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

**Koodi**: 105458

**Järjestysnumero**: 1

**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

* suunnitella omaa työtään palvelukuvauksen pohjalta
* tehdä puhtaus- ja kiinteistöpalveluja asiakaskohteessa
* toimia puhtaus- ja kiinteistöpalveluissa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä
* noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta
* arvioida omaa toimintaansa.

**Arviointi**

**Opiskelija suunnittelee omaa työtään palvelukuvauksen pohjalta.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin
* perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla
* suunnittelee ohjattuna asiakastilanteen etenemisen vaiheittain
* tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin ohjattuna
* käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä johdonmukaisesti
* tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteita
* tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä
* tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja
* laskee ohjattuna työajan ja materiaalimenekit
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin
* perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa omatoimisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla
* suunnittelee asiakastilanteen vaiheet saamansa tiedon perusteella
* tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisesti
* käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti
* tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteita
* tuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaaleja
* tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä
* tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja
* laskee työajan ja materiaalimenekit, mutta toteutumassa on vielä poikkeamia
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * perehtyy puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan asiakaskohteen palvelusopimuksiin liittyviin palvelu- ja laatukuvauksiin
* perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja toteuttaa itsenäisesti hänelle palvelusopimuksiin liittyviä ratkaisuja yrityksessä sovitulla tavalla
* suunnittelee asiakastilanteen vaiheet ja asettaa kullekin vaiheelle tavoitteen
* tunnistaa palvelutilanteeseen mahdollisesti liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin omatoimisesti
* käyttää puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan käsitteitä ammattimaisesti ja selittää niiden merkitykset asiakkaalle
* tietää asiakaskohteen teknisten järjestelmien toimintaperiaatteet asiakaskohteessa
* tuntee asiakaskohteessa käytettäviä laitteita ja materiaaleja
* tietää asiakaskohteen likaantumiseen vaikuttavia tekijöitä
* tuntee puhtaanapitotöissä käytettäviä laitteita ja materiaaleja
* laskee työajan ja materiaalimenekit sekä toteuttaa työn sen mukaisesti.
 |

**Opiskelija tekee puhtaus- ja kiinteistöpalveluja asiakaskohteessa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti
* hakee tietoja asiakaskohteen raporteista
* toimii ohjattuna asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti
* toimii ohjattuna asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen
* käyttää alan käsitteitä
* käynnistää ohjattuna tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle
* tunnistaa ja käynnistää ohjattuna tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi
* havainnoi ja tunnistaa ohjattuna kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti
* toimii asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti
* toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen
* toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti
* käynnistää tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle
* tunnistaa ja käynnistää tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi
* havainnoi ja tunnistaa kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * toimii palvelutilanteessa palvelusopimusten ja laatukuvausten mukaisesti
* toimii jämäkästi asiakaskohdetta koskevan kiinteistönhoito- ja palvelusopimuksen mukaisesti
* toimii asiakaskohteen vastuunjakotaulukon mukaista jakoa noudattaen, joustaen kuitenkin tarpeen mukaan yhteistyötä edellyttävissä tilanteissa
* toimii yleisten asiakaskohteen puhtaanapitoa ja kiinteistönhoitoa koskevien laatuvaatimusten mukaisesti ja hyödyntää työssään asiakaskohteelle laadittua huoltokirjaa
* käynnistää itsenäisesti tarvittavia toimenpiteitä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottajalla ja tarvittaessa hankkii ulkopuolista apua asiakkaalle
* tunnistaa ja käynnistää itsenäisesti tarvittavat toimenpiteet mahdollisten vaara- ja poikkeustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi
* havainnoi ja tunnistaa itsenäisesti kiinteistön viihtyvyyteen, kuntoon, toimivuuteen ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja.
 |

**Opiskelija toimii puhtaus- ja kiinteistöpalveluissa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * palvelee asiakasta palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
* noudattaa asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita
* toimii tavanomaisissa asiakaspalvelutilanteissa yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti
* toimii luontevasti eri kulttuureja ja kielitaustoja edustavien asiakkaiden ja työyhteisön jäsenten kanssa
* toimii yhteistyökykyisesti moniammatillisessa työyhteisössä tai tiimin jäsenenä
* laatii tarvittaessa työhönsä liittyviä tekstejä suomen tai ruotsin kielellä
* käyttää eri viestintämenetelmiä ulkoisissa ja sisäisissä palvelutehtävissä ja -tilanteissa, tarvittaessa myös toisella kotimaisella tai vieraalla kielellä
* käyttää työssään tarvittavaa tietoteknikkaa
* raportoi ohjattuna työstään tilanteen vaatimalla tavalla
* keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä
* toimii työssään vastuullisesti
* tekee työt asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä
* organisoi työnsä ohjattuna tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein
* tarkkailee käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa
* ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan
* sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
* noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
* noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * 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 tietoteknikkaa
* 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
* organisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein
* tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa
* ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan
* sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
* noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja
* noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * palvelee asiakasta joustavasti ja asiakaslähtöisesti palvelusopimuksen ja sovitun laadun mukaisesti
* noudattaa johdonmukaisesti asiakaspalvelua koskevia ohjeita ja toimintaperiaatteita
* toimii asiakaspalvelutilanteissa aloitteellisesti, yhteistyökykyisesti ja ammattitaitoisesti
* toimii luontevasti ja ammattitaitoisesti 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 tietoteknikkaa
* raportoi itsenäisesti työstään tilanteen vaatimalla tavalla
* keskustelee asiakkaan kanssa vastuualueensa palveluista ammattimaisesti selventäen tarvittaessa alan ammattitermejä
* toimii työssään vastuullisesti ja yrittäjämäisesti
* tekee työt itsenäisesti asiakaskohteen toiminnan edellyttämässä tärkeysjärjestyksessä
* organisoi työnsä tärkeysjärjestyksessä ja ajallisesti oikein
* tarkkailee oma-aloitteisesti käyttämiensä tilojen, laitteiden ja koneiden käyttökuntoa
* ilmoittaa mahdollisesta huoltotarpeesta ohjeistuksen mukaan
* sopii työyhteisön jäsenten kanssa työhön ja palveluihin liittyvästä tiedotuksesta
* noudattaa työyhteisön sääntöjä ja toimintatapoja sekä sopii poikkeamista sovitun toimintatavan mukaisesti
* noudattaa työssään vastuullisesti asiakasturvallisuuden periaatteita ja vaitiolovelvollisuutta.
 |

**Opiskelija noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * 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 ohjattuna
* ilmoittaa vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle
* tekee työnsä turvallisesti huolehtien asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta
* käyttää työvälineitä ja -koneita turvallisesti ja ergonomisesti
* perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin
* käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti
* toimii ohjattuna hätäensiaputilanteissa
* toimii ohjattuna tulipalotilanteissa
* ylläpitää ohjattuna työ- ja toimintakykyä työssään
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * 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 turvallisuusohjeisiin
* käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti
* toimii hätäensiaputilanteissa
* toimii tulipalotilanteissa
* ylläpitää työ- ja toimintakykyä työssään
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * 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 kattavasti
* tunnistaa työhönsä liittyvät vaaratilanteet ja varautuu niihin vastuullisesti
* ilmoittaa vastuullisesti vaaratilanteista sovitulla tavalla esimiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle
* tekee työnsä turvallisesti huolehtien vastuullisesti asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuudesta
* käyttää työvälineitä ja -koneita toimintaperiaatteen mukaan turvallisesti ja ergonomisesti
* ilmoittaa vastuullisesti koneiden ja laitteiden vioista työpaikalla sovitulla tavalla
* käyttää työtä keventäviä työvälineitä, -koneita ja -menetelmiä
* käyttää taakkojen siirrossa oikeaa siirtotekniikkaa
* perehtyy käytössään olevien aineiden pakkausmerkintöihin sekä käyttö- ja turvallisuusohjeisiin
* käyttää käytössään olevia aineita käyttöohjeiden mukaisesti
* toimii omatoimisesti hätäensiaputilanteissa
* toimii omatoimisesti tulipalotilanteissa
* ylläpitää omatoimisesti työ- ja toimintakykyä työssään.
 |

**Opiskelija arvioi omaa toimintaansa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * pystyy ohjattuna arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen
* arvioi omaa työtään
* ottaa asiallisesti palautetta vastaan
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * 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
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * pystyy luontevasti arvioimaan, onko tuotettujen puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen lopputulos sopimusten mukainen
* arvioi omaa työtään laatuvaatimusten mukaisesti
* ottaa toiminnastaan palautetta omatoimisesti
* kehittää toimintaansa palautteen perusteella.
 |

**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.