

## Ylläpitosiivouspalvelut, 30 osp

Ammattitaitovaatimukset (uudet)	Arviointikriteerit H3 (vanhat)
<p><b>Ylläpitosiivouksen suunnittelu asiakaskohteessa</b> Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan</li> <li>• suunnittelee ja aikatauluttaa asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti</li> <li>• tunnistaa asiakaskohteen lian laadun</li> <li>• selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit</li> <li>• valitsee siivousmenetelmät, -välineet, -aineet ja -koneet työhön</li> </ul>	<p>selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan • suunnittelee ja aikatauluttaa asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti • tunnistaa asiakaskohteen lian laadun ja selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit • valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -välineet ja koneet huomioiden puhdistustapahtuman • valitsee tarkoituksenmukaiset siivousaineet huomioiden lian ja pH:n merkityksen</p>
<p><b>Ylläpitosiivouksen ja muiden palvelutehtävien tekeminen asiakaskohteessa</b> Opiskelija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät</li> <li>• tekee työt palvelukuvauksen, työohjeiden ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti</li> <li>• toimii sovittujen laatuvaatimusten mukaisesti</li> <li>• varustaa siivousvaunun, -välineet ja -koneet käyttökuntoon sekä annostelee siivousaineet käyttöohjeiden mukaisesti</li> <li>• tekee kuiva- ja märkätilojen ylläpitosiivousta ja jaksoittaista siivousta</li> <li>• käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa vettä tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• tekee pintamateriaalien hoitotehtäviä ja tarvittavia muita palvelutehtäviä</li> <li>• työskentelee sovituksessa ajassa ja noudattaa työssä tarkoituksenmukaista työjärjestystä</li> <li>• tarkkailee toimitilojen, laitteiden ja koneiden kuntoa sekä tekee asianmukaiset ilmoitukset mahdollisesta huoltotarpeesta</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan tilojen viihtyisyydestä ja tekee tarvittavia järjestelytehtäviä</li> <li>• noudattaa työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa</li> <li>• puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet</li> <li>• huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä ja ilmoittaa mahdollisista vioista</li> <li>• arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin</li> </ul>	<p>tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti huomioiden asiakkaan tarpeet • toimii sovittujen laatuvaatimusten ja kestävän toimintatavan mukaisesti • varustaa omatoimisesti siivousvaunun käyttökunto • tekee ylläpitosiivousta ja jaksoittaista siivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä, -välineillä ja koneilla ottaen huomioon lian laadun, pintamateriaalit ja työn tavoitteet • tekee märkätilojen ylläpitosiivousta • käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa vettä tarkoituksenmukaisesti • käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa siivousaineita turvallisesti, tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti • tekee ylläpitosiivouksen ja jaksoittaisen siivouksen noudattaen tarkoituksenmukaista työjärjestystä ja ottaen huomioon asiakkaan toiminnan • tekee pintamateriaalien hoitotehtäviä ja käyttää hoitoaineita tarkoituksenmukaisesti ja turvallisesti • työskentelee huolellisesti kohtuullisessa ajassa • tekee tarvittavia muita palvelutehtäviä • tarkkailee toimitilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovituksella tavalla • huolehtii omalta osaltaan tilojen viihtyisyydestä ja tekee tarvittavia järjestelytehtäviä • puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet • noudattaa työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa • huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä ja ilmoittaa mahdollisista vioista • arvioi yhteistyössä kestävän toimintatavan merkitystä asiakkaalle ja yritykselle tai organisaatiolle</p>

<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 ja työskentelyään 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 • tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla • tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta • käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti • käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä • ilmoittaa koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla • käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa • perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin • käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti • toimii</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hätäensiaputilanteissa</li> <li>• toimii tulipalotilanteissa</li> <li>• ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään</li> </ul>
<p><b>Oman toiminnan arviointi</b> Opiskelija</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin</li> <li>• hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi</li> <li>• arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita</li> <li>• ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti</li> </ul>

## 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 ylläpitosiivoustehtävissä asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.