

Näyttötutkinnon perusteet

**SIIVOUSTEKNIKON  
ERIKOISAMMATTITUTKINTO  
2005**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 37/011/2005

MÄÄRÄYS **Velvoittavana  
noudatettava**

PÄIVÄMÄÄRÄ **28.10.2005**

Voimassaoloaika  
**1.11.2005 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta  
Määräyksen antamiseen perustuu  
**L 631/1998 13 § 2 mom**  
**A 812/1998 1 § 1 mom**

Kumoaa määräyksen nro **79/011/2000**  
Muuttaa määräystä nro

## SIIVOUSTEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt siivousteknikon erikoisammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.11.2005 lukien toistaiseksi.

Tutkintoon tai sen osaan valmistavan koulutuksen järjestäjän on laadittava ja hyväksyttävä koulutusta varten opetussuunnitelma noudattaen, mitä näissä tutkinnon perusteissa on määrätty. Ammattitaidon näytöt on järjestettävä osana valmistavaa koulutusta.

Tutkintotoimikunta, tutkinnon järjestäjä ja koulutuksen järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Todistuksiin merkittävistä tiedoista ja todistusmalleista sekä henkilökohtaisten opiskeluohjelmien laatimisen perusteista määrätään erikseen.

Pääjohtaja

Kirsi Lindroos

Ylitarkastaja

Lea Lakio

## SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET .....	7
	1 § Näyttötutkinnot .....	7
	2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus .....	7
	3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet .....	7
2	Luku	
	SIIVOUSTEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	8
	1 § Tutkinnon osat .....	8
3	Luku	
	SIIVOUSTEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	9
	1 § Toimitilapalvelujen johtaminen .....	10
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	18
	2 § Toimitilapalvelujen suunnittelu ja kehittäminen .....	19
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	19
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	19
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	22
	3 § Kielitaito esimiestehtävissä .....	22
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	22
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	22
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	23
	4 § Toimitilapalvelujen markkinoiminen .....	24
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	24
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	24
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	26
	5 § Ympäristönhuoltopalvelujen johtaminen ja kehittäminen .....	26
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	26
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	26
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	28
	6 § Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla .....	29
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	29
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	29
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	30

7 § Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa .....	30
Ammattitaidon osoittamistavat .....	30
Liite Siivousteknikon työn kuvaus .....	30

## NÄYTTÖTUTKINTOJEN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET

### 1 § Näyttötutkinnot

---

Näyttötutkinnot ovat ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomia. Koulutuksessa, työelämässä ja harrastuksissa hankittua osaamista voidaan hyödyntää tutkinnoissa vaaditun ammattitaidon näytöissä.

Näyttötutkinnot ovat rakenteeltaan modulaarisia. Ne muodostuvat työelämästä ja sen kehittymistarpeista johdetuista tehtäväkokonaisuuksista, joille on ominaista toiminnallisen ja tiedollisen perustan yhteisyys, ammattitaidon monipuolisuus sekä työprosessin ja sen tulosten yhdentyminen. Tutkinnon osa muodostaa ammattipätevyyyden osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi ja arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Näytöt järjestetään ja suoritetaan joustavasti tutkinnon osa kerrallaan. Koko tutkinnon sijasta tavoitteena voi olla myös tietyn tai tiettyjen tutkinnon osien suorittaminen.

Ammattitaitovaatimusten kuvauksen perustana on pätevyystyypitys, jonka katsotaan parhaiten soveltuvan ammattialalle. Kuvauksessa keskitytään ammatin ydintoimintojen vaatimuksiin, toimintaprosessien hallintaan ja laaja-alaiseen ammattikäytäntöön. Vaatimukset kattavat myös työelämässä tarvittavan kielitaidon ja sosiaaliset valmiudet.

### 2 § Näyttötutkintoihin valmistava koulutus

---

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei muodollisesti voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin erilaisen valmistavan koulutuksen yhteydessä.

Valmistavan koulutuksen järjestäjän tulee vahvistaa opetussuunnitelma tutkintojen perusteiden mukaisesti. Koulutus ja siihen sisältyvät näytöt on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Koulutuksen järjestäjän velvollisuutena on järjestää näytöt osana valmistavaa koulutusta. Opiskelijan velvollisuutena on osallistua näyttöihin osana opintojaan.

### 3 § Ammattitaidon osoittamistapojen ja tutkintosuoritusten arvioinnin yleiset perusteet

---

Näyttöjen arviointi edellyttää järjestelmällistä aineiston keräämistä, päätöksentekoa ja dokumentointia tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista suhteessa tutkinnon perusteissa määriteltyihin ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereihin. Arvioinnin painopisteen tulee olla tekemisessä ja työssä toimimisessa. Taito tai osaaminen on arvioitava pääsääntöisesti suoraan vastaavasta työtoiminnasta.

Näyttöympäristön tulee olla todellinen tai mahdollisimman realistinen. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimene-

telmiä kuten havainnointia, haastatteluja, kyselyjä, aikaisempia dokumentoituja näyttöjä sekä itse- ja ryhmäarviointia. Näytöt tulee järjestää tutkinnon osittain siten, että niissä voidaan arvioida ammatinhallinnan kannalta keskeisten tavoitteiden saavuttamista.

Arvioinnin kohteilla ilmaistaan osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Huomio tulee kiinnittää ydintaitoihin, työn perustana olevan tiedon hallintaan, työmenetelmien, työvälineiden ja materiaalien hallintaan sekä työprosessin hallintaan. Sekä arvioinnin kohteet että kriteerit on johdettu vastaavan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteisiin perustuvat arviointikriteerit kuvaavat ja täsmentävät eritasoisia suorituksia. Kriteereillä ilmaistaan kynnykset, joiden avulla erotellaan eritasoiset suoritukset.

## 2 Luku

### SIIVOUSTEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

#### 1 § Tutkinnon osat

---

Siivousteknikon erikoisammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta.

Siivousteknikon erikoisammattitutkinnon osat ovat:

Pakolliset osat:

- 1 § Toimitilapalvelujen johtaminen
- 2 § Toimitilapalvelujen suunnittelu ja kehittäminen

Valinnaiset osat:

- 3 § Kielitaito esimiestehtävissä
- 4 § Toimitilapalvelujen markkinoiminen
- 5 § Ympäristöhuoltopalvelujen johtaminen ja kehittäminen
- 6 § Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla
- 7 § Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa

### 3 Luku

#### SIIVOUSTEKNIKON ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Siivousteknikon erikoisammattitutkinnossa ammattitaitovaatimukset (kohta a) on muodostettu työelämän tehtävä- ja taitoalueista. Arvioinnin kohteissa (kohdan b lihavoidut otsikot) ilmaistaan ne ammattitaidon kannalta keskeiset alueet tai toiminnot, joihin arvioinnissa on kiinnitettävä erityinen huomio. Arviointikriteerit (kohta b) puolestaan ilmaisevat, kuinka tutkinnon suorittajan on työssään suoriuduttava. Ammattitaidon osoittamistavat -kohdassa (kohta c) on määritelty kyseisen tutkinnon osan näytön antamisen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämissuunnitelmaan. Tutkintovaatimuksista johdetut näytöt ja niiden tehtävät tulee suunnitella sellaisiksi, että ne ovat ammatinhallinnan kannalta keskeisiä ja niihin on sisällytettävä arviointikohteissa esitetyt alueet tai toiminnot kattavasti. Näytöissä tulee ilmetä tutkinnon suorittajan valmiudet ja kyky muuntaa sekä soveltaa tietojään ja taitojaan vaihtelevissa tilanteissa. Kunkin tutkinnon osan näyttöpaikan on oltava sellainen, että tutkinnon suorittaja pystyy tekemään tehtäviä, joista pystytään kattavasti toteamaan tutkinnon osan arviointikriteereissä määritelty suoritustason saavuttaminen.

Ammattitaidon näyttämistä varten on kullekin näytön antajalle huolellisesti laadittava henkilökohtainen näyttösuunnitelma. Tämä on laadittava siivousteknikon erikoisammattitutkinnon perusteita noudattaen. Siivousteknikon erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioidessa kerätään aineistoa arviointipäätöksen tekoa varten. Arviointiaineisto kerätään tutkinnon suorittajan ammatillisista ja työtoimintavalmiuksista järjestelmällisesti ja ensisijaisesti laadullisin menetelmin. Arviointipäätös siitä, onko suoritus hyväksytty vai hylätty, tehdään kerätyn aineiston perusteella arviointikokouksessa kolmikantaisesti (työnantajan, työntekijän tai itsenäisen ammatinharjoittajan ja opettajien edustajat). Kussakin tutkinnon osassa hyväksytään arviointikriteereissä määritelty suoritustaso.

Arvioinnin yhtenäistämiseksi tutkintotoimikunta tekee lopullisen linjauksen ammattitaidon arvioinnista. Se ei kuitenkaan saa muuttaa arvioinnin perusteita. Tutkintojen valtakunnallisen laatutason varmistusta varten näyttöjen järjestäjä on velvollinen toimittamaan siivousteknikon näyttötutkinnon järjestämissuunnitelman puhdistuspalvelualan esimiestyön tutkintotoimikunnalle hyväksyttäväksi ennen näyttöjen järjestämistä. Tutkintotoimikunta päättää tulkintakysymyksistä, kuten esimerkiksi näyttöpaikkojen soveltuvuudesta kyseisen tutkinnon osan suorittamiseen ja näytön riittävydestä.

Suoritus keskeytetään, jos tutkinnon suorittajan toiminta vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai jos hän vakavasti lyö laimin omaa tai työyhteisön turvallisuutta.

Tutkinnon osien ammattitaitovaatimukset, arviointikohteet ja kriteerit sekä ammattitaidon osoittamistavat ovat seuraavat:

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja hallitsee monipuolisesti käytännön siivoustyön ja siivouksen ammattitekniikan. Hän tekee siivoustyötä ammattimaisesti ja asiakaslähtöisesti.</p>	<p><b>Siivoustyön hallinta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työskentelee työohjeiden tai palvelukuvauksen ja sovitun laadun mukaisesti</li> <li>• ottaa huomioon siivouskohteen toiminnan sekä sisäiset ja ulkoiset asiakkaat</li> <li>• tietää oman toiminnan tai työn merkityksen palvelun kokonaisuuden kannalta</li> <li>• ottaa työssään huomioon työkohteensa toiminnan ja olosuhteiden asettamat siivouksen erityisvaatimukset, esimerkiksi siivoustyön tavoite, työtekniikka, työjärjestys, työn ajankohta ja rytmitys ym.</li> <li>• keskustelee työstään ammattimaisesti ja käyttää alan ammattitermejä</li> <li>• suunnittelee ylläpito- ja perussiivoustehtävät asiakaskohteen tarpeiden ja puhtaustasovaatimusten mukaisesti</li> <li>• arvioi työkohteessa olevaa likaa ja suunnittelee työtehtävät ja työjärjestyksen sen perusteella</li> <li>• työskentelee hygieenisesti/aseptisesti (käsihygieniä, työjärjestys, työtapa, eritetahrojen poisto)</li> <li>• hallitsee siivousmenetelmät, tietää niiden erot ja osaa perustella valintojaan</li> <li>• valitsee siivousmenetelmät ja -aineet lian, pintamateriaalien, käytettävissä olevan ajan ja puhtaustasovaatimusten perusteella</li> <li>• työskentelee käyttäen siivousmenetelmiä ja -välineitä taloudellisesti ja tehokkaasti, esimerkiksi välineiden työlevydet, koneiden käyttö, siivouspyyhkeiden käyttö,</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja perehdyttää työntekijöitä organisaation tai yrityksen ja asiakaskohteen uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin. Hän suunnittelee ja toteuttaa asiakaskohteen tehtäväkohtaisen opastuksen. Hän ohjaa työntekijöitä työskentelemään asiakaslähtöisesti, eri puhtaustaso-vaatimusten mukaisesti, hygieenisesti, ergonomisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti. Hän kannustaa ohjattaviaan oppimaan uutta ja kehittämään työtään.

siivousaineiden annostelu, veden käyttö ja joutuisuus

- tunnistaa työkohteen pinta- materiaalit ja puhdistaa, suojaa ja hoitaa niitä
- tietää siivouskoneiden toiminta- periaatteet ja käyttää koneita tarkoi- tuksenmukaisesti
- puhdistaa ja huoltaa käyttämänsä siivousvälineet, -koneet ja -tekstiilit
- työskentelee ergonomisesti
- noudattaa yleisiä työsuojelu- määräyksiä
- huolehtii työturvallisuudesta
- käyttää tarvittavia suojaimia, esi- merkiksi suojakäsineet, hengitys- ja kuulosuojaimet sekä muut suojaimet
- huolehtii asiakasturvallisuudesta hätätilanteissa ja tietää esimerkiksi hätäpoistumistiet
- huolehtii siisteydestään, työvaate- tuksestaan ja välineistöstään

### **Perehdyttäminen ja ohjaaminen**

- tietää organisaation tai yrityksen perehdyttämissuunnitelman tai perehdyttämishojet ja toimii niiden mukaisesti
- perehdyttää työntekijöitä organi- saation tai yrityksen toimintaan, esimerkiksi liike- tai palveluidean, palveluiden, toimintatapojen ym. osalta
- perehdyttää työntekijöitä asiakas- kohteeseen ja sen toimintaan, esimerkiksi työalue, tehtävät, työaika, työvuorot, tautot ym.
- perehdyttää työntekijöitä uusiin ja muuttuneisiin tehtäviin
- perehdyttää työntekijöitä työ- turvallisuuteen
- perehdyttää työntekijöitä asiakas- turvallisuuteen, esimerkiksi salassapitoon, avainten hallintaan, kohteessa kulkemiseen, tietoturvaan,

	<p>mahdollisiin uhkatilanteisiin ym.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää työntekijöitä noudattamaan sovittua laatua</li> <li>• perehdyttää työntekijöitä asiakas-kohteen ympäristöasioihin, esimerkiksi lajittelu, jätehuolto</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan perehdytyskansion sisällöstä tai perehdytysmateriaalista ja esimerkiksi sen päivittämisestä ja täydentämisestä</li> <li>• soveltaa ohjaustilanteissa ammattitaitoaan monipuolisesti</li> <li>• toimii suunnitelmallisesti ja tuloksellisesti</li> <li>• selvittää työntekijöiden osaamisen ja ohjaa työntekijöitä heidän erilaisen työtaitonsa edellyttämällä tavalla</li> <li>• toimii luontevasti erilaisten ihmisten kanssa</li> <li>• valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän</li> <li>• ohjaa työntekijöitä huomioimaan asiakkaan tarpeet</li> <li>• ohjaa työntekijöitä noudattamaan sovittua laatua</li> <li>• ohjaa työntekijöitä näkemään oman työnsä vaikutuksen työn kokonaisuuteen</li> <li>• ohjaa työntekijöitä asiakaskohteessa työtehtäviin, esimerkiksi työ- tai vastuualue, siivoustyö, muut palvelutehtävät, työmenetelmät, aineet, välineet, koneet ym.</li> <li>• ohjaa työntekijöitä noudattamaan työturvallisuusohjeita sekä käyttämään suojaimia asianmukaisesti</li> <li>• ohjaa työntekijöitä ennaltaehkäisemään altistumisia ja työperäisiä sairauksia</li> <li>• ohjaa työntekijöitä ottamaan huomioon omaan työhönsä liittyvät ympäristöasiat, esimerkiksi veden käyttö, kertakäyttötuotteet, kieräytys, lajittelu ym.</li> <li>• ohjaa työntekijöitä osallistumaan</li> </ul>
--	--

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa vastuualueensa henkilöstöhankinnan ja työhönoton.

omaa työtään koskevaan kehittämiseen ja päätöksentekoon

- antaa työntekijöille vastuuta ja luottaa heihin
- kannustaa työntekijöitä kysymään, etsimään tietoa, oppimaan uutta, kokeilemaan, kyseenalaistamaan sekä sopeutumaan muutoksiin
- seuraa työntekijöiden osaamisen kehittymistä ja antaa palautetta rakentavasti
- pyytää työntekijöiltä palautetta omasta työstään ja hyödyntää sitä oman työskentelynsä kehittämisessä
- hyödyntää saamaansa palautetta työssään

### **Henkilöstöhankinta**

- ennakoii ja suunnittelee vastuualueensa henkilöstötarpeen, esimerkiksi nykyinen henkilöstömäärä, vaihtuvuus, sijaistarve, henkilöstötarve tulevaisuudessa
- tietää organisaation tai yrityksen henkilöstöhankinnassa noudatettavat ohjeet ja noudattaa niitä
- tietää henkilöstön hankintatavat, esimerkiksi sisäinen ja ulkoinen henkilöstöhankinta, ja käyttää niitä
- suunnittelee ja toteuttaa vastuualueensa henkilöstöhankinnan
- käsittelee työpaikkahakemukset ja haastattelee työnhakijat
- tekee työntekijän kanssa kirjallisen työsopimuksen
- selvittää työntekijälle keskeiset työsuhdeasiat organisaatiossa tai yrityksessä sovellettavan työehtosopimuksen tai työlainsäädännön mukaisesti, esimerkiksi palkkaus, koeaika, työaika, lepotauot, sairausloma, vuosiloma, irtisanomisajat ym.
- tiedottaa henkilöstövalinnoista organisaationsa sisällä ja asiakkaalle

Tutkinnon suorittaja toimii esimies-tehtävissä vastuualueellaan. Hän on perehtynyt nykyisiin johtamisjärjestelmiin, johtamistyylihin ja johtamistapoihin ja soveltaa niitä työssään. Hän tietää keskeisen työ-lainsäädännön ja noudattaa sitä työssään.

### **Henkilöstön johtaminen**

- tietää organisaationsa tai yrityksensä arvot, toiminta-ajatuksen ja liike-idean tai toimintaidean ja toimii niiden mukaisesti
- tietää vastuualueensa asiakas-kohteiden toiminnan ja tavoitteet
- sitoutuu työhönsä ja ottaa siitä vastuun
- vastaa omasta ja henkilöstönsä työn laadusta
- työskentelee tehokkaasti organisaationsa tai yrityksensä tavoitteiden saavuttamiseksi
- selvittää henkilöstölleen toiminnan tavoitteet ja tunnusluvut
- toimii vastuualueellaan esimies-tehtävissä (suunnittelu, organisointi ja delegointi, seuranta, valvonta ym.)
- tietää yleisimmät nykyiset johtamisjärjestelmät ja soveltaa niitä työssään
- soveltaa toimintatilanteeseen sopivaa johtamistyyliä ja johtamistapaa
- tietää keskeisen työ-lainsäädännön (työsopimuslaki, työaikalaki, vuosilomalaki, työturvallisuuslaki, laki nuorista työntekijöistä, laki yksityisyyden suojasta) ja organisaatiossaan tai yrityksessään sovellettavat alan työehtosopimukset sekä yhteistoimintamenettelyn (laki yhteistoiminnasta yrityksissä, yhteistoimintasopimus) ja noudattaa niitä työssään
- suunnittelee ja toteuttaa vastuualueensa henkilöstöasiat, esimerkiksi työvuorot, tuntikirjaukset, vuosilomalistat ym.
- seuraa henkilöstönsä kehittymistä työssä
- antaa henkilöstölleen palautetta säännöllisesti
- suunnittelee ja toteuttaa vastuualueellaan henkilöstön kehityskeskustelut

Tutkinnon suorittaja toimii yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja hoitaa palvelutilanteet joustavasti ja oma-aloitteisesti. Hän vastaa omalta osaltaan ulkoisesta ja sisäisestä tiedotamisesta ja viestinnästä eri sidosryhmille. Hän hallitsee neuvottelu-, palaveri- ja kokouskäytännöt.

- tiedottaa aktiivisesti ja säännöllisesti henkilöstölleen ja organisaationsa tai yrityksensä muille jäsenille toimintaan liittyvistä asioista
- suunnittelee ja toteuttaa vastuualueellaan työpaikkapalaverit tai -kokoukset
- toimii luontevasti eri kulttuureista tulleiden kanssa
- huolehtii omalta osaltaan henkilöstönsä hyvinvoinnista
- pyrkii ratkaisemaan mahdolliset työyhteisössä ilmenevät ongelmat rakentavasti
- huolehtii omalta osaltaan työturvallisuudesta, esimerkiksi esimiesvastuu, riskikartoitus ym.
- hallitsee ensiaputaidot EA 1-tason mukaisesti

### **Asiakas- ja yhteistyösuhteiden hoitaminen**

- tietää asiakkaidensa ja asiakaskohteidensa toiminnan (ulkoiset asiakkaat)
- tietää työyhteisönsä jäsenet ja heidän toimintatapansa (sisäiset asiakkaat)
- tietää hyvin hoidetun palvelun merkityksen organisaation tai yrityksen ja asiakkaan kannalta
- tietää asiakassuhteen merkityksen organisaatiolle tai yritykselle
- vastaa omalta osaltaan asiakassuhteiden hoitamisesta olemalla säännöllisesti ja sovitulla tavalla yhteydessä asiakkaisiin
- neuvottelee asiakkaan kanssa palveluihin liittyvistä asioista, esimerkiksi palvelusopimukset, muutostilanteet, työjärjestelyt, lisämyynti, reklamaatiot ym.
- tiedottaa asiakkaille ja organisaationsa muille jäsenille toimintaan liittyvistä asioista
- viestii luontevasti suullisesti ja

Tutkinnon suorittaja seuraa oman vastualueensa, organisaationsa tai yrityksensä toiminnan kannattavuutta ja tuloksellisuutta. Hän käyttää organisaationsa tai yrityksensä tuottamia talouden tunnuslukuja oman vastualueensa toiminnan suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Hän raportoi kannattavuudesta ja kustannuksista sovitulla tavalla.

Tutkinnon suorittaja laatii omalle vastuualueelleen talousarvion tai budjetin ja seuraa ja raportoi sen toteutumista.

kirjallisesti eri tilanteissa

- vastaa omalta osaltaan neuvottelu- tai palaveri- ja kokousjärjestelyistä, esimerkiksi asiakaspalaverit ja -neuvottelut, henkilöstöpalaverit ja -kokoukset ym.
- toimii neuvotteluissa, palavereissa tai kokouksissa sihteerinä ja puheenjohtajana
- laatii tarvittavat kokousasiakirjat (esityslista, muistio, pöytäkirja)
- laatii kirjallisia asiakaskirjeitä ja tiedotteita käyttäen tekstinkäsittely- ja muita atk-ohjelmia monipuolisesti

### **Kustannusten ja kannattavuuden seuraaminen, vertaileminen ja raportoiminen**

- tietää kannattavuuden, tuloslaskelman ja taseen muodostumisen ja keskeiset talouden tunnusluvut
- tietää kannattavuuden ja kustannusten muodostumisen
- tietää oman alansa kustannusrakenteen
- tietää organisaationsa tai yrityksensä kustannusten muodostumisen
- ymmärtää kannattavuuden tunnusluvut ja arvioi vastualueensa toiminnan kannattavuutta niiden avulla
- ymmärtää taloudellisen ja tehokkaan toiminnan merkityksen organisaationsa ja asiakkaan toiminnan kannalta
- arvioi valitsemiensa ratkaisujen kokonaisvaikutuksia
- raportoi vastualueensa kannattavuudesta ja kustannuksista sovitulla tavalla

### **Budjetin tai talousarvion laatiminen, seuraaminen ja vertaileminen**

- tietää budjetin tai talousarvion merkityksen organisaation tai

Tutkinnon suorittaja vastaa vastuualueensa tarvike- ja palveluhankinnoista.

yrityksen toiminnan suunnittelussa ja tarkkailussa

- laatii vastuualueelleen budjetin tai talousarvion
- tarkkailee vastuualueensa budjetin tai talousarvion toteutumista sekä ennakoii ja tekee tarvittavat kehittämistoimet
- arvioi valitsemiensa ratkaisujen kustannusvaikutuksia ja tekee tarvittavat kehittämistoimet
- käyttää atk-ohjelmia budjetoinnissa ja seurannassa monipuolisesti

### **Hankintojen toteuttaminen**

- tietää hankintoihin liittyvät hankintaohjeet sekä säädökset ja toimii niiden mukaisesti
- tekee vastuualueelleen tarkoituksenmukaisen hankintasuunnitelman, esimerkiksi siivousaineet, -välineet, -koneet, muut tuotteet ja palvelut, alihankinnat ym.
- toteuttaa vastuualueensa hankinnat budjetin tai määrärahojen mukaisesti
- hallitsee tarjouspyynnön laatimisen, tarjousten käsittelyn ja niiden vertailun
- seuraa omalta osaltaan tavaratoimitusten, palvelun ja laskutuksen oikeellisuutta ja hoitaa mahdolliset reklamaatiot asianmukaisesti
- vastaa omalta osaltaan hankintojen varastoinnin suunnittelusta ja toteuttamisesta sekä kalustoluettelon ylläpitämisestä
- suunnittelee ja organisoii käytännön kokeiluja, esimerkiksi siivousaineista, -koneista, -välineistä, -menetelmistä ym.
- laatii kokeiluissa tarvittavat raportointilomakkeet

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omia johtamistaitojaan ja työtään esimiehenä. Hän seuraa ja arvioi oman vastuualueensa kannattavuutta ja kustannuksia sekä laatimansa budjetin tai talousarvion toteutumista sekä hankintojen toteuttamista.</p>	<p><b>Oman toiminnan arvioiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi toimintaansa esimiehenä omasta, henkilöstönsä ja asiakkaansa näkökulmasta</li> <li>• arvioi toimintansa onnistumista vastuualueensa kustannusten tarkkailussa sekä vastuualueensa talousarvion tai budjetin toteutumista</li> <li>• arvioi hankintojen toteuttamista</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
---	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Toimitilapalvelujen johtaminen -osan suorittamisessa on keskeistä asiakas- ja yhteistyösuhteiden ylläpitäminen, henkilöstön ja talouden johtaminen sekä hankintojen suunnittelu ja toteuttaminen. Toimitilapalvelujen johtaminen -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työ-, esimies- ja johtamistilanteissa näyttöympäristöksi soveltuvassa organisaatiossa tai yrityksessä, jossa tutkinnon suorittaja voi toimia esimiestehtävissä ja vastata vastuualueensa henkilöstöstä, asiakassuhteista, taloudesta ja hankinnoista. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa toimitilapalvelujen johtamisen hallinta monipuolisesti. Tutkinnon osassa arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritustason.

Tutkinnon suorittaja voi osoittaa hallitsevansa siivoustyön joko näytöllä tai laitoshuoltajan ammattitutkintotodistuksella ja käytännön siivoustyökokemuksella. Laitoshuoltajan ammattitutkinnosta tulee olla suoritettuna vähintään joko Siivouspalvelujen tuottaminen -osa sekä Perussiivouspalvelut-osa (perustemääräys 35/011/2005) tai Siivouspalvelujen tuottaminen -osa (perustemääräys 66/011/2000) tai Siivous- ja tekstiilienhoitopalvelut -osa (perustemääräys 27/011/99).

Tutkinnon suorittaja voi osoittaa hallitsevansa perehdyttämisen ja ohjaamisen joko näytöllä tai siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkintotodistuksella ja käytännön siivoustyönohjaajan työkokemuksella. Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinnosta tulee olla vähintään suoritettuna Siivoustyön ohjaaminen -osa (perustemääräys 80/011/2000).

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja osallistuu alansa asiantuntijana organisaationsa tai yrityksensä kehittämistoimintoihin. Hän suunnittelee ja kehittää yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa siivous- ja toimitila- tai muita palveluja asiakkaiden tarpeisiin.</p> <p>Tutkinnon suorittaja seuraa alansa kehitystä. Hän tuo uutta tietoa, omaa asiantuntemustaan ja kokemustaan organisaationsa tai yrityksensä käyttöön. Hän vastaa omalta osaltaan henkilöstönsä kehittämisestä.</p>	<p><b>Palvelujen suunnittelu ja kehittäminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hallitsee siivoustyön laaja-alaisesti niin, että suunnittelee ja kehittää siivous- ja toimitila- sekä muita palveluja</li> <li>• tietää asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet</li> <li>• on yhteydessä asiakkaisiinsa säännöllisesti ja sovitulla tavalla</li> <li>• ideoi, suunnittelee ja kehittää siivous- ja toimitila- sekä muita palveluja asiakkaan tarpeisiin, esimerkiksi uudet palvelut, lisämyynti ym.</li> <li>• kannustaa henkilöstöään ideoimaan ja kehittämään siivous- ja toimitila- sekä muita palveluja asiakkaan tarpeisiin, esimerkiksi uudet palvelut, lisämyynti ym.</li> <li>• osallistuu yrityksensä tai organisaationsa kehittämishankkeeseen tai tuotekehitystoimintaan, esimerkiksi uusien siivousmenetelmien ja siivous- ja toimitila- sekä muiden palvelujen kehittäminen tai muuhun kehittämishankkeeseen</li> </ul> <p><b>Henkilöstön kehittäminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seuraa oman alansa kehitystä ja tuo uutta tietoa organisaationsa tai yrityksensä käyttöön</li> <li>• osallistuu henkilöstönsä kehittämishankkeiden suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi henkilöstökoulutus, tyky-toiminta ym.</li> <li>• kehittää henkilöstönsä osaamista, esimerkiksi osaamiskartoituksen, kehittämissuunnitelman tai koulutussuunnitelman avulla</li> <li>• kannustaa henkilöstöään kehittämään omaa työtään ja soveltamaan uutta tietoa työssään</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja on perehtynyt organisaationsa tai yrityksensä laatu-järjestelmään ja huolehtii omalta osaltaan sen toteuttamisesta ja kehittämisestä. Hän seuraa ja kehittää palvelun laatua yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa.

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa asiakaskohteen siivous- ja toimitila- sekä muiden palvelujen mitoituksen.

### **Palvelun laadunvalvonta ja laadun kehittäminen**

- tietää organisaationsa tai yrityksensä laatu-järjestelmän ja ymmärtää sen vaikutukset omaan ja henkilöstönsä työhön
- selvittää em. järjestelmän hyödyn henkilöstölleen ja perehdyttää omalta osaltaan henkilöstöään noudattamaan organisaationsa tai yrityksensä laatu-järjestelmää ja seuraamaan sovitun laadun toteutumista
- tietää organisaatiossaan tai yritykses-sään käytettävät laadunarviointitavat
- seuraa vastuualueensa asiakas-kohteiden palvelun laatua, esimer-kiksi asiakaskyselyt, laadunarviointi tai laadun seuranta, omavalvonta
- laatii laatuselvitykset ja raportoi laadunarvioinnista johdolle tai esimiehelle ja henkilöstölleen
- käyttää asiakaspalautetta hyödyksi toiminnan kehittämisessä
- tekee yhteistyötä asiakkaidensa kanssa palvelun laatuun liittyvissä asioissa
- kehittää omalta osaltaan palvelun laadun arviointimenetelmiä ja laatumittareita
- kehittää omalta osaltaan organi-saationsa tai yrityksensä laatu-järjestelmää

### **Palvelujen mitoittaminen**

- tietää työn mitoituksen perusteet (menetelmä- ja aikastandardit, kokonaisstandardit)
- käyttää mitoituksessa jotakin mitoituksen suunnitteluohjelmaa
- tekee mitoituksen yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa (hankkeen suunnittelu, valmistelu, tiedotus, toteutus tai mitoitus, käynnistäminen, seuranta)

Tutkinnon suorittaja arvioi rakennuksen tai tilojen puhdistettavuuteen, siivottavuuteen ja hoitokustannuksiin vaikuttavia tekijöitä. Hän suunnittelee yhteistyössä asiakkaan tai tilojen käyttäjien tai rakentajan kanssa siivouksen kannalta mahdollisimman toimivia ratkaisuja. Hän toimii siivouksen asiantuntijana rakennushankkeessa.

Tutkinnon suorittaja arvioi omaa toimintaansa palvelujen ja henkilöstön kehittämisessä, mitoittamisessa sekä rakennus- ja tilasuunnittelussa.

- hinnoittelee mitoituksen mukaisen palvelun ja laskee palvelun hinnan
- käyttää suunnitteluohjelman työohjeita, raportteja ja yhteenvetoja työssään
- laatii asiakaskohteiden työ- tai palveluohjeet ja laatukuvaukset
- perehdyttää henkilöstöään toteuttamaan mitoitettun alueen siivouksen (toimitila- tai muut palvelut)
- käynnistää tai toteuttaa mitoitettun asiakaskohteen siivouksen (toimitila- tai muut palvelut) yhteistyössä asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa

### **Rakennus- ja tilasuunnitteluun osallistuminen**

- arvioi eri tilojen ja rakennusteknisten ratkaisujen toimivuutta siivoukustunnusten kannalta, esimerkiksi liikkuminen kiinteistössä, rakennuksen tai tilojen siivottavuus, tilojen likaantuminen, materiaalivalinnat, jäte-, siivous- ja varastotilojen toimivuus ym.
- suunnittelee tilojen siivouksen kannalta mahdollisimman toimivia ratkaisuja
- arvioi ja vertaa pintamateriaalivaihtoehtojen siivous- ja hoitokustannuksia
- toimii siivouksen asiantuntijana rakennushankkeessa

### **Oman toiminnan arvioiminen**

- arvioi kehittämistoiminnassa onnistumistaan omasta, henkilöstönsä ja asiakkaiden näkökulmasta
- tietää omat kehittymistarpeensa

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Toimitilapalvelujen suunnittelu ja kehittäminen -osan suorittamisessa on keskeistä siivous- ja toimitila- tai muiden palvelujen suunnittelu ja kehittäminen sekä palvelujen laadun ja henkilöstön kehittäminen. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason.

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa näyttöympäristöksi soveltuvassa organisaatiossa tai yrityksessä. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa palvelujen suunnittelun ja kehittämisen sekä palvelun laadun ja henkilöstön kehittämisen hallinta monipuolisesti.

## 3 § Kielitaito esimiestehtävissä

<b>a) Ammattitaitovaatimukset</b>	<b>b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit</b>
<p>Tutkinnon suorittaja tietää oman persoonansa ja vuorovaikutuksen merkityksen osana oman organisaationsa tai yrityksensä ja asiakas-kohteensa yrityskuvaa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja viestii suullisesti ja kirjallisesti jollakin muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Hän kääntää vieraskielisiä asiakirjoja omalle äidinkielelleen.</p>	<p><b>Asiakaslähtöisyys palvelutilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tietää oman organisaation tai yrityksen sekä asiakasorganisaation toiminnan</li><li>• toimii organisaation tai yrityksen ohjeiden mukaisesti</li><li>• pitää asiakastyytyväisyyttä työn tavoitteena, mikä näkyy hänen kaikissa toimissaan</li><li>• toimii asiakaspalvelussa ja työyhteisössä oma-aloitteisesti ja ystävällisesti</li><li>• ymmärtää eri kulttuureista tulleita, mikä näkyy asiallisena käyttäytymisenä, esimerkiksi kohteliaisuudet, small-talk, ystävällisyys</li><li>• huolehtii siisteydestään ja työvaatetuksestaan välittäen ammattimaisen kuvan itsestään</li></ul> <p><b>Kielitaito asiakaspalvelutilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kohtaa asiakkaan tai työyhteisön jäsenen rohkeasti vieraalla kielellä</li><li>• puhuu asiakkaan tai työyhteisön jäsenen kanssa vierasta kieltä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi tervehtiminen, asiakkaiden vastaanottaminen, yritysesittely, palvelujen tai tuotteiden esittely ym.</li></ul>

<p>Tutkinnon suorittaja perehdyttää työntekijöitä jollakin muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään organisaation tai yrityksen ja asiakaskohteen uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin.</p> <p>Tutkinnon suorittaja arvioi suullista ja kirjallista kielitaitoaan asiakas-, palvelu- ja perehdyttämistilanteissa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• laatii vieraalla kielellä asiakirjoja tai materiaalia, esimerkiksi asiakaskirje, esite, esittelymateriaali, ohjeet ym.</li> <li>• kääntää vieraskielisiä asiakirjoja omalle äidinkielelleen, esimerkiksi käyttöohjeet, tuote-esite, asiakas-kirje ym.</li> </ul> <p><b>Kielitaito perehdyttämistilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kohtaa vieraskieliset työntekijät rohkeasti ja ennakkoluulottomasti</li> <li>• perehdyttää vieraskieliset työntekijät oman organisaation ja asiakasorganisaation uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin</li> <li>• perehdyttää vieraskielisiä työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla</li> <li>• laatii vieraalla kielellä kirjallista perehdytysmateriaalia ja työohjeita</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä hoitamaan asiakaspalvelutilanteet tehtyjen sopimusten edellyttämällä tavalla</li> <li>• rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa</li> </ul> <p><b>Oman kielitaidon arviointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi suullista ja kirjallista kielitaitoaan palvelun tuottajan, asiakkaan ja perehdytettävän työntekijän näkökulmasta</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kielitaito esimiestehtävissä -osan suorittamisessa on keskeistä asiakas-, palvelu- ja perehdytystilanteissa toimiminen jollakin muulla kielellä kuin tutkinnon suorittajan omalla äidinkielellä. Tällöin on hallittava vieraan kielen puhuminen asiakas- ja perehdyttämistilanteissa, kirjallisen asiakas- ja perehdytysmateriaalin laatiminen vieraalla kielellä sekä vieraskielisen kirjallisen materiaalin kääntäminen omalle äidinkielelle. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritustason.

Kielitaito esimiestehtävissä -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa näyttöympäristöksi soveltuvassa kohteessa jossa kommunikointi valitulla vieraalla kielellä on päivittäistä. Näyttöympäristöä valittaessa on

otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa suullinen ja kirjallinen kielitaitonsa riittävän monipuolisesti.

Valittu kieli merkitään tutkintotodistukseen lisätietoja-kohtaan.

#### 4 § Toimitilapalvelujen markkinoiminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja markkinoi organisaationsa tai yrityksensä palveluja ja tuotteita asiakaslähtöisesti.</p> <p>Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa organisaationsa tai yrityksensä tarpeiden mukaisia asiakastilaisuuksia.</p>	<p><b>Palvelujen markkinoiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tietää organisaationsa tai yrityksensä toiminta-ajatuksen ja liikeidean ja toimii niiden mukaisesti</li><li>• tietää markkinoinnin merkityksen asiakashankinnassa</li><li>• tuntee organisaationsa tai yrityksensä asiakassegmentit</li><li>• tietää siivous- ja toimitila- sekä muiden palvelujen kysyntään vaikuttavat tekijät</li><li>• tunnistaa asiakkaiden palvelutarpeet</li><li>• vastaa omalta osaltaan palvelujen ulkoisesta markkinoinnista (uudet asiakkaat, nykyiset asiakkaat)</li><li>• hinnoittelee palvelut kannattavasti ja laatii asiakkaille palvelutarjouksia</li><li>• vastaa omalta osaltaan sisäisestä markkinoinnista (oma henkilöstö)</li></ul> <p><b>Asiakastilaisuuksien toteuttaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tietää asiakasviestinnän ja tiedottamisen merkityksen organisaation tai yrityksen yrityskuvan ja palvelujen tai tuotteiden myynnin kannalta</li><li>• tietää erilaisia viestintävälineitä ja käyttää niitä omalta osaltaan monipuolisesti, esimerkiksi asiakaskirjeet, tiedotteet, PR-materiaali, sähköiset viestimet, suhdetoiminta</li><li>• pitää tavoitteena myönteisen yrityskuvan luomista asiakkaille ja muille sidosryhmille</li><li>• suunnittelee ja toteuttaa asiakastilaisuudet asiakaslähtöisesti, esimerkiksi tiedotus- tai neuvontatilaisuus ym.</li></ul>

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa organisaationsa tai yrityksensä tarpeiden mukaisia markkinointitilaisuuksia. Hän osallistuu omalta osaltaan yrityksensä tai organisaationsa myyntityöhön.

Tutkinnon suorittaja arvioi omaa toimintaansa asiakas- ja markkinointi-

- tiedottaa asiakkaille ja muille sidosryhmille organisaationsa/ yrityksensä toiminnasta, tuotteista tai palveluista
- esiintyy luontevasti erilaisissa esittely- ja asiakaspalvelutilanteissa
- tietää sanattoman viestinnän merkityksen osana viestintää
- viestii luontevasti, selkeästi ja kohteliaasti sekä suullisesti että kirjallisesti
- laatii kirjallisia tiedotteita, asiakas-kirjeitä tai raportteja

### **Markkinointitilaisuuksien toteuttaminen**

- tietää organisaationsa tai yrityksensä palvelut ja tuotteet
- suunnittelee ja toteuttaa markkinointitilaisuudet asiakaslähtöisesti
- asettaa tuotteet ja palveluista kertovan materiaalin esille myyvästi
- hallitsee henkilökohtaisen myyntityön
- selvittää asiakkaiden tarpeet kysymällä, keskustelemalla ja kuuntelemalla
- luo myyntikeskustelulle myönteisen neuvotteluilmapiirin
- esittelee ja myy asiakkaille organisaationsa tai yrityksensä tuotteita tai palveluja aktiivisesti
- perustelee asiakkaille hankintapäätöksestä koituvan hyödyn
- neuvoo asiakasta palvelujen ja tuotteiden valintaan ja käyttöön liittyvissä asioissa
- esiintyy luontevasti erilaisissa markkinointilanteissa
- viestii luontevasti, selkeästi ja kohteliaasti sekä suullisesti että kirjallisesti

### **Oman toiminnan arvioiminen**

- arvioi asiakas- ja markkinointi-

<p>tilaisuuksien suunnittelussa ja toteuttamisessa sekä palvelujen tai tuotteiden myynnissä.</p>	<p>tilaisuuksien onnistumista omasta ja asiakkaiden näkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi toimintaansa ja onnistumistaan palvelujen tai tuotteiden markkinoinnissa ja myynnissä</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Toimitilapalvelujen markkinointi -osan suorittamisessa on keskeistä asiakas- ja markkinointitilaisuuksien suunnittelu ja toteuttaminen, asiakasviestintä sekä palvelujen ja tuotteiden myyminen. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason.

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa näyttöympäristöksi soveltuvassa organisaatiossa, yrityksessä tai kohteessa. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa ammattitaitonsa tai osaamisensa monipuolisesti.

## 5 § Ympäristönhuoltopalvelujen johtaminen ja kehittäminen

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää yleisimmät puhdistuspalvelualalla käytettävät sekä oman organisaationsa ympäristöjärjestelmät. Hän noudattaa työssään organisaationsa tai yrityksensä ympäristöjärjestelmän periaatteita.</p>	<p><b>Ympäristöjärjestelmien tunteminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tietää yleisimmät puhdistuspalvelualalla käytettävät ympäristöjärjestelmät</li> <li>• tietää organisaationsa tai yrityksensä ympäristöjärjestelmän</li> <li>• noudattaa työssään em. järjestelmien periaatteita ja ohjeita</li> <li>• selvittää em. järjestelmien hyödyn henkilöstölleen</li> <li>• perehdyttää työntekijöitä ymmärtämään ympäristöjärjestelmän hyödyt koko organisaatiolle</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan siitä, että ympäristöjärjestelmän ohjeet ovat tiedossa ja niitä noudatetaan</li> <li>• huolehtii tarvittavasta dokumentoinnista ja raportoinnista omalla vastuualueellaan</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja tuntee keskeisen jätehuoltoon liittyvän lainsäädännön ja paikalliset ohjeet ja arvioi, suunnittelee ja kehittää asiakaskohteen jätehuoltoa niiden pohjalta. Hän perehdyttää ja neuvoo ympäristöhuoltoon liittyvissä asioissa työntekijöitä ja asiakasta.

### **Ympäristöasioiden perehdyttäminen ja kehittäminen**

- tietää asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet
- tietää elinkaariajattelun ja kestävästä kehityksen periaatteet ja noudattaa niitä
- tietää jätelain ja -asetuksen säädökset ja asiakaskohteen sijaintikunnan jätehuoltomääräykset
- tietää asiakaskohteen jätehuolto- ja kierrätysohjeet
- vastaa omalta osaltaan, että ympäristö- ja jätelainsäädäntöä sekä jätehuolto- ja kierrätysohjeita noudatetaan
- tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa ympäristöhuoltoon liittyvissä asioissa, esimerkiksi jätehuolto-suunnitelma, lajittelu, kierrätys
- arvioi asiakaskohteen jätehuoltojärjestelmän toimivuutta, esimerkiksi lajittelu, lajitteluastiat, väli-varastointi, keräysastiat, jätehuoltopiste, tyhjennysvälit
- suunnittelee ja kehittää asiakaskohteen jätehuoltoa yhdessä asiakkaan ja henkilöstönsä kanssa
- suunnittelee asiakkaille eri vaihtoehtoja ympäristöasioiden kehittämiseksi
- pyrkii löytämään mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia ratkaisuja
- neuvoo asiakkaita jätehuoltoon liittyvissä asioissa
- perehdyttää ja ohjaa henkilöstöään lajittelemaan jätelajit, esimerkiksi paperi, pahvi, lasi, muovi, metalli, biojäte, ongelmajäte, riskijäte
- perehdyttää ja ohjaa henkilöstöään huolehtimaan asiakas- ja työturvallisuudesta, esimerkiksi tietosuojatusta paperista tai riskijätteestä
- suunnittelee ja laatii tarvittaessa

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi asiakas-kohteen ympäristöhuoltopalvelujen kehittämisessä.</p>	<p>jätehuoltoon liittyviä ohjeita ja lausuntoja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää henkilöstöään havaitsemaan ja tunnistamaan tavallisimmat haittaeläimet tai tuholaiset, esimerkiksi hiiret, rotat, muurahaiset, karpäset ym.</li> <li>• huolehtii tarvittaessa torjunnan jälkeisestä jälkiseurannasta ja raportoinnista</li> </ul> <p><b>Oman toiminnan arvioiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi onnistumistaan ympäristöhuoltopalvelujen kehittämisessä omasta, henkilöstönsä ja asiakkaiden näkökulmasta</li> <li>• arvioi valitsemiensa ympäristöhuolto- ja jätehuoltoratkaisujen kokonaisvaikutuksia asiakkaalle ja omalle organisaatiolle tai yritykselle</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Ympäristöhuoltopalvelujen johtaminen ja kehittäminen -osan suorittamisessa on keskeistä ympäristöasioiden kehittäminen sekä työntekijöiden perehdyttäminen ja asiakkaan neuvominen ympäristöasioissa. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason.

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa näyttöympäristöksi soveltuvassa organisaatiossa, yrityksessä tai kohteessa. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa ympäristöhuoltopalvelujen kehittämisen hallinta monipuolisesti.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää puhdistuspalvelualan tarjoamat mahdollisuudet yritystoiminnan käynnistämiseen.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoiminnan peruskäsitteet ja erilaiset yritysmuodot. Hän tietää, mitä tekijöitä on huomioitava yritystoimintaa suunniteltaessa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tietää yritystoiminnan merkityksen ja pystyy arvioimaan erilaisten yritysten toimintaa mahdollisena tulevana yrittäjänä. Hän pitää asiakaslähtöisyyttä, laatua, markkinointia ja kustannustietoisuutta tärkeinä kilpailukeinoina omassa yrityksessään.</p>	<p><b>Asiakaslähtöinen yrittäjyys</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tietää erilaiset siivouspalvelun tuottamistavat, esimerkiksi oma palvelu, erillinen tulosityksikkö, yksityinen yritys</li> <li>vertailee erilaisten siivousorganisaatioiden toimintaa</li> <li>tietää puhdistuspalvelualalla tapahtuneita ja tapahtuvia muutoksia ja vaikutuksia tulevaisuuteen</li> <li>tietää oman alueensa siivouspalveluyritysten toimintamahdollisuudet ja arvioi yritystoiminnan käynnistämisen mahdollisuuksia ja riskejä</li> <li>osoittaa asiakaslähtöisyyttä kaikissa toiminnoissaan</li> </ul> <p><b>Yritystoiminnan peruskäsitteiden ymmärtäminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tietää yritystoiminnan peruskäsitteet, esimerkiksi toiminta-ajatus, liikeidea, liiketoimintasuunnitelma</li> <li>tietää erilaiset yritysmuodot ja niiden erot</li> <li>tietää yrityksen perustamiseen liittyvät toimenpiteet ja tietää, mistä saa lisätietoa</li> <li>arvostaa omaa ammattitaitoaan</li> </ul> <p><b>Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>suunnittelee yrityksen toiminnan tavoitteet, esimerkiksi taustat, omistajat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitusmuoto, kustannusrakenne, budjetti</li> <li>tietää yrityksen asiakassegmentit</li> <li>tietää asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet</li> <li>tietää henkilökohtaisen myyntityön merkityksen yrityksessä ja toimii yrityksensä markkinoijana</li> </ul>

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omia edellytyksiään ja valmiuksiaan toimia yrittäjänä ja käynnistää yritystoiminta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tietää palvelun tuottajan luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittymisessä</li> <li>• arvioi yrityksensä todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa, esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaitoisuus, asiakaspalvelu, luotettavuus</li> <li>• tietää alalla käytettäviä tunnuslukuja</li> <li>• tietää, mitä kannattava toiminta on ja tietää keinoja vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen</li> <li>• hankkii tarvittaessa yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheessa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua</li> </ul> <p><b>Oman toiminnan arvioiminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi valmiuksiaan ja resurssiaan toimia yrittäjänä</li> <li>• arvioi valmiuksiaan käynnistää yritystoiminta</li> <li>• arvioi toimintaansa asiakkaan ja palvelun tuottajan näkökulmasta</li> </ul>
--	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla -osan suorittamisessa on keskeistä yritystoiminta ja yritystoiminnan ymmärtäminen sekä omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen. Tällöin tutkinnon suorittajan on välitettävä itsestään kuva yrittäjänä ja ymmärrettävä oman yrityksensä tai organisaationsa toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason.

Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla -osa suoritetaan erillisenä tutkinnon osana.

## 7 § Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa

---

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja voi laajentaa ammattitaitoaan suorittamalla valinnaisena työtehtäviin läheisesti liittyvän erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan, ei kuitenkaan siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinnosta. Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan valinta tulee perustella tutkintotoimikunnalle, jolla on

oikeus hyväksyä tai hylätä valinnaisen osan liittäminen siivousteknikon erikoisammattitutkinnon osaksi. Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten hallinta arvioidaan ko. tutkinnon osan arviointikriteerien mukaisesti ja tutkinnon osan suoritus hyväksytään vastaavassa tutkintotoimikunnassa.

Kun tutkinnon suorittaja on suorittanut hyväksytysti kaikki tutkinnon osat, puhdistuspalvelualan esimiestyön tutkintotoimikunta myöntää siivousteknikon erikoisammattitutkintotodistuksen..

## **Siivousteknikon työn kuvaus**

Siivousteknikko on puhdistuspalvelualan johtamisen asiantuntija. Hän toimii esimiehenä, suunnittelee ja kehittää asiakkaiden tarvitsemia palveluja sekä osallistuu organisaationsa markkinointi-, asiantuntija- ja konsultointitehtäviin. Hän vastaa, että asiakkaat saavat sopimuksen mukaista palvelua kattavasti ja tehokkaasti.

Puhdistuspalvelualan esimies- ja asiantuntijatehtävissä toimiminen edellyttää laaja-alaista osaamista. Siivousteknikko hallitsee siivouksen keskeiset periaatteet, käytännön siivoustyön, perehdyttämisen ja työn ohjaamisen sekä henkilöstön ja palvelutuotannon johtamisen. Hän hankkii asiakaskohteisiin ammattitaitoisen henkilöstön ja hoitaa henkilöstöasiat vastuullisesti. Hän suunnittelee vastuualueensa budjetoinnin ja vastaa toteutuneista kustannuksista sekä tarvikehankinnoista. Siivousteknikko kehittää vastuualueensa henkilöstöä ja toimintaa sekä suunnittelee ja organisoii asiakaskohteiden palvelut asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti. Hän on aktiivisesti yhteydessä asiakkaisiin ja henkilöstöönsä ja huolehtii tiedottamisesta ja palautteen keräämisestä. Hän tukee ja kannustaa työntekijöitä yhteistoimintaan, työn kehittämiseen ja huomioimaan asiakkaan tarpeet. Hän seuraa alansa kehitystä ja kehittää itseään, työtään sekä työyhteisöään.

Siivousteknikko toimii yhteistyössä asiakkaiden, työyhteisön jäsenten ja muiden ammatti- ja sidosryhmien kanssa. Siksi työssä edellytetään aktiivisuutta, omaaloitteisuutta, vastuuntuntoa sekä ihmissuhde-, viestintä-, vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja. Työssä tarvitaan myös suunnittelu-, organisointi- ja päätöksentekotaitoja.

Siivousteknikko työskentelee puhdistuspalvelualan ammattilaisena esimerkiksi seuraavilla ammattinimikkeillä: palveluesimies, siivoustyönjohtaja, palvelupäällikkö, siivouspäällikkö, tuotepäällikkö tai yhteyspäällikkö. Hän voi toimia alan suunnittelu-, tuotekehitys- tai asiantuntijatehtävissä sekä myyntineuvottelijana. Hän voi toimia myös yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana.