



Tutkinnon osan nimi

Asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottaminen

Laajuus

30 osp

Koodi

Kuvaus

Tutkinnon osassa osoitetaan asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottamisessa tarvittava ammattitaito. Ammattitaito kohdistuu kiinteistöpalvelujen asiakaspalveluun, palveluprosessin toteuttamiseen, työyhteisössä toimimiseen, digitaalisten työvälineiden hyödyntämiseen, kustannustietoiseen toimintaan sekä turvalliseen ja vastuulliseen työskentelyyn. Tutkinnon osa muodostaa itsenäisen työprosessin, jossa toimitaan kiinteistöpalvelujen tuottajana asiakaskohteessa.

Tutkinnon osassa ei osoiteta varsinaista kiinteistön teknistä ylläpitoa tai taloteknisten järjestelmien käyttöä ja valvontaa. Työelämän osaamistarpeiden näkökulmasta tutkinnon osassa korostuvat asiakaskokemuksen kehittäminen, digitaalisten palvelujen hyödyntäminen, palvelupyyntöjen käsittely, vastuullinen toiminta, kustannustietoisuus sekä monimuotoisissa työyhteisöissä toimiminen.

Ammattitaitovaatimukset



Asiakaskohteen palvelujen suunnittelu

Opiskelija

- selvittää asiakaskohteen palvelusopimuksen, palvelukuvauksen tai työohjeiden sisällön ja hyödyntää niitä työn suunnittelussa
- tunnistaa asiakaskohteen kiinteistöpalvelujen kokonaisuuden ja oman vastuualueensa osana palveluprosessia
- hyödyntää kiinteistöpalvelualan toimintaympäristöä, palvelutuotteita ja palveluprosesseja koskevaa tietoa työssään
- arvioi asiakaskohteen palvelutarpeita ja tekee palvelusopimuksen mukaisia kehittämis- ja lisäpalveluehdotuksia
- suunnittelee työtehtävänsä asiakaskohteen toiminnan, palvelutasovaatimusten ja aikataulujen mukaisesti
- käyttää digitaalisia työvälineitä, huoltokirjaa ja muita tietojärjestelmiä työn suunnittelussa

Asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen toteuttaminen

Opiskelija

- tuottaa kiinteistöpalveluja palvelusopimuksen, työohjeiden ja laatuvaatimusten mukaisesti
- organisoii työtehtävänsä suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisesti palveluprosessin eri vaiheissa
- toteuttaa palvelutehtävät asiakaslähtöisesti, joustavasti ja asiakaskohteen toiminnan huomioiden
- käsittelee palvelupyynnöitä oman vastuualueensa mukaisesti ja välittää tarvittavat tiedot eteenpäin
- tarkkailee kiinteistön käytettävyyteen, turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyviä tekijöitä sekä reagoi havaintoihin organisaation toimintatapojen mukaisesti
- tunnistaa asiakkaan palvelutarpeita ja tekee havaintojensa perusteella perusteltuja toimenpide-ehdotuksia
- hyödyntää työssään digitaalisia palveluja, mobiiliratkaisuja ja muita teknologioita palvelun laadun ja tehokkuuden parantamiseksi
- arvioi palvelun laatua ja kehittää omaa toimintaansa asiakas- ja lautupalautteen perusteella

Asiakaspalvelu ja työyhteisössä toimiminen

Opiskelija

- toimii asiakaspalvelutilanteissa palvelulähtöisesti, ammatillisesti ja organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti
- viestii asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja työyhteisön kanssa selkeästi ja tilanteen edellyttämällä tavalla
- käyttää työssään kiinteistöpalvelualan keskeisiä käsitteitä ja ammattisanastoa
- toimii rakentavasti monimuotoisessa työyhteisössä ja yhteistyöverkostoissa

- raportoi työnsä etenemisestä, havainnoista ja poikkeamista sovittujen toimintatapojen mukaisesti

Turvallinen ja vastuullinen toiminta

Opiskelija

- noudattaa työssään asiakas- ja työturvallisuuden periaatteita sekä salassapito- ja tietosuojavelvoitteita
- tekee työnsä turvallisesti, huomioiden asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuuden
- toimii asiakaspalvelutilanteissa ammattimaisesti ja viestii selkeästi
- soveltaa yrittäjämäistä toimintatapaa kustannustehokkaassa ja oma-aloitteisessa työskentelyssä
- käyttää työssään tarvittavia suojaimia, aineita, koneita ja laitteita käyttöohjeiden mukaisesti
- havaitsee ja tunnistaa työhönsä liittyvät vaarat ja niiden riskit sekä ilmoittaa havaitsemistaan puutteista ([10980](#))
- ottaa huomioon kestävän kehityksen periaatteet ja ympäristövastuun työssään
- tunnistaa kyber- ja tietoturvauhkia ja osaa toimia uhkatilanteessa oman roolinsa mukaisesti
- noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta, tietosuojasta ja salassapidosta
- perehtyy asiakaskohteen pelastussuunnitelmaan ja osaa toimia mahdollisissa hätätilanteissa ohjeistuksen mukaisesti
- tietää toimintaohjeet hätäensiaputilanteissa ja osaa toimia ohjeiden mukaisesti
- ylläpitää työkykyään, huolehtii ergonomiasta sekä arvioi ja kehittää omaa ammatillista osaamistaan

Osaamisen arviointi



Geneerinen arviointi

Arvioinnin kohde

Opiskelijan suoritus on hyväksytty, kun hän osaa tehdä tutkinnon osan työtehtävät ammattitaitovaatimusten mukaisesti.

Ammattitaidon osoittamistavat



Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kiinteistöpalvelujen asiakaspalvelu- ja palvelutehtävissä aidossa työympäristössä. Näytössä opiskelija suunnittelee ja toteuttaa asiakaskohteen kiinteistöpalveluja, käsittelee palvelupyyntöjä, käyttää digitaalisia työvälineitä ja tietojärjestelmiä, toimii asiakaspalvelutilanteissa sekä raportoi työnsä tuloksista organisaation käytäntöjen mukaisesti. Näytön aikana opiskelija osoittaa toimivansa turvallisesti, vastuullisesti, kustannustietoisesti ja asiakaslähtöisesti sekä noudattavansa työelämän säädöksiä, tietoturvaa, tietosuojaa ja salassapitoa koskevia vaatimuksia.

Jos ammattitaitoa ei voi kaikilta osin arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSYSTEMEN

Opetushallitus

www.oph.fi

Opintopolku

opintopolku.fi

ePerusteet

eperusteet.opintopolku.fi

