**Perussiivouspalvelut,30 osp**

**Koodi**: 105464

**Järjestysnumero**: 28

**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

* suunnitella perussiivouksen asiakaskohteessa
* tehdä perussiivouksen asiakaskohteessa
* toimia asiakaspalvelutilanteissa ja työyhteisön jäsenenä
* noudattaa työskentelyssään työ- ja asiakasturvallisuutta
* arvioida omaa toimintaansa.

**Arviointi**

**Opiskelija suunnittelee perussiivouksen asiakaskohteessa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * tietää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja toiminnan
* suunnittelee ja aikatauluttaa työnsä yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa
* tunnistaa lian laadun ja tietää pintamateriaalit
* valitsee siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja -koneet katto-, kaluste-, pysty-, ikkuna- ja lattiapinnoille huomioiden puhdistustapahtuman, lian laadun ja siivottavan kohteen pintamateriaalit
* perehtyy ohjattuna käyttämiensä siivousaineiden käyttöturvatiedotteisiin
* valitsee suojausmenetelmät ja -aineet erilaisille pintamateriaaleille
* varustaa siivousvaunuun siivousaineet, -välineet ja -koneet työtään varten
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja toiminnan
* suunnittelee ja aikatauluttaa työnsä yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa ottaen huomioon asiakkaan tarpeen
* noudattaa palvelukuvausta ja työohjetta sekä työturvallisuutta
* tunnistaa lian laadun valiten tarkoituksenmukaiset perussiivousmenetelmät
* perehtyy kohteen pintamateriaaleihin niin, että puhdistaa, suojaa ja hoitaa niitä käyttäen tarkoituksenmukaisia perussiivous- ja suojausmenetelmiä
* valitsee tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja -koneet katto-, kaluste-, pysty-, ikkuna- ja lattiapinnoille huomioiden puhdistustapahtuman, lian laadun ja siivottavan kohteen pintamateriaalit
* perehtyy käyttämiensä siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteisiin
* valitsee tarvittavat ja tarkoituksenmukaiset suojausmenetelmät ja -aineet erilaisille pintamateriaaleille
* valitsee ja varustaa siivousvaunuun siivousaineet, -välineet ja -koneet työtään varten
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja toiminnan
* suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti työnsä yhteistyössä työparin tai työryhmän kanssa ottaen huomioon asiakkaan tarpeen
* noudattaa palvelukuvausta ja työohjetta sekä työturvallisuutta
* tunnistaa lian laadun niin, että valitsee tarkoituksenmukaiset ja taloudelliset perussiivousmenetelmät
* perehtyy kohteen pintamateriaaleihin niin, että puhdistaa, suojaa ja hoitaa niitä itsenäisesti käyttäen tarkoituksenmukaisia ja taloudellisia perussiivous- ja suojausmenetelmiä
* valitsee itsenäisesti tarkoituksenmukaiset siivousmenetelmät, -aineet, -välineet ja -koneet katto-, kaluste-, pysty-, ikkuna- ja lattiapinnoille huomioiden puhdistustapahtuman, lian laadun ja siivottavan kohteen pintamateriaalit
* valitsee itsenäisesti tarvittavat ja tarkoituksenmukaiset suojausmenetelmät ja -aineet erilaisille pintamateriaaleille
* valitsee ja varustaa itsenäisesti siivousvaunuun siivousaineet, -välineet ja koneet työtään varten asianmukaisesti
* tuntee käyttämiensä siivousaineiden käyttöturvallisuustiedotteet.
 |

**Opiskelija tekee perussiivouksen asiakaskohteessa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * toimii palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti
* laskee ohjattuna tuotteiden ja palvelujen kustannuksia
* tekee kohteen perussiivouksen palvelusopimuksen mukaan työparin kanssa tai työryhmän jäsenenä
* työskentelee saavuttaen halutun lopputuloksen
* tekee kohteessa perussiivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä
* käyttää ohjattuna vettä tarkoituksenmukaisesti perussiivouksessa
* käyttää siivousvälineitä ja -koneita (lattianhoitokone, veden- ja pölynimuri ja yhdistelmäkone) tarkoituksenmukaisesti ja työturvallisesti
* käyttää perussiivouksessa käytettäviä siivousaineita tarkoituksenmukaisesti
* tekee pintojen suojausta tarkoituksenmukaisilla suojausmenetelmillä
* käyttää suoja-aineita tarkoituksenmukaisesti
* tarkistaa työn lopputuloksen
* huoltaa käyttämänsä siivoustekstiilit, -välineet ja -koneet
* toimii kestävän toimintatavan mukaisesti
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * toimii palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti
* laskee ohjeen mukaan tuotteiden ja palvelujen kustannuksia
* tietää pääosin kustannusten muodostumisen periaatteita
* tekee kohteen perussiivouksen palvelusopimuksen mukaan noudattaen tarkoituksenmukaista työjärjestystä ja ottaen huomioon asiakkaan toiminnan
* tekee kohteessa perussiivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä ottaen huomioon lian laadun, pintamateriaalin ja työn tavoitteet
* käyttää vettä tarkoituksenmukaisesti perussiivouksessa
* käyttää perussiivouksessa käytettäviä siivousaineita turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon taloudellisuuden
* käyttää siivousvälineitä monipuolisesti ja ergonomisesti katto-, kaluste-, pysty-, ikkuna- ja lattiapinnoille
* käyttää siivouskoneita monipuolisesti, työturvallisesti ja ergonomisesti
* tekee pintojen suojausta tarkoituksenmukaisilla suojausmenetelmillä ottaen huomioon pintamateriaalin ohjeen ja työn tavoitteet
* käyttää suoja-aineita turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon taloudellisuuden
* työskentelee kohtuullisessa ajassa saavuttaen halutun lopputuloksen
* huoltaa käyttämänsä siivoustekstiilit, -välineet ja -koneet huolellisesti ja ilmoittaa mahdollisista vioista
* toimii kestävän toimintatavan mukaisesti
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * toimii palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti ja muuttaa niitä soveltaen asiakkaan muuttuviin tarpeisiin
* laskee työssään tuotteiden ja palvelujen kustannuksia
* tietää kustannusten muodostumisen periaatteet
* tekee kohteen perussiivouksen tarkoituksenmukaisessa työjärjestyksessä ottaen huomioon asiakkaan toiminnan ja muuttaen työskentelyään tarvittaessa
* tekee työnsä itsenäisesti kohtuullisessa ajassa, tuloksellisesti ja kustannustietoisesti saavuttaen halutun lopputuloksen
* keventää työtään tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmä-, aine-, väline- ja konevalinnoilla
* tekee kohteessa perussiivousta itsenäisesti työhön parhaiten soveltuvilla siivousmenetelmillä ottaen huomioon lian laadun, pintamateriaalin ja työnsä tavoitteet
* käyttää vettä tarkoituksenmukaisesti perussiivouksessa
* käyttää perussiivouksessa käytettäviä siivousaineita turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon taloudellisuuden ja kestävän toimintatavan
* käyttää siivousvälineitä monipuolisesti ja ergonomisesti katto-, kaluste-, pysty-, ikkuna- ja lattiapinnoille mahdollistaen parhaan työtuloksen
* käyttää siivouskoneita toimintaperiaatteen mukaan monipuolisesti, työturvallisesti, ergonomisesti ja taloudellisesti mahdollistaen parhaan työtuloksen
* tekee pintojen suojausta itsenäisesti työhön parhaiten soveltuvilla suojausmenetelmillä ottaen huomioon pintamateriaalien ohjeet ja työn tavoitteet
* käyttää suoja-aineita turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti ottaen huomioon taloudellisuuden ja kestävän toimintatavan
* tarkistaa ja arvioi työnsä lopputuloksen
* huoltaa käyttämänsä siivoustekstiilit, -välineet ja -koneet itsenäisesti ja huolellisesti sekä ilmoittaa mahdollisista vioista
* toimii omatoimisesti kestävän toimintatavan mukaisesti.
 |

**Opiskelija toimii 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 tietotekniikkaa
* 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 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
* 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 tietotekniikkaa
* 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
* tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä sovitulla tavalla
* 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
* 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 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
* tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja ilmoittaa niistä vastuullisesti sovitulla tavalla
* 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 | * arvioi ohjattuna tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin
* hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi
* arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista
* suhtautuu asiallisesti annettuun palautteeseen
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin
* hakee yhteistyössä tietoa palvelunsa kehittämiseksi
* arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita
* ottaa vastaan palautetta ja muuttaa tarvittaessa toimintaansa ja työskentelyään palautteen mukaisesti
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * arvioi tuottamansa palvelun laatua suhteessa asiakkaan tarpeisiin
* hakee itsenäisesti tietoa palvelunsa kehittämiseksi
* arvioi omaa toimintaansa ja työn onnistumista sekä tunnistaa kehittämistarpeita ja perustelee arviotaan
* pyytää ja ottaa vastaan palautetta omatoimisesti
* käyttää saamaansa palautetta työnsä ja palvelun kehittämiseen saavuttaen sovitun laadun.
 |

**Ammattitaidon osoittamistavat**

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla perussiivoustehtävissä asiakaskohteessa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.