

**Puhtaus- ja
kiinteistöpalvelualan
erikoisammattitutkinto**

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinto

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta tutkinnon osasta (150 osp) ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta (30 osp). Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon suorittanut osaa suunnitella ja johtaa vastuualueensa palvelutuotantoa sekä ylläpitää ja kehittää vastuualueensa asiakkuuksia. Hän osaa vastata palvelun laadun toteuttamisesta ja kehittämisestä asiakaskohteessa sekä johtaa vastuualueensa toiminnan kannattavuutta. Tutkinnon suorittanut osaa toimia esimiehenä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla sekä ennakoida henkilöstötarpeen ja rekrytoida henkilöstöä. Hän osaa organisoida henkilöstön perehdytyksen sekä kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista.

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon suorittaja voi suunnata ammatillista osaamistaan ekotehokkuuden johtamiseen, kiinteistön toimivuuden ja toimintakunnon arviointiin, monipalvelujen johtamiseen, puhtaus ja kiinteistöpalvelujen kehittäminen tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen mitoittamiseen ja myyntiin.

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon suorittanut voi toimia esimiestehtävissä kiinteistönhoidossa, kotityöpalveluissa ja puhtausalalla. Lisäksi tutkinnon suorittanut voi toimia kiinteistönhoidon ja puhtausalan asiantuntijana kiinteistöissä ja niiden suunnittelussa tai puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työmäärämitoituksessa.

Perusteen nimi	Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-1889-2017
Kouluskoodit	Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinto (487141)
Voimaantulo	01.01.2018

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen suunnitteleminen ja johtaminen, 75 osp (300043).	2
2.2. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen henkilöstön ja osaamisen johtaminen, 75 osp (300044).	7
2.3. Ekotehokkuuden johtaminen, 30 osp (300045).	12
2.4. Kiinteistön toimivuuden ja toimintakunnan arviointi, 30 osp (300046).	14
2.5. Monipalvelujen johtaminen, 30 osp (300047).	16
2.6. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen kehittäminen, 30 osp (300048).	18
2.7. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen mitoittaminen ja myynti, 30 osp (300049).	20

1. Tutkinnon muodostuminen

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkinnon laajuus on 180 osaamispistettä. Tutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta tutkinnon osasta (150 osp) ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta (30 osp).

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT 150 OSP
<i>Valitaan 150 osp.</i>
Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen suunnitteleminen ja johtaminen, 75 osp, P
Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen henkilöstön ja osaamisen johtaminen, 75 osp, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 30 OSP
<i>Valitaan 30 osp.</i>
Ekotehokkuuden johtaminen, 30 osp
Kiinteistön toimivuuden ja toimintakunnon arviointi, 30 osp
Monipalvelujen johtaminen, 30 osp
Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen kehittäminen, 30 osp
Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen mitoittaminen ja myynti, 30 osp
Tutkinnon osa ammattitutkinnosta tai toisesta erikoisammattitutkinnosta 30 osp
<i>Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan erikoisammattitutkintoon voi sisällyttää ammatillisen tutkinnon osan tai osia ammattitutkinnosta tai toisesta erikoisammattitutkinnosta vähintään 30 osaamispisteen laajuisesti.</i>

2. Tutkinnon osat

2.1. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen suunnitleminen ja johtaminen, 75 osp (300043)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja johtaa vastuualueensa palvelutuotantoa
- ylläpitää ja kehittää vastuualueensa asiakkuuksia
- vastata palvelun laadun toteutumisesta ja kehittämisestä asiakaskohteessa
- johtaa vastuualueensa toiminnan kannattavuutta.

Arviointi

OPISKELIJA SUUNNITTELEE JA JOHTAA VASTUUALUEENSA PALVELUTUOTANTOA.

Palvelutuotannon suunnitleminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hallitsee puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen keskeiset työtehtävät niin, että pystyy suunnittelemaan ja johtamaan palvelutuotantoa vastuualueellaan• tuntee oman organisaationsa arvot, liikeidean, toimintakulttuurin ja strategian• perehtyy huolellisesti vastuualueensa asiakaskohteiden toimintaan• tuntee oman vastuualueensa asiakaskohteiden palvelusopimusten puhtaus- ja kiinteistöpalveluja koskevat sisällöt• tuntee vastuualueellaan noudatettavat alakohtaiset viranomaismääräykset ja -ohjeet• suunnittelee palvelutuotannon asiakaskohteeseen palvelusopimuksen ja palvelukuvauksen tai hoitosopimuksen mukaisesti• tulkitsee puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työmäärämitoituksen tuloksia.

Palvelutuotannon johtaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • johtaa itsenäisesti palvelujen tuottamista omalla vastuualueellaan • toimii oman organisaationsa arvojen, liikeidean ja toimintakulttuurin mukaisesti • toteuttaa annettua strategiaa omalla vastuualueellaan • organisoii tarkoituksenmukaisesti puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttamisen asiakaskohteessa • vastaa siitä, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelut tuotetaan sopimusten ja alakohtaisten viranomais määräysten ja -ohjeiden mukaisesti • tekee aktiivista yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa • raportoi sovitulla tavalla asiakkaalle ja organisaatiolleen palvelujen toteuttamisesta • vastaa vastuualueensa puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toimitusvarmuudesta • varmistaa, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelut toteutetaan kestävä kehityksen periaatteiden mukaisesti • selvittää oma-aloitteisesti asiakkaan muuttuneita palvelutarpeita • vastaa sovitulla tavalla palvelutuotannon muutoksista asiakkaan muuttuneissa palvelutarpeissa • päivittää tarvittaessa palvelukuvauksia tai hoitosopimuksia asiakkaan muuttuvissa tarpeissa • organisoii joustavasti asiakaskohteessa mahdolliset puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen muutokset • tekee tarvittaessa asiakkaalle ehdotuksen tai tarjouksen sopimuksen ulkopuolisesta lisäpalvelusta • hyödyntää tarvittaessa sijais- ja varahenkilöjärjestelmiä tai alihankkijoita puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttamisessa • ymmärtää sijais- ja varahenkilöjärjestelmien tai alihankkijoiden kustannusvaikutukset • toimii suunnitelmallisesti, tehokkaasti ja joustavasti • muuttaa toimintaansa tilanteiden mukaisesti • kannustaa aktiivisesti henkilöstöään ehdottamaan kehittämisideoita • arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan.

Työympäristön turvallisuuden varmistaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • selvittää vastuualueensa asiakaskohteiden puhtaus- ja kiinteistöpalveluja koskevat turvallisuusmääräykset • vastaa siitä, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelut toteutetaan työturvallisuutta koskevien määräysten ja ohjeiden mukaisesti • vastaa työympäristön turvallisuudesta • valvoo aktiivisesti turvallisen työympäristön toteutumista • vastaa havaitsemiensa vaarojen pikaisesta korjaamisesta sovitulla tavalla • suunnittelee riskien hallinnan perehdyttämisen työntekijöille yhdessä asiakkaan kanssa • vastaa riskien hallinnan perehdyttämisestä omille työntekijöilleen vastuualueellaan.

Palveluprosessien kehittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • arvioi palveluprosessien toteutumista omalla vastuualueellaan esimerkiksi Lean-menetelmällä tai muulla sovitulla menetelmällä • tunnistaa tarkoituksenmukaiset kehittämistarpeet sopimuksen mukaisissa palveluprosesseissa • arvioi kriittisesti havaittujen puutteiden vaikutuksia asiakastytyväisyyteen, työntekijöiden jaksamiseen ja kustannustehokkuuteen • kehittää palveluprosessia tarvittavin osin yhdessä sidosryhmien kanssa • vie uuden käytännön toimintaan omalla vastuualueellaan • seuraa aktiivisesti muutosten vaikutuksia palveluprosessien toteutumiseen.

OPISKELIJA YLLÄPITÄÄ JA KEHITTÄÄ VASTUUALUEENSA ASIAKKUUKSIA.

Asiakkuuksien ylläpitäminen ja kehittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii organisaationsa asiakashallinnan toimintaohjeiden mukaisesti • arvioi monipuolisesti vastuualueensa asiakaskohteiden toiminnan merkitystä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottamiseen • tekee vastuualueensa asiakkuuksien hoidosta selkeän ja toteuttamiskelpoisen toimintasuunnitelman tavoitteineen • toteuttaa kattavasti laatimaansa toimintasuunnitelmaa vastuualueellaan • arvioi kriittisesti toimintasuunnitelman toteutumista • kehittää puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuotantoa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti • raportoi toimintasuunnitelman toteutumista sovitulla tavalla.

Asiakasyhteydenpito ja asiakasviestintä	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa organisaationsa asiakasviestintäohjeita ja toimintatapoja • huomioi viestinnässä luottamuksellisuuden ja tietosuojavelvoitteet • tiedottaa asianmukaisesti asiakkaalle puhtaus- ja kiinteistöpalveluihin liittyvistä asioista • pitää yhteyttä asiakkaaseen sovitulla tavalla • järjestää sovitut asiakastapaamiset, -palaverit tai -neuvottelut • valmistautuu huolellisesti asiakasyhteydenpitoon ja asiakastapaamisiin • laatii tapaamisista, palavereista tai neuvotteluista asianmukaisen pöytäkirjan tai muistion ja huolehtii sen jakelusta • käyttää ajanmukaista tieto- ja viestintätekniikkaa • keskustelee puhtaus- ja kiinteistöpalveluista käyttäen alan ammattitermejä ja selventää niitä tarvittaessa asiakkaalle • perustelee ehdotuksensa selkeästi • dokumentoi asiakkaan kanssa sovitut asiat • suhtautuu ammattimaisesti saamaansa asiakaspalautteeseen • hoitaa palautteet ja poikkeamat sovitun aikataulun mukaisesti • arvioi asiakasyhteydenpidon ja asiakasviestinnän toteutumista sovitulla tavalla • raportoi palvelujen toteutumisen sovitulla tavalla, esimerkiksi huoltokirjaan • arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan.

OPISKELIJA VASTAA PALVELUN LAADUN TOTEUTUMISESTA JA KEHITTÄMISESTÄ ASIAKASKOHITESSA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii organisaationsa laatujärjestelmän tai laatuohjeiden mukaisesti • suunnittelee ja toteuttaa vastuualueensa laadunvalvonnan organisaationsa ohjeiden ja palvelusopimusten mukaisesti • organisoii vastuualueensa asiakaskohteiden puhtaus- ja kiinteistöpalvelun laadunseurannan sovitulla tavalla • vastaa havaittujen laatuerojen korjaamisesta sovitun aikataulun mukaan • päivittää tarvittaessa oma-aloitteisesti puhtaus- ja kiinteistöpalveluja koskevia ohjeita • antaa rakentavaa palautetta laadun toteutumisesta työntekijöilleen tai alihankkijoille • ohjaa selkeästi henkilöstöään tekemään puhtaus- ja kiinteistöpalvelut sopimuksen mukaisesti • kehittää puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen laatua yhteistyökykyisesti asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa • dokumentoi laadunseurannan tietojärjestelmään organisaationsa tai asiakkaan käytäntöjen mukaisesti • raportoi laadunseurannasta sovitulla tavalla asiakkaalle ja omassa organisaatiossaan • arvioi vastuualueensa laadun toteutumista ja kehittymistä sovitulla tavalla • arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan.

OPISKELIJA JOHTAA VASTUUALUEENSA TOIMINNAN KANNATTAVUUTTA.

Talouden hallinta	
Opiskelija	
Hyväksytyin suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tulkitsee vastuualueensa kustannusrakenteen ja kustannusten muodostumista• hyödyntää tietoa kustannusrakenteesta ja kustannusten muodostumisesta kattavasti vastuualueensa talouden suunnittelussa ja johtamisessa• suunnittelee ja johtaa taloutta omalla vastuualueellaan organisaationsa toimintatapojen mukaisesti• laatii vastuualueelleen realistisen toimintasuunnitelman ja budjetin tai talousarvion• toimii tulostavasti• hyödyntää monipuolisesti organisaationsa raportointijärjestelmiä vastuualueensa talouden hallinnassa• vertailee vastuualueensa talouden tunnuslukuja annettuihin tavoitteisiin organisaationsa toimintatapojen mukaisesti• arvioi toiminnan kannattavuutta ja kustannustehokkuutta asetettujen tavoitteiden pohjalta• reagoi mahdollisiin poikkeamiin ja tekee ripeästi tarvittavat korjaavat toimenpiteet organisaationsa toimintatapojen mukaisesti• kehittää tarvittaessa toimintaa kustannustehokkaammaksi omalla vastuualueellaan• raportoi sovitulla tavalla vastuualueensa asiakaskohteiden kannattavuudesta ja kustannustehokkuudesta• toimittaa henkilöstön palkanmaksuun liittyvät tiedot palkanlaskentaan sovitulla tavalla• kannustaa ja ohjaa selkeästi henkilöstöä taloudelliseen toimintaan

Hankintojen toteuttaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyin suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii organisaationsa hankintaohjeiden ja -säädösten mukaisesti • tekee vastuualueelleen tarpeenmukaisen hankinta- ja investointisuunnitelman • vertailee tarvittaessa palvelujen tuottamiseen hankittavien tuotteiden soveltuvuutta ja kustannustehokkuutta asiakaskohteen tarpeisiin ja hyödyntää vertailutietoa hankinnoissa • seuraa aktiivisesti puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuotteiden kehitystä ja hyödyntää tarvittavin osin uutta tietoa hankinnoissaan • noudattaa johdonmukaisesti kestävä kehityksen periaatteita hankintojen suunnittelussa ja toteutuksessa • arvioi monipuolisesti hankintoihin liittyviä ympäristövaikutuksia • tekee vastuualueensa hankinnat tulostavasti organisaationsa toimintatapojen mukaisesti • seuraa hankintojen ja niiden laskituksen oikeellisuutta • hoitaa mahdollisen reklamaation toimituspoikkeamista tai laskutusvirheistä sovitulla tavalla • vastaa hankintojen varastokierrosta, varastoseurannasta ja tarvittaessa varastokirjanpidosta organisaationsa toimintatapojen mukaisesti • vastaa kalusto- tai koneluetteloiden ylläpitämisestä sovitulla tavalla • ohjaa selkeästi henkilöstöä taloudelliseen tarvikkeiden, laitteiden ja koneiden käyttöön • seuraa ja arvioi hankinta- ja investointisuunnitelman toteutumista ja päivittää suunnitelmaa tarvittaessa • arvioi ja perustelee ammattimaisesti valitsemiensa toiminnan kannattavuuteen vaikuttavien ratkaisujen ja toimenpiteiden kokonaisvaikutuksia.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla ja johtamalla puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottamista vastuualueellaan kiinteistönhoidossa, kotityöpalveluissa tai puhtausalalla. Hän ylläpitää ja kehittää asiakkuuksia ja palvelun laatua. Hän johtaa vastuualueensa toiminnan kannattavuutta ja organisoii hankinnat. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.2. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen henkilöstön ja osaamisen johtaminen, 75 osp (300044)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia esimiehenä puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla
- ennakoida henkilöstötarpeen ja rekrytoida henkilöstöä
- organisoida henkilöstön perehdytyksen
- kehittää omaa ja työyhteisönsä osaamista.

Arviointi

OPISKELIJA TOIMII ESIMIEHENÄ PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUALALLA.

Esimiehenä toimiminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää keskeiset esimiestehtävänsä ja siihen liittyvät tavoitteet omassa organisaatiossaan• tietää esimiestehtävään liittyvät lainsäädännölliset vastuut ja velvoitteet• määrittää yksikkönsä puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen perustehtävät itselleen ja muulle työyhteisölle• toimii organisaationsa arvojen, liikeidean, toimintakulttuurin ja -ohjeiden mukaisesti• toteuttaa annettua strategiaa yhdessä henkilöstönsä kanssa• toimii johdonmukaisesti työnantajan edustajana puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla• toimii suunnitelmallisesti ja joustavasti erilaisissa tilanteissa• tekee perusteltuja ja johdonmukaisia päätöksiä ja kantaa niistä vastuun• hallitsee työsuhteen aloitukseen ja päättämiseen liittyvät toimenpiteet työlainsäädännön mukaisesti• vastaa henkilöstönsä työvuorosuunnittelusta, työjärjestelyistä ja työajan toteutumisesta• suunnittelee vuosilomat ja työntekijöiden muut mahdolliset vapaat asiakaskohteiden toiminnan ja oman organisaationsa toimintatapojen mukaisesti• valvoo töiden sujumista sovitulla tavalla• huomioi luontevasti työntekijöiden erilaisuuden johtamistyyliä valitessaan• toimii esimiesroolinsa edellyttämien eettisten periaatteiden mukaisesti• kohtelee kaikkia työntekijöitään yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti kulttuuritaustasta riippumatta• huomioi tarvittaessa esimiestyössään työntekijöiden kielitaidon• edistää omalla toiminnallaan työmotivaatiota ja työtyytyväisyyttä• puuttuu mahdollisiin työyhteisössä ilmeneviin epäkohtiin välittömästi ja pyrkii ennaltaehkäisemään niitä• toimii mahdollisissa ristiriitatilanteissa maltillisesti, rakentavasti ja sovittelevasti• antaa rakentavaa palautetta henkilöstölleen ja esimiehelleen.

Viestintä ja vuorovaikutus esimiestyössä	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • johtaa työyhteisöään vuorovaikutteisesti • huomioi asianmukaisesti muut vuorovaikutustilanteissa • kertoo omat mielipiteensä rakentavasti • välittää organisaation toiminnan kannalta olennaista tietoa ymmärrettävästi • tiedottaa omalle työyhteisölleen selkeästi muuttuvista tilanteista • laatii selkeitä kirjallisia viestejä, tiedotteita ja dokumentteja henkilöstölle ja eri sidosryhmille suomeksi tai ruotsiksi • viestii suullisesti ja kirjallisesti vieraskielisten työntekijöiden kanssa selkeästi ja ymmärrettävästi, tarvittaessa myös vieraalla kielellä • järjestää työpaikka- tai henkilöstöpalaverit sovitulla tavalla • laatii palavereista asianmukaisen pöytäkirjan tai muistion ja huolehtii sen jakelusta • hallitsee ajanmukaisen tieto- ja viestintäteknikan.

Työlainsäädännön ja sopimusten noudattaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • noudattaa työssään alan työehtosopimusta ja mahdollisia paikallisia sopimuksia • toimii työlainsäädännön ja yhteistoimintamenettelyn keskeisten periaatteiden mukaisesti • selventää tarvittaessa työntekijälle ymmärrettävästi keskeiset työsuhteeseen vaikuttavat asiat työehtosopimuksesta tai työlainsäädännöstä • huolehtii, että työehtosopimus ja keskeinen työlainsäädäntö ovat työntekijöiden nähtävillä • seuraa aktiivisesti työlainsäädännön muutoksia • arvioi realistisesti toimintaansa ja kehittymistarpeitaan esimiestyössä.

Työsuojelusta vastaaminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • vastaa työsuojelun toteutumisesta omalla vastuualueellaan lainsäädännön sekä työnantajan ja asiakkaan ohjeiden mukaisesti • toimii yhteistyössä työsuojeluorganisaation kanssa • tekee vastuualueellaan riskien arvioinnin sovitulla tavalla • huolehtii siitä, että mahdolliset turvallisuusriskit korjataan välittömästi • kehittää ennaltaehkäisevää työturvallisuustoimintaa omalla vastuualueellaan • vastaa siitä, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työtehtävät toteutetaan turvallisuusohjeiden mukaisesti • puuttuu tarvittaessa heti turvallisuutta koskeviin laiminlyönteihin työntekijöidensä ja alihankkijoiden työssä • edistää ennakoivasti ja vastuullisesti omaa ja työyhteisönsä hyvinvointia • huolehtii aktiivisesti työntekijöidensä työergonomiasta • tekee oman työnsä niin, että elimistön kuormitus pysyy tasaisena • kehittää työsuojelutoimia tarvittavin osin omalla vastuualueellaan.

OPISKELIJA ENNAKOI HENKILÖSTÖTARPEEN JA REKRYTOI HENKILÖSTÖN VASTUUALUEELLEEN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • toimii organisaationsa henkilöstöhankintaa koskevien ohjeiden ja toimintatapojen mukaisesti • ennakoii vastuualueensa henkilöstön määrän asiakaskohteiden tarpeiden pohjalta • määrittelee tarvittavan henkilöstön ammattitaitovaatimukset asiakaskohteiden palvelutarpeiden mukaisesti • tekee vastuualueelleen realistisen henkilöstösuunnitelman • hyödyntää tarpeen mukaan ulkopuolisia palvelun tarjoajia osana henkilöstöresursointia organisaationsa ohjeistuksen mukaisesti • käsittelee työpaikkahakemukset ja valitsee haastateltavat työnhakijat organisaationsa toimintatapojen mukaisesti • haastattelee luontevasti työnhakijat ja tekee henkilövalinnan asetettujen vaatimusten mukaisesti • tekee työsopimuksen uuden työntekijän kanssa organisaationsa toimintatapojen mukaisesti • tekee työhönottoon liittyvät muut toimenpiteet sovittulla tavalla • arvioi henkilöstösuunnitelman ja -hankinnan toteutumista • arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan.

OPISKELIJA ORGANISOI HENKILÖSTÖN PEREHDYTYKSEN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> • hallitsee puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen keskeiset työt niin, että pystyy organisoimaan työntekijöiden perehdyttämisen tehtäviin • organisoii työntekijän perehdyttämisen organisaationsa toimintatapojen mukaisesti • vastaa siitä, että käytettävä perehdyttämismateriaali on ajantasainen • toteuttaa työntekijän alkuperehdytyksen oman organisaationsa toimintaan lainsäädännön, työehtosopimuksen ja sovittujen toimintatapojen mukaisesti • huomioi perehdyttämisessä työntekijöiden erilaisuuden • vastaa ja organisoii työntekijän perehdyttämisen asiakaskohteeseen ja puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työtehtäviin • toteuttaa työntekijän jatkoperehdytyksen organisaationsa käytäntöjen mukaisesti • arvioi perehdytyksen toteutumista ja omaa toimintaansa.

OPISKELIJA KEHITTÄÄ OMAA JA TYÖYHTEISÖNSÄ OSAAMISTA.

Oman osaamisen kehittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää itsenäisesti omaa ammatillista osaamistaan• arvioi monipuolisesti omia esimiesvalmiuksiaan puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla• pyytää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan ja suhtautuu rakentavasti saamaansa palautteeseen• arvioi kriittisesti omaa ajankäyttöään ja tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita• laatii itselleen realistisen kehittämissuunnitelman yhdessä esimiehensä kanssa• huolehtii kehittämissuunnitelman toteutumisesta• huolehtii vastuullisesti omasta jaksamisestaan.

Työyhteisön osaamisen kehittäminen	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• määrittelee vastuualueellaan puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttamisessa vaadittavan osaamisen• tukee aktiivisesti henkilöstönsä työhyvinvointia ja työssä jaksamista• arvioi kattavasti henkilöstönsä ammatillista osaamista ja osaamistarpeita puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työtehtävissä• toteuttaa säännöllisesti henkilöstön kehityskeskustelut• määrittelee henkilöstönsä kehittämistarpeet vastuualueensa osaamistarpeiden pohjalta• tekee vastuualueelleen realistisen henkilöstön osaamisen kehittämissuunnitelman• ohjaa työntekijöitään heille soveltuviin koulutuksiin• kannustaa henkilöstöään kehittämään itseään ja omaa työtään• osallistuu omalta osaltaan osaamisen kehittämissuunnitelman toteuttamiseen• seuraa osaamisen kehittämissuunnitelman toteutumista ja päivittää sitä tarvittaessa• raportoi toteutuneet koulutukset organisaationsa ohjeistuksen mukaisesti.

Tiedon hankinta	
Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• päivittää jatkuvasti osaamistaan hankkimalla tietoa tarkoituksenmukaisista lähteistä ja verkostoista• arvioi hankkimansa tiedon käyttökelpoisuutta toiminnan kehittämiseen• hyödyntää hankkimastaan tiedosta oman ja työyhteisön osaamisen kehittämisen kannalta olennaiset asiat• käyttää ajanmukaista tieto- ja viestintäteknologiaa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla esimiehenä vastuualueellaan kiinteistönhoidossa, kotityöpalveluissa tai puhtausalalla. Hän valitsee vastuualueelleen henkilöstön, vastaa heidän perehdyttämisestään, johtaa henkilöstöään sekä vastaa oman ja henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määriteltyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule

kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.3. Ekotehokkuuden johtaminen, 30 osp (300045)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- soveltaa ympäristöasioihin liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita työssään
- johtaa ekotehokkuutta asiakaskohteessa
- kehittää jätteiden kierrätystä asiakaskohteessa.

Arviointi

OPISKELIJA SOVELTAA YMPÄRISTÖASIOIHIN LIITTYVIÄ SÄÄDÖKSIÄ, MÄÄRÄYKSIÄ JA OHJEITA TYÖSSÄÄN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• tietää yleisimmät puhtaus- ja kiinteistöpalvelualalla käytettävät ympäristöjärjestelmät• tuntee organisaationsa ja asiakaskohteen ympäristöjärjestelmän tai ympäristöohjeet• noudattaa omassa työssään ympäristöjärjestelmiä ja -ohjeita sovitulla tavalla• vastaa siitä, että puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työntekijät toimivat ympäristöjärjestelmien ja -ohjeiden mukaisesti• noudattaa toiminnassaan kiertotalouden periaatteita• noudattaa omassa työssään elinkaariajattelun ja kestävä kehityksen periaatteita• toimii ympäristön huomioimiseen liittyvän lainsäädännön mukaisesti• edistää omalta osaltaan vastuualueellaan ympäristötietoisuutta• huolehtii tarvittavasta dokumentoinnista ja raportoinnista omalla vastuualueellaan.

OPISKELIJA JOHTAA EKOTEHOKKUUTTA ASIAKASKOHITESSA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• arvioi asiakaskohteen toiminnan energia- ja ekotehokkuutta sovitulla tavalla• määrittää keskeiset kehittämiskohteet asiakaskohteen energia- ja ekotehokkuudessa• suunnittelee tarvittaessa arvionsa pohjalta asiakaskohteen toimintaa energia- ja ekotehokkaammaksi• esittää asiakkaalle toteuttamiskelpoisia ehdotuksia asiakaskohteen toiminnan kehittämisestä energia- ja ekotehokkaammaksi• tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa energia- ja ekotehokkuuteen liittyvissä asioissa• hyödyntää työssään toimialan ympäristöasioihin liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja sopimuksia• neuvoo asiakkaan henkilöstöä energia- ja ekotehokkuuteen liittyvissä asioissa sovitulla tavalla• arvioi asiakaskohteen toiminnan vaikutusta kiertotalouden toteuttamiseen puhtaus- ja kiinteistöpalveluissa• arvioi ekotehokkuutta puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttamisessa kiertotalouden periaatteiden pohjalta• suunnittelee tarvittaessa arvionsa pohjalta asiakaskohteessa eri vaihtoehtoja puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen ekotehokkuuden kehittämiseksi• kehittää tarvittaessa puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toteuttamista ekotehokkaammaksi kiertotalouden periaatteiden mukaisesti• arvioi ekotehokkuuden toteutumista oman työyhteisönsä toiminnassa kiertotalouden periaatteiden pohjalta• kehittää monipuolisesti oman työyhteisönsä työtä ekotehokkaammaksi• organisoii oman työyhteisönsä perehdyttämisen ekotehokkuuteen• arvioi realistisesti omaa toimintaansa ekotehokkuuden kehittäjänä.

OPISKELIJA KEHITTÄÄ JÄTTEIDEN KIERRÄTYSTÄ ASIAKASKOHITESSA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää asiakaskohteen toiminnasta syntyvät jätelajit• tuntee asiakaskohteessa noudatettavat kunnalliset jätehuoltomääräykset• tuntee asiakaskohteen jätehuolto-ohjeet• kartoittaa jätteiden kierrätyksen toteuttamisen määräysten ja ohjeiden mukaisesti asiakaskohteessa• tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa jätteiden kierrätyksen toteuttamisessa sovitulla tavalla• arvioi asiakaskohteen jätteiden kierrätystä ja sen toimivuutta kiertotalouden periaatteiden pohjalta• esittää tarvittaessa arvionsa pohjalta kehittämissuunnitelmia asiakkaalle jätteiden kierrätyksestä• neuvoo asiakkaan henkilöstöä jätteiden kierrätykseen liittyvissä asioissa sovitulla tavalla• laatii tarvittaessa selkeitä kirjallisia ohjeita ja opasteita jätteiden kierrätyksestä• organisoii oman työyhteisönsä perehdyttämisen määräysten ja ohjeiden mukaiseen jätteiden kierrätykseen• vastaa työntekijöidensä perehdyttämisestä jätteiden käsittelyn turvallisuusohjeisiin• vastaa omalta osaltaan lajittelupisteiden ja jätehuoltotilojen siisteydestä ja toimivuudesta• arvioi realistisesti omaa toimintaansa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä soveltamalla ympäristöasioihin liittyviä säädöksiä, määräyksiä ja ohjeita kiinteistönhoidon tai puhtausalan asiakaskohteessa. Hän arvioi ympäristön huomioimista asiakaskohteen ja oman työyhteisönsä toiminnassa ja kehittää toimintaa tarvittavin osin. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.4. Kiinteistön toimivuuden ja toimintakunnon arviointi, 30 osp (300046)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- toimia puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen asiantuntijana rakennussuunnittelussa
- suunnitella puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen käytössä olevia tiloja
- esittää perustellun suunnitelmansa
- arvioida kiinteistön toimintakuntoa.

Arviointi

OPISKELIJA TOIMII PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN ASIAANTUNTIJANA TILASUUNNITTELUSSA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• selvittää itselleen rakennushankkeen eri vaiheet• tietää, missä hankkeen vaiheissa suunnitellaan puhtaus- ja kiinteistöpalveluja koskevia asioita• ymmärtää rakennuspiirustuksissa käytettävät merkinnät• perehtyy kattavasti rakennuksen tai kiinteistön rakennuspiirustuksiin ja muihin kiinteistöä koskeviin suunnitelmiin• arvioi rakennuspiirustuksista rakennuksen sisäänkäyntiä ja ulkoalueita liian sisään kulkeutumisen ja puhtaanapidon kannalta• arvioi tilojen toimivuutta puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen toiminnan kannalta• suunnittelee yhdessä hankkeen muiden osapuolien kanssa mahdollisimman toimivia ratkaisuja• perustelee ehdotuksensa hankkeen muille osapuolille• ennakoi eri vaihtoehtojen vaikutuksia tilojen hoitokustannuksiin ja ottaa ne huomioon suunnitelmassaan• laatii arvioidensa pohjalta perustellun suunnitelman sisäänkäynnin, ulkoalueiden ja eri tilojen toimivuudesta• valmistautuu esittämään suunnitelmansa tai lausuntonsa selkeästi ja oikeaan aikaan hankkeen yhteistyökumppanille• seuraa aktiivisesti suunnitelmien toteutumista• arvioi suunnitelmansa vaikutusta rakennuksen elinkaareen• arvioi realistisesti omaa toimintaansa.

OPISKELIJA SUUNNITTELEE PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN KÄYTÖSSÄ OLEVIA TILOJA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy rakennuspiirustuksiin ja muihin kiinteistöä koskeviin suunnitelmiin• arvioi puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen käytössä olevien tilojen riittävyttä, toimivuutta ja varustelua palveluille asetettujen vaatimusten pohjalta• arvioi jätehuoltotilojen riittävyttä ja toimivuutta asiakaskohteen toimintaan nähden• arvioi puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen henkilöstön sosiaalitulojen riittävyttä ja toimivuutta• laatii arvioidensa pohjalta perustellun suunnitelman tilojen toimivuudesta ja riittävydestä• seuraa aktiivisesti suunnitelmien toteutumista• arvioi ja perustelee suunnitteluprosessin onnistumista.

OPISKELIJA ESITTÄÄ PERUSTELLUN SUUNNITELMANSA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• esittelee suunnitelmansa rakennushankkeen yhteistyökumppaneille oikea-aikaisesti hankkeen eri vaiheissa• laatii selkeitä kirjallisia materiaaleja• esittää suunnitelmansa yhteistyökumppaneille ymmärrettävästi• perustelee ehdotuksensa selkeästi• ottaa vastaan palautetta ammattimaisesti• pitää sovittulla tavalla yhteyttä hankkeen osapuoliin• arvioi omaa toimintaansa.

OPISKELIJA ARVIOI KIINTEISTÖN TOIMINTAKUNTOA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• perehtyy asiakaskohteen toimintaan ja kiinteistöön• arvioi rakennuksen toimintakuntoa ja toimivuutta• arvioi ulkoalueiden kuntoa ja toimivuutta• arvioi kiinteistön sisätilojen ja ulkoalueiden turvallisuutta• raportoi asianmukaisesti havaitsemistaan vioista ja puutteista kiinteistön ylläpitäjälle• arvioi realistisesti omaa toimintaansa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla kiinteistönhoidon tai puhtausalan asiantuntijana kiinteistöissä ja niiden suunnittelussa. Hän arvioi rakennussuunnittelun aikana kiinteistön toimivuutta ja hoitokustannuksiin vaikuttavia tekijöitä kiinteistönhoidon tai puhtauspalvelujen näkökulmasta ja esittää suunnitelmansa yhteistyökumppaneilleen. Opiskelija arvioi kiinteistön toimintakuntoa ja raportoi havainnoistaan kiinteistön ylläpitäjälle. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.5. Monipalvelujen johtaminen, 30 osp (300047)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja johtaa vastuualueellaan monipalvelujen tuotantoa
- johtaa monialaista työyhteisöä
- kehittää monipalvelujen tuotantoa vastuualueellaan.

Arviointi

OPISKELIJA SUUNNITTELEE JA JOHTAA VASTUUALUEELLAAN MONIPALVELUJEN TUOTANTOA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hallitsee vastuullaan olevien palvelujen keskeiset työtehtävät niin, että pystyy suunnittelemaan ja johtamaan palvelutuotantoa vastuualueellaan• suunnittelee monipalvelujen toteuttamisen palvelusopimuksen ja noudatettavien alakohtaisten viranomaismääräysten ja -ohjeiden mukaisesti• organisoii monipalvelun joustavan toteutuksen asiakaskohteessa palvelusopimuksen ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti• johtaa itsenäisesti palvelujen tuottamista vastuualueellaan• varmistaa, että palvelut tuotetaan kestävästi kehityksen periaatteiden mukaisesti• vastaa työympäristön turvallisuudesta eri palvelujen tuottamisessa• tekee luontevasti tarvittavaa yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa• keskustelee ammattimaisesti eri palveluista asiakkaan kanssa• hallitsee eri palvelujen laadunseurannan toteuttamisen ja raportoinnin• vastaa toiminnan kannattavuudesta asetettujen tavoitteiden mukaisesti• arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan.

OPISKELIJA JOHTAA MONIALAISTA TYÖYHTEISÖÄ.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• määrittää monipalvelun tavoitteet ja perustehtävät työyhteisölle• johtaa monialaisen työyhteisön työtä asiakaskohteessa• vastaa työturvallisuuden toteutumisesta eri palvelujen työtehtävissä• tukee aktiivisesti henkilöstönsä työhyvinvointia ja työssä jaksamista• vastaa ergonomian toteutumisesta eri palvelujen työtehtävissä• toimii johdonmukaisesti ja suunnitelmallisesti erilaisissa tilanteissa• vastaa henkilöstönsä oikeudenmukaisesta työvuorosuunnittelusta ja työjärjestelyistä• huomioi johtamisessa joustavasti työntekijöiden erilaisuuden• kohtelee kaikki työntekijöitään tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti• kannustaa aktiivisesti työntekijöitä yhteistyöhön monipalvelujen tuottamisessa• tiedottaa työyhteisölle toiminnan kannalta olennaista tietoa ymmärrettävästi• viestii suullisesti ja kirjallisesti työntekijöiden kanssa erilaisissa tilanteissa selkeästi ja ymmärrettävästi• noudattaa työssään työlainsäädäntöä, noudatettavia työehtosopimuksia ja mahdollisia paikallisia sopimuksia• antaa työntekijöille rakentavaa ja asianmukaista palautetta• arvioi realistisesti omaa toimintaansa monialaisen työyhteisön johtamisessa.

OPISKELIJA KEHITTÄÄ MONIPALVELUJEN TUOTANTOA VASTUUALUEELLAAN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• ylläpitää aktiivisesti omaa ammatillista osaamistaan vastuullaan olevilla eri osa-alueilla• arvioi kattavasti sopimuksen mukaisten monipalvelujen toteutusta asiakkaan ja henkilöstönsä näkökulmasta• kehittää tarvittaessa palveluja yhteistyökykyisesti asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa• edistää monialaisen työyhteisön joustavaa yhteistyötä• selvittää kattavasti asiakkaan muuttuneita palvelutarpeita• tekee tarvittaessa ehdotuksen tai tarjouksen asiakkaalle sovitun monipalvelun muutoksista tai lisäpalveluista• organisoii itsenäisesti mahdolliset muutokset palveluissa• vastaa henkilöstönsä osaamistarpeiden mukaisesta kehittämisestä• arvioi kriittisesti omaa toimintaansa monipalvelujen tuotannon kehittämisessä.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla ja johtamalla monipalvelujen tuottamista vastuualueellaan. Hänen vastuullaan on vähintään kahden erilaisen palvelun (esimerkiksi kiinteistöpalvelut, kotityöpalvelut, puhtauspalvelut, ravitsemispalvelut ja turvapalvelut) tuottaminen asiakkaalle. Opiskelija johtaa monialaista työyhteisöä ja kehittää monipalvelujen tuotantoa. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.6. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen kehittäminen, 30 osp (300048)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen nykytilaa ja kehittämistarvetta
- suunnitella kehittämisprojektin
- organisoida ja toteuttaa kehittämisprojektin eri vaiheet
- hyödyntää käytännössä kehittämisprojektin tuloksia.

Arviointi

OPISKELIJA ARVIOI PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN NYKYTILAA JA KEHITTÄMISTARVETTA.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• havaitsee organisaationsa toiminnassa, oman työyhteisönsä toiminnassa tai asiakasyhteistyössä kehittämiskohteen• määrittelee kehittämiskohteen kannalta keskeiset sidosryhmät• arvioi kriittisesti keskeisten sidosryhmien kanssa kehitettävän toiminnan nykytilaa• arvioi keskeisten sidosryhmien kanssa realistisesti toiminnan kehittämistarvetta• tekee johtopäätökset toiminnan kehittämisestä.

OPISKELIJA SUUNNITTELEE KEHITTÄMISPROJEKTIN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee kehittämisprojektin toteutuksen• asettaa realistiset väli- ja lopputavoitteet sekä mittarit projektille• määrittelee toteuttamiskelpoisen aikataulun• varaa projektille tarvittavat resurssit• määrittää kehittämisprojektiin osallistuvat henkilöt• perehdyttää osallistujat asianmukaisesti kehittämisprojektiin• kartoittaa kattavasti projektin mahdolliset riskit• arvioi realistisesti, miten mahdollisia riskejä voidaan minimoida• tekee tarkoituksenmukaisen kustannusarvion kehittämisprojektille.

OPISKELIJA ORGANISOI JA TOTEUTTAA KEHITTÄMISPROJEKTIN ERI VAIHEET.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• käynnistää itsenäisesti kehittämisprojektin• toimii vastuuntuntoisesti kehittämisprojektin vetäjänä tai toteuttajana• seuraa säännöllisesti asetettujen tavoitteiden toteutumista• seuraa säännöllisesti kehittämisprojektin toteutuneita kustannuksia• muuttaa tarvittaessa työskentelyä ja toimintaa kehittämisprojektissa• dokumentoi kehittämisprojektin vaiheet sovitulla tavalla• tiedottaa tarvittavin osin projektin etenemisestä sidosryhmille• raportoi projektin vaiheet ja tulokset sovitulla tavalla• arvioi kehittämisprojektin onnistumista ja perustelee arvionsa asetettujen tavoitteiden ja mittarien pohjalta.

OPISKELIJA HYÖDYNTÄÄ KÄYTÄNNÖSSÄ KEHITTÄMISPROJEKTIN TULOKSIA.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee kehittämisprojektin toteuttamiskelpoisten tulosten käyttöönoton• tiedottaa uuden toiminnan käynnistämisestä tarvittaville tahoille tarkoituksenmukaisella tavalla• vie kehittämisprojektin toteuttamiskelpoiset tulokset kattavasti toimintaan• vastaa tarvittavien tahojen perehdyttämisestä uusiin käytäntöihin• seuraa aktiivisesti muutosten vaikutusta toimintaan• kehittää tarvittaessa joustavasti toimintaa• arvioi realistisesti omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan kehittämisprojektin eri vaiheissa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla ja toteuttamalla puhtaus- tai kiinteistöpalvelujen tuottamiseen liittyvän kehittämisprojektin organisaatiossaan tai omalla vastuualueellaan. Kehittämisprojektin tavoitteena voi olla oman organisaation toiminnan, oman työyhteisön toiminnan tai asiakasyhteistyön kehittäminen. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.

2.7. Puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen mitoittaminen ja myynti, 30 osp (300049)

Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- suunnitella ja valmistella puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen myyntiä
- myydä puhtaus- ja kiinteistöpalveluja asiakkaalle
- suunnitella asiakaskohteen puhtaus- ja kiinteistöpalvelut
- mitoittaa puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työmäärän asiakaskohteeseen
- käynnistää mitoitettun asiakaskohteen puhtaus- ja kiinteistöpalvelut.

Arviointi

OPISKELIJA SUUNNITTELEE JA VALMISTEE PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN MYYNTIÄ.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• seuraa asiakkaiden toiminnassa tapahtuvia muutoksia ja puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tarpeita• arvioi palvelutarpeita oman palvelutuotannon ja palvelujen myymisen kannalta• tuntee kattavasti organisaationsa palvelutuotteet ja palvelujen hinnoittelun• kartoittaa ja ennakoii monipuolisesti vastuualueensa tai mahdollisten uusien asiakkaiden palvelutarpeita• kannustaa henkilöstöään seuraamaan ja kartoittamaan vastuualueensa asiakkaan lisäpalvelutarpeita• reagoi asiakkaan tekemiin palvelu- tai tarjouspyyntöihin sovitusti• suunnittelee myyntitoimenpiteet asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi• tekee palvelujen markkinoinnin tai myynnin suunnittelussa sujuvaa yhteistyötä organisaationsa sisällä• valmistautuu esittelemään ja myymään asiakkaalle puhtaus- ja kiinteistöpalveluja.

OPISKELIJA MYY PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJA ASIAKKAALLE.

Opiskelija	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• toimii ammattimaisesti markkinoidessaan palveluja asiakkaalle• toteuttaa asiakastapaamisen suunnitellusti• luo myyntikeskustelulle myönteisen ilmapiirin• varmistaa luontevasti asiakkaan palvelutarpeet kysymällä, keskustelemalla ja kuuntelemalla• esittelee ja myy aktiivisesti asiakkaalle oman organisaationsa tai yhteistyökumppanin tuottamia palveluja• kuuntelee asiakasta ja perustelee asiakkaalle palveluvaihtoehtoja ammattimaisesti• neuvoo asiakasta ystävällisesti palvelujen valintaan ja toteutukseen liittyvissä asioissa• käyttää myyntitilanteessa alan ammattikäsitteitä ja selventää niitä tarvittaessa• dokumentoi asiakastapaamisessa sovitut asiat selkeästi jatkotoimenpiteitä varten.

OPISKELIJA SUUNNITTELEE ASIAKASKOHTEEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUT.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• hallitsee puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen työt niin, että pystyy suunnittelemaan palvelut ja mitoittamaan työmäärän asiakaskohteessa• tuntee työmäärämitoituksen perusteet ja mitoitusprosessin vaiheet niin, että pystyy toteuttamaan mitoitusprosessin• perehtyy huolellisesti tarjouspyyntöön tai toimeksiantoon• suunnittelee puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen mitoitusprosessin• hankkii käyttöönsä palvelujen suunnittelussa ja työmäärämitoituksessa tarvittavat asiakirjat, pohjapiirustukset ja kiinteistön perustiedot• tiedottaa henkilöstölle ja yhteistyötahoille työmäärämitoituksesta organisaationsa ohjeiden ja käytäntöjen mukaisesti• käyttää työssään nykyaikaista tieto- ja viestintäteknikkaa ja mitoituksen suunnitteluohjelmaa.

OPISKELIJA MITOITTAÄ PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUJEN TYÖMÄÄRÄN ASIAKASKOHTEESEEN.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• varmistaa tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeet ja toiveet palvelujen suunnittelua varten• kertoo tarvittaessa palvelujen työmäärämitoituksesta asiakkaalle ja perustelee mitoituksen käsitteitä ja toimintakäytäntöjä• perehtyy mitoitettavaan asiakaskohteeseen tai kiinteistöön huolellisesti niin, että pystyy suunnittelemaan ja mitoittamaan kohteen• tekee asiakkaan tarpeiden pohjalta työmäärämitoituksen suunnitteluohjelmalla• hyödyntää monipuolisesti suunnitteluohjelman työmäärä- ja yhteenvetoraportteja ja työohjeita• suunnittelee mitoitettun kohteen tarvikkeiden tarpeet• tekee työmäärämitoituksen pohjalta hankinta- ja investointisuunnitelman• huomioi suunnittelussa kestävän kehityksen periaatteet• tekee hinnoittelulaskelman tai tarjouslaskelman palvelutarjousta varten• valmistelelee omalta osaltaan palvelutarjouksen liitteineen asiakkaan tarpeen tai toimeksiannon mukaisesti• esittelee suunnittelemansa palvelun asiakkaalle sovitulla tavalla• suunnittelee itsenäisesti kohteen työt mitoituksen pohjalta• laatii mitoitettuun kohteeseen palvelukuvauksen, työohjeet ja aluekartan• arvioi työmäärämitoitushankkeen onnistumista.

OPISKELIJA KÄYNNISTÄÄ MITOITETUN ASIAKASKOHTTEEN PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUT.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">• suunnittelee työmäärämitoituksen käyttöönoton asiakaskohteessa• tiedottaa asiakasta ja henkilöstöä organisaationsa käytännön mukaisesti• käynnistää mitoitettun asiakaskohteen puhtaus- ja kiinteistöpalvelut organisaationsa käytännön mukaisesti• vastaa henkilöstön perehdyttämisestä mitoitettun asiakaskohteen puhtaus- ja kiinteistöpalveluihin• seuraa työmäärämitoituksen ja työajan toteutumista organisaationsa käytäntöjen mukaisesti• päivittää tai korjaa mitoitusta tarvittaessa• arvioi omaa toimintaansa ja kehittymistarpeitaan mitoitusprosessissa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä suunnittelemalla ja toteuttamalla puhtaus- tai kiinteistöpalvelujen työmäärämitoituksen asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Lisäksi hän käynnistää mitoitettun asiakaskohteen puhtaus- tai kiinteistöpalvelut. Näytössä osoitettavan ammattitaidon tulee vastata tutkinnon osassa määritellyjä ammattitaitovaatimuksia. Mikäli opiskelijan ammattitaito ei tule kattavasti esiin näytössä, ammattitaidon osoittamista täydennetään muilla tavoin, jotta osaaminen voidaan arvioida kriteerien mukaisesti.