**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.