



Tutkinnon osan nimi

Kauppakeskus- ja toimitilapalvelut

Laajuus

30 osp

Koodi

Kuvaus

Tutkinnon osassa hankitaan osaamista kauppakeskusten, myymälöiden, toimistojen, liikekiinteistöjen sekä muiden suurten asiakaskohteiden puhtauspalveluista. Osaaminen kohdistuu puhtaiden, turvallisten, toimivien ja viihtyisien asiakas- ja työympäristöjen ylläpitämiseen sekä palvelulaadun varmistamiseen erilaisissa toimintaympäristöissä.

Tutkinnon osassa opiskelija suunnittelee, toteuttaa ja arvioi puhtauspalvelutehtäviä suurissa ja monikäyttöisissä asiakaskohteissa huomioiden asiakasvirrat, tilojen käyttöasteen, turvallisuusvaatimukset sekä palvelukokonaisuuden laadun. Opiskelija hyödyntää työssään koneellisia työmenetelmiä, digitaalisia työvälineitä, toiminnanohjausjärjestelmiä sekä laadunhallinnan menetelmiä työn suunnittelussa, toteuttamisessa ja raportoinnissa.

Tutkinnon osassa korostuvat asiakaskokemuksen tukeminen, näkyvä palvelutyö, turvallinen toiminta vilkkaissa toimintaympäristöissä, vastuullisuus sekä kustannustehokas palvelutuotanto. Opiskelija hyödyntää myös tekoälyä tiedonhaussa, työn suunnittelussa, resurssien käytön optimoinnissa ja oman työn kehittämisessä.

Tutkinnon osa vastaa kauppakeskus- ja toimitilaympäristöjen nykyisiin ja ennakoituihin osaamistarpeisiin, joissa korostuvat palvelulaatu, turvallisuus, koneellinen siivous, digitalisaatio, vastuullisuus, tiedolla johtaminen sekä suurten asiakaskohteiden tehokas hallinta.

Ammattitaitovaatimukset



Työn suunnittelu

Opiskelija

- selvittää oman vastuualueensa työtehtäviä koskevien palvelukuvausten, työohjeiden ja laatuvaatimusten sisällön sekä hyödyntää niitä työn suunnittelussa
- suunnittelee puhtauspalvelutehtävät huomioiden asiakasvirrat, käyttöasteen, aukioloajat ja tilojen käyttötarkoituksen
- arvioi kohteen puhtaus-, hygieni- ja turvallisuusvaatimukset sekä hyödyntää niitä työn suunnittelussa
- tunnistaa pintamateriaalit ja hyödyntää niiden ominaisuuksia koskevaa tietoa työmenetelmien valinnassa
- tunnistaa kohteen likatyypit ja hyödyntää niitä työmenetelmien, aineiden ja välineiden valinnassa
- valitsee tarkoituksenmukaiset puhdistusmenetelmät, aineet, välineet ja koneet tavoitellun puhtaustason saavuttamiseksi
- suunnittelee koneellisten työmenetelmien käytön kohteen toiminta huomioiden
- suunnittelee tarvittaessa puhtauden mittauksen ja valitsee siihen soveltuvat menetelmät
- huomioi palvelulaadun, kustannustehokkuuden ja ympäristövastuun työn suunnittelussa
- hyödyntää digitaalisia järjestelmiä, sähköisiä työohjeita ja muuta dokumentoitua tietoa työn suunnittelussa

Kauppakeskus- ja toimitilapalveluissa toimiminen

Opiskelija

- toteuttaa ylläpito- ja jaksottaisia puhtauspalvelutehtäviä palvelukuvauksen mukaisesti
- ylläpitää kauppakeskusten, myymälöiden, toimistojen ja muiden toimitilojen puhtautta, turvallisuutta ja viihtyisyyttä
- toteuttaa puhtauspalvelutehtäviä suurissa asiakaskohteissa suunnitelmallisesti ja tehokkaasti
- huomioi työssään erilaisten tilojen, kalusteiden ja laitteiden puhtaus- ja hygieniavaatimukset

- hyödyntää koneellisia työmenetelmiä työn laadun, tuottavuuden ja ergonomian parantamiseksi
- käyttää yhdistelmäkoneita, lattianhoitokoneita ja muita kohteeseen soveltuvia koneita turvallisesti ja tehokkaasti
- puhdistaa, huoltaa ja säilyttää käyttämänsä työvälineet, koneet ja laitteet työohjeiden mukaisesti
- käyttää sovittuja puhtauden mittausten menetelmiä ja hyödyntää mittaustuloksia työn arvioinnissa
- hyödyntää digitaalisia työvälineitä työtehtävien toteuttamisessa ja raportoinnissa
- tunnistaa vilkkaiden asiakaskohteiden hygieniä- ja turvallisuusriskit ja toimii niiden ehkäisemiseksi
- huolehtii sisääntuloalueiden, kulkureittien, saniteettitilojen ja yhteiskäyttöisten tilojen puhtaudesta ja turvallisuudesta
- rytmittää työnsä asiakasvirtojen, käyttöasteen ja kohteen toiminnan mukaisesti
- arvioi työnsä laatua, puhtaustasoa ja asiakasympäristön toimivuutta sekä tekee tarvittavia korjaavia toimenpiteitä

Asiakaspalvelu ja yhteistyö

Opiskelija

- toimii asiakaspalvelutilanteissa palvelusopimuksen ja organisaation toimintaperiaatteiden mukaisesti
- viestii asiakkaiden, kiinteistön käyttäjien, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden kanssa ammattimaisesti
- toimii palvelutyössä asiakaslähtöisesti ja palveluhenkisesti
- edistää omalla toiminnallaan positiivista asiakaskokemusta ja palvelun laatua
- toimii yhteistyössä kiinteistöpalvelujen, turvallisuuspalvelujen, myymälähenkilöstön ja muiden toimijoiden kanssa
- huomioi työssään monikulttuurisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteet
- hyödyntää digitaalisia viestintävälineitä työtehtävien hoitamisessa
- raportoi työnsä tulokset, laatuhavainnot, puhtauden mittaustulokset ja poikkeamat organisaation käytäntöjen 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 tietoturvaohjeita 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 kehittää ammattitaitoaan palautteen ja itsearvioinnin avulla

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 kauppakeskuksessa, myymälässä, toimistokiinteistössä tai muussa toimitilaympäristössä puhtauspalvelutehtävissä. Näytössä opiskelija suunnittelee työnsä, toteuttaa ylläpito- ja jaksottaisia puhtauspalveluja, käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, koneita, välineitä ja aineita sekä arvioi työnsä laatua. Opiskelija osoittaa osaamisensa koneellisessa siivouksessa, asiakaspalvelussa, yhteistyössä, turvallisuuden varmistamisessa sekä digitaalisten työvälineiden hyödyntämisessä..

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



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSSTYRELSEN

Opetushallitus

🔗 www.oph.fi

Opintopolku

🔗 opintopolku.fi

ePerusteet

🔗 eperusteet.opintopolku.fi

➤ [Tietoa palvelusta](#)

➤ [Tietosuojaseloste](#)