

# TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINTO

TUTKINNON PERUSTEET

Taitto: Pirjo Hilkku

Painopaikka: Edita Oy, Hakaniemenranta 1.

Helsinki, 2000

ISBN 952-13-0940-7



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO **58/011/2000**

MÄÄRÄYS **Velvoittavana  
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **7.8.2000**

Voimassaoloaika  
**1.9.2000 alkaen toistaiseksi**

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

Kumoo Määräyksen no  
Muuttaa Määräystä no

## TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt Tekstiilihuollon ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.9.2000 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 tutkintasuoritusten arvioinnin yleiset perusteet .....	8
2	Luku	
	TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN ..	8
	1 § Tutkinnon osat .....	8
3	Luku	
	TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	9
	1 § Vesipesu .....	10
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	15
	2 § Kemiallinen pesu .....	15
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	20
	3 § Sairaalatekstiilien huolto .....	21
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	21
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	21
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	21
	4 § Leikkaussalitekstiilien huolto .....	22
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	22
	5 § Erikoistekstiilien huolto .....	22
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	23
	6 § Pesumyymäläpalvelut .....	23
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	23
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	23
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	24

---

7 §	Mattohuoltopalvelut.....	25
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	25
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	25
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	25
8 §	Tekstiilivuokrauspalvelut .....	26
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	26
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	26
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	26
9 §	Asiakaspalvelu ja pesulan tietojärjestelmät.....	27
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	27
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	27
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	27
10 §	Nahka- ja turkishuoltopalvelut .....	27
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	27
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	27
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	28
11 §	Yrittäjyys pesula-alalla .....	28
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	28
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	28
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	29
12 §	Tekstiilihuollon logistiikka .....	29
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	29
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	29
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	30
13 §	Kielitaito palvelutilanteissa .....	30
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	30
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	30
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	30
LIITE	TEKSTIILIHUOLLON TOIMINTAYMPÄRISTÖN JA AMMATTIT AidON KUVAUS .....	31

---

# 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 ammattipätevyyden osa-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 pätevyystyypitys, 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 mahdollisimman realistinen ja autenttinen. 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

### TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

#### 1 § TUTKINNON OSAT

---

Tekstiilihuollon ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta ja kolmesta valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinnon suorittaja voi valita myös molemmat pakollisen osuuden osat, jolloin suoritus vastaa kahta tutkinnon valinnaista osaa. Tutkinto on valmis, kun kaikki tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

Tekstiilihuollon ammattitutkinnon osat ovat:

Pakollinen osa: valitaan toinen seuraavista tutkinnon osista

1. Vesipesu
2. Kemiaallinen pesu

Valinnaiset osat:

3. Sairaalatekstiilien huolto
4. Leikkaustekstiilien huolto



- 
5. Erikoistekstiilien huolto
  6. Pesumyymäläpalvelut
  7. Mattohuoltopalvelut
  8. Tekstiilivuokrauspalvelut
  9. Asiakaspalvelu ja pesulan tietojärjestelmät
  10. Nahka- ja turkishuoltopalvelut
  11. Yrittäjyys pesula-alalla
  12. Tekstiilihuollon logistiikka
  13. Kielitaito palvelutilanteissa

### 3 Luku

## TEKSTIILIHUOLLON AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Tekstiilihuollon ammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamiseen 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 tekstiilihuollon ammattitutkinnon perusteita noudattaen. Tekstiilihuollon ammattitutkinto 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 työtoiminta- valmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn 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 tekstiilihuollon näyttötutkinnon järjestämisuunnitelman tekstiilihuoltoalan tutkintotoimikunnalle 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 turvallisuutta tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

## 1 § VESIPESU

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja on perehtynyt pesulan organisaatioihin ja toimintamalleihin niin tarkasti, kuin tekstiilihuoltajan työtehtävissä on tarpeellista, ja muodostaa käsityksen omasta roolistaan ja vastuustaan pesulan toiminnassa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa sekä arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon pesun hygieniavaatimukset, sovitun laadun, työn sujumuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön yhteistoiminnan.</p>	<p><b>Pesula-alan toimintamallit</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa selostaa erilaiset pesulatyypit, niiden toimintamuodot ja palvelut</li><li>• on tutustunut erilaisten pesuloiden organisaatioon niin, että hahmottaa niiden rakenteen, toimintaperiaatteet, palvelut, tuotteet ja markkinat</li></ul> <p><b>Työpanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osoittaa ottavansa vastuuta ammatillisesta kehittymisestään</li><li>• käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää myös työpaikkansa kaikkia koneita ja laitteita tehokkaasti</li><li>• ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavan työpisteen työntekijälle tai asiakkaalle</li><li>• ottaa huomioon oman ja työyhteisön työsuoritukset pesulatoiminnan organisaatiossa ja laadukkaan työsuorituksen tuottamisessa</li><li>• muuttaa tilanteen vaatiessa suunnitelmiaan ja työtään joustavasti</li></ul>

Tutkinnon suorittaja toimii ystävällisesti ja luontevasti vuorovaikutustilanteissa sekä asiakaspalvelussa että työyhteisössä. Hän tuntee asiallisen viestinnän merkityksen pesulatoiminnalle. Hän pyrkii yksilölliseen palveluun. Hänellä on vahva materiaalien ja tekstiilien huoltovaihtoehtojen tuntemus. Hänen toimintatavassaan näkyy kannattavuusajattelu.

Tutkinnon suorittaja tuntee pesulatoiminnan kustannusten muodostumisen ja erikoisesti työnteon kustannuksiin vaikuttavat tekijät. Hän tietää, miten voi omalta osaltaan vaikuttaa taloudellisuuteen ja kustannusten vähentämiseen. Hän arvioi ja kehittää työn tuloksellisuutta yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa.

#### **Asiakaspalvelu ja viestintä**

- hoitaa asiakaspalvelutilanteet, ottaa vastaan tekstiilit ja tekee niistä tarvittavat havainnot ja merkinnät
- ottaa huomioon omassa työskentelyssään seuraavan työvaiheen ja ymmärtää sisäisen asiakkuuden merkityksen
- on aktiivinen, huolellinen ja ripeä
- on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja asiallisesti käyttäytyvä
- opastaa asiakasta palvelun valinnassa, neuvottelee asiakkaan kanssa valittavista erikoistimenpiteistä ja tekee varauksen, kun tekstiilin hoito sitä vaatii
- huolehtii omalta osaltaan työyksikön viihtyvyydestä ja siisteydestä ja luontevasta ilmapiiristä
- huolehtii ulkoisesta olemuksestaan asiakaspalvelun vaatimusten mukaan
- arvostaa työtään ja tuo arvostuksensa esiin asiakaspalvelussa ja työyhteisössä
- on tietoinen työhönsä kuuluvista velvollisuuksista ja oikeuksista
- ilmaisee itseään suullisesti ja kirjallisesti asiakaspalvelutilanteissa ja palvelujen markkinoinnissa
- hoitaa asiakaspalvelutilanteita myös puhelimesta ja käyttää sähköpostia tehokkaasti yhteydenpidossa
- tuntee pesulan tietojärjestelmät ja käyttää tietotekniikkaa työtehtävänsä vaatimusten mukaan
- käsittelee asiakaspalautteita asiallisesti pesulan ja kuluttajansuojan kannalta

#### **Kustannustietoisuus pesulatyössä**

- työskentelee joutuisasti
- valitsee tehokkaat menetelmät pesuun ja jälkikäsittelyyn, tekee työn kerralla oikein
- työskentelee niin, että ottaa huomioon seuraavan työpisteen työn ja koko prosessin
- pesee täysiä koneellisia ja välttää laitteiden tyhjäkäyntiä

Tutkinnon suorittaja tuntee materiaalit ja tekstiilien hoito-ohjeet ja osaa valita huoltotavan ohjeiden mukaan. Hoito-ohjeiden puuttuessa hän osaa valita huoltotavan tekstiilien luontaisten huoltovaatimusten mukaan. Hän pystyy arvioimaan hoito-ohjeiden paikkansa-pitävyyden.

Tutkinnon suorittaja tuntee pesuprosessin vaiheet erilaisissa pesuloissa ja osaa toimia prosessin eri vaiheissa. Hän tuntee vaikutusmahdollisuutensa toiminnan kokonaisuuteen ja osallistuu toiminnan kehittämiseen. Hän tuntee erilaisten pesuloiden laatu-, puhtaus- ja hygienia tavoitteet ja osaa työskennellä tavoitteiden mukaan.

- käyttää koneita ja laitteita energian- säästön kannalta tehokkaasti: oikeat lämmitys- ja käyttöajat, koneiden säätö tarpeen mukaan, valitsee vettä säästävät menetelmät
- osaa suorittaa pesulatoimintaan liittyviä laskutoimituksia (pesu- kemikaalien annostus, pesukoneiden täyttömäärät, tuotannon läpimenon aikalaskelmia, pesun hintaan liittyviä laskelmia esim. alennukset)

#### **Materiaalituntemus**

- tunnistaa materiaalien käyttäytymisen pesussa niin, että osaa huoltaa tekstiilit, vaikka hoito-ohjeet puuttuisivat tai olisivat virheelliset
- tunnistaa materiaalit, joita ei voi huoltaa pesulassa
- tuntee materiaaleista seuraavat osa-alueet:
  - tekstiilien raaka-aineet
  - nahka, turkis
  - vieraskieliset tekstiilinimikkeet
  - värjäys, painaminen, viimeistykset
  - tekstiilisidokset
  - vaatteiden kokoonpanon vaikutus huoltoon
  - tekstiilien huoltomenetelmän valinta materiaalituntemuksen perusteella

#### **Puhdistustapahtuma ja hygienia-vaatimukset**

- on selvillä tehdyistä sopimuksista ja pesulan laatutavoitteista
- ottaa huomioon asiakkaan tarpeet, sovitun laadun tuottamisen, toiminnan kannattavuuden ja työyhteisön yhteistoiminnan työssään
- osaa selostaa asiakkaalle työpaik- kansa laatukriteerit
- on omaksunut hygieeniset työtavat, mikä näkyy hänen omasta olemuk- sestaan, työstään ja työympäristös- tään
- tuntee eri likalaadut ja niiden poista- miskeinot
- valitsee huoltomenetelmät taloudelli- sesti hygienia-vaatimusten ja mate- riaalien likaisuuden mukaan

Tutkinnon suorittaja tuntee erilaiset pesukemikaalit ja niiden käytön pesutuloksen ja työturvallisuuden kannalta. Hän on selvillä yleisistä ympäristönsuojelumääräyksistä ja erikoisesti pesulaa koskevista ympäristökäsityksistä. Hän tuntee pesuaineiden annostelujärjestelmät ja osaa valita aineita koostumustietojen perusteella.

Tutkinnon suorittaja tuntee pesutapahtuman eri tekijöiden yhteisvaikutuksen tekstiilien puhdistumisessa. Hän osaa käyttää hyväkseen pesula-alan automaatiota, kuten pyykin vastaanotto- ja merkkauksjärjestelmiä, kuljetusjärjestelmiä sekä koneiden ja laitteiden automaattitoimintoja. Hän pystyy tuottamaan asiakkaita tyydyttävää laatua pesulatoiminnan kannalta kannattavasti. Hän tuntee pesukoneen toiminta-periaatteet ja ohjelmien rakenteen ja osaa tehdä niihin muutosehdotuksia. Hän ottaa työssään huomioon ergonomian ja työturvallisuuden. Hän ymmärtää työntekijän vastuun koneiden ja laitteiden kunnossapidossa.

#### **Pesukemikaalien käyttö**

- valitsee erilaiset vesipesussa käytettävät pesu-, valkaisu-, viimeistely- ja tahrannoistainneet ja käyttää niitä työssään (valinta perustuu pesuaineiden koostumuksen ja eri aineosien tehtävien sekä pesuaineiden olomuodon ja annostelujärjestelmien tuntemukseen)
- käyttää pesulan pesukemikaalijärjestelmiä
- on selvillä pesukemikaalien työturvallisuus- ja ympäristövaikutuksista ja osaa pesukemikaaleja käyttäessään suojautua tarpeen mukaan
- noudattaa käyttöturvallisuustiedotteista ilmeneviä työturvallisuus- ja ympäristönsuojeluohjeita pesukemikaalien käytössä
- käyttää pesukemikaaleja annosteluohjeiden mukaan ja tarkkailee automaattiannostelijoiden toimintaa
- osaa laskea aineiden annostelumuunnoksia painomitoista vetoimitiksi
- osaa laskea aineiden menekin ja tehdä kustannusvertailuja aineiden käytöstä

#### **Pesutapahtuma**

- vastaanottaa, merkitsee ja lajittelee pyykin vesipesua pesevässä pesulassa
- pesee ja kuivattaa pyykin erilaisilla pesulinjoilla tehokkaasti, ergonomisesti ja työturvallisesti
- käyttää automaattisia järjestelmiä pyykin kulussa pesulassa, jälkikäsittelyssä ja jakelussa
- tuntee pesukoneiden ohjelmien rakenteet ja osaa valvoa ohjelmia, poistaa ohjelmien häiriöitä ja tehdä ehdotuksia ohjelmien rakenteen kehittämiseksi
- käyttää pyykin vastaanotto- ja lähetyslistat ja lähettää ne eteenpäin laskutukseen
- tekee laitteistojen kunnossa pysymisen ja pesulan häiriöttömän toiminnan

Tutkinnon suorittaja osaa päätellä ja toteuttaa eri tekstiiliryhmien jälkikäsitteilymenetelmät. Hän osaa laatutavoitteiden mukaan päätellä tekstiililtä vaadittavan jälkikäsitteilytason ja tuottaa sovittua laatua.

Tutkinnon suorittaja tietää tahranpoisto ja uusintapesukäytännöt. Hän osaa laatutavoitteiden mukaan päätellä tekstiililtä vaadittavan puhtaustason ja tuottaa sovittua puhtauslaatua.

Tutkinnon suorittaja ymmärtää koneiden ja laitteiden häiriöttömän toiminnan vaikutuksen tulokseen ja asiakasyytyväisyyteen. Hän ymmärtää työpaikan puhtauden vaikutuksen pesuhygieniaan ja laatuun. Hän osaa pitää työpaikkansa välittömän ympäristön puhtaana ja edistää koko pesulan puhtaanapitoa. Hän on selvillä käyttäjän ja varsinaisen huoltohenkilöstön välisestä yhteistyöstä (myös ostettu huoltopalvelu, pienet pesulat). Hän seuraa toiminnan kulkua ja osaa viestittää asiallisesti huollon tarpeesta ja häiriöistä. Hän

nan kannalta keskeiset puhdistus- ja säätötoimet

- osaa selostaa, mitä mittaus- ja valvontatehtäviä kuuluu laadunvalvontaan, ja ottaa oma-valvonnassa tarvittavat näytteet
- käyttää työtehtäviensä mukaan tietotekniikkaa työpaikallaan

#### **Jälkikäsitteily**

- kuivattaa tekstiilit eri jälkikäsitteilymenetelmiin sopiviksi
- mankeloi, tunneliviimeistelee ja prässää tekstiilit
- taittaa ja pakkaa tekstiilit asiakkaiden kanssa sovitulla tavalla
- ottaa huomioon ergonomiset tekijät
- säätää käyttämänsä laitteet toimintaan sopiviksi
- valvoo puhtaus- ja jälkikäsitteilylaatua ja osaa poistaa laadun virheitä

#### **Tahranpoisto ja uusintapesu**

- valitsee kannattavia tahranpoistotapoja massa- ja erikoiserille
- poistaa tahroja valkaisu- ja muilla massatahranpoistotavoilla, tahra-/uusintapesu
- poistaa yksittäisiä tahroja tarvittaessa ja käyttää vesipesuloiden tahranpoistoaineita ja -laitteistoja
- tekee päätöksen tahraisen vuokra-tekstiilin poistosta ja vaihdon tarpeesta

#### **Koneiden ja laitteiden käytön varmistus, puhtaanapito ja jätehuolto**

- siivoaa välittömän työympäristönsä pesulassa
- puhdistaa pesukoneet ja kuivaajat
- päätelee, milloin mankelin puhdistus ja vahaus on tarpeen, ja osaa tehdä työn
- osaa uusien mankelin nauhat
- puhdistaa prässin ja viimeistelytunnelin
- tarkkailee tekstiilihuoltoprosessin kulkua, kirjaa poikkeamat ja tiedottaa niistä

<p>kehittää pesulatyötä kestävästä kehityksen periaatteiden mukaan. Hän tietää jätteiden huollon perusteet ja osaa käsitellä ja lajitella jätteet niitä koskevien säädösten ja ohjeiden mukaan. Hän hallitsee jätteiden huollon erityistilanteissa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee työhön ja työsuojeluun liittyvät määräykset. Hän osaa toimia asiallisesti oikeuksien ja velvolluuksiensa mukaan. Hän on perehtynyt työpaikkansa työsuojeluorganisaatioon ja tuntee työsuojeluun liittyvät tekijät: suojausvälineet, muut varotoimet, käyttöturvallisuustiedotteet, ergonominen työskentely, ensiapu, hälytysjärjestelmät. Hän on selvillä työpaikkansa työterveyshuollosta ja työkykyä ylläpitävästä toiminnasta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee vastualueensa koneiden ja laitteiden häiriömerkit ja osaa toimia häiriöiden poistamiseksi tai tarvittaessa kutsua apua</li> <li>• osaa selostaa vikatilanteet asiallisesti huoltotoimelle</li> <li>• toimii työssään jätteiden syntymistä vähentävällä tavalla esim. pakkausmateriaalin valinnassa ja kuljetusvälineistön monipuolisessa käytössä</li> <li>• lajittelee pesulan jätteet ja toimittaa ne jätteiden keräyspaikkaan</li> </ul> <p><b>Työelämä tieto ja työsuojelu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa työhönsä ja palkkaukseensa liittyviä asioita rakentavasti työyhteisössään</li> <li>• tuntee alan työehtosopimuksen</li> <li>• tietää pesulatyön riskit ja toimii työssään työsuojeluohjeiden mukaan</li> <li>• huolehtii henkilökohtaisesta suojautumisesta ja varotoimista työtehtävien mukaan</li> <li>• työskentelee ergonomisesti</li> <li>• on selvillä työpaikkansa terveydenhuollosta ja työkykyä ylläpitävästä toiminnasta</li> <li>• toimii nopeasti vaaratilanteissa ja löytää tiedot ensiavusta</li> <li>• pitää huolta työkuunnostaan</li> </ul>
--	---

**c) Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat erilaiset vesipesua pesevät pesulat.

**2 § KEMIALLINEN PESU**

<b>a) Ammattitaitovaatimukset</b>	<b>b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit</b>
<p>Tutkinnon suorittaja on perehtynyt pesulan organisaatioihin ja toimintamalleihin niin tarkasti, kuin tekstiilihuoltajan työtehtävässä on tarpeellista, ja muodostaa käsityksen omasta roolistaan ja vastuustaan pesulan toiminnassa.</p>	<p><b>Pesula-alan toimintamallit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa selostaa erilaiset pesulatyypit, niiden toimintamuodot ja palvelut</li> <li>• on tutustunut erilaisten pesuloiden organisaatioon niin, että hahmottaa niiden rakenteen, toimintaperiaatteet, palvelut, tuotteet ja markkinat</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja osaa tuoda esille oman osaamisensa ja työpanoksensa sekä arvostaa osaamistaan. Hän työskentelee itsenäisesti ja suunnitelmallisesti omassa tehtävässään. Ryhmän jäsenenä hän ottaa huomioon muut jäsenet ja ryhmän yhteisen päämäärän. Suunnittelussaan hän ottaa huomioon pesun hygieniavaatimukset, sovitun laadun, työn sujuvuuden, kannattavuuden ja koko työyhteisön yhteistoiminnan.

Tutkinnon suorittaja toimii ystävällisesti ja luontevasti vuorovaikutustilanteissa sekä asiakaspalvelussa että työyhteisössä. Hän tuntee asiallisen viestinnän merkityksen pesulatoiminnalle. Hän pyrkii yksilölliseen palveluun. Hänellä on vahva materiaalien ja tekstiilien huoltovaihtoehtojen tuntemus. Hänen toimintatavassaan näkyy kannattavuusajattelu.

#### **Työpanos**

- osoittaa ottavansa vastuuta ammatillisesta kehittymisestään
- käyttää työajan tehokkaasti, valitsee uusia työmenetelmiä ja hyödyntää myös kaikkia työpaikkansa koneita ja laitteita tehokkaasti
- ymmärtää työpanoksensa merkityksen niin, että tuote tai palvelu on sovitun mukainen, kun se siirtyy seuraavan työpisteen työntekijälle tai asiakkaalle
- ottaa huomioon oman ja työyhteisön työsuoritukset pesulatoiminnan organisaatiossa ja laadukkaan työsuorituksen tuottamisessa
- muuttaa tilanteen vaatiessa joustavasti suunnitelmiaan ja työtään

#### **Asiakaspalvelu ja viestintä**

- osaa hoitaa asiakaspalvelutilanteet, ottaa vastaan tekstiilit ja tekee niistä tarvittavat havainnot ja merkinnät
- on aktiivinen, huolellinen ja ripeä
- on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja asiallisesti käyttäytyvä
- opastaa asiakasta palvelun valinnassa, neuvottelee asiakkaan kanssa valittavista erikoistoihinpeiteistä
- huolehtii omalta osaltaan työyksikön viihtyvyydestä ja siisteydestä ja luontevasta ilmapiiristä
- huolehtii ulkoisesta olemuksestaan asiakaspalvelun vaatimusten mukaan
- arvostaa työtään ja tuo arvostuksensa esiin asiakaspalvelussa ja työyhteisössä
- on tietoinen työhönsä kuuluvista velvollisuuksista ja oikeuksista
- ilmaisee itseään suullisesti ja kirjallisesti asiakaspalvelutilanteissa ja palvelujen markkinoinnissa
- hoitaa asiakaspalvelutilanteita myös puhelimesta ja käyttää sähköpostia tehokkaasti yhteydenpidossa
- tuntee pesulan tietojärjestelmät ja osaa käyttää tietotekniikkaa työtehtävänsä vaatimusten mukaan
- käsittelee asiakaspalautteita asialli-



Tutkinnon suorittaja tuntee pesulatoiminnan kustannusten muodostumisen ja erikoisesti työnteon kustannuksiin vaikuttavat tekijät. Hän tietää, miten voi omalta osaltaan vaikuttaa taloudellisuuteen ja kustannusten vähentämiseen. Hän arvioi ja kehittää työn tuloksellisuutta yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa.

Tutkinnon suorittaja tuntee erityisesti kemialliseen pesulaan tulevat materiaalit ja tekstiilien hoito-ohjeet ja osaa valita huoltotavan ohjeiden mukaan. Hoito-ohjeiden puuttuessa hän osaa valita huoltotavan tekstiilien luontaisen huoltovaatimusten mukaan. Hän pystyy arvioimaan hoito-ohjeiden paikkansapitävyyden. Hänen toimintatavassaan näkyy kannattavuusajattelu (tekstiilien käsittelyaika, aineiden menekki ja valittu työtapa).

sesti pesulan ja kuluttajansuojan kannalta

#### **Kustannustietoisuus pesulatyössä**

- työskentelee joutuisasti, valitsee tehokkaat menetelmät pesuun ja jälkikäsittelyyn, tekee työn kerralla oikein
- työskentelee niin, että ottaa huomioon seuraavan työpisteen työn ja koko prosessin
- pesee täysiä koneellisia ja välttää laitteiden tyhjäkäyntiä
- käyttää koneita ja laitteita energiansäästön kannalta tehokkaasti: oikeat lämmitys- ja käyttöajat, koneiden säätö tarpeen mukaan, valitsee vettä säästävät menetelmät
- käyttää pesukemikaaleja annosteluohjeiden mukaan ja tarkkailee automaattiannostelijoiden toimintaa
- osaa suorittaa pesulatoimintaan liittyviä laskutoimituksia (pesukemikaalien annostus, pesukoneiden täyttömäärät, tuotannon läpimenon aikalaskelmia, pesun hintaan liittyviä laskelmia, esim. alennukset)

#### **Kemiallisesti pestävien materiaalien tuntemus**

- on aktiivinen asiakaspalvelutilanteissa
- on ystävällinen, huolellinen ja ripeä
- pyrkii yksilölliseen palveluun
- tunnistaa materiaalien käyttäytymisen pesussa niin, että osaa huoltaa tekstiilit, vaikka hoito-ohjeet puuttuisivat tai olisivat virheelliset
- tuntee materiaaleista seuraavat osat alueet:
  - tekstiilien raaka-aineet
  - nahka, turkis
  - vieraskieliset tekstiilinimikkeet
  - värjäys, painaminen, viimeistykset
  - tekstiilisidokset
  - vaatteiden kokoonpanon vaikutus huoltoon
  - tekstiilien huoltomenetelmän valinta materiaalituntemuksen perusteella
- tekstiilien vastaanotossa tarkastaa tuotteen ja tiedottaa asiakkaalle

Tutkinnon suorittaja osaa arvioida eri tekstiilimateriaalien keston ja likalaatujen poistumiseen vaikuttavat tekijät ja työskennellä sen mukaan tekstiilien esikäsitelyssä ja tahranpoistossa.

Tutkinnon suorittaja tuntee pesuprosessin vaiheet erilaisissa pesuloissa ja osaa toimia prosessin eri vaiheissa. Hän tuntee vaikutusmahdollisuutensa toiminnan kokonaisuuteen ja osallistuu toiminnan kehittämiseen. Hän tuntee pesutapahtuman eri tekijöiden yhteisvaikutuksen tekstiilien puhdistumisessa. Hän osaa käyttää kemiallisen pesulan koneita ja laitteita ja tuottaa niillä asiakkaita tyydyttävää laatua pesulatoiminnan kannalta kannattavasti. Hän ottaa työssään huomioon ergonomian ja työturvallisuuden. Hän ymmärtää työntekijän vastuun koneiden ja laitteiden kunnossapidossa.

huollon vaihtoehtoista ja mahdollisista ongelmista

- päättelee, milloin tekstiiliä ei voi huoltaa ollenkaan
- tekee varauksen tekstiilien huollosta
- merkitsee ja lajittelee tekstiilit
- valitsee tekstiileille niiden materiaalin, kunnon ja likaisuuden mukaan soveltuvimman huoltotavan: joko pesun orgaanisilla liuotteilla, kemiallisen vesipesun tai perinteisen vesipesun
- toimittaa erikoispesut asiantuntijapesuloihin

#### **Esikäsitely ja tahranpoisto**

- esikäsittelee tekstiilit materiaalin ja valitun huoltotavan mukaisesti
- arvioi tahranpoiston tarpeen ja mahdollisuudet sekä poistaa tarvittaessa tahran
- päättelee ja ilmoittaa asiakkaalle, milloin tahraa ei voida tekstiiliä vahingoittamatta poistaa

#### **Pesutapahtuma**

- on selvillä tehdyistä sopimuksista ja pesulan laatutavoitteista
- ottaa työssään huomioon asiakkaan tarpeet, sovitun laadun tuottamisen, toiminnan kannattavuuden ja työyhteisön yhteistoiminnan
- pesee liuotteilla ja vedellä tekstiilejä (pesu orgaanisilla liuotteilla, kemiallinen vesipesu ja perinteinen vesipesu)
- tuntee koneiden automaation ja ohjelmien rakenteen niin, että pystyy seuraamaan ohjelman kulkua, puuttamaan häiriöihin ja tekemään muutosehdotuksia
- tuntee kemiallisen vesipesun ja liuotepesun eron niin, että osaa valita menetelmän tekstiilien keston, käytävissä olevan laitteiston ja työhön kuuluvan ajan perusteella
- tuntee erilaisten liuotteiden (vesi, tetrakloorieteeni, alifaattiset hiilivedyt) puhdistusvaikutukset ja osaa menetellä niiden mukaan menetelmän valinnassa

Tutkinnon suorittaja osaa jälkikäsitellä tekstiilejä niiden vaatimalla tavalla ja työpaikan laitteistoja tehokkaasti hyväksikäyttäen. Hän osaa laatutavoitteiden mukaan päätellä tekstiililtä vaadittavan jälkikäsitelytason ja osaa tuottaa sovittua laatua.

Tutkinnon suorittaja on selvillä yleisistä ympäristönsuojelumääräyksistä ja erikoisesti kemiallista pesulaa koskevista ympäristökysymyksistä. Hän kehittää pesulatyötä kestävän kehityksen periaatteiden mukaan.

Tutkinnon suorittaja ymmärtää koneiden ja laitteiden häiriöttömän toiminnan vaikutuksen työhön, tulokseen ja asiakastyytyväisyyteen. Hän ymmärtää oman vastuunsa koneiden ja laitteiden kunnossapidossa. Hän tietää työpaikan puhtauden vaikutuksen laatuun. Hän osaa pitää työpaikkansa välittömän ympäristön puhtaana ja edistää koko pesulan puhtaanapitoa. Hän on selvillä käyttäjän ja varsinaisen huoltohenkilöstön välisestä yhteistyöstä

- arvioi puhtaustuloksen ja tekee jälkitahtanpoiston tai uusintapesun tarpeen mukaan
- pystyy reagoimaan muuttuviin olosuhteisiin

#### **Jälkikäsitely**

- valitsee jälkikäsitelytavan tekstiilin ja käytettävissä olevan laitteiston mukaan
- silittää, höyryttää ja prässäää tekstiilejä
- arvioi puhtauden ja tarkoituksenmukaisen viimeistelyn laadun ja korjaa laadun virheitä
- pakkaa tekstiilit asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisesti
- tiedottaa asiakkaille, miksi lopputulos ei ole aina paras mahdollinen

#### **Työ- ja ympäristönsuojelu**

- tuntee kemiallisessa pesussa käytettävien liuotteiden ominaisuudet niin, että osaa käyttää tarvittavissa vaiheissa oikeita suojaimia ja käsitellä prosessissa syntyneitä jätettä työ- ja ympäristönsuojelusäädösten mukaan
- valvoo koneiden kuntoa ja pesulan ilman liuotepitoisuuden määrää
- on selvillä pesukemikaalien työturvallisuus- ja ympäristövaikutuksista ja ottaa ne huomioon työssään
- noudattaa käyttöturvallisuustiedotteista ilmeneviä työturvallisuus- ja ympäristönsuojeluohjeita pesukemikaalien käytössä

#### **Koneiden ja laitteiden käytön varmistus, puhtaanapito**

- siivoaa välittömän työympäristönsä pesulassa
- puhdistaa erilaiset pesukoneet, tahtanpoistopöydän, silitysraudan ja -pöydän, höyrykaapin ja -nuken sekä prässin
- tarkkailee tekstiilihuoltoprosessin kulkua, kirjaa poikkeamat ja tiedottaa niistä
- tuntee vastuualueensa koneiden ja

<p>(myös ostettu huoltopalvelu, pienet pesulat). Hän seuraa toiminnan kulkua ja osaa viestittää asiallisesti huollon tarpeesta ja häiriöistä. Hän tietää jätteiden huollon perusteet ja osaa käsitellä ja lajitella jätteet niitä koskevien säädösten ja ohjeiden mukaan. Hän hallitsee jätteiden huollon erityistilanteissa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee työhön ja työsopimukseen liittyvät määräykset. Hän osaa toimia asiallisesti oikeuksiansa ja velvollisuuksiensa mukaan. Hän on perehtynyt työpaikkansa työsuojeluorganisaatioon ja tuntee työsuojeluun liittyvät tekijät: suojautuminen, muut varotoimet, käyttöturvallisuustiedotteet, ergonominen työskentely, ensiapu, hälytysjärjestelmät. Hän on selvillä työpaikkansa työterveyshuollosta ja työkykyä ylläpitävästä toiminnasta.</p>	<p>laitteiden häiriömerkit ja osaa toimia häiriöiden poistamiseksi tai tarvittaessa kutsua apua</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• osaa selostaa vikatilanteet asiallisesti huoltotoimelle</li> <li>• tekee laitteistojen kunnossa pysymisen ja häiriöttömän toiminnan kannalta keskeiset puhdistus- ja säätötoimet</li> <li>• toimii työssään jätteiden syntymistä vähentävällä tavalla esim. pakkausmateriaalien valinnassa ja kuljetusvälineistön monipuolisessa käytössä</li> <li>• lajittelee pesulan jätteet ja toimittaa ne jätteiden keräyspaikkaan</li> </ul> <p><b>Työelämä tieto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa työhönsä ja palkkaukseensa liittyviä asioita rakentavasti työyhteisössään</li> <li>• tuntee alan työehtosopimuksen</li> <li>• tietää pesulatyön riskit ja toimii työssään työsuojeluohjeiden mukaan</li> <li>• huolehtii henkilökohtaisesta suojautumisesta ja varotoimista työtehtävienensä mukaan</li> <li>• työskentelee ergonomisesti</li> <li>• on selvillä työpaikkansa terveydenhuollosta ja työkykyä ylläpitävästä toiminnasta</li> <li>• käyttää käyttöturvallisuustiedotteiden tietoja hyväkseen työssään</li> <li>• toimii nopeasti vaaratilanteissa ja löytää tiedot ensiavusta</li> <li>• pitää huolta työkuunnostaan</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat kemiallista pesua harjoittavat pesulat ja pesumyymälät.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittajan työskentely perustuu hygienian peruskäsitteiden tuntemiseen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee vastuunsa korkean hygieniatason tuottamisessa, mikä näkyy hänen ulkoisessa olemuksessaan ja työskentelytavoissaan. Hän tietää pesulan kriittiset pisteet ja noudattaa erityisen huolellisesti käsihygieniaa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee sairaalatekstiilien laatuvaatimukset ja osaa tuottaa vaadittua laatua.</p>	<p><b>Aseptinen työskentely</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hallitsee mikrobiologian perusteet ja tuntee pieneliöiden lisääntymis- ja leviämistavat (tartunta)</li> <li>• tuntee hygieniaan ja sairaalapesuun liittyvät termit</li> <li>• ottaa huomioon työssään erilaiset puhtausasteet, kuten infektio, aseptiikka, puhdistus, desinfektio, sterilointi</li> </ul> <p><b>Henkilökohtainen hygienia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa erikoisen tarkasti käsihygienian ohjeita</li> <li>• on puhdas ja siisti</li> <li>• suojautuu työssään tarkoituksenmukaisella tavalla</li> </ul> <p><b>Pesutapahtuma ja jälkikäsitteleminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lajittelee sairaalatekstiilit ja käsittelee tavallista sairaalapesua ja infektiopesua sovittujen ohjeiden mukaan</li> <li>• on huolellinen ja ripeä</li> <li>• pesee, poistaa tahroja (uusintapesu) ja jälkikäsittelee sairaalapyykin</li> <li>• käyttää koneita ja laitteita sekä puhdistaa ne hygieniasäännökset huomioon ottaen</li> <li>• ottaa omavalvonnassa tarvittavat näytteet</li> <li>• tarkistaa sairaalatekstiilien puhtauden ja eheyden</li> <li>• pakkaa tekstiilit sairaalahygienian huomioon ottaen, käytön kannalta tarkoituksenmukaisella tavalla</li> <li>• huolehtii pakkausympäristön siisteydestä ja järjestyksestä sekä pakkauskaluston ja materiaalin puhdistuksesta ja säilytyksestä</li> </ul>

**c) Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat sairaalapesua harjoittavat pesulat. Sairaalatekstiilit-osan suorittajan on hallittava vesipesu-osan ammattitaitovaatimukset.

#### 4 § LEIKKAUSSALITEKSTIILIEN HUOLTO

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee leikkaustekstiilit ja niiden laatuvaatimukset, kuten mikrobiologinen puhtaus, pesutuloksen ja tuotteen eheyden tarkistaminen sekä pakkaustaitosten tarkoituksenmukaisuus.</p> <p>Tutkinnon suorittaja noudattaa työssä ohjeita ja asetettuja laatuvaatimuksia. Hän tietää laatuvaatimusten sisällön ja ymmärtää, miten niitä sovelletaan käyttöön. Hän työskentelee itsenäisesti ja omaaloitteisesti. Hän on vastuuntuntoinen ja palvelee joustavasti asiakkaita. Hän hankkii aktiivisesti tietoa.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• tunnistaa erilaiset leikkaustekstiilimateriaalit sekä leikkaustekstiilituotteet</li><li>• lajittelee, tarkistaa ja taittaa erilaiset leikkaustekstiilit</li><li>• pakkaa tekstiilit sopimuksen mukaisesti</li><li>• käyttää erilaisia hygieenisyyden tarkistus- ja merkitsemistapoja pakkauksessa</li><li>• käyttää työssään vaadittavia laitteita</li><li>• tuntee vastuunsa korkean hygienian noudattamisesta</li></ul>

#### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat sellaiset sairaalapesua harjoittavat pesulat tai välinehuoltokeskukset, joissa pakataan ja/tai steriloidaan leikkaustekstiilejä. Leikkaustekstiilien huolto-osan suorittajan on hallittava vesipesu-osan ja sairaalatekstiilien huolto-osan ammattitaitovaatimukset.

#### 5 § ERIKOISTEKSTIILIEN HUOLTO

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee erikoistekstiilit (mm. juhlapuvut, kirkko-, teatteri- ja museotekstiilit, kansallispuvut, erilailla pinnoitetut ja suojatut tekstiilit, kokonsa vuoksi erikoiset tekstiilit).</p> <p>Hän on perehtynyt tarkoitukseltaan, malliltaan, materiaaliltaan, viimeistelyltään ja kooltaan erikoisiin tekstiileihin, niiden vastaanottoon, pesuun ja jälkikäsittelyyn niin, että hän selviytyy niiden huollosta. Hän ymmärtää tekstiilien erityisvaatimukset sekä niiden mahdollisesti mittaamattoman arvon. Hän on selvillä tekstiileihin liittyvistä kulttuuri- tai tunnearvoista ja</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• neuvottelee vastaanottolanteessa erikoistekstiilien huollosta asiakkaan kanssa ja tekee tarvittavat varaukset</li><li>• huoltaa tekstiilejä orgaanisilla liuotteilla ja vedellä</li><li>• valitsee sopivat pesukemikaalit ja käyttää tarkoituksenmukaisia laitteistoja</li><li>• valitsee jälkikäsittelytavan tekstiilin ja käytettävissä olevan laitteiston mukaan</li><li>• pakkaa tekstiilit tarkoituksenmukaisesti</li><li>• huoltaa näppärästi mitä erilaisimpia tekstiilejä</li></ul>

näiden vaikutuksesta tekstiilien käsitte-lyyn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• on vastuuntuntoinen ja huolellinen vaikeiden tehtävien suorittamisessa</li> <li>• osaa hinnoitella erikoista käsittelyä vaativan tuotteen</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat monialaiset, lähinnä yksityishenkilöiden tekstiilejä pesevät kemialliset pesulat ja pesumyymälät. Erikoistekstiilien pesu-osan suorittajan on hallittava kemiallinen pesu-osan ammattitaitovaatimukset.

## 6 § PESUMYYMÄLÄPALVELUT

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja toimii asiakasläh- töisesti. Hän suoriutuu pääasiassa yksityisasiakkaiden pyykkejä pesevän monialaisen pesulan toiminnoista. Hän osaa toimia vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja opastaa heitä tekstiilihuoltopalvelujen valinnassa. Tutkinnon suorittaja arvostaa työtään ja tuo arvostuksensa esiin asiakas- palvelussa ja työyhteisössään. Työs- sään hän pyrkii olemaan alansa markkinoija. Hän suhtautuu valitus- tapauksiin asiallisesti. Hän on varau- tunut yllättävien vaaratilanteiden varalta ja tuntee hälytysjärjestelmät.</p>	<p><b>Asiakaslähtöinen toiminta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• on oma-aloitteinen, vastuuntuntoinen ja asiallisesti käyttäytyvä</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan asiakas- tilojen ja työyksikön viihtyisyydestä ja luotettavasta ilmapiiristä</li> <li>• hoitaa asiakaspalvelutilanteita puheli- messa ja tuntee pesulan tietojärjestel- mät ja osaa käyttää niitä työtehtä- viensä mukaan</li> <li>• osaa ilmaista itseään suullisesti ja kirjallisesti asiakaspalvelutilanteissa ja palvelujen markkinoinnissa</li> <li>• suhtautuu vaativissakin tapauksissa asiakkaisiin myönteisesti, ystävälli- sesti ja markkinahenkisesti</li> <li>• hallitsee erilaiset maksutavat ja hoitaa maksutapahtuman ja kassa- toiminnot vastuullisesti</li> <li>• osaa hinnoitella erikoista käsittelyä vaativat tuotteet</li> <li>• käyttää erilaisia automaatioita (maksuliikenne, pesulapalvelu)</li> <li>• ottaa vastaan ja välittää edelleen asiakaspalautteen</li> <li>• opastaa reklamaatiotapauksissa asiakasta ja hoitaa valituksen pesulan ja kuluttajansuojan kannalta asiallisesti</li> <li>• muuttaa työtään suunnitelmallisesti ja joustavasti</li> </ul>

<p>Tutkinnon suorittajalla on vahva materiaalien ja tekstiilien huoltovaihtoehtojen tuntemus.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee pesutapahtuman eri tekijöiden yhteisvaikutuksen tekstiilien puhdistumisessa. Hän osaa käyttää kemiallisen pesulan koneita ja laitteita ja kykenee tuottamaan niillä asiakkaita tyydyttävää laatua pesulatoiminnan kannalta kannattavasti. Hän ottaa työssään huomioon ergonomian ja työturvallisuuden. Hän ymmärtää työntekijän vastuun koneiden ja laitteiden kunnossapidossa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• on tietoinen työhön kuuluvista velvollisuuksistaan ja oikeuksistaan</li> <li>• tietää turvatoimet ja hälytysjärjestelmät vaaratilanteiden varalle</li> </ul> <p><b>Materiaalituntemus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tarkistaa vastaanotossa tuotteet</li> <li>• tekee tarvittavat varaukset ja tiedottaa asiakkaalle mahdollisista tekstiilin hoidon ongelmista</li> </ul> <p><b>Pesutapahtuma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• merkitsee, lajittelee ja valitsee materiaalin likaisuuden ja jatkotyöskentelyn kannalta tarkoituksenmukaisimmat huoltovaihtoehdot</li> <li>• pesee tekstiilejä liuotteilla ja vedellä (pesu orgaanisilla liuotteilla, kemiallinen vesipesu ja perinteinen vesipesu)</li> <li>• arvioi tahrannoituksen ja uusintapesun tarpeen ja tekee esikäsitteilyn ja tahrannoituksen tekstiileille</li> <li>• käyttää yleisimpiä viimeistelylaitteita (höyrykaappi/nukke, silityspöytä, prässi, pakkauslaitteet) tehokkaasti ja ergonomisesti oikein</li> <li>• ottaa työssään huomioon energian kulutuksen</li> <li>• hoitaa kemiallisen pesun jätehuollon</li> <li>• pakkaa asiakkaan tekstiilit niin, ettei tekstiilien laatu kärsi kuljetuksessa</li> <li>• arvioi lopputuloksen, ja jos työtä ei voi korjata, tiedottaa asiakkaalle, miksi lopputulos ei aina ole paras mahdollinen</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat kemiallista pesua harjoittavat pesumyymälät.



## 7 § MATTOHUOLTOPALVELUT

<b>a) Ammattitaitovaatimukset</b>	<b>b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit</b>
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee mattotyypit ja -materiaalit sekä mattohuollon standardit niin, että osaa vastaanottaa ja huoltaa mattoja erilaisilla menetelmillä. Hän tuntee mattojen valmistuksen ja käytön historiaa niin, että osaa päätellä erilaisten mattojen arvon.</p> <p>Hän tuntee mattohuollon erityiskysymykset ja osaa ottaa ne huomioon työssään. Hän tuntee mattopesun ongelmat.</p> <p>Hän osaa käyttää mattopesulan koneita ja laitteita ja pystyy tuottamaan niillä asiakkaita tyydyttävää laatua pesulatoiminnan kannalta kannattavasti. Hän työskentelee ergonomisesti.</p>	<p><b>Materiaalituntemus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tulkitsee mattostandardeja ja käyttää niitä hyväkseen mattojen huollossa</li></ul> <p><b>Mattohuollon erityispiirteet</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ottaa vastaan mattoja ja ohjaa asiakasta sopivan pesun valinnassa</li><li>• tekee varauksen ongelmatapauksissa</li><li>• pystyy hoitamaan asiakaspalautteen asiallisesti kuluttajansuojan ja pesulan kannalta</li></ul> <p><b>Pesutapahtuma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osaa mitata ja hinnoitella matot</li><li>• lajittelee, esikäsittelee ja valitsee matoille sopivan pesutavan</li><li>• pesee mattoja pesukoneilla ja tasopesussa erilaisilla menetelmillä</li><li>• valitsee mattotyypin mukaisen kuivaustavan matoille</li><li>• pakkaa matot mattotyyppien edellyttämällä tavalla ottaen huomioon maton kuljetuksen ja säilytyksen</li><li>• ymmärtää työntekijän vastuun koneiden ja laitteiden kunnossapidossa</li><li>• tuntee erilaiset kemikaalit ja niiden käytön työturvallisuuden ja ympäristönsuojelun kannalta</li></ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat erilaiset mattoja pesevät pesulat tai erikoistuneet mattopesulat. Mattohuolto-palvelut-osan suorittajan on hallittava vesipesu-osan ammattitaitovaatimukset.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee vuokrattavilta tuotteilta vaadittavat ominaisuudet sekä asiakkaan käyttöolosuhteiden että huollon kannalta. Hän on selvillä tuotteiden testaamisesta. Hän tietää suojavaatteiden erityismääräysten olemassaolon ja osaa soveltaa niitä tarvittaessa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja on perehtynyt tuotteiden hankintaan ja varastointiin. Hän hallitsee vuokrausyrityksen tuotevalikoiman ja tuotteiden tunnistamiseen käytettävät merkintätavat.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee eri tuotteiden ja asiakasryhmien hygieniavaatimukset ja osaa soveltaa niitä pesulan eri työvaiheisiin.</p> <p>Tutkinnon suorittaja on perillä vuokratavien tekstiilien käyttöiästä ja tietää siihen vaikuttavat asiat ja osaa korjata tuotteita. Hän on selvillä vuokratuotteiden laatuvaatimuksista, tarkastamiskäytännöistä ja poistokriteereistä. Hän on selvillä myös tekstiilikulujen vaikutuksesta vuokrauksen kannattavuuteen.</p>	<p><b>Tuotetietous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee erilaiset vuokra-artikkelit ja niiden materiaalien huoltotavat</li> <li>• tuntee erikoista huoltoa vaativien artikkelien hoitovaatimukset ja osaa käsitellä niitä oikein</li> <li>• suorittaa koepesut ja arvioi niiden perusteella tuotteen soveltuvuuden vuokraukseen</li> </ul> <p><b>Varastointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• merkitsee vuokratekstiilit sekä vuokranantajan että käyttäjän kannalta tarkoituksenmukaisella tunnistustavalla</li> <li>• hoitaa vuokratekstiilien varastoinnin</li> </ul> <p><b>Pesutapahtuma</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vastaanottaa, lajittelee, pesee, jälkikäsittelee ja pakkaa vuokratekstiilit</li> <li>• noudattaa työssään vaadittuja hygienianormeja</li> </ul> <p><b>Asiakslähtöinen toiminta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valvoo vuokratekstiilien laatua ja tekee tekstiilien vaihdon ja poiston sovittujen ohjeiden mukaan</li> <li>• korjaa vuokratekstiilit sovittujen ohjeiden mukaan</li> <li>• osaa kertoa asiakkaalle vuokratekstiilien ympäristövaikutuksista ja -vaatimuksista</li> <li>• perehtyy vuokrattavien tuotteiden erityisvaatimuksiin, kuten rullapyyhkeiden pohjoismaisen ympäristömerkin vaatimuksiin, ja tietää niiden merkityksen tuotteen markkinoinnissa</li> </ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat tekstiilien vuokrausta harjoittavat pesulat. Tekstiilivuokrauspalvelut-osan suorittajan on hallittava vesipesu-osan ammattitaitovaatimukset.

## 9 § ASIAKASPALVELU JA PESULAN TIETOJÄRJESTELMÄT

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osaa toimia vuokra- ja laitospesuloiden asiakaspalvelussa. Hän tuntee pesulan tietojärjestelmät sekä asiakaspalvelussa että tuotannossa ja tuntee asiakkaan laskutukseen vaikuttavat tekijät molemmilla osa-alueilla. Hän on perillä yrityksen asiakasrekisteristä ja sen käytöstä. Hän osaa käsitellä asiakaspalautteita ja ymmärtää asianmukaisen ja nopean käsittelyn vaikutuksen asiakasyytyväisyyteen.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• työskentelee vuokra- ja laitospesulan asiakaspalvelussa</li><li>• hoitaa asiakaspalvelutilanteita henkilökohtaisissa tapaamisissa, puhelimesta tai sähköisillä viestimillä</li><li>• hoitaa laskutuksen ja sen tarkastamisen</li><li>• osaa käsitellä asiakaspalautteita pesulan ja asiakkaan kannalta asiallisesti</li><li>• suoriutuu palvelusta asiakastapaamisissa</li></ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat tekstiilien vuokrausta ja laitospesua harjoittavat pesulat.

## 10 § NAHKA- JA TURKISHUOLTO

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee nahkalaadut ja turkikset ja osaa valita niiden huoltotavat. Hän osaa varautua vaikeasti käsiteltävän materiaalin huoltoon.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa käyttää nahkapesulan koneita ja laitteita ja pystyy tuottamaan niillä asiakkaita tyydyttävää laatua pesulatoiminnan kannalta kannattavasti. Hän ymmärtää työntekijän vastuun koneiden ja laitteiden kunnossapidossa. Hän tuntee riittävän hyvin erilaiset kemikaalit ja niiden käytön työturvallisuuden ja ympäristön suojelun kannalta.</p>	<p><b>Materiaalituntemus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tunnistaa vastaanotossa yleisimmät nahkalaadut ja turkikset</li><li>• tarkastaa tuotteen materiaaliin, rakenteeseen, laatuun ja likaisuuteen liittyvät seikat ja täyttää vastaanotto-listan</li></ul> <p><b>Pesutapahtuma</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• merkitsee nahka- ja turkisvaatteet sekä hinnoittelee ko. tuotteiden huollon</li><li>• valitsee tarkoituksenmukaisen pesumenetelmän</li><li>• esikäsittelee, pesee ja jälkikäsittelee nahkavaatteita ja turkiksia</li><li>• suojautuu ohjeiden mukaan työssään</li><li>• käyttää kemikaaleja ohjeiden mukaan ja hoitaa kemikaalijätteet ympäristönsuojelun ohjeiden mukaan</li><li>• puhdistaa käyttämänsä laitteet ja valvoo niiden kuntoa</li></ul>

<p>Tutkinnon suorittaja pystyy hoitamaan asiakaspalautteen asiallisesti.</p>	<p><b>Asiakaslähtöinen toiminta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoitaa asiakaspalautteen asiallisesti kuluttajansuojan ja pesulatoiminnan kannalta</li> <li>• neuvottelee asiakkaan kanssa huollon yksityiskohdista, kuten värin ja tunnun muuttumisesta ja mahdollisesta värjäyksestä</li> <li>• osaa tehdä huoltoa koskevan varauksen</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat nahkaa ja turkiksia vastaanottavat ja huoltavat pesulat. Nahka- ja turkishuolto-osa suorittajan on hallittava kemiallinen pesu-osan ammattitaitovaatimukset.

## 11 § YRITTÄJYYS PESULA-ALALLA

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää yritystoiminnan merkityksen palvelujen tuottajana. Hänen toimintaansa ohjaa yrittämisen ja kannattavan toiminnan periaatteet.</p> <p>Tutkinnon suorittaja ymmärtää asiakaslähtöisyyden, laadun, markkinoinnin ja kustannustietoisuuden merkityksen yritystoiminnassa ja tietää, miten ne vaikuttavat toiminnan jatkuvuuteen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee yritystoiminnan peruskäsitteet. Hän näkee yritystoiminnan yhtenä vaihtoehtona ja ymmärtää, mitä tekijöitä tulee ottaa huomioon suunnitellessaan yrittäjyyttä. Hän erottaa yrittäjänä toimimisen ja toiselle työn tekemisen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee tavallisimmat yritysmuodot</li> <li>• pystyy arvioimaan omia ominaisuuksiaan, valmiuksiaan ja resurssejaan suhteessa yrittäjyyteen ja yrityksen perustamiseen</li> <li>• tietää kannattavan yrityksen tunnusmerkit ja ymmärtää riskin merkityksen</li> <li>• osaa hankkia tietoa yrityksen perustamiseen ja ymmärtää myös yhteistyön ja verkostoitumisen merkityksen</li> <li>• tuntee yleisimmät rahoitus-, tukikanavat ja yhteistyöverkostot</li> <li>• osaa hoitaa pesulayritystä</li> </ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat yritys pesulat. Ammattitaito voidaan osoittaa olemassa olevalla yritystoiminnalla (itsearviointi, arvioitsijoiden suorittama auditointi) tai pesula-alan yritystoimintaan liittyvällä laajalla projektitehtävällä. Projektitehtävän arvioinnissa otetaan huomioon työnantajan lausunto.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tuntee pesulan työnkulun ja osaa tarpeen vaatiessa tehdä siihen muutoksia. Hän tuntee tuotannon eri vaiheissa tapahtuvan automaattisen lajittelun ja tietää lajittelun perusteet.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee asiakkaiden pyykin pakkauksessa käytettävät erilaiset pakkaustavat ja välineet ja tietää niille asetetut laatuvaatimukset. Hän ymmärtää pyykin suojaamisen merkityksen sekä likaisen että puhtaan pyykin kuljetuksessa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja osaa toimia vuokra- tai laitospesulan tekstiilivarastossa ja ymmärtää toimivan tekstiilivaraston merkityksen sekä asiakkaan palvelussa että pesulan tekstiilikuluissa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee pesulan jakelureitit ja osaa hakea tiedoista reiteille kuuluvat asiakkaat. Hän hallitsee reittien nimikkeet ja aikataulut ja huolehtii asiakkaiden tuotteiden kulkeutumisesta oikeille reiteille. Hän ymmärtää reittien merkityksen pesulan työnkululle. Hän tunnistaa kuljetuksen ja jakelun merkityksen asiakashoidossa ja yhtenä asiakaspalautteen kanavana. Hän tutustuu kuljetusten ympäristövaikutuksiin ja tiedostaa oman mahdollisuutensa vaikuttaa niihin.</p>	<p><b>Pesulan sisäinen logistiikka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee pesulan työnkulun ja tarpeen vaatiessa tekee siihen muutoksia</li> <li>• käyttää pesulan automaatiojärjestelmiä ja tiedostoja</li> <li>• valitsee lajittelulle sopivan lajittelu-järjestelmän ja automaation</li> </ul> <p><b>Pakkaus ja varastointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii pesulan sisäisissä pyykin siirrossa käytettävien vaunujen, rullakoiden ym. hankinnasta ja niiden puhtaudesta</li> <li>• valitsee pakkausmateriaaliksi ja -välineistöksi ympäristöä vähiten kuormittavat vaihtoehdot</li> <li>• tarkistaa pyykin laadun ja suunnittelee pakkaustavat eri asiakkaiden kanssa sovitulla tavoilla</li> <li>• tuntee pyykin kuljetuksen hygienia-säädökset ja noudattaa niitä</li> <li>• työskentelee tekstiilivarastossa</li> </ul> <p><b>Kuljetustoiminnot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lähettää pyykin reiteittäin aikataulun mukaan</li> <li>• osaa sijoittaa uudet asiakkaat olemassa oleville reiteille</li> <li>• järjestää kuljetukset ympäristön kannalta järkevästi</li> <li>• hoitaa asiakaspalautteen ja pitää yhteyttä asiakkaisiin pyykin kulun yhteydessä</li> </ul>

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat tekstiilien vuokrausta ja laitospesua harjoittavat pesulat.

---

## 13 § KIELITAITO PALVELUTILANTEISSA

---

<b>a) Ammattitaitovaatimukset</b>	<b>b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit</b>
Tutkinnon suorittaja selviytyy vieraalla kielellä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja ohjaa omalta osaltaan asiakkaita pesulapalvelujen käytössä.	<ul style="list-style-type: none"><li>• käyttää vierasta kieltä asiakaspalvelutilanteissa</li><li>• osaa lukea alan vieraskielistä tekstiä</li><li>• osaa tulkita vieraskielisiä tekstiilienhoito-ohjeita ja koneiden ja laitteiden sekä pesukemikaalien käyttöohjeita</li></ul>

### **c) Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon osan ammattitaidon arviointiin soveltuvia työympäristöjä ovat kemiallista pesua harjoittavat pesulat.

### **Toimintaympäristön kuvaus**

Tekstiilihuoltoala on jakaantunut selkeästi vesipesun ja kemiallisen pesun sektoreihin. Vesipesulat tarjoavat tekstiilivuokraus- ja pesupalveluja erilaisille laitoksille ja yrityksille. Työvaate-, liinavaate- ja mattohuolto ovat yleisimmät vuokrauspalvelut. Vesipesulat ovat kooltaan suuria, teollisuusmaisia ja usein palveluiltaan erikoistuneita. Huomattava osa vesipesuloista on sairaalapesuloita tai majoitusliikkeitä palvelevia pesuloita.

Kemialliset pesulat ovat monialaisia, lähinnä yksityisasiakkaiden palveluun paneutuneita toimipaikkoja. Niissä tekstiilien huolto on yksilöllistä ja tekstiilit pestään joko orgaanisilla liuotteilla tai vedellä. Muutamat pesulat ovat erikoistuneet esim. mattohuoltoon tai nahkapesuun. Suuret toimipaikat ovat pitkälle automatisoituja mutta pienissä, yksityisasiakkaita palvelevissa pesuloissa työ on pitkälle käsityötä.

Kemiallisen pesun toimipaikat ovat palvelupesuloita, joissa asiakkaan palvelu on yksilöllistä ja pestävät tuotteet hyvin monenlaisia. Osa pesuloista on itsepalvelupesuloita tai itsepalvelumahdollisuus on osa muun pesulan toimintaa.

### **Ammattitaidon kuvaus**

Tekstiilihuollossa työskentelevä osallistuu välittömästi tai välillisesti asiakaspalveluun. Työn tulos näkyy asiakastyytyvyytenä ja sovituna työn laaduna. Laadukkaalla asiakaspalvelulla on ratkaiseva merkitys pesulatoiminnalle ja yrityksen menestykselle.

Alalla tapahtuu jatkuvasti automaation lisääntymistä ja sen tehokas käyttäminen vaatii ammattitaitoa. Suurilla työpaikoilla eri vaiheiden yhteensopivuus ja työn sujuva kulku vaativat suunnittelutaitoja sekä työntekijöiden yhteistyökykyä. Yksityisasiakkaiden palvelussa tekstiilimateriaalien moninaisuus ja huollettavien artikkelien erilaisuus vaativat itsenäistä päätöksentekoa ja kädentaitoja. Palvelualalla tuotteen laatu ja työntekijän käyttäytyminen ovat markkinointitekijöitä. Työssä tarvitaan oma-aloitteisuutta, huolellisuutta, tarkkuutta ja vastuuntuntoa.

Yrityisasiakkaat ovat kiinnostuneita pesulan laatutoiminnasta ja toiminnan ympäristövaikutuksista. Kuluttajat sen sijaan ovat kiinnostuneita ensisijaisesti yksittäisen tuotteen laadusta. Alalla työskentelevän on oltava selvillä työpaikkansa laatuajattelusta ja voimassa olevista säädöksistä sekä sitouduttava noudattamaan niitä.

Työskentelyn lähtökohtana on toiminnan kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja jatkuva oman ammattitaidon kehittäminen. Ammattitaidon ylläpysymisen takaa alan seuraaminen ja omien tietojen ja taitojen arviointi.