

Tutkinnon perusteet löytyvät täältä: <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/kooste/2257060>

Puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinto

Asiakaslähtöisten puhtaus- ja kiinteistöpalveluiden tuottaminen 15osp

(luonnos 200080)

Kuvaus

Asiakaslähtöisten puhtaus- ja kiinteistöpalvelujen tuottaminen on pakollinen tutkinnon osa kaikille puhtaus- ja kiinteistöpalvelualan ammattitutkinnon suorittajille, kaikilla osaamisaloilla. Tutkinnon osa ei vaadi edeltävää osaamista. Tutkinnon osan opinnoissa perehdytään asiakaskohteen palvelusopimukseen ja palvelutuotteisiin, tuotetaan erilaisia palveluita, harjoitellaan asiakaspalvelutilanteita, työyhteisön jäsenenä toimimista ja perehdytään työturvallisuuteen.

Koulutuksen toteuttamistavoista ja -ajoista sekä oppimisympäristöistä

Tutkinnon osan sisältöjä harjoitellaan tekemällä palveluorganisaatioiden palvelusopimuksien mukaisia töitä. Opiskelija perehtyy ja suunnittelee palvelutuotteita ja mahdollisia lisäpalvelutarpeita. Harjoitellaan palveluiden mitoittamisen periaatteita, kustannustehokkuutta, laatutietoisuutta ja työtehtävien priorisointia sekä ergonomisia työasentoja. Lisäksi opetellaan erilaisten asiakkaiden kanssa toimimista, työhön liittyvien tekstien sekä erilaisten viestintämenetelmien käyttöä. Harjoitellaan hätätilanteissa toimimista ja hankitaan ensiaputaidot (EA1).

Oppimisympäristöinä tutkinnon osassa on pääasiassa työpaikka (työpaikalla tapahtuva oppiminen), mutta vaadittava osaaminen voidaan hankkia myös oppilaitoksen erilaisissa oppimisympäristöissä. Työpaikalla tapahtuvan oppimisen pituus vaihtelee opiskelijan henkilökohtaisen osaamisen kehityssuunnitelman (HOKS) mukaan. Soveltuvia työpaikkoja ovat esimerkiksi puhtausalalla toimivat yritykset tai kiinteistöhoitoon yritykset. Työpaikat, joissa suoritetaan puhtauspalveluita voivat olla esimerkiksi asiakaskodeissa (yksityiskodit, palveluasunnot), kodinomaisissa laitoksissa (hoivakodit, vanhainkodit, palvelukeskukset), sairaaloissa ja muissa hoitolaitoksissa, päiväkodeissa, kouluissa, virastoissa, kaupoissa, tuotantolaitoksissa, hyvinvointi- ja matkailukeskuksissa tai majoitusalan yrityksissä. Kiinteistöalan työpaikat voivat olla kiinteistöpalvelu ja kiinteistöhuoltoyritykset, isännöintiyritykset, teollisuus- ja tuotantoyritykset sekä suuret kiinteistöjen omistajat (valtio, pankit, vakuutusyhtiöt) sekä yksittäiset asunto- ja kiinteistöosaakeyhtiöt.

Opiskelijan osaamisen arvioinnista

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla asiakaskohteessa kiinteistö-, kotityö- tai puhtauspalvelualan työtehtävissä ja asiakaspalvelutilanteissa sovitulla tavalla. Tutkinnon osa suoritetaan yhdessä toisen tutkinnon osan kanssa. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin. Näyttö on asiakaspalvelutöitä palvelusopimuksen mukaisesti ja se voi laajuuden mukaan koostua yhdestä tai useammasta työtehtävästä siten, että kaikki tutkinnon osassa vaadittu osaaminen saadaan kattavasti osoitettua.

Tutkinnon osan arviointi määräytyy näytön perusteella. Arvioinnista päättävät yhdessä koulutuksen järjestäjän määräämät kaksi arvioijaa: opettaja ja työelämän edustaja. Opiskelija arvioi myös itse omaa työskentelyään. Jos näyttö annetaan perustellusta syystä oppilaitoksessa, arvioinnin voi toteuttaa ja siitä päättää kaksi opettajaa tai koulutuksen järjestäjän edustajaa. Koulutuksen järjestäjä perehdyttää työelämää edustavat arvioijat osaamisen arviointiin.

Tutkinnon osan arviointiasteikko on Hyväksytty/Hylätty.