**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.