

Näyttötutkinnon perusteet

**SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN  
ERIKOISAMMATTITUTKINTO  
2005**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

DNO 36/011/2005

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 **80/011/2000**  
Muuttaa määräystä nro

## SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallituksen johtokunta on päättänyt siivoustyönohjaajan 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	
	SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN .....	8
	1 § Tutkinnon osat .....	8
3	Luku	
	SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET .....	9
	1 § Siivoustyön ohjaaminen .....	10
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	10
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	10
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	14
	2 § Siivouspalvelujen organisointi .....	15
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	15
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	15
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	18
	3 § Kielitaito ohjaustilanteissa .....	19
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	19
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	19
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	20
	4 § Monikulttuurisuus siivoustyön ohjaamisessa .....	21
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	21
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	21
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	22
	5 § Ympäristönhuoltopalvelujen ohjaaminen ja neuvonta .....	23
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	23
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	23
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	25
	6 § Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla .....	25
	a) Ammattitaitovaatimukset .....	25
	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit .....	25
	c) Ammattitaidon osoittamistavat .....	27

7 § Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa .....	27
Ammattitaidon osoittamistavat .....	27
Liite Siivoustyönohjaajan työn kuvaus .....	28

## 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 arviointi-

menetelmiä, 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

### SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

#### 1 § Tutkinnon osat

---

Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta.

Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinnon osat ovat:

Pakolliset osat:

- 1 § Siivoustyön ohjaaminen
- 2 § Siivouspalvelujen organisointi

Valinnaiset osat:

- 3 § Kielitaito ohjaustilanteissa
- 4 § Monikulttuurisuus siivoustyön ohjaamisessa
- 5 § Ympäristöhuoltopalvelujen ohjaaminen ja neuvonta
- 6 § Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla
- 7 § Muun erikoisammattitutkinnon tutkinnon osa

### 3 Luku

#### SIIVOUSTYÖNOHJAAJAN ERIKOISAMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Siivoustyönohjaajan 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 antamiseen ja arviointiin liittyvät vaatimukset.

Näyttötutkintotoiminta perustuu oppilaitoksen laatimaan näyttöjen järjestämisuunnitelmaan. 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 siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinnon perusteita noudattaen. Siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arviointikriteereissä määriteltyyn suoritustasoon. Näyttöä arvioitaessa 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 siivoustyönohjaajan näyttötutkinnon järjestämisuunnitelman asianomaiselle 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 turvallisuutta 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 toimintansa ja työnsä 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 työleveydet, koneiden käyttö, siivouspyyhkeiden käyttö, siivousaineiden annostelu, veden käyttö ja joutuisuus</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja toimii yhteistyössä työyhteisönsä jäsenten ja asiakkaan kanssa. Hän toimii vuorovaikutustilanteissa luontevasti ja luo omalta osaltaan työyhteisöönsä hyvän työilmapiirin.

- 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, esimer- kiksi suojakäsineet, hengitys- ja kuulosuojaimet sekä muut suojaimet
- huolehtii asiakasturvallisuudesta hätätilanteissa ja tietää esimerkiksi hätäpoistumistiet
- huolehtii siisteydestään, työvaate- tuksestaan ja välineistöstään

#### **Työyhteisössä toimiminen**

- työskentelee organisaation tai yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean mukaisesti
- tietää hyvin hoidetun palvelun merkityksen oman organisaation tai yrityksen ja asiakkaan kannalta
- tietää asiakaskohteen toiminnan ja toimintatavat
- noudattaa sovittuja toimintaohjeita ja toimintatapoja
- toimii joustavasti ja muuttaa tarvit- taessa työskentelyään ja suunnitelmi- aan asiakkaan tarpeiden mukaisesti
- sitoutuu työhönsä ja ottaa siitä vastuun
- toimii vuorovaikutustilanteissa luontevasti, asiallisesti ja tilanteen edellyttämän sosiaalisuuden mukaisesti
- kohtelee työntekijöitä oikeuden- mukaisesti ja tasapuolisesti
- luo omalta osaltaan työyhteisöönsä motivoivan ja hyvän työilmapiirin

Tutkinnon suorittaja perehdyttää työntekijöitä organisaation tai yrityksen ja asiakaskohteen uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin.

Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja toteuttaa asiakaskohteen tehtäväkohtaisen opastuksen. Hän ohjaa työntekijöitä työskentelemään asiakaslähtöisesti, eri puhtaustasovaatimusten mukaisesti, hygieenisesti, ergonomisesti, tehokkaasti ja taloudellisesti.

- noudattaa vaitiolovelvollisuutta työyhteisön jäsenten henkilökohtaisissa asioissa
- käyttää työssään tietotekniikkaa, esimerkiksi sähköpostia, tilavarauksjärjestelmiä, tekstinkäsittelyä ym.

### **Perehdyttäminen**

- tietää organisaation tai yrityksen perehdyttämissuunnitelman tai perehdyttämisohjeet ja toimii niiden mukaisesti
- perehdyttää työntekijöitä organisaation tai yrityksen toimintaan, esimerkiksi liike- tai palveluidea, palvelut, toimintatavat ym.
- perehdyttää työntekijöitä asiakaskohteeseen ja sen toimintaan, esimerkiksi työalue, tehtävät, työaika, työvuorot, tauot ym.
- perehdyttää työntekijöitä uusiin ja muuttuneisiin tehtäviin
- perehdyttää työntekijöitä asiakaskohteen työturvallisuusohjeisiin
- perehdyttää työntekijöitä asiakasturvallisuuteen, esimerkiksi salassapitoon, avainten hallintaan, kohteessa kulkemiseen, tietoturvaan, mahdollisiin uhkatilanteisiin ym.
- perehdyttää työntekijöitä noudattamaan sovittua laatua
- perehdyttää työntekijöitä asiakaskohteen ympäristöasioihin, esimerkiksi lajittelu, jätehuolto
- huolehtii omalta osaltaan perehdytyskansion sisällöstä tai perehdytysmateriaalista, esimerkiksi päivittäminen, täydentäminen

### **Ohjaaminen**

- soveltaa ohjaustilanteissa ammattitaitoaan monipuolisesti
- toimii suunnitelmallisesti ja tuloksellisesti
- selvittää työntekijöiden osaamisen ja ohjaa työntekijöitä heidän erilaisen

Hän kannustaa ohjattaviaan oppimaan uutta ja kehittämään työtään.

- työtaitonsa edellyttämällä tavalla
- toimii luontevasti erilaisten ihmisten kanssa
  - valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän
  - ohjaa työntekijöitä huomioimaan asiakkaan tarpeet
  - ohjaa työntekijöitä noudattamaan sovittua työn laatua
  - ohjaa työntekijöitä näkemään oman työnsä vaikutuksen työn kokonaisuuteen
  - ohjaa työntekijöitä asiakaskohteessa työtehtäviin, esimerkiksi työ- tai vastuualue, siivoustyö, muut palvelutehtävät, työmenetelmät, aineet, välineet, koneet ym.
  - ohjaa työntekijöitä noudattamaan työturvallisuusohjeita sekä käyttämään suojaimia asianmukaisesti
  - ohjaa työntekijöitä ennaltaehkäisemään altistumisia ja työperäisiä sairauksia
  - hallitsee ensiaputaidot EA1-tason mukaisesti
  - ohjaa työntekijöitä ottamaan huomioon omaan työhönsä liittyvät ympäristöasiat, esimerkiksi veden käyttö, kertakäyttötuotteet, kierrätys, lajittelu ym.
  - ohjaa työntekijöitä osallistumaan omaa työtään koskevaan kehittämiseen ja päätöksentekoon
  - antaa työntekijöille vastuuta ja luottaa heihin
  - kannustaa työntekijöitä kysymään, etsimään tietoa, oppimaan uutta, kokeilemaan, kyseenalaistamaan ja sopeutumaan muutoksiin
  - seuraa työntekijöiden osaamisen kehittymistä ja antaa palautetta rakentavasti
  - pyytää työntekijöiltä palautetta omasta työstään ja hyödyntää sitä oman työskentelynsä kehittämisessä

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi onnistumistaan asiakaspalvelussa sekä työntekijöiden perehdyttämisessä ja ohjaamisessa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hyödyntää saamaansa palautetta työssään</li> </ul> <p><b>Oman työn arviointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi työssä onnistumistaan omasta, asiakkaan ja työyhteisön näkökulmasta</li> <li>• arvioi toimintaansa perehdytys- ja ohjaustilanteissa omasta, asiakkaan ja työyhteisön näkökulmasta ja muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
--	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Siivoustyön ohjaaminen -osan suorittamisessa on keskeistä työntekijöiden perehdyttäminen ja ohjaaminen asiakaskohteessa. Tutkinnon suorittaja 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 osassa arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritustason.

Siivoustyön ohjaaminen -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään käytännön työtehtävissä näyttöympäristöksi soveltuvassa työympäristössä. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa käytännön siivoustyön, perehdyttämisen ja ohjauksen hallinta monipuolisesti.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja suunnittelee ja organisoii asiakaskohteen käytännön siivous- ja muut palvelutyöt asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti itse työhön osallistuen.</p>	<p><b>Käytännön siivoustyön suunnittelu ja organisointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• työskentelee organisaation tai yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean mukaisesti</li> <li>• työskentelee työohjeiden tai palvelukuvauksen ja sovitun laadun mukaisesti</li> <li>• noudattaa sovittuja toimintaohjeita ja toimintatapoja</li> <li>• sitoutuu työhönsä ja ottaa siitä vastuun</li> <li>• hallitsee siivoustyön laaja-alaisesti niin, että osaa organisoida asiakaskohteen palvelut</li> <li>• suunnittelee ja organisoii asiakaskohteen siivouksen ja muut palvelut, esimerkiksi työn toteutus, työalueet, työajat, työvuorot, sijaisjärjestelyt ym.</li> <li>• toimii joustavasti ja muuttaa tarvittaessa työskentelyään ja suunnitelmiaan</li> <li>• tietää organisaatiossa tai yrityksessä sovellettavan työehto- tai virkaehtosopimuksen ja Työturvallisuuslain sekä Lain nuorista työntekijöistä keskeiset säädökset ja noudattaa niitä omalla vastuualueellaan</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan vastuullisesti työsuhdeasioista lainsäädännön ja organisaation tai yrityksen ohjeiden edellyttämällä tavalla</li> <li>• tietää mistä saa apua työlainsäädäntöön ja sopimukseen liittyvissä asioissa</li> <li>• suunnittelee ja toteuttaa muutostilanteen läpiviennin, esimerkiksi muutokset asiakkaan toiminnassa, työajoissa, työalueissa, siivousmenetelmämuutoksissa ym.</li> </ul>

Tutkinnon suorittaja toimii yhteistyössä asiakkaan kanssa ja hoitaa palvelutilanteet joustavasti, omaloitteisesti, vastuuntuntoisesti ja ystävällisesti.

- ratkaisee työssä esiin tulevia ongelmia yhteistyössä asiakkaan ja työyhteisön jäsenten kanssa
- toimii yhteistyössä työntekijöiden kanssa esimerkiksi työjärjestelyihin, muutostilanteisiin, palveluihin ym. liittyvissä asioissa
- kohtelee työntekijöitä oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti
- antaa työntekijöille vastuuta ja luottaa heihin
- tekee päätöksiä ja on päätöksissään johdonmukainen
- seuraa oman alansa kehitystä ja vie uutta tietoa työyhteisönsä käyttöön
- laatii työtehtäviin liittyviä kirjallisia tiedotteita, muistioita tai ohjeita
- käyttää työssään tietotekniikkaa, esimerkiksi tekstinkäsittelyä ja sähköpostia

#### **Asiakastilanteiden hoitaminen**

- tietää hyvin hoidetun palvelun merkityksen organisaation tai yrityksen ja asiakkaan kannalta
- tietää asiakassuhteen merkityksen yritykselle
- huolehtii omalta osaltaan asiakassuhteen hoitamisesta
- pitää säännöllisesti tai sovitulla tavalla yhteyttä asiakkaaseen
- neuvottelee asiakkaan kanssa työhön tai palveluihin liittyvistä asioista, esimerkiksi muutostilanteet, työjärjestelyt, lisämyyntikartoitus, reklamaatiotilanne ym.
- toimii vuorovaikutustilanteissa luontevasti, asiallisesti ja tilanteen edellyttämän sosiaalisuuden mukaisesti
- kohtelee asiakkaita yksilöllisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan asioissa

Tutkinnon suorittaja seuraa tai mittaa vastuualueensa palvelun laatua. Hän on perehtynyt organisaationsa tai yrityksensä laatujärjestelmään ja huolehtii omalta osaltaan sen toteutumisesta vastuualueellaan.

Tutkinnon suorittaja tietää organisaationsa tai yrityksensä kustannusten seurantajärjestelmän ja seuraa oman vastuualueensa kustannuksia. Hän tekee vastuualueensa tarviketilaukset ja huolehtii tarvikkeiden varastoinnista.

### **Siivouspalvelun laadunvalvonta**

- tietää organisaation tai yrityksen laatujärjestelmän sisällön
- tietää oman toimintansa merkityksen laadunhallinnan kehittämisessä, esimerkiksi myönteinen asenne, neuvonta, ohjaaminen, kehittäminen
- tekee omalta osaltaan yhteistyötä asiakkaan kanssa laatuasioissa
- noudattaa työkohteeseen sovittuja laadunhallinnan periaatteita ja seuraa tai mittaa asiakaskohteen siivouksen laatua, esimerkiksi omavalvonnan, laadunarvioinnin ja asiakaskyselyjen avulla
- laatii laatuselvitykset ja raportoi havaitsemistaan asioista esimiehelle ja työntekijöille
- tekee esimiehelleen kehitysehdotuksia laatuvalvonnan pohjalta
- ohjaa työntekijöitä noudattamaan organisaation tai yrityksen laatujärjestelmän ohjeita
- ohjaa työntekijöitä seuraamaan sovitun laadun toteutumista

### **Siivouskustannusten seuraaminen**

- tietää taloudellisen ja tehokkaan toiminnan merkityksen yrityksen ja asiakkaan kannalta
- tietää oman organisaationsa tai yrityksensä kustannusten seurantajärjestelmän
- seuraa oman vastuualueensa toteutuneita kustannuksia
- suunnittelee ja tekee vastuualueensa tarviketilaukset
- vastaa omalta osaltaan siivoustarvikkeiden varastointikokonaisuudesta, kuten tarvikkeiden vastaanotosta, vastaanotto-tarkistuksesta, varastoinnista ja jakelusta

Tutkinnon suorittaja tietää työn mitoituksen perusteet ja merkityksen palvelujen suunnittelun ja käytännön työn kannalta. Hän suunnittelee ja organisoii mitoitettua kohteeseen työalueet ja palvelutehtävät valmiiden työmäärälaskelmien, palvelukuvauksen tai työohjeiden perusteella.

Tutkinnon suorittaja arvioi toimintaansa ja onnistumistaan työn suunnittelussa ja organisoimisessa. Hän arvioi tuottamansa palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä.

- vertailee eri menetelmien, koneiden, välineiden ja aineiden soveltuvuutta kohteeseen ja raportoi niistä

### **Mitoitusjärjestelmän tunteminen**

- tietää siivoustyön mitoituksen perusteet
- suunnittelee ja organisoii mitoitettua kohteeseen siivous- ja muut palvelut valmiiden työmäärälaskelmien ja palvelukuvauksen tai työohjeiden perusteella
- selvittää työntekijöille mitoituksen ja palvelukuvauksen tai työohjeet käytännön työn kannalta, esimerkiksi työalue, määräaikaiset työt, muutokset likaantumisen, vuodenaikojen vaihtelut, työn ruuhka-aiheet

### **Oman työn arviointi**

- arvioi työssä onnistumistaan omasta, työyhteisön ja asiakkaan näkökulmasta
- arvioi toimintaansa työn suunnittelussa ja organisoimisessa omasta, asiakkaan ja työyhteisön näkökulmasta ja muuttaa toimintaansa saamansa palautteen pohjalta
- arvioi tuottamansa palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä
- tietää omat kehittämistarpeensa

## **c) Ammattitaidon osoittamistavat**

Siivouspalvelujen organisointi -osan suorittamisessa on keskeistä asiakaskohteen siivous- ja muiden palvelujen suunnitteleminen ja organisoiminen itse työhön osallistuen. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut kunkin tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritusasteen.

Siivouspalvelujen organisointi -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään käytännön työtehtävissä näyttöympäristöksi soveltuvassa työympäristössä. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa käytännön työn sekä siivous- ja muiden palvelujen organisoimisen hallinta monipuolisesti.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää oman persoonansa ja vuorovaikutuksen merkityksen osana oman organisaationsa tai yrityksensä ja asiakas-kohteen yrityskuvaa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja selviytyy jollakin muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään erilaisista asiakaspalvelutilanteista ja ohjaa omalta osaltaan asiakkaita palveluketjussa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä jollakin muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään organisaation tai yrityksen ja asiakas-kohteen uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin.</p>	<p><b>Asiakaslähtöisyys palvelutilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tietää oman organisaation tai yrityksen sekä asiakas-kohteen organisaation 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, työvaatuksesta ja välineistöstään 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 asiakas-kohteen tyypillisissä vuorovaikutustilanteissa, esimerkiksi tervehtimis-, neuvonta- tai ohjaustilanteissa</li> <li>• ohjaa asiakasta vastuullisesti palveluketjussa eteenpäin</li> </ul> <p><b>Kielitaito työntekijän perehdyttämis- ja ohjaustilanteissa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kohtaa vieraskieliset työntekijät rohkeasti ja ennakkoluulottomasti</li> <li>• perehdyttää vieraskieliset työntekijät oman organisaation ja asiakas-organisaation uusiin tai muuttuneisiin tehtäviin</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla</li> </ul>

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi omaa kielitaitoaan asiakaspalvelu-, perehdyttämis- ja ohjaustilanteissa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee vieraalla kielellä kirjallisia viestejä ja työohjeita</li> <li>• neuvoo ja ohjaa työntekijöitä hoitamaan asiakaspalvelutilanteet tehtyjen sopimusten edellyttämällä tavalla</li> <li>• luo edellytykset rohkaisevan ilma- piirin syntymiselle vuorovaikutus- tilanteissa</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 kielitaitoaan palvelun tuot- tajan, asiakkaan ja ohjattavan työn- tekijän näkökulmasta</li> <li>• hyödyntää saamaansa palautetta kielitaitonsa kehittämisessä</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
---	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Kielitaito ohjaustilanteissa -osan suorittamisessa on keskeistä vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanteessa toimiminen jollakin muulla kielellä kuin tutkinnon suorittajan omalla äidinkielellä. Tutkinnon suorittajan on hallittava kyseisen kielen puhuminen palvelu-, vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanteissa. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritustason.

Kielitaito ohjaustilanteissa -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa käytännön työtehtävissä näyttöympäristöksi soveltuvassa työympäristössä, jossa kommunikointi valitulla vieraalla kielellä on päivittäistä. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa kielitaitonsa monipuolisesti.

Valittu kieli merkitään tutkintotodistukseen lisätietoja-kohtaan.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja toimii luontevasti eri kulttuureista tulleiden ihmisten kanssa. Hän ottaa huomioon erilaiset kulttuurit ja niistä johtuvat erot viestinnässä ja vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>Tutkinnon suorittaja pyrkii aktiivisesti poistamaan ennakkoluuloja eri kulttuureista tulleita kohtaan. Hän perehdyttää ja ohjaa eri kulttuureista tulleita heidän työ- ja kielitaitonsa edellyttämällä tavalla. Hän huolehtii omalta osaltaan hyvän työilmapiirin kehittymisestä työyhteisössä.</p>	<p><b>Vuorovaikutus eri kulttuureista tulleiden kanssa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvostaa omaa kulttuuriaan</li> <li>• arvostaa suomalaista työkulttuuria</li> <li>• toimii oman organisaationsa tai yrityksensä työkulttuurin edellyttämällä tavalla välittäen omalla esimerkillään myönteistä asennetta puhdistuspalvelualaa kohtaan</li> <li>• tuntee kulttuurisia käyttäytymissääntöjä</li> <li>• toimii avoimesti ja ammattimaisesti erilaisten ihmisten kanssa</li> <li>• tietää eri kulttuurien sosiaalisia järjestelmiä, esimerkiksi asemaan liittyvät sovinnaisuussäännöt ja tietää miten eri kulttuureissa menettellään erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, esimerkiksi tutustuminen, tervehtiminen, vieraiden vastaanottaminen</li> <li>• tietää erilaisia kulttuurisidonnaisia tapoja ja eri uskontojen ohjeita ja määräyksiä, esimerkiksi ruokailu, pukeutuminen, rukoushetket</li> <li>• tietää sovinnaisuuden rajat keskusteltaessa eri kulttuureista tulleiden kanssa</li> </ul> <p><b>Vuorovaikutus työntekijöiden perehdyttämisessä ja ohjaamisessa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii vuorovaikutteisesti eri tilanteissa</li> <li>• toimii luontevasti ja asiallisesti eri tilanteissa</li> <li>• pyrkii omalta osaltaan poistamaan ennakkoluuloja työyhteisössä</li> <li>• pyrkii omalta osaltaan luomaan työyhteisöönsä turvallisen ja hyväksyvän työilmapiirin</li> <li>• vastaa omalta osaltaan, että hänen vastuualueellaan ei tapahdu syrjintää</li> </ul>

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi toimintaansa vuorovaikutus-, perehdytys- ja ohjaustilanteissa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä heidän tietojensa ja taitojensa edellyttämällä tavalla</li> <li>• rohkaisee kokeilemaan, kysymään ja etsimään tietoa</li> <li>• valitsee tilanteeseen sopivan ohjausmenetelmän sekä seuraa ja kertaa opittua</li> <li>• laatii selkeät työ- tai siivousohjeet ja muuta opastusmateriaalia</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa suomalaiseen työkuulttuuriin, esimerkiksi puhtauskäsitys, työalue, työaikaohjeiden noudattaminen, työhön sitoutuminen, omaaloitteisuus, itseohjautuvuus, työturvallisuus, ergonomia</li> </ul> <p><b>Oman toiminnan arviointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi työssä onnistumistaan omasta, henkilöstönsä ja asiakkaiden näkökulmasta</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
---	---

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

Monikulttuurisuus siivoustyön ohjaamisessa -osan suorittamisessa on keskeistä eri kulttuurien toimintatapojen tunteminen ja eri kulttuurista tulleiden asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaaminen sekä työntekijöiden perehdyttäminen ja ohjaaminen. Tällöin arvioidaan onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan arviointikriteereissä määritetyn suoritustason.

Monikulttuurisuus siivoustyön ohjaamisessa -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa työtilanteissa (vuorovaikutus-, asiakaspalvelu-, perehdytys- ja ohjaustilanne) näyttöympäristöksi soveltuvassa työympäristössä. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa ammattitaitonsa monipuolisesti.

a) Ammattitaitovaatimukset	b) Arvioinnin kohteet ja kriteerit
<p>Tutkinnon suorittaja tietää organisaationsa tai yrityksensä ja työkohteensa ympäristöjärjestelmän periaatteet ja noudattaa niitä työssään.</p> <p>Tutkinnon suorittaja tuntee keskeiset jätehuoltoon liittyvät lait ja säädökset ja arvioi asiakaskohteen jätehuoltoon liittyviä asioita niiden pohjalta. Hän ohjaa ja neuvoa ympäristönhuoltoon liittyvissä asioissa työntekijöitä ja asiakasta.</p>	<p><b>Ympäristöjärjestelmien tunteminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tietää organisaationsa tai yrityksensä ja työkohteensa ympäristöjärjestelmän periaatteet</li> <li>• noudattaa työssään em. järjestelmän periaatteita ja ohjeita</li> <li>• huolehtii omalta osaltaan siitä, että ympäristöjärjestelmän periaatteet ja ohjeet ovat tiedossa ja niitä noudatetaan</li> <li>• huolehtii tarvittavasta dokumentoinnista ja raportoinnista omalla vastuualueellaan</li> </ul> <p><b>Ympäristöasioiden ohjaaminen ja neuvonta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tietää asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet</li> <li>• tietää elinkaariajattelun</li> <li>• tietää jätelain säädökset ja asiakaskohteen sijaintikunnan jätehuoltomääräykset</li> <li>• tietää asiakaskohteen jätehuolto- ja kierrätysohjeet</li> <li>• tietää oman toimintansa merkityksen asiakaskohteen ympäristöhuollon kehittämisessä, esimerkiksi myönteinen asenne, neuvonta, ohjaaminen, kehittäminen</li> <li>• tekee omalta osaltaan yhteistyötä asiakkaan kanssa ympäristönhuoltoon liittyvissä asioissa</li> <li>• arvioi asiakaskohteen jätehuoltojärjestelmän toimivuutta, esimerkiksi lajittelu, lajitteluastiat, välivarastointi, keräysastiat, jätehuoltopiste, tyhjennysvälit</li> <li>• vertailee ja löytää erilaisia vaihtoehtoja yksittäisen asiakkaan kannalta ympäristöasioiden kehittämiseksi, esimerkiksi kerta- ja kestäkäyttötuotteet, valojen käyttö, tuuletus, paperin lajittelu</li> </ul>

<p>Tutkinnon suorittaja arvioi toimintaansa ja tuottamansa palvelun onnistumista.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tekee ehdotuksia asiakaskohteen jätehuoltojärjestelmän kehittämiseksi ja vie niitä omalta osaltaan vastuullisesti eteenpäin</li> <li>• neuvoo omatoimisesti asiakasta jätehuoltoon liittyvissä asioissa</li> <li>• toimii työssään kestävän kehityksen periaatteita noudattaen</li> <li>• pyrkii löytämään mahdollisimman vähän ympäristöä kuormittavia ratkaisuja</li> <li>• lajittelee eri jätelajit, esimerkiksi paperi, pahvi, lasi, muovi, metalli, biojäte, ongelmajäte, riskijätteet, biologiset jätteet</li> <li>• huolehtii omalla vastuualueellaan välivarastoinnista ja kierrätyksestä</li> <li>• huolehtii lajitteluastioiden riittäväydestä, merkinnöistä ja puhtaudesta omalla vastuualueellaan</li> <li>• osallistuu tarvittaessa jätehuoltojärjestelmään liittyvien asioiden dokumentointiin ja raportointiin</li> <li>• huolehtii asiakasturvallisuudesta, esimerkiksi kun kyse on tietosuojatusta paperista tai riskijätteestä</li> <li>• huolehtii työturvallisuudesta</li> <li>• perehdyttää ja ohjaa työntekijöitä asiakaskohteen ympäristönhuoltoon liittyvissä asioissa</li> <li>• neuvoo ja ohjaa työntekijöitä havaitsemaan ja tunnistamaan tavallisimmat haittaeläimet tai tuholaiset, esimerkiksi hiiret, rotat, muurahaiset, kärpäset, ym.</li> <li>• huolehtii tarvittaessa torjunnan jälkeisestä jälkiseurannasta ja raportoinnista</li> </ul> <p><b>Oman työn arviointi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arvioi työtään palvelun tuottajan, asiakkaan, laadun ja ympäristön näkökulmasta</li> <li>• tietää omat kehittymistarpeensa</li> </ul>
---	--

### c) Ammattitaidon osoittamistavat

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

Ympäristöhuoltopalvelujen ohjaaminen ja neuvonta -osan ammattitaitovaatimusten hallinta näytetään aidoissa käytännön työtehtävissä näyttöympäristöksi soveltuvassa työympäristössä, jossa tutkinnon suorittaja voi perehdyttää ja ohjata työntekijöitä sekä neuvoa asiakasta ympäristöasioissa. Näyttöympäristöä valittaessa on otettava huomioon, että tutkinnon suorittajalla on todelliset mahdollisuudet osoittaa ammattitaitonsa monipuolisesti.

## 6 § Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla

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><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 tapahtuneiden muutosten vaikutuksia tulevaisuuteen</li><li>• tietää oman alueensa siivouspalveluyritysten toimintamahdollisuuksia 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></ul>

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.

Tutkinnon suorittaja arvioi omia edellytyksiään ja valmiuksiaan toimia yrittäjänä ja käynnistää yritystoimintaa.

- arvostaa omaa ammattitaitoaan

### **Yritystoiminnan peruskäsitteiden soveltaminen**

- suunnittelee tai tuntee yrityksen toiminnan ja tavoitteet, esimerkiksi taustat, omistajat, yritysmuoto, organisaatio, liikeidea, toiminta-ajatus, rahoitusmuoto, kustannusrakenne, budjetti
- tietää yrityksen asiakassegmentit
- tietää oman asiakaskohteen toiminnan ja tavoitteet
- tietää henkilökohtaisen myyntityön ja markkinoinnin merkityksen osana yritystoimintaa
- tietää palvelun tuottajan luotettavuuden merkityksen asiakassuhteen kehittämisessä
- arvioi yrityksensä todellisia kilpailukeinoja nyt ja tulevaisuudessa, esimerkiksi hinta, laatu, ammattitaitoisuus, asiakaspalvelu, luotettavuus
- tietää alalla käytettäviä tunnuslukuja
- tietää, mitä kannattava toiminta on ja tietää keinoja vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen
- hankkii tarvittaessa yrityksen perustamisessa ja toiminnan eri vaiheessa tarvitsemaansa tietoa ja asiantuntijapalvelua

### **Oman toiminnan arviointi**

- arvioi valmiuksiaan ja resurssiaan toimia yrittäjänä
- arvioi valmiuksiaan käynnistää yritystoimintaa
- arvioi toimintaansa asiakkaan ja palvelun tuottajan näkökulmasta

### **c) Ammattitaidon osoittamistavat**

Yrittäjyys puhdistuspalvelualalla -osan suorittamisessa on keskeistä yrittäjyys ja yritystoiminnan ymmärtäminen sekä omien yrittäjävalmiuksien arvioiminen. Tutkinnon suorittajan on välitettävä kuva itsestään mahdollisena yrittäjänä ja ymmärrettävä yrityksen ja organisaation toiminta yritystoiminnan näkökulmasta. Tällöin arvioidaan, onko tutkinnon suorittaja saavuttanut tutkinnon osan kriteereissä määritetyn suoritustason.

Yrittäjyys-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 siivousteknikon erikoisammattitutkinnosta. Valinta tulee perustella tutkinto-toimikunnalle, jolla on oikeus hyväksyä tai hylätä valinnaisen osan liittäminen siivoustyönohjaajan 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, myöntää puhdistuspalvelualan esimiestyön tutkintotoimikunta siivoustyönohjaajan erikoisammattitutkintotodistuksen.

Tutkinnon suorittajalle laaditaan henkilökohtainen näyttösuunnitelma, jossa perustellaan tutkinnon osan valinta, sekä määritellään näyttöympäristö, näytön laajuus ja kesto.

### **Siivoustyönohjaajan työn kuvaus**

Siivoustyönohjaaja on siivouksen, työhön perehdyttämisen ja ohjaamisen asiantuntija. Hän tekee ohjaamiseen, työn organisointiin ja kehittämiseen liittyvät tehtävät sekä siivous- ja muut palvelutyöt itsenäisesti, asiakaslähtöisesti ja laadukkaasti.

Siivoustyönohjaajan työ edellyttää monipuolista osaamista. Hän hallitsee siivouksen keskeiset periaatteet ja käytännön siivoustyön. Hän vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä ja työn ohjaamisesta sekä työmenetelmien, koneiden, välineiden ja aineiden käytön ohjaamisesta. Hän kannustaa työntekijöitä jatkuvaan työssä oppimiseen ja oman työn kehittämiseen sekä huolehtii omalta osaltaan työyhteisön hyvinvoinnista. Hän organisoii asiakaskohteen siivous- ja muut palvelutyöt sekä huolehtii sijasjärjestelyistä, laadunvalvonnasta ja tarvikkehankinnoista. Siivoustyönohjaaja huolehtii asiakaskohteessa tiedottamisesta, on aktiivisesti yhteydessä asiakkaaseen, neuvottelee työhön liittyvistä asioista ja vastaa omalta osaltaan palvelusta ja sen kehittamisestä.

Siivoustyönohjaaja työskentelee yhteistyössä asiakkaan, työyhteisön jäsenten ja muiden ammattiryhmien kanssa. Siksi työssä edellytetään aktiivisuutta sekä viestintä-, vuorovaikutus-, asiakaspalvelu- ja yhteistyötaitoja. Työntekijöiden perehdyttäminen ja ohjaaminen sekä palvelujen organisoiminen edellyttävät häneltä myös ihmissuhde-, suunnittelu- ja päätöksentekotaitoja.

Siivoustyönohjaaja työskentelee puhdistuspalvelualan ammattilaisena esimerkiksi seuraavilla ammattinimikkeillä: palveluohjaaja, siivoustyönohjaaja, ryhmän vetäjä, ryhmänvanhin tai tiimivastaava. Hän voi toimia myös yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana.