**Ylläpitosiivouspalvelut,30 osp**

**Koodi**: 105463

**Järjestysnumero**: 29

**Ammattitaitovaatimukset**

Opiskelija osaa

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

**Arviointi**

**Opiskelija suunnittelee ylläpitosiivouksen asiakaskohteessa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * tietää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan
* tietää asiakaskohteen pintamateriaalit ja likatyypit
* suunnittelee ja aikatauluttaa ohjattuna asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti
* valitsee ylläpitosiivoukseen tarkoituksenmukaiset menetelmät, -välineet ja -koneet
* valitsee ohjeen mukaan tarkoituksenmukaiset siivoussaineet
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * 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
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, työohjeet ja asiakaskohteen toiminnan
* suunnittelee ja aikatauluttaa itsenäisesti asiakaskohteen ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja muut palvelutehtävät palvelusopimuksen mukaisesti
* ajoittaa työtehtävät keskenään asiakaslähtöisesti, joustavasti ja tehokkaasti
* tunnistaa lian laadun ja selvittää asiakaskohteen pintamateriaalit
* valitsee itsenäisesti ja ammattimaisesti tarkoituksenmukaiset ja taloudelliset siivousmenetelmät, -välineet ja -koneet huomioiden puhdistustapahtuman
* valitsee itsenäisesti ja ammattimaisesti tarkoituksenmukaiset siivousaineet huomioiden lian ja pH:n merkityksen.
 |

**Opiskelija tekee ylläpitosiivouksen ja muita palvelutehtäviä asiakaskohteessa.**

**Opiskelija**

|  |  |
| --- | --- |
| Tyydyttävä T1 | * tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti
* varustaa siivousvaunun käyttökuntoon
* tekee ylläpitosiivousta ja jaksoittaista siivousta tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmillä, -välineillä ja -koneilla
* tekee märkätilojen ylläpitosiivousta
* käyttää ohjattuna vettä tarkoituksenmukaisesti ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa
* käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa siivousaineita tarkoituksenmukaisesti
* tekee ohjattuna pintamateriaalien hoitotehtäviä ja käyttää hoitoaineita tarkoituksenmukaisesti
* työskentelee kohtuullisessa ajassa
* tekee tarvittavia muita palvelutehtäviä
* tarkkailee ohjattuna toimitilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset
* huolehtii omalta osaltaan tilojen viihtyisyydestä sovitulla tavalla
* puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet
* noudattaa ohjattuna työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa
* arvioi yhteistyössä kestävän toimintatavan merkitystä asiakkaalle ja yritykselle tai organisaatiolle
 |
| Tyydyttävä T2 |  |
| Hyvä H3 | * tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti huomioiden asiakkaan tarpeet
* toimii sovittujen laatutavoitteiden ja kestävän toimintatavan mukaisesti
* varustaa omatoimisesti siivousvaunun käyttökuntoon
* 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 sovitulla 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
 |
| Hyvä H4 |  |
| Kiitettävä K5 | * tekee ylläpitosiivouksen, jaksoittaisen siivouksen ja pintamateriaalien hoitotehtävät palvelukuvauksen ja työohjeiden mukaisesti soveltaen niitä asiakkaan muuttuviin tarpeisiin
* toimii omatoimisesti sovittujen laatutavoitteiden ja kestävän toimintatavan mukaisesti
* varustaa itsenäisesti siivousvaunun käyttökuntoon
* tekee ylläpitosiivousta ja jaksoittaista siivousta itsenäisesti työhön parhaiten soveltuvilla siivousmenetelmillä, välineillä ja -koneilla ottaen huomioon lian laadun, pintamateriaalit ja työn tavoitteet
* tekee itsenäisesti märkätilojen ylläpitosiivousta
* käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa vettä tarkoituksenmukaisesti
* käyttää ylläpitosiivouksessa ja jaksoittaisessa siivouksessa siivousaineita turvallisesti, tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti huomioiden kestävän toimintatavan
* keventää työtään tarkoituksenmukaisilla siivousmenetelmä-, aine-, väline- ja konevalinnoilla
* tekee ylläpitosiivouksen ja jaksoittaisen siivouksen itsenäisesti ja tavoitteen mukaisessa työjärjestyksessä ottaen huomioon asiakkaan toiminnan
* tekee itsenäisesti pintamateriaalien hoitotehtäviä ja käyttää hoitoaineita turvallisesti, tarkoituksenmukaisesti ja taloudellisesti
* työskentelee huolellisesti kohtuullisessa ajassa
* tekee tarvittavia muita palvelutehtäviä sujuvasti muun työn lomassa ennakoiden tulevaa
* tarkkailee itsenäisesti ja aktiivisesti toimitilojen kuntoa ja tekee asianmukaiset ilmoitukset sovitulla tavalla
* huolehtii omalta osaltaan tilojen viihtyisyydestä, tekee tarvittavat järjestelytehtävät ja saavuttaa halutun lopputuloksen
* puhdistaa, huoltaa ja järjestää paikoilleen käyttämänsä siivousvälineet ja -koneet itsenäisesti
* noudattaa ja soveltaa itsenäisesti työssään hygieniavaatimuksia ja jätehuoltosuunnitelmaa
* huolehtii omalta osaltaan palvelukokonaisuuden onnistumisesta
* huolehtii huoltotilan siisteydestä ja tarvikkeiden täydennyksestä vastuullisesti ja ilmoittaa mahdollisista vioista
* arvioi itsenäisesti kestävän toimintatavan merkitystä asiakkaalle ja yritykselle tai organisaatiolle.
 |

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