

**Asiakaslähtöisten puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottaminen, 15 osp**

Ammattitaitovaatimukset (uudet)	Arviointikriteerit H3 (vanhat)
<p><b>Oman työn suunnittelu</b> Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimukseen liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin</li> <li>• perehtyy asiakaskohteen tilanteeseen ja toteuttaa palvelusopimukseen liittyviä ratkaisuja sovitulla tavalla</li> <li>• suunnittelee asiakastilanteen</li> <li>• tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin</li> <li>• käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti</li> <li>• perehtyy asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteisiin sekä työssä käytettäviin koneisiin, välineisiin ja materiaaleihin</li> <li>• perehtyy asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttaviin tekijöihin sekä puhtauspalveluissa käytettäviin koneisiin, välineisiin ja materiaaleihin</li> <li>• perehtyy toteuttamansa palvelun kustannuksiin ja arvioi työajan menekkiä</li> <li>• laskee työajan ja materiaalimenekit sekä toteuttaa työnsä niiden mukaisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimukseen liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin</li> <li>• perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa omatoimisesti hänelle palvelusopimukseen liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla</li> <li>• suunnittelee asiakastilanteen vaiheet saamansa tiedon perusteella</li> <li>• tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisesti</li> <li>• käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti</li> <li>• tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteita</li> <li>• tuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaaleja</li> <li>• tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä</li> <li>• tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja</li> <li>• laskee työajan ja materiaalimenekit, mutta toteutumassa on vielä poikkeamia</li> </ul>
<p><b>Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttaminen asiakaskohteessa</b> Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii palvelutilanteessa asiakaskohteen palvelu- ja kiinteistönhoitosopimuksen mukaisesti</li> <li>• toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaisesti</li> <li>• toimii asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien yleisten laatuvaatimusten mukaisesti</li> <li>• tunnistaa tilanteita, joissa tarvitaan palvelusopimuksen ulkopuolisia palveluja</li> <li>• tiedottaa ulkopuolisten palvelujen tarpeesta esihenkilölle ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle</li> <li>• tunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi</li> <li>• tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, käyttökuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja</li> <li>• arvioi, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatuvaatimusten mukaisesti</li> <li>• toimii asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti</li> <li>• toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen</li> <li>• toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti</li> <li>• käynnistää tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle</li> <li>• tunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi</li> <li>• havainnoi ja tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja</li> </ul>

<p><b>Asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä toimiminen</b></p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti</li> <li>• noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja</li> <li>• noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita</li> <li>• lisää omalla käytöksellään alan arvostusta</li> <li>• noudattaa työssään asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta</li> <li>• toimii eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa</li> <li>• laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä</li> <li>• käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä</li> <li>• käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa ja raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla</li> <li>• toimii työssään vastuullisesti, yrittäjämäisesti ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti</li> <li>• toimii moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä</li> <li>• sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta</li> <li>• ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa palautteen mukaisesti</li> </ul>	<p>palvelee asiakasta joustavasti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti • noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita • toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti • toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa • toimii yhteistyökykyisesti ja vastuullisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä • laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä • käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä • käyttää työssään tarvittavaa tietotekniikkaa • raportoi työstään tilanteen vaatimalla tavalla • keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä • toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti • tekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä • organisoii työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein • tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa • ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan • sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta • noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja • noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta</p>
<p><b>Työturvallisuuden noudattaminen</b></p> <p>Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita</li> <li>• valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet</li> <li>• huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen</li> <li>• tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä ohjeiden mukaisesti</li> <li>• tekee työnsä turvallisesti muut tilojen käyttäjät huomioiden</li> <li>• käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti</li> <li>• käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä</li> <li>• käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa</li> <li>• ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään</li> </ul>	<p>noudattaa työntekijän työturvallisuusvelvoitetta sekä työnantajan ja asiakkaan turvallisuusohjeita • valitsee työhön soveltuvat henkilökohtaiset suojaimet sekä suojavarusteet ja -laitteet • huoltaa henkilökohtaiset suojaimet käytön jälkeen asianmukaisesti • tuntee työsuojelun perusteet • tunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin asianmukaisesti • ilmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle • tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta • käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti • käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä • ilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla • käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa • perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehtyy työssä käytettävien aineiden pakkausmerkintöihin ja käyttöturvallisuustiedotteisiin</li> <li>• noudattaa aineiden käyttö- ja turvallisuusohjeita</li> <li>• toimii hätäensiaputilanteissa</li> <li>• toimii tulipalotilanteissa</li> </ul>	<p>turvallisuusohjeisiin • käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti • toimii hätäensiaputilanteissa • toimii tulipalotilanteissa • ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään</p>
	<p>pystyy arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen • arvioi omaa työtään ja kehittää sitä • ottaa toiminnastaan palautetta sovitun mukaisesti • muuttaa toimintaansa palautteen mukaisesti</p>

## Arviointi

Opiskelija	
Tyydyttävä 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti</li><li>• tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti</li></ul>
Tyydyttävä 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti</li><li>• muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti</li></ul>
Hyvä 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista</li><li>• hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti</li></ul>
Hyvä 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa</li><li>• selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan</li></ul>
Kiitettävä 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat</li><li>• toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa</li><li>• soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti</li><li>• esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita</li><li>• arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen</li><li>• ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla asiakaspalvelutilanteessa kiinteistö-, kotityö- tai puhtauspalvelujen asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.