**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.