osaltaan hyvän työilmapiirin kehittymisestä työyhteisössä
- sopii henkilöstön kanssa yhdessä sovittujen pelisääntöjen noudattamisesta
- suunnittelee ja määrittelee selkeät työ- ja vastualueet yhdessä henkilöstön kanssa ja selvittää ne myös asiakkaalle
- tukee ja rohkaisee henkilöstöä esittämään mielipiteitään ja ajatuksiaan sekä osallistumaan omaa työtään koskevaan päätöksentekoon työyhteisössä
- järjestää kehityskeskusteluita
- ratkaisee työyhteisössä ilmenevät ongelmat rakentavasti

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

- hankkii aktiivisesti ja säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittää palvelua ja organisaation toimintaa saamansa palautteen pohjalta
- antaa henkilöstölleen palautetta säännöllisesti
- pyytää henkilöstöltään palautetta omasta työstään ja kehittää työtään saamansa palautteen pohjalta

Tutkinnon osan suorittaja on päämäärähakuinen neuvottelija ja hallitsee kokous- ja neuvottelukäytännöt sekä toimii luontevasti myös erilaisten palaverien, neuvottelujen ja kokousten sihteerinä tai puheenjohtajana.

Tutkinnon osan suorittaja hallitsee vastuualueensa/organisaation/yrityksen henkilöstöhallinnolliset tehtävät, kuten henkilöstötarpeen selvittämisen, henkilöstöhankinnan, työhönoton ja palkkauksen perusteet ja palkkaukseen liittyvät tehtävät. Hän perehdyttää omalta osaltaan henkilöstöä organisaation/yrityksen toimintaan.

Neuvotteluissa/kokouksissa toimiminen

- vastaa omalta osaltaan organisaation/yrityksen neuvottelu- ja kokousjärjestelyistä
- osallistuu rakentavasti ja aktiivisesti neuvotteluihin ja kokouksiin
- osaa toimia kokouksen/neuvottelun puheenjohtajana, sihteerinä ja muissa kokousjärjestelyissä vaadituissa tehtävissä luontevasti ja asiallisesti
- laatii tarvittavat kokousasiakirjat (esityslista, muistio, pöytäkirja)

Henkilöstön hankkiminen, työhön ottaminen ja perehdyttäminen

- tietää organisaation/yrityksen henkilöstöasioissa noudatettavat ohjeet ja ottaa ne huomioon toiminnassaan
- selvittää oman vastuualueensa henkilöstötarpeen (esimerkiksi henkilöstön nykyinen määrä, vaihtuvuus, sijaistarve, henkilöstötarve tulevaisuudessa)
- tietää henkilöstön hankintatavat ja käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti työssään (esimerkiksi sisäinen ja ulkoinen henkilöstöhankinta)
- suunnittelee oman vastuualueensa henkilöstöhankinnan
- käsittelee työpaikkahakemuksia ja haastattelee työnhakijoita
- tekee työntekijän kanssa työsopimuslain mukaiset työsuhteen alkamiseen ja päättymiseen liittyvät sekä kestonaikaiset asiat (esim. kirjallisen työsopimuksen, työtodistukset)
- selostaa työntekijälle alan TES:n keskeiset määräykset (esimerkiksi työaika, irtisanomisajat, sairausloma, vuosiloma, perhevapaat)
- tiedottaa henkilöstövalinnoista organisaationsa sisällä ja asiakkaalle
- hoitaa omalta osaltaan organisaation/yrityksen palkanmaksuun liittyvät asiat (esimerkiksi tunti-ilmoitukset, palkan lisät, maksu-

<p>Tutkinnon osan suorittaja hallitsee monipuolisesti tekstiilihuoltotyön ammattitekniiikan, työn ohjaamisen ja opastamisen. Hän laatii henkilöstölle työohjeet. Hän käyttää ammattitietämystään hyödyksi ohjatessaan ja opastaessaan omalta osaltaan henkilöstöä organisaation/yrityksen toimintaan.</p>	<p>ajankohdat, loppupalkka)</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee oman ja asiakasorganisaatioiden toiminnan • laatii vastuualueelleen perehdyttämissuunnitelman, arvioi sen toimivuutta ja kehittää sitä tarvittaessa • vastaa omalta osaltaan suunnitelman mukaisesta henkilöstön perehdyttämisestä oman organisaation/yrityksen toimintaan (esimerkiksi muutoksiin työssä, uuteen tehtävään) • seuraa aktiivisesti henkilöstön kehittymistä työssä <p>Henkilöstön työn opastaminen ja ohjaaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee käytännön tekstiilihuoltotyön laaja-alaisesti niin, että pystyy opastamaan ja ohjaamaan henkilöstöä työhön tekstiilihuoltoa harjoittavassa organisaatiossa (yritys/laitos) • tekee ja perustelee työtään tekstiilihuoltotyön keskeisten periaatteiden mukaisesti • hallitsee työssään tekstiilihuolto-menetelmät, aineet, koneet ja laitteet sekä ergonomian ja työturvallisuuden periaatteet • tuntee tekstiilimateriaalit ja osaa valita niille parhaat mahdolliset huoltotavat tehtyjen sopimusten ja pesulan olosuhteiden mukaan (esim. materiaalit, asiakaskunta, käytettävissä olevat koneet ja laitteet, ympäristöhuolto) • laatii tarvittavat työohjeet • hallitsee työn ohjauksen ja opastuksen monipuolisesti niin, että pystyy perehdyttämään, ohjaamaan ja opastamaan henkilöstöään tekstiilihuoltotyöhön sekä organisaation toimintaan • hyödyntää ohjausteorioita työn opastus- ja ohjaustilanteissa • opastaa ja ohjaa henkilöstöä työskentelemään asiakaslähtöisesti, tekstiilihuollon puhtaustasovaatimusten mukaisesti, ergonomisesti,
---	---

Tutkinnon osan suorittaja tuntee keskeisen työlainsäädännön sekä alan työehtosopimukset. Hän tulkitsee ja soveltaa niitä henkilöstöhallinnossa. Hän tuntee myös työnantajaa ja työntekijää koskevat oikeudet ja velvoitteet ja ottaa ne huomioon työssään.

Tutkinnon osan suorittaja seuraa aktiivisesti alansa kehitystä ja tuo omaa asiantuntemustaan ja kokemustaan organisaation/yrityksen käyttöön. Hän toimii omalta osaltaan organisaation/yrityksen kehittämiss-hankkeissa ja vastaa henkilöstön kehittämisestä ja hyvinvoinnista.

tehokkaasti ja taloudellisesti sekä ottamaan huomioon työturvallisuus- ja ympäristösäädökset

- seuraa aktiivisesti henkilöstön kehittymistä työssä
- huolehtii omalta osaltaan organisaation/yrityksen perehdyttämiskansion asianmukaisuudesta ja kehittää ja täydentää sitä säännöllisesti

Työlainsäädännön tunteminen ja käytäntöön soveltaminen

- tuntee keskeisen työlainsäädännön (esimerkiksi Työsopimuslaki, Työaikalaki, Vuosilomalaki, Työturvallisuuslaki, Työterveyshuoltolaki, Laki nuorista työntekijöistä) ja alalla sovellettavat työehtosopimukset sekä yhteistoimintamenettelyn (esimerkiksi Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, Yhteistoimintasopimus)
- huolehtii omalta osaltaan organisaation/yrityksen työsuhdeasioiden toteuttamisesta

Organisaation ja henkilöstön kehittäminen

- seuraa oman alansa kehitystä kotimaassa ja ulkomailla.
- tuo aktiivisesti uutta tietoa organisaation/yrityksen käyttöön
- perehtyy alansa tutkimuksiin ja hyödyntää niitä työssään soveltuvien osien
- arvioi ja kehittää aktiivisesti omaa työtään
- osallistuu tarvittaessa organisaation/yrityksen ja työyhteisön kehittämiss-hankkeisiin
- kannustaa henkilöstöä ammattitaidon ylläpitämiseen ja päivittämiseen
- kannustaa henkilöstöä kehittämään omaa työtään ja soveltamaan uutta tietoa työssään
- kannustaa ja ohjaa henkilöstöä huolehtimaan omasta työkyvystään
- osaa laatia vastuualueelleen henkilöstötilinpäätöksen ja hyödyntää sitä henkilöstön ja organisaation /yrityksen toiminnan kehittämisessä

<p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi kriittisesti johtamistaitoaan sekä työtään esimiehenä ja asiakaspalvelijana.</p>	<p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi toimintaansa omasta, henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta • oivaltaa kehittymistarpeensa ja kehittää työskentelyään niiden pohjalta • muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tekstiilihuoltotyön johtaminen -osan suorittamisessa on keskeistä henkilöstön työn johtaminen ja kehittäminen sekä organisaation ja henkilöstön kehittäminen. Tutkinnon suorittaja osoittaa näytöllä tai tekstiilihuollon ammattitutkintotodistuksella hallitsevansa tekstiilihuoltotyön sekä näytöllä hallitsevansa tekstiilihuoltotyön johtamisen.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa johtamis- ja työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

2 § TEKSTIILIHUOLTOPALVELUJEN SUUNNITTELU JA KEHITTÄMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja osallistuu alansa asiantuntijana organisaation/yrityksen kokeilu- ja kehittämis-toimintoihin. Hän suunnittelee ja kehittää yhteistyössä henkilöstön kanssa tekstiilihuoltopalveluja ja oheispalveluja asiakkaiden tarpeisiin.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi ja kehittää palvelun laatua yhdessä henkilöstön ja asiakkaan kanssa. Hän huolehtii omalta osaltaan organisaation/yrityksen laatujärjestelmän toteutumisesta ja pyrkii aktiivisesti kehittämään sitä. Hän tuntee tekstiilihuoltopalvelualalla käytössä olevat laadunvalvontamahdollisuudet, laadunmittaustavat ja -menetelmät.</p>	<p>Tekstiilihuolto- ja oheispalvelujen kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee tekstiilihuoltotyön laaja-alaisesti ja hyödyntää tietojään palvelujen kehittämisessä • huomioi kehittämistoiminnassaan laadun merkityksen asiakkaalle • tuntee asiakaskohteen tekstiilihuoltotarpeet ja on yhteydessä asiakkaisiinsa säännöllisesti •ideoi, suunnittelee ja/tai kehittää tekstiilihuolto- ja oheispalveluja yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaan kanssa • kannustaa henkilöstöä ideoimaan ja kehittämään uusia tekstiilihuolto- ja oheispalveluja asiakkaan tarpeisiin • osallistuu tarvittaessa yrityksen/organisaation tuotekehitystoimintaan (esimerkiksi uusien tekstiilihuoltopalvelujen kehittäminen) <p>Tekstiilihuoltopalvelu, sen laatu ja laadun kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee tekstiilihuoltopalvelujen erilaiset vaihtoehdot niin hyvin, että pystyy markkinoimaan niitä ja toteuttamaan organisoinnin • tuntee asiakkaiden tekstiilihuoltotarpeet, toiminnan ja tavoitteet • arvostaa asiakaspalautetta ja hyödyntää sitä toiminnan ja palvelun laadun kehittämisessä • tuntee erilaiset laatujärjestelmät ja oman organisaationsa/yrityksensä laatujärjestelmän • toimii omalta osaltaan organisaation /yrityksen laadunkehittämissankkeissa ja kehittää palvelun laatua yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa • kannustaa ja ohjaa henkilöstöä noudattamaan organisaation/yrityksen laatujärjestelmää • käyttää laadunmittaus- ja varmistus-

<p>Tutkinnon osan suorittaja suunnittelee ja markkinoi aktiivisesti organisaation tekstiilihuoltopalveluja ja oheispalveluja asiakkaille. Hän toimii asiakaslähtöisesti ja tavoittelee pitkäkestoisia asiakassuhteita. Hän tuntee alan hinnanmuodostuksen ja osaa määrittellä palvelujen hinta-/laatusuhteen toiminnan kannattavuuden huomioonottaen.</p>	<p>menetelmiä työssään (esimerkiksi visuaaliset ja objektiiviset mittaus-tavat, tekstiilihuollon laadunvalvontaan osallistuminen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi ja mittaa palvelun laatua säännöllisesti sovitulla tavalla • dokumentoi ja raportoi laaturaportit sovitulla tavalla <p>Tekstiilihuolto- ja oheispalvelujen markkinoiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää markkinoinnin merkityksen organisaation/yrityksen toiminnassa • vastaa omalta osaltaan palvelujen markkinoinnista ja myynnistä asiakkaalle • tuntee organisaation/yrityksen asiakassegmentit • tuntee organisaation/yrityksen markkinointi- ja myyntistrategiat • tuntee tekstiilihuolto- ja oheispalvelujen kysyntään vaikuttavat seikat • huomioi asiakkaan tarpeet palvelujen markkinoinnissa • pyrkii pitkäkestoisiin asiakassuhteisiin • tuntee organisaation/yrityksen kilpailukeinojen valinnan • hinnoittelee palvelut kannattavasti • tekee tarjoukset ja palvelusopimukset asiakkaalle
<p>Tutkinnon osan suorittaja on perehtynyt pesulan tilasuunnitteluun niin, että hän osaa suunnitella tilaratkaisuja sujuvan pesulatyön ja pesulahygienian kannalta. Hän tuntee tavallisimmat pesulan koneet ja laitteet ja osaa toimia koneiden ja laitteiden hankintaryhmässä suurien hankintojen osalta ja osaa tehdä pienien kone- ja laitehankintojen päätöksiä. Hän osaa vertailla koneista ja laitteista muodostuvien erilaisten prosessilinjojen käyttökelpoisuutta pesulan toimintastrategian mukaan. Hän osaa ottaa huomioon energia-, sähkö-, vesi-, ilma- ja ympäristötekniikan tilaratkaisuissa ja kone- ja</p>	<p>Pesulan tila-, koneistamis-, laite- ja automaatio-suunnittelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • hallitsee tekstiilihuolto-prosessin niin, että pystyy olemaan mukana pesulan tila-, kone-, laite- ja automaatio-suunnittelussa • hänellä on pesula-alalla tarvittavat tiedot fysiikasta (energia-, sähkö-, vesi-, ilma- ja ympäristötekniikka) ja kemiasta (orgaaninen kemia) • osaa käyttää hyväkseen kotimaisten tietolähteiden lisäksi kansainvälisiä lähteitä prosessi-, tila-, kone-, laite- ja automaatio-suunnittelussa • tuntee pesulan tilajärjestelyjen vaikutuksen tekstiilihuoltotyön kulkuun

laitehankintavalinnoissa.
Hän tuntee automaatiomahdollisuuden pesulan eri toiminnoissa ja osaa päätellä automaatioasteen käyttökelpoisuuden/tarpeellisuuden eri tyyppisissä pesulatoimipaikoissa.
Tutkinnon osan suorittaja on perehtynyt hankinnassa ja käytössä koneiden ja laitteiden korjaus- ja huoltomahdollisuuksiin. Hän osaa hankkia koneille ja laitteille tarkoituksenmukaisimmat asennus- ja huoltopalvelut pesulatoimipaikan mukaan.

Tutkinnon osan suorittaja osaa suunnitella joustavan ja tehokkaan tekstiilien huolto-/pesuprosessin kulun erilaisille pesulatoimipaikoille. Hän tuntee laatuvaatimusten vaikutuksen prosessien valinnassa. Hän osaa käyttää kemian ja fysiikan tietojaan tekstiilien huollon/pesuprosessin suunnittelussa (pesu- ja kuivausohjelmat, pesukemikaalien valinta, vedenkäsittely, jälkikäsittely). Hän osaa ohjelmoida pesulinjoja. Hän tuntee tekstiilien pakkauksen, varastoinnin ja kuljetuksen sujuvat mallit ja valitsee niistä kunkin pesulatoimipaikan kannalta toimivimmat. Hän tuntee erilaisten kuljetusvaihtoehtojen ympäristövaikutukset ja pyrkii minimoimaan kuljetuksista aiheutuvat haitat.

- (puhdas-/likainen puoli, työn kulku vastaanotosta lähetykseen)
- tuntee erilaiset pesuloissa käytettävät energiavaihtoehdot
 - tuntee sekä puhtaan- että likaveden käsittelyvaatimukset ja -tavat pesulalaitoksissa
 - tuntee pesulan ilmastointijärjestelyjen periaatteet
 - tuntee pesuloissa käytettävät koneet ja laitteet niin, että pysyy osallistumaan koneiden ja laitteiden valintaan
 - osaa arvioida kone- ja laitevaihtoehtoja erilaisten tekstiilihuoltopalvelujen kannalta
 - tuntee pesula-automaation tekstiilien siirrossa pesulassa ja pesulan koneiden ja laitteiden ohjelmoinnin periaatteet
 - tuntee pesulan tuotantotoiminnan edellytykset/käytönvarmistuksen periaatteet (kunnossapito, korjaus- ja huoltotoimi)

Pesulaprosessin suunnittelu ja logistiikka

- hallitsee tekstiilihuollon rationalisoinnin ja tekstiilihuoltoprosessin niin, että pystyy suunnittelemaan työnkulun/tekstiilien läpimenon käytössä olevan työvoiman ja pesulaprosessin automatiikan mukaan
- tuntee tekstiilihuollon laatuvaatimukset
- hänellä on pesula-alalla tarvittavat tiedot fysiikasta (energia-, sähkö-, vesi-, paineilma-, ilmastointitekniikka- ja ympäristöhuolto) ja kemiasta (orgaaninen kemia)
- tuntee veden ja pesukemikaalien (pesu-, valkaisu-, tahrannoitus-, viimeistelyaineiden) laadun ja vaikutuksen pesuprosessin ja työ- sekä ympäristönsuojelun kannalta
- osaa valita pesukemikaalit pesulaan
- tuntee kemikaalilainsäädännön pesulatoiminnan kannalta
- osaa ohjelmoida yksittäisiä laitteita

<p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi ja erittelee tekstiilihuoltopalvelujen sekä palvelun laadun kehittämistarpeita. Hän arvioi monipuolisesti omaa toimintaansa erilaisissa suunnittelu- ja kehittämistehtävissä ja huomioi myös eri yhteistyökumppanien näkökulman. Hän seuraa tekstiilihuoltoalan kansainvälistä kehitystä.</p>	<p>ja pesulinjoja käyttöopastuksen pohjalta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa suunnitella tekstiilihuoltopalveluun liittyvän varastoinnin ja kuljetukset kannattavasti ja ympäristöä säästävästi • seuraa kansainvälistä tekstiilihuoltoalan ja ympäristönsuojelun kehitystä <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työssä onnistumistaan omasta, henkilöstönsä ja asiakkaiden näkökulmasta ja muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta • arvioi palvelun laatua kokonaisuutena • oivaltaa kehittymistarpeensa ja kehittää ammatillista osaamistaan, persoonaansa ja työskentelyään niiden pohjalta
---	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tekstiilihuoltopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen -osan suorittamisessa on keskeistä kehittää ja markkinoida tekstiilihuoltopalveluja ja oheispalveluja sekä osata suunnitella ja kehittää tekstiilihuoltotiloja koneineen ja laitteineen.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittaja ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytösään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa johtamis- ja työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

3 § KANNATTAVA TEKSTIILIHUOLTOTOIMINTA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja seuraa oman vastuualueensa/organisaationsa/yrityksensä toiminnan kannattavuutta ja tuloksellisuutta sekä tulkitsee taloudellista tulosta. Hän käyttää organisaationsa/yrityksensä tuottamia talouden tunnuslukuja oman vastuualueensa toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä sekä ryhtyy niiden pohjalta tarvittaviin toimenpiteisiin.</p> <p>Tutkinnon suorittaja ohjaa henkilöstön ajankäyttöä/työvoiman käyttöä pesulan toiminta-ajatuksen ja tuloksellisen toiminnan mukaan.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja suunnittelee ja laatii omalle vastuualueelleen/organisaatioon/yritykseen talousarvion. Hän seuraa ja raportoi sen toteutumista hyödyntäen atk-ohjelmia monipuolisesti.</p>	<p>Kustannusten ja kannattavuuden seuraaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää organisaation/yrityksen laskentajärjestelmän • hallitsee taloushallinnon perusteet kuten kannattavuuden, tuloslaskelman ja taseen muodostumisen ja keskeiset talouden tunnusluvut • tuntee tekstiilihuoltoalan kustannusrakenteen • tuntee henkilöstökustannusten muodostumisen ja niiden seurannan • suunnittelee henkilöstön käytön työssä • seuraa työvoiman kustannusvaikutuksia • ymmärtää kannattavuuden ja kustannusten muodostumisen välisen yhteyden • tuntee organisaation/yrityksen kustannusten muodostumisen • tuntee kannattavuuden tunnusluvut ja arvioi vastuualueensa toiminnan kannattavuutta niiden avulla • ymmärtää markkinoinnin sekä taloudellisen ja tehokkaan toiminnan merkityksen organisaation toiminnan kannalta • tiedostaa valitsemiensa ratkaisujen kustannusvaikutukset • tuntee hinnoittelumenetelmät <p>Talousarvion/budjetin laatiminen ja sen seuraaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää talousarvion/budjetin merkityksen organisaation/yrityksen toiminnan suunnittelussa, tarkkailussa ja koordinoinnissa • suunnittelee ja laatii vastuualueelleen talousarvion/budjetin • seuraa vastuualueensa talousarvion toteutumista • hyödyntää atk-ohjelmia talousarvion teossa ja seurannassa monipuolisesti (tekstinkäsittely- ja taulukkolaskenta- ja grafiikkaohjelmat)

<p>Tutkinnon osan suorittaja vastaa organisaation/yrityksen hankinta-suunnitelmista/ostosuunnitelmista sekä hankinnoista/ostoista. Hän tekee perusteltuja vertailulaskelmia ja suunnittelee pesukemikaali-, väline- ja konekokeiluja hankintapäätösten/ostopäätösten tueksi. Hän tekee investointeihin liittyviä ehdotuksia.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja toimii vastuuhenkilönä reklamaatiotapausten käsittelyssä. Hän tuntee varaston hallinnassa käytettävät ATK -järjestelmät ja hoitaa varaston ylläpidon ja varastokirjanpidon.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja tuntee maksuliikenne käytännöt ja ATK:n käyttömahdollisuudet maksupalvelussa. Hän osaa tehdä valintoja maksuliikenteen hoitamistavoista pesulatoimipaikan mukaan.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja seuraa ja arvioi vastuualueellaan toimintansa kustannusvaikutuksia sekä laatimansa budjetin/talousarvion toteutumista.</p>	<p>Hankintojen suunnittelu ja toteuttaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • ymmärtää hyvin hoidetun hankinta-toiminnan vaikutuksen organisaation kustannuksiin • tuntee hankintoihin liittyvät organisaation/yrityksen hankintaohjeet ja soveltaa niitä työssään • vastaa ostotoiminnasta vastuualueellaan • suunnittelee vastuualueelleen taloudellisen ja tarkoituksenmukaisen tuotevalikoiman (esimerkiksi vuokratekstiilit, aineet, välineet, koneet, muut tuotteet ja palvelut) • suunnittelee ja organisoi käytännön kokeiluja (vuokratekstiilit, aineet, koneet, välineet, menetelmät ym.) • laatii kokeiluissa tarvittavat raportointilomakkeet • vastaa omalta osaltaan kokeilutoiminnan raportoinnista • hallitsee tarjouspyynnön laatimisen, tarjousten käsittelyn ja niiden vertailun • seuraa omalta osaltaan tavara-toimitusten oikeellisuutta • hoitaa mahdolliset reklamaatiot asianmukaisesti • vastaa omalta osaltaan hankintojen varastoinnin suunnittelusta ja toteuttamisesta • vastaa omalta osaltaan varastokierrosta ja varastokirjanpidosta • ohjaa henkilöstöä taloudelliseen tuotteiden, palelujen ja tarvikkeiden käyttöön <p>Käytännön maksuliikennetoiminnot</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee käytössä olevat maksuliikennetavat ja niiden toteutuksen organisaatiossa • osaa opastaa työntekijöitä maksuliikennepalvelujen toteutuksessa (lähetyylistat, lasku, kassatoiminnot) <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi toimintansa onnistumista vastuualueensa kustannusten seuraamisessa
--	--

Hän arvioi ja kehittää toimintaansa hankkimansa palautteen perusteella.	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi vastualueensa talousarvion toteutumista • oivaltaa kehittämistarpeensa ja kehittää työskentelyään niiden pohjalta • muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
---	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kannattava tekstiilihuoltotoiminta -osan suorittamisessa on keskeistä yrityksen/organisaation talousarvion laadinta ja kustannuslaskennan hallinta sekä hankintojen suunnittelu ja toteuttaminen.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa johtamis- ja työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

VALINNAISET TUTKINNON OSAT

4 § TEKSTIILIHUOLLON ASIAKASPALVELU JA MARKKINOINTI

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon osan suorittaja suunnittelee, organisoii ja toteuttaa erilaisia asiakas- ja tiedotus- ja markkinointitilaisuuksia asiakaslähtöisesti. Hän on selvillä onnistuneen asiakaspalvelun ja markkinoinnin merkityksestä organisaation toimintaan. Hän esittelee organisaation/yrityksen tuotteita ja palveluja myyvästi, luotettavasti ja todenmukaisesti asiakkaalle.	Tuotteiden ja palvelujen myyminen <ul style="list-style-type: none"> • tuntee organisaation/yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean ja toimii niiden mukaisesti • tuntee organisaation/yrityksen tuotteet ja palvelut • asennoituu vastuullisesti ja palveluhenkisesti työhönsä • luo myyntikeskustelulle myönteisen neuvotteluilmapiirin

Tutkinnon osan suorittaja käyttää monipuolisesti viestinnän ja vuorovaikutuksen keinoja erilaisissa palvelu- ja tiedotustilanteissa. Hän valitsee palvelujen ja tuotteiden esittelyssä ja myynnissä eri tilanteisiin parhaiten soveltuvat viestintäkeinot. Hän on aktiivinen viestijä/tiedottaja ja hän viestii luontevasti, selkeästi ja kohteliaasti sekä suullisesti että kirjallisesti.

- selvittää aktiivisesti asiakkaan tarpeet kysymällä, keskustelemalla ja kuuntelemalla
- esittelee tuotteet ja palvelut sekä perustelee asiakkaalle hankintapäätöksestä koituvan hyödyn ja auttaa asiakasta hankintapäätöksen teossa
- laatii tuotteista ja palveluista myyntitarjouksia ja vastaanottaa tilauksia
- tekee tarjoukset ja palvelusopimukset asiakkaalle

Viestintä asiakas-, esittely- ja tiedotustilaisuudessa/palvelutilanteessa

- tuntee organisaation/yrityksen toiminta-ajatuksen sekä tuotteet ja palvelut
- ymmärtää asiakasviestinnän ja tiedottamisen merkityksen organisaation/yrityksen yrityskuvan kannalta
- tuntee organisaation/yrityksen viestintäsuunnitelman ja kohde-ryhmät (sisäiset ja ulkoiset asiakkaat ja muut sidosryhmät)
- tuntee erilaisia viestintävälineitä ja käyttää niitä omalta osaltaan monipuolisesti (esimerkiksi asiakaskirjeet, tiedotteet, PR-materiaali, sähköiset viestimet, suhdetoiminta)
- pitää tavoitteena positiivisen yrityskuvan luomista asiakkaille ja sidosryhmille
- pyrkii omalta osaltaan luomaan hyvän viestintäilmapiiirin organisaatiossa/yrityksessä
- tiedottaa vastuullisesti asiakkaille ja muille sidosryhmille organisaation/yrityksen toiminnasta, tuotteista tai palveluista
- tiedostaa sanattoman viestinnän merkityksen osana viestintää
- laatii kirjallisia tiedotteita, asiakaskirjeitä tai raportteja
- suunnittelee ja kehittää omalta osaltaan organisaation/yrityksen asiakasviestintää ja tiedottamista
- arvioi viestintänsä/tiedottamisensa vaikutuksia

Tutkinnon osan suorittaja osallistuu tarvittaessa organisaationsa/yrityksensä myyntityöhön. Hän hallitsee henkilökohtaisen myyntityön. Hän selvittää asiakkaan tarpeet ja auttaa asiakasta valitsemaan, hyväksymään ja hankkimaan tämän tarvitsemia tuotteita ja palveluja.

Tutkinnon osan suorittaja arvioi toimintaansa asiakas-, ja esittelytilaisuuksien sekä messutoiminnan suunnittelussa, organisoinnissa ja toteuttamisessa sekä myyntityössä. Hän arvioi myös toimintaansa asiakasviestijänä.

Asiakas-, tiedotus- ja markkinointitilaisuuksien suunnitleminen, organisoiminen ja käytännön toteuttaminen

- tuntee tekstiilihuolto-organisaation/ -yrityksen tuotteet ja palvelut
- suunnittelee, organisoii ja toteuttaa erilaisia asiakas-, myynti- ja neuvontatilaisuuksia sekä messuesittelyjä
- asettaa tuotteet ja palveluista kertovan materiaalin esille näyttävästi ja myyvästi
- esiintyy luontevasti erilaisissa esittely- ja asiakaspalvelutilanteissa
- hoitaa esittely- ja palvelutapahtuman asiakaslähtöisesti
- esittelee ja myy organisaation/ yrityksen tuotteita tai palveluja aktiivisesti asiakkaalle
- neuvoo vastuullisesti asiakasta palvelujen ja tuotteiden valintaan ja käyttöön liittyvissä asioissa

Oman toiminnan arvioiminen

- arvioi työssä onnistumistaan omasta ja asiakkaan näkökulmasta
- oivaltaa kehittymistarpeensa ja kehittää persoonaansa ja työskentelyään sen pohjalta
- kerää aktiivisesti palautetta toiminnastaan
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tekstiilihuollon asiakaspalvelu ja markkinointi -osan suorittamisessa on keskeistä tuotteiden ja palvelujen myynti sekä erilaisten asiakas-, esittely- ja markkinointitilaisuuksien suunnittelu ja toteuttaminen, asiakasviestintä.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohhteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

5 § TEKSTIILIVUOKRAUSTOIMINTA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja osaa markkinoida tekstiilivuokrauspalvelua asiakkaiden tarpeiden mukaisena vaihtoehtona. Hän tuntee tekstiilivuokrauksen tarjousten ja sopimusten teon. Hän osaa organisoida vuokrausjärjestelmän kannattavasti niin asiakkaan kuin pesulankin kannalta. Hän tuntee erilaisten asiakkaiden tekstiilien hygieniavaatimukset ja osaa ottaa ne huomioon tekstiilihuollossa. Hän ottaa huomioon asiakkaan toiminnan vuokrasopimuksen teossa ja vuokrauksen toteutuksessa.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja tuntee tekstiilien vuokraukseen sopivat tekstiilimallit ja materiaalit tekstiilihuollon ja käyttöominaisuuksien kannalta. Hän tuntee tekstiilien käyttöominaisuuksia ohjaavat säädökset ja erityismääräykset (suojavaatetus, leikkaustekstiilit, turvavaatteet, tekstiilien paloturvallisuus ym.). Hän ottaa huomioon tekstiilien elinkaaren hankintapäätöksissä. Hän tuntee tekstiilien huoltoa ja käyttöä koskevat testausmenetelmät ja osaa ottaa testauksien tulokset huomioon hankintapäätöksissä.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja organisoii tuotteiden vastaanoton, merkkauksen, vuokrausjärjestelmän, pesun ja jälkikäsittelyn sekä varastointi- ja lähetysjärjestelmät.</p>	<p>Tekstiilivuokrauksen asiakaspalvelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa markkinoida ja myydä tekstiilivuokrauspalveluja • tuntee vuokrauksen sopimuskäytännöt • osaa tehdä vuokrasopimuksen • osaa selvittää asiakkaalle sopimuksen yksityiskohdat kuten <ul style="list-style-type: none"> –tuotteen valinta –kiertonopeus –kustannuksiin vaikuttavat yksityiskohdat –korvaus- ja katoamiskäytännöt –kuljetukset –laskutus <p>Vuokratuotteiden hankinta</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa valita vuokraukseen soveltuvat tekstiilit asiakkaan tarpeiden ja tekstiilihuollon vaatimusten mukaan (vaatevalinta, materiaalivalinta, tekstiilien huoltomenetelmät, tekstiilin kesto) • ottaa työssään huomioon tekstiilien käyttöä ja huoltoa ohjaavat säädökset • osaa hoitaa asiakaskohtaiset tekstiilien sovitukset ja tarvittavan määrän arvioinnin • osaa suorittaa koepesut ja tehdä niiden pohjalta hankintapäätöksiä <p>Vuokrausjärjestelmän toteutus</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa toteuttaa vuokratekstiilien huollon ja kuljetukset vuokrapalvelupesulassa

<p>Tutkinnon osan suorittaja järjestää varastoinnin ja käyttää tehokkaasti varastointijärjestelmiä. Hän määrittelee vuokratuotteiden laatukriteerit ja korjaustarpeen ja poiston. Hän valitsee ja järjestää tarvittavat korjauspalvelut ja poistotavat. Hän tuntee poistettavan tekstiilin jälkikäyttömahdollisuudet. Hänen työtään ohjaavat kannattavuuden ja kustannusten tuntemus.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi toimintaansa tekstiilivuokrauspalvelussa sekä sen suunnittelussa, organisoinnissa, toteuttamisessa ja myyntityössä. Hän arvioi myös toimintaansa asiakaskontaktien hoidossa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • valvoo laadun tasaisuutta vuokrapalvelussa • sopii ja seuraa tekstiilien kierron valvontaa • valvoo asiakaskontaktien ylläpitoa <p>Vuokratuotteiden varastointi</p> <ul style="list-style-type: none"> • osaa järjestää vuokrauksen varastoinnin • osaa optimoida varaston arvon • huolehtii varastoinventaariosta ja varaston täydennyshankinnoista • osaa järjestää vuokratekstiilien poiston ympäristönäkökohdat huomioonottaen • seuraa vuokraustoiminnan kannattavuutta ja tekee tarvittaessa parannusehdotuksia <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työssä onnistumistaan omasta ja asiakkaan näkökulmasta • oivaltaa kehittymistarpeensa ja kehittää persoonaansa ja työskentelyään sen pohjalta • kerää aktiivisesti palautetta toiminnastaan • muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
--	--

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tekstiilivuokraustoiminta -osan suorittamisessa on keskeistä vuokratekstiilien hankinta, vuokrauspalvelujen myyminen ja vuokrausjärjestelmän organisointi.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohhteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

6 § TEKSTIILIHUOLTOPALVELUJEN LAATU- JA YMPÄRISTÖASIOIDEN KEHITTÄMINEN

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja tuntee yleisimmät tekstiilihuolto-/puhdistuspalvelualalla käytettävät sekä oman organisaationsa laatu- ja ympäristöjärjestelmät. Hän noudattaa työssään organisaation/yrityksen laatu- ja ympäristöjärjestelmien periaatteita.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja ymmärtää laatu- ja ympäristöjärjestelmien lisäarvon asiakkaalle ja organisaatiolle/yritykselle. Hän ymmärtää tekstiilihuolto-/puhdistuspalvelujen tuottajana oman toimintansa ja valintojensa merkityksen kokonaislaadun ja ympäristön kannalta.</p>	<p>Laatu- ja ympäristöjärjestelmien tunteminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee tekstiilihuolto-organisaation/yrityksen laatu- ja ympäristöjärjestelmät • noudattaa työssään em. järjestelmien periaatteita ja ohjeita • selvittää järjestelmien hyödyn henkilöstölle • ohjaa ja valvoo omalta osaltaan, että järjestelmien ohjeita noudatetaan • osaa valita organisaation/yrityksen kannalta kannattavimmat ja toimivimmat ympäristöhuoltopalvelut • dokumentoi ja raportoi sovitut laatuun ja ympäristöhuoltoon liittyvät asiat omalla vastualueellaan • ottaa hankintapäätöksissä huomioon tavaran- ja palvelujen toimittajien laatu- ja ympäristöjärjestelmät <p>Asiakaslähtöinen laadun hallinta ja ympäristöhuolto</p> <ul style="list-style-type: none"> • tuntee asiakkaiden toiminnan tavoitteet • toimii työssään asiakaskeskeisesti ja pitää asiakastyytyvyyttä työn tavoitteena • tekee yhteistyötä asiakkaiden kanssa laatuun ja ympäristöhuoltoon liittyvissä asioissa • ymmärtää henkilöstön toiminnan merkityksen laadunhallinnan ja pesulatoimipaikan ympäristöhuollon kehittämisessä • noudattaa työssään systemaattisesti laadunhallinnan periaatteita • kannustaa ja ohjaa henkilöstöään noudattamaan em. periaatteita • tuntee elinkaariajattelun ja noudattaa työssään kestävän kehityksen periaatteita sekä kannustaa ja ohjaa henkilöstöään noudattamaan em. periaatteita

Tutkinnon osan suorittaja näkee laatu-
järjestelmien merkityksen yrityksen
tuottavalle toiminnalle. Hän on pereh-
tynyt organisaation/yrityksen laatu-
järjestelmään ja huolehtii omalta
osaltaan sen toteutumisesta ja kehit-
tämisestä. Hän arvostaa asiakas-
palautetta ja käyttää sitä hyödyksi
palvelun laadun kehittämisessä.

Tutkinnon osan suorittaja tuntee kemi-
kaalilainsäädännön ja noudattaa ja
soveltaa sitä työssään.
Hän noudattaa kestäväen kehityksen
periaatteita pesulatyön organisoinnissa
(materiaalivalinnat, energian ja veden
kulutus ym.). Hän tuntee jätehuoltoon
liittyvän lainsäädännön ja paikalliset
ohjeet ja arvioi, suunnittelee ja kehittää
jätehuoltoa niiden pohjalta taloudelli-
sesti ja kestäväen kehityksen periaatteen
mukaisesti. Hän luo toiminnallaan
myönteistä asennoitumista laadun

Organisaation/yrityksen laatujärjestelmän toteuttaminen ja kehittäminen

- tietää ja ymmärtää laatujärjestelmän sisällön ja vaikutukset omaan ja henkilöstön työhön
- ohjaa omalta osaltaan henkilöstöä noudattamaan organisaation/yrityksen laatujärjestelmää
- kehittää järjestelmällisesti omalta osaltaan organisaation/yrityksen laatujärjestelmää yhdessä henkilöstön kanssa
- kerää säännöllisesti asiakaspalautetta ja raportoi siitä johdolle ja henkilöstölle
- käyttää asiakaspalautetta monipuolisesti hyödyksi toiminnan kehittämisessä
- kehittää omalta osaltaan palvelun laadun mittaamismenetelmiä ja laatumittareita yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa
- kannustaa ja ohjaa henkilöstöä havainnoimaan laatupoikkeamia ja reagoimaan niihin
- raportoi omalta osaltaan havaituista laatupoikkeamista
- kehittää omalta osaltaan asiakaspalautejärjestelmää yhdessä asiakkaan ja henkilöstön kanssa
- huolehtii omalta osaltaan organisaation/yrityksen perehdyttämiskansion asianmukaisuudesta ja kehittää ja täydentää sitä säännöllisesti

Ympäristöhuollon toteuttaminen ja kehittäminen

- tuntee kemikaalilainsäädännön ja valitsee sen mukaan tekstiilien huollossa käytettävät kemikaalit
- suunnittelee pesulatyössä veden ja energian kulutuksen ja pyrkii löytämään mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia ratkaisuja
- valitsee kestmateriaalit pakkaukseen ja kuljetukseen
- hankintoja suunnitellessaan ja tehdessään vertailee ja valitsee

kehittämistä ja ympäristöhuoltoa kohtaan.

Tutkinnon osan suorittaja neuvoo ja ohjaa henkilöstöä ja asiakkaita laatuun ja ympäristöön liittyvissä asioissa.

Tutkinnon osan suorittaja toimii työssään suunnitelmallisesti ja järjestelmällisesti ja arvioi ja kehittää työnsä laatua kokonaisvaltaisesti.

mahdollisimman vähän ympäristöä kuluttavia ja kuormittavia tuotteita

- tuntee jätelain ja -asetuksen sisällön sekä paikalliset ja asiakkaan antamat jätteiden käsittelyohjeet
- arvioi toimipaikan jätehuoltojärjestelmän toimivuutta (esimerkiksi lajittelu, ongelmajätteen talteenotto ja poistoimitus lajittelu- ja keräysasiat, jätehuolto- ja välivarastointitilat, tyhjennysvälit)
- suunnittelee ja kehittää tarvittaessa toimipaikan jätehuoltoa yhdessä muun henkilöstön kanssa
- ohjaa ja opastaa henkilöstöä lajittelemaan eri jätelajit (esimerkiksi paperi, pahvi, lasi, muovi, metalli, biojäte, ongelmajäte)
- ohjaa ja opastaa henkilöstöä huolehtimaan asiakasturvallisuudesta ja omasta turvallisuudestaan (esimerkiksi ympäristölle vaarallinen jäte, tartuntavaarallinen jäte, tietosuojattu paperi)
- valitsee olosuhteiden kannalta toimivimman jätehuoltopalvelun

Ohjaaminen ja neuvonta laadun kehittämiseksi ja ympäristöhuollossa

- asennoituu myönteisesti laatu- ja ympäristöjärjestelmiin ja pitää niitä tärkeinä työssään
- kannustaa ja ohjaa henkilöstöä laatuun ja ympäristöhuoltoon liittyvissä asioissa
- kertoo asiakkaille tekstiilihuollon ympäristöön ja jätehuoltoon liittyvistä asioista
- osaa suunnitella eri vaihtoehtoja ympäristöasioiden kehittämiseksi

Oman toiminnan arvioiminen

- arvioi työssä onnistumistaan omasta, henkilöstön ja asiakkaiden näkökulmasta
- oivaltaa kehittämistarpeensa ja kehittää työskentelyään sen pohjalta
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tekstiilihuoltopalvelujen laatu- ja ympäristöasioiden kehittäminen -osan suorittamisessa on keskeistä laatu- ja ympäristöjärjestelmien tunteminen ja niiden soveltaminen käytäntöön, organisaation laatujärjestelmän ja ympäristöhuollon toteuttaminen ja kehittäminen sekä ohjaaminen ja neuvonta laadun kehittämisessä ja ympäristöhuollossa.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa työtilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohhteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

7 § KIELITAITO PALVELU- JA PEREHDYTTÄMISTILANTEISSA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon osan suorittaja ymmärtää oman persoonansa ja vuorovaikutuksen merkityksen osana organisaation/yrityksen yrityskuvaa. Hän antaa eri kieltä puhuville ihmisille kuvan ammattiosaamisestaan. Hän ymmärtää vieraiden kielten osaamisen merkityksen tekstiilihuoltoalan kehityksen seuraamisen kannalta tärkeäksi.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja selviytyy muulla kielellä kuin äidinkielellään erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja hän ohjaa omalta osaltaan asiakkaita eteenpäin palvelukeijussa. Hän työskentelee palveluhenkisesti ja ottaa huomioon vieraskielisen asiakkaan tarpeet.</p>	<p>Asiakaslähtöisyys palvelutilanteissa</p> <ul style="list-style-type: none">• tuntee asiakasorganisaation toiminnan• pitää asiakastyytyväisyyttä työn tavoitteena• pitää työtään asiakaspalvelutyönä ja se näkyy hänen kaikissa toimissaan• on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen <p>Kielitaito asiakaspalvelussa</p> <ul style="list-style-type: none">• hallitsee tekstiilihuoltoalan ammattisanaston äidinkielellään ja yleisimmillä palvelussa käytetyillä kielillä• kohtaa vieraskielisen asiakkaan tai työyhteisön jäsenen rohkeasti• puhuu asiakkaan tai työyhteisön jäsenen kanssa vierasta kieltä palvelutilanteissa (esimerkiksi

<p>Tutkinnon osan suorittaja selviytyy muulla kuin äidinkielellään tavanomaisista työn perehdyttämis-, ohjaus- ja opastamistilanteista. Hän tuntee työhön liittyvät termit sekä koneiden ja laitteiden nimet ruotsin ja englannin kielellä. Hän pystyy seuraamaan alan kehitystä vieraskielisistä julkaisuista.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi kriittisesti omaa toimintaansa ja kielitaitoaan alan seuraamisessa, asiakaspalvelussa ja työhön perehdyttämisessä sekä ohjaus- ja opastamistilanteessa.</p>	<p>tervehtiminen, neuvominen ja opastaminen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjaa asiakasta vastuullisesti eteenpäin palveluketjussa • selvittää/esityksellisesti organisaation toimintaan liittyviä asioita suullisesti ja kirjallisesti vieraalla kielellä (esimerkiksi organisaation/yrityksen palvelut tai tuotteet) • ymmärtää asiakkaan kulttuuria, mikä näkyy asiallisena käyttäytymisenä (esim. kohteliaisuudet, ystävällisyys, small-talk) • hallitsee sanattoman viestinnän palvelutilanteessa <p>Työntekijän perehdyttäminen/ohjaaminen/opastaminen vieraalla kielellä</p> <ul style="list-style-type: none"> • kohtaa vieraskieliset työntekijät rohkeasti ja ennakkoluulottomasti • hallitsee ammattialansa keskeiset termit äidinkielellä ja vieraalla kielellä ja osaa selvittää perusasiat vieraalla kielellä • perehdyttää vieraskielisiä työntekijöitä omaan organisaatioon • perehdyttää/ohjaa/opastaa vieraskielisiä työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla • tekee tarvittaessa kirjallisia työohjeita vieraalla kielellä • luo edellytykset rohkaisevan ilmapiirin syntymiselle vuorovaikutustilanteessa • rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työtään ja kielitaitoaan palvelun tuottajan, asiakkaan ja/tai työntekijän näkökulmasta • arvioi osaamistaan vieraskielisen materiaalin käytössä alan kehittämiseksi • hyödyntää saamaansa palautetta kielitaitonsa kehittämisessä • muuttaa toimintaansa saamansa palautteen perusteella
---	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kielitaito palvelu- ja perehdyttämistilanteissa -osan suorittamisessa on keskeistä palvelu- ja vuorovaikutustilanteen hallitseminen tutkinnon suorittajan HOPS:n mukaan valitulla vieraalla kielellä. Tällöin on hallittava kyseisen kielen puhuminen palvelutilanteessa tai perehdytys-/ohjaus-/opastustilanteessa ja alan vieraskielisten julkaisujen ymmärtämisessä ja käytössä esim. kone- ja laitehankinnoissa ja alan uutuuksiin tutustumisessa. Valittu kieli merkitään tutkintotodistukseen.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytössään ja työssään suoriuduttava.

Ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään tekemällä eli aidoissa perehdyttämis-, ohjaamis- tai opastamistilanteissa näyttöpaikaksi soveltuvassa organisaatiossa/yrityksessä/kohteessa. Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

8 § YRITTÄJYYS TEKSTIILIHUOLTOALALLA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
Tutkinnon osan suorittaja tietää tekstiilihuolto- ja puhdistuspalvelualalla tapahtuneen kehityksen. Hän ymmärtää, miten erilaiset organisaatiot hankkivat tekstiilihuolto-/puhdistuspalveluja ja pitää tekstiilihuolto-palveluyrityksiä yhtenä merkittävänä palvelun tuottajana.	Asiakaslähtöinen yrittäjyys <ul style="list-style-type: none">• tietää erilaiset tekstiilihuoltopalvelun tuottamistavat (esim. oma palvelu, erillinen tulosityksikkö, yksityinen yritys)• vertailee erilaisten tekstiilihuolto-palveluorganisaatioiden toimintaa• tietää tekstiilihuoltoalalla vallitsevan tarjonnan, kilpailutilanteen ja tapahtuneet muutokset ja ymmärtää niiden vaikutukset yritystoimintaan• hänellä on näkemys tekstiilihuoltoalan tulevaisuudesta• tuntee oman alueensa tekstiilihuolto-palveluyritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä

<p>Tutkinnon osan suorittaja tietää yritystoiminnan peruskäsitteet ja erilaiset yritysmuodot. Hän tietää, mitä tekijöitä on otettava huomioon yritystoimintaa suunniteltaessa. Hän arvioi omia edellytyksiään ja mahdollisuuksiaan toimia yrittäjänä.</p> <p>Tutkinnon osan suorittaja ymmärtää ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa omasta näkökulmastaan mahdollisena tulevana yrittäjänä sekä asiakkaana ja yrityksen näkökulmasta. Hän pitää asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pitää työtään asiakaspalvelutyönä, mikä näkyy hänen kaikissa toiminnoissaan • on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja ystävällinen • pitää asiakastyytyväisyyttä työn tavoitteena • ymmärtää toimipaikan ja sen henkilöstön ulkoisen olemuksen merkityksen palvelun tuottamisessa <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • tietää yritystoiminnan peruskäsitteet (esimerkiksi toiminta-ajatus, liikeidea, liiketoimintasuunnittelu) • tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot • tietää yrityksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet ja tietää, mistä saa tietoa yrityksen perustamisessa • arvioi omia ominaisuuksiaan, valmiuksiaan ja resurssejaan toimia yrittäjänä <p>Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ja tuntee yrityksen toiminnan tavoitteet (esimerkiksi taustat, omistajat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitusmuoto, kustannusrakenne) • tuntee yrityksen asiakassegmentit • tuntee asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet • ymmärtää henkilökohtaisen myyntityön merkityksen yrityksessä ja toimii yrityksensä markkinoijana • tuntee palvelusopimuksen sisällön ja tietää, miten se tehdään • ymmärtää palvelun tuottajan luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittämisessä • arvioi yrityksensä todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa (esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaitoisuus, asiakaspalvelu, luotettavuus)
---	--

<p>Tutkinnon osan suorittaja arvioi kokonaisvaltaisesti omaa toimintaansa yrittäjänä.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tietää tekstiilihuoltopalvelun tuottamiseen liittyviä tunnuslukuja • hankkii tarvittaessa yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheessa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua <p>Oman toiminnan arvioiminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi työtään palvelun tuottajan ja asiakkaan näkökulmasta • hyödyntää saamaansa palautetta työnsä kehittämisessä • muuttaa toimintojaan niin, että asiakastyytyväisyys ja yrityksen toimintamahdollisuudet toteutuvat
---	---

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyys tekstiilihuoltoalalla -osan suorittamisessa on keskeistä yritystoiminnan ja yrittäjyyden ymmärtäminen. Tämä tutkinnon osa suoritetaan omalla erillisellä moduulilla. Tällöin tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään yrittäjänä ja ymmärrettävä oman yrityksensä tai organisaationsa toiminta yritystoiminnan näkökulmasta.

Näytön tehtävät määritellään tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin nojautuen. Arvioinnin kohteet ovat näytön/näyttötehtävien suunnittelun lähtökohta, koska niissä ilmaistaan ne keskeiset osaamisen alueet, jotka on arvioitava jokaisen tutkinnon suorittajan näyttöä arvioitaessa. Näyttösuoritusta arvioitaessa tutkinnon suorittajia ei verrata keskenään, vaan kunkin suorittajan tasoa verrataan näissä tutkinnon perusteissa määriteltyyn tasoon. Tutkinnon perusteiden arviointikriteerit ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on näytösään ja työssään suoriuduttava.

Näyttöpaikkaa valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa tämän tutkinnon osan ammattitaidon hallinta.

9 § MUUN ERIKOISAMMATTITUTKINNON OSA

c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja voi laajentaa ammattitaitoaan suorittamalla valinnaisena alaan läheisesti liittyvän erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan. Silloin näytöt järjestetään ja ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan ko. tutkinnon osan arviointikriteerien mukaisesti. Tutkinnon osan suoritus hyväksytään vastaavassa tutkintotoimikunnassa. Pesulateknikon erikoisammattitutkintotodistuksen, jossa on hyväksytysti suoritettu kaikki tutkinnon osat, myöntää tekstiilihuollon tutkintotoimikunta.

Pesulateknikon ammatin kuvaus

Pesulateknikko työskentelee tekstiilihuollon ammattilaisena. Hän toimii pesuloissa työntekijäryhmän työnjohtajana tai muutaman henkilön esimiehenä, asiakaspalvelun vastaavana tai ohjaajana ja pesumyymälän hoitajana. Hän toimii myös organisaationsa palveluiden markkinointitehtävissä sekä asiantuntija-, konsultointi- tai kehittämistehtävissä. Hän vastaa, että asiakas saa sopimuksen mukaista palvelua kannattavasti ja tehokkaasti. Pesulateknikko voi toimia myös alan itsenäisenä yrittäjänä, asiantuntijatehtävissä sekä alaan liittyvien koneiden ja laitteiden sekä kemikaalien markkinointi- ja myyntitehtävissä.

Tekstiilihuoltoalan esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimiminen edellyttää laaja-alaista osaamista, joten pesulateknikon on hallittava monipuolisesti käytännön pesulatyö, työn ohjaaminen ja opastaminen sekä henkilöstön johtaminen. Hänen on hallittava myös palvelutuotannon johtaminen, suunnittelu ja kehittäminen sekä palvelujen markkinointi ja asiakaspalvelu. Hänellä tulee olla hyvät ihmissuhde-, yhteistyö- ja viestintätaidot.

Pesulateknikko vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä, opastamisesta ja ohjaamisesta sekä työn johtamisesta. Tämä edellyttää käytännön tekstiilihuoltotyön hallintaa, ohjaus- ja johtamisteorioiden sekä työn kehittämismenetelmien hallintaa ja työläinsäädännön tuntemista. Esimiehenä hän kykenee johtamaan ja kehittämään työyhteisönsä toimintaa niin, että yhteisö sitoutuu yhteisiin tavoitteisiin. Hän toimii työryhmien ja tiimien vastuuhenkilönä ja jäsenenä. Hän tukee ja kannustaa työntekijöitään toimimaan yhteistoiminnallisesti ja kehittämään omaa työtään sekä ottamaan huomioon asiakkaan tarpeet. Hän seuraa alansa kehitystä ja kehittää itseään, työtään sekä työyhteisöä.

Pesulateknikko suunnittelee ja organisoii vastualueensa asiakaskohteiden pesula- ja oheispalveluja. Hän vastaa myös palvelujen laadunarvioinnista ja -valvonnasta. Hän hankkii vastuualueelleen ammattitaitoisen henkilöstön ja hoitaa henkilöstöasioita vastuullisesti. Hän vastaa vastualueensa taloussuunnittelusta sekä hankinnoista ja talousseurannasta. Hän vastaa vastualueensa asiakaskohteiden palvelujen kokonaisvaltaisesta suunnittelusta ja kehittämisestä.

Asiakaspalvelu ja kanssakäyminen työyhteisön muiden jäsenten kanssa edellyttää oma-aloitteisuutta, vastuuntuntoa ja ulospäin suuntautuneisuutta. Pesulateknikko on aktiivisesti yhteydessä asiakkaiden kanssa ja hän huolehtii asiakaspalautteen keräämisestä ja sen hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä.