



Tutkinnon osan nimi

Ylläpitosiivous- ja asiakaspalvelujen tuottaminen

Laajuus

60 osp

Koodi

Kuvaus

Tutkinnon osassa osoitetaan asiakaslähtöisten puhtauspalvelujen tuottamisessa ja ylläpitosiivouksessa tarvittava ammattitaito. Ammattitaito kohdistuu puhtauspalvelujen suunnitteluun, ylläpitosiivouksen toteuttamiseen, asiakaspalveluun, puhtauden ja hygienian ylläpitämiseen, työympäristöjen käytettävyyden varmistamiseen, digitaalisten työvälineiden hyödyntämiseen sekä palvelun laadun arviointiin ja kehittämiseen.

Tutkinnon osa muodostaa puhtausalan keskeisen ammattiosaamisen kokonaisuuden, jossa yhdistyvät asiakaspalveluosaaminen, puhtauspalveluprosessin hallinta sekä ylläpitosiivouksen käytännön toteuttaminen. Ammattitaito kohdistuu erilaisiin asiakaskohteisiin, kuten toimitiloihin, julkisiin tiloihin, oppilaitoksiin, sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristöihin, majoitus- ja palvelukohteisiin sekä muihin ylläpitosiivousta edellyttäviin toimintaympäristöihin.

Työelämän osaamistarpeiden näkökulmasta tutkinnon osassa korostuvat asiakaskokemus, hygieniosaaminen, vastuullisuus, digitalisaation hyödyntäminen, kustannustietoisuus, työn vaikuttavuuden osoittaminen, ympäristövastuu sekä muuttuvien palveluympäristöjen hallinta.

Ammattitaitovaatimukset



Puhtauspalvelutyön suunnittelu

Opiskelija

- selvittää oman vastuualueensa työtehtäviä koskevien palvelukuvausten, työohjeiden ja laatuvaatimusten sisällön sekä hyödyntää niitä työn suunnittelussa
- hyödyntää puhtausalan tietoperustaa arvioidessaan asiakaskohteen puhtaus-, hygieni- ja palveluvaatimuksia
- suunnitella ylläpitosiivouksen, jaksottaiset siivoustyöt ja pintamateriaalien hoitotehtävät asiakaskohteen tarpeiden mukaisesti
- arvioida asiakkaan palvelutarpeita ja tunnistaa mahdollisuuksia lisä- ja tukipalveluihin
- valita tarkoituksenmukaiset siivous- ja hoitomenetelmät, aineet, välineet ja koneet pintamateriaalien, likaisuuden ja puhtaustasovaatimusten perusteella
- suunnitella työnsä taloudellisesti, laadukkaasti ja ympäristövastuullisesti hyödyntäen tarvittaessa digitaalisia työvälineitä
- hyödyntää digitaalisia järjestelmiä, sähköisiä työohjeita ja muuta dokumentoitua tietoa työn suunnittelussa

Ylläpitosiivouspalvelujen toteuttaminen

Opiskelija

- toteuttaa ylläpitosiivouksen, jaksottaiset siivoustyöt ja pintamateriaalien hoitotehtävät suunnitelmallisesti ja ammattitaitoisesti
- toteuttaa palvelutehtävät palvelusopimuksen, työohjeiden ja laatuvaatimusten mukaisesti myös muuttuvissa tilanteissa
- käyttää puhdistus- ja hoitomenetelmiä, siivousaineita, välineitä ja koneita tehokkaasti, turvallisesti ja taloudellisesti
- hyödyntää työssään puhtausalan teknologiaa, automaatiota ja digitaalisia järjestelmiä työn laadun, tehokkuuden ja raportoinnin tukena
- seurata työnsä laatua sekä arvioida puhtaustason toteutumista sovituilla menetelmillä
- huolehtia siivoustekstiilien, välineiden, koneiden ja laitteiden käyttö-, puhdistus- ja säilytyskunnosta hygienisesti
- toteuttaa jätehuollon ja materiaalien käsittelyn kohteen ohjeiden sekä kiertotalouden periaatteiden mukaisesti
- opastaa asiakasta tarvittaessa puhtauteen, hygieniaan ja jätteiden lajitteluun liittyvissä asioissa

Hygienian ja puhtauden ylläpitäminen

Opiskelija

- ylläpitää puhtautta ja hygieniaa asiakaskohteen vaatimusten mukaisesti
- hyödyntää hygieniaan, mikrobeihin, tartuntareitteihin ja puhtaudenhallintaan liittyvää tietoa työssään
- toteuttaa hygieniavaatimusten mukaisia työmenetelmiä eri toimintaympäristöissä
- tunnistaa hygieniaan liittyviä riskejä ja toimii niiden ehkäisemiseksi
- käyttää puhdistus- ja desinfiointimenetelmiä työohjeiden mukaisesti
- ehkäisee työssään ristikontaminaation syntymistä
- arvioi puhtauden ja hygienian toteutumista havainnoinnin sekä käytössä olevien laadunhallintamenetelmien avulla

Asiakaspalvelu ja työyhteisössä toimiminen

Opiskelija

- toimia asiakaspalvelutilanteissa ammattimaisesti, asiakaslähtöisesti ja palveluhenkisesti
- osaa viestiä asiakkaiden, työyhteisön ja yhteistyökumppaneiden kanssa tilanteeseen sopivalla tavalla hyödyntäen tarvittaessa digitaalisia viestintävälineitä
- käyttää puhtausalan keskeisiä käsitteitä ja ammattisanastoa työssään
- osaa keskustella asiakkaan kanssa palvelujen toteutumisesta sekä tunnistaa asiakkaan muuttuvia tarpeita
- osaa tehdä asiakaskohteeseen soveltuvia palvelujen kehittämis- ja lisäpalveluehdotuksia organisaation toimintatapojen mukaisesti
- raportoi työnsä etenemisestä, havainnoista ja poikkeamista organisaation käytäntöjen mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti monimuotoisessa työyhteisössä ja erilaisissa toimintaympäristöissä

Puhtauspalvelujen laadun, vastuullisuuden ja kustannustehokkuuden kehittäminen

Opiskelija

- arvioi puhtauspalvelujen laatua suhteessa palvelusopimukseen ja laatuvaatimuksiin
- hyödyntää asiakas- ja laaturapalautetta oman toimintansa kehittämisessä
- käyttää materiaaleja, vettä, energiaa ja muita resursseja vastuullisesti
- tunnistaa ympäristövaikutuksia ja hyödyntää kestävä kehityksen toimintatapoja työssään
- toimii kustannustietoisesti huomioiden työn tuottavuuden ja resurssien tarkoituksenmukaisen käytön
- hyödyntää digitaalista tietoa työn suunnittelussa, seurannassa ja kehittämisessä
- osallistuu puhtauspalvelujen laadun ja toimintatapojen kehittämiseen omalla vastuualueellaan

Turvallinen ja vastuullinen toiminta

Opiskelija

- noudattaa työssään asiakas- ja työturvallisuuden periaatteita sekä salassapito- ja tietosuojavelvoitteita
- tekee työnsä turvallisesti, huomioiden asiakkaiden ja muiden työntekijöiden turvallisuuden
- 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 kestävä 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 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.

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaslähtöisten puhtauspalvelujen ja ylläpitosiivouksen tehtävissä aidossa työympäristössä. Näytössä opiskelija suunnittelee työtehtäviään, toteuttaa ylläpitosiivousta erilaisissa toimintaympäristöissä, ylläpitää puhtautta ja hygieniaa, käyttää tarkoituksenmukaisia työmenetelmiä, välineitä, koneita ja aineita sekä palvelee asiakkaita palvelutilanteissa. Näytössä opiskelija osoittaa hyödyntävänsä puhtauspalvelujen, hygienian, asiakaspalvelun, laadunhallinnan, kestäväen kehityksen ja kustannustehokkuuden tietoperustaa työssään. Opiskelija dokumentoi työnsä tulokset, raportoi havainnoistaan ja arvioi työnsä laatua organisaation käytäntöjen mukaisesti.

Opiskelija osoittaa toimivansa turvallisesti, vastuullisesti, kustannustietoisesti ja yrittäjämäisesti sekä hyödyntävänsä digitaalisia työvälineitä työn suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa. Ammattitaidon osoittaminen kohdistuu puhtauspalvelujen tuottamiseen ja ylläpitosiivouksen toteuttamiseen kokonaisvaltaisena palveluprosessina erilaisissa asiakaskohteissa.

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

> [Tietoa palvelusta](#)

> [Tietosuojaseloste](#)