



Kinnitatud

puhastusteeninduse
kutsekomisjoni

otsusega 15.märts 2018
nr.....

PUHASTUSTEENINDAJA ABILINE, TASE 2 HINDAMISSTANDARD **töömaailmas tegutsevatele taotlejale**

Ametite (ISCO) klassifikaator: 9 Lihttöölised 91 Puhastusteenindaja
Kutseala: Puhastusteenindus
Kutsestandardi nimetus: Puhastusteenindaja abiline
EQF tase: 2

Sisukord:

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamismeetodid
4. Hindamise korraldus, hindamine, tagasiside
5. Hindamisjuhend hindajale
6. Vormid hindajale

1. ÜLDINE INFORMATSIOON

Hindamisjuhend on koostatud töömaailmast tulevatele taotlejatele tasemele **puhastusteenindaja abiline, tase 2** kutse taotlejate hindamiseks.

Kutse taotlemisel tõendatakse järgmisi kompetentse:

1. Tööks ettevalmistamine
2. Hoolduskoristus
3. Kutset läbivad kompetentsid

Võimalik on spetsialiseeruda Majutusasutuse toateenindusele, kutsega
Majutusasutuse toateenindaja-abiline, tase 2

Spetsialiseerumisel tõendab taotleja järgmist kompetentsi:

1. Toateenindamine

Töömaailmast tulevate taotlejate kompetentse hinnatakse **ühes** osas:

Taotleja teeb proovitöö juhendamisel või juhendi (sõnalise /pildilise) alusel ja kommenteerib oma tööülesande täitmist intervjuu vormis.

Proovitöö ja hindamine toimub taotlejale harjumuspärasel töökeskkonnas.

Enne proovitöö sooritamist annab juhendaja hindamiskomisjonile informatsiooni eksami sooritaja individuaalse tööstiili kohta.

Proovitööd hindab kutsekomisjoni poolt moodustatud hindamiskomisjon, mis koosneb erinevatest osapooltest. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline.

Õiged valikud proovitöö käigus näitavad teadmiste olemasolu. Vastused vestluse küsimustele kinnitavad arusaamist tehtavast tööst. Vestluse küsimusi võib esitada eelneval kokkuleppel juhendajaga.

Taotleja tuleb eksamile koos juhendajaga, kes ei osale hindamisel.
 Taotleja, kes on valinud spetsialiseerumiseks toateeninduse, sooritab proovitöö hotellitoa keskkonnas, kus tõendab ka hoolduskoristuse kompetentsi.

2. HINDAMISKRITEERIUMID

Kompetents/Tegevusnäitaja kutsestandardis	Hindamiskriteeriumid
<p>Tööks ettevalmistumine <u>Tegevusnäitajad:</u> Valib juhendamisel koristustarvikud; valmistab juhendamisel tolmuimeja ja koristustarvikud tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile.</p>	<p>Juhendamisel, vajadusel abiga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hindab mustust ja valib vastavalt sellele töövahendid 2. Valib etteantud eeldoseeritud ja korrektselt märgistatud valikust sobivad ained, vajadusel kaitsevahendid (kindad) 3. Niisutab tööks vajalikud koristustekstiilid vastavalt puhastatavale ruumile, mustusastmele ja pinnakattematerjalile 4. Valmistab vajadusel tööks ette tolmuimeja järgides tööohutusnõudeid 5. Korrastab ettevalmistustöökohta.
<p>Hoolduskoristus <u>Tegevusnäitajad:</u> 1. Puhastab juhendamisel mööbli ja esemed lihtsamini eemaldatavast mustusest; 2. Puhastab juhendamisel seinad ja põrandad; 3. Puhastab ja korrastab juhendamisel koristustarvikud ja tolmuimeja.</p>	<p>Juhendamisel, vajadusel abiga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puhastab mööbli (sh lauad, toolid, riulid, kraanikauss jm) hoolduskoristusega eemaldatavast mustusest töötades ergonoomiliselt ja ohutult 2. Puhastab seinad ja seintel olevad esemed hoolduskoristusega eemaldatavast mustusest töötades ergonoomiliselt ja ohutult 3. Puhastab põrandad hoolduskoristusega eemaldatavast mustusest töötades ergonoomiliselt ja ohutult 4. Hindab oma töö tulemust 5. Puhastab koristustarvikud ja asetab kokkulepitud kohta 6. Puhastab vajadusel tolmuimeja koristamise käigus tekkinud mustusest järgides elektri- ja tööohutusnõudeid 7. Suhtub heaperemehelikult kliendi varasse ning kasutab säästlikult puhastusaineid ja koristustarvikuid
<p>Spetsialiseerumiskompetents Toateenindamine (NB!Võimalik, mitte kohustuslik valida) <u>Tegevusnäitajad:</u> 1. Eemaldab juhendamisel kasutatud voodipesu ning viib selle ettenähtud kohta; kogub</p>	<p>Juhendamisel, vajadusel abiga :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eemaldab kasutatud voodipesu ja viib need ettenähtud kohta, kogub kokku kasutatud vannitoa tekstiilid ja viib need ettenähtud kohta

Kompetents/Tegevusnäitaja kutsestandardis	Hindamiskriteeriumid
<p>kokku kasutatud vannitoatekstiilid ning viib need ettenähtud kohta;</p> <p>2. Juhendamisel asetab puhtad vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale;</p> <p>3. Juhendamisel kogub kokku kasutatud nõud, hügieenitarvikud ning viib need ettenähtud kohta ja korrastab hotellitua</p>	<p>2. Asetab puhtad vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuse korrale</p> <p>3. Kogub kokku kasutatud nõud ja hügieenitarvikud ning viib ettenähtud kohta</p> <p>4. Korrastab hotellitua vastavalt majutusasutuse korrale, töötab ergonoomiliselt</p> <p>5. Hindab oma töö tulemust (viimane pilk)</p>
<p>Läbivad kompetentsid</p> <p>Tegevusnäitajad</p> <p>Juhendamisel, vajadusel abiga:</p> <p>1. Suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-eetikast (Lisa 3)</p> <p>2. Kohaneb ja tuleb toime tuttavas keskkonnas;</p> <p>3. Täidab kohusetundlikult oma kutsealal piiratud vastutusega rutiinseid tööülesandeid;</p> <p>4. Lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest;</p> <p>5. Järgib töötervishoiu-, tööohutuse- ja hügieeninõudeid;</p> <p>6. Töötab ergonoomiliselt, aseptiliselt ja keskkonda säästvalt;</p> <p>7. Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse;</p> <p>8. Hindab oma töö tulemust</p>	<p>Hinnatakse proovitööl vastavalt tegevusnäitajatele ning arvestades taotleja individuaalsust, õpi- ja tööstiili.</p>

3. HINDAMISMEETODID

1. Proovitöö, milleks on väiksema objekti koristamine, sh vajatavate ainete, tarvikute, meetodite valik jm
2. Vestlus arusaamiste väljendamiseks proovitöö kontekstis lähtuvalt individuaalsest tööstiilist ja suhtlemisviisist ning arvestades sotsiaalsel taluvust – vestlus ei ole kohustus, vaid võimalus.

4. HINDAMISE KORRALDUS, HINDAMINE, TAGASISIDE

1. Eksami kuulutab välja Kutse Andja, Puhastusekspert OÜ, kokkuleppel kutseeksami taotleva organisatsiooniga määraes aja ja kutseeksami toimumise koha, kuid mitte hiljem kui üks kuu enne eksami toimumist.
2. Hindamiskomisjoni määrab Kutse Andja, Puhastusekspert OÜ, samuti valmistab ette eksamidokumentatsiooni (hindamisprotokoll, hindamislehed) .
3. Eksamiks registreerumine: üks kuu enne eksami algust
4. Nõutavad dokumendid: www.puhastusekspert.ee
5. Hindamisega seotud ruumid, vahendid ja eksami päevakava valmistab ette Kutse Andja.

Proovitöö

Hindamisülesanne võimaldab erinevate kompetentside tõendamist, sh tolmuimeja kasutamist;

Proovitöö sooritatakse juhendamisel, vajadusel abistamisel

Taotleja:

1. Taotleja valib eelnevalt kokkulepitud ruumidest ühe ruumi koristamise
2. Tutvub ruumiga hindamiskomisjoni liikme või tehnilise töötaja saatel
3. Valib sobivad tarvikud, masinad, eeldoseeritud koristusaine. Ained on selgelt märgistatud.
4. Niisutab koristustekstiilid hindamiskomisjoni juuresolekul.
5. Koristab ruumi/ruumi osa selleks ettenähtud aja jooksul.
6. Vaatab tehtud töö üle, hindab oma töö tulemust.
7. Puhastab ja korrastab töövahendid, paigutab need kokkulepitud kohta.

Spetsialiseerumisel Majutusasutuse toateenindusele teeb lisaks järgmisi töid:

1. Eemaldab kasutatud voodipesu ja viib need ettenähtud kohta
2. Kogub kokku kasutatud vannitoa tekstiilid ja viib need ettenähtud kohta
3. Kogub kokku kasutatud nõud ja hügieenitarvikud ning viib ettenähtud kohta
4. Asetab puhtad vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuse korrale
5. Korrastab hotellitoa vastavalt majutusasutuse korrale, töötab ergonoomiliselt
6. Hindab oma töö tulemust (viimane pilk)

Proovitöö hindamine:

Proovitöö hindamine toimub hindamislehe alusel (Lisa 1)

Hindamislehel on märgitud kutsestandardis nõutavad kompetentsid ja hindamiskriteeriumid. Hinnatakse iga kriteeriumi täitmist, mittetäitmisel kirjutatakse põhjendus.

Proovitöö sooritamise või mittesooritamise otsustab eksamikomisjon ühiselt.

Eksamit vastuvõtnud komisjoni liikmed teevad eksami sooritamise või mittesooritamise suhtes hindamiskomisjonile ettepaneku anda või mitte anda kutse.

Tagasiside:

Eksamikomisjoni liikmed annavad peale praktilise töö sooritamist tagasisidet tehtud töö kohta:

1. enne hinnangu andmist küsitakse eksamineeritavalt, kas töö on lõpetatud
2. eksamineeritav ise annab hinnangu oma tööle
3. tuuakse esile eksamineeritava positiivsed küljed
4. analüüsitakse töös ette tulnud vigu ja vajadusel võimalusi töid teisiti sooritada

Eksami mittesooritamise ettepaneku puhul tuuakse selgelt välja esinenud vead, need fikseerib eksamikomisjon seletuskirjas kutsekomisjonile ja see edastatakse taotlejale kirjalikult 2 nädala jooksul peale eksamit.

HINDAMISJUHEND HINDAJALE

Enne hindamist tutvuge

1. Puhastusteenindaja abiline, tase 2 kutsestandardiga
2. Kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega
3. Kutse andmise korraga
4. Hindamise üldise informatsiooniga
5. Hindamiskriteeriumidega
6. Hindamismeetoditega
7. Hindamisülesannetega

Vahetult enne hindamist

1. Konsulterige taotleja juhendajaga taotleja individuaalse tööstiili ja suhtlemisviisi ning sotsiaalse taluvuse osas
2. Vaimupuudega eksaminandide puhul ei limiteerita ülesande täitmist ajaliselt

Hindamise ajal

1. Jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt
2. Täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm
3. Esitage juhendajale vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas
4. Hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi taotleja oskusi
5. Vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta

Hindamise järel

1. Andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet
2. Vormistage hindamisprotokoll (Lisa 2)
3. Edastage oma ettepanek kutse andmise kohta kutsekomisjonile

7.VORMID HINDAJALE

7.1. Taotleja personaalsed hindamistabelid

Taotleja nimi:

Hindamise aeg:

Hindamise koht:

Hindaja: nimi, allkiri

Kompetents	Hindamiskriteerium	Hinnang		Selgitused mittetäitmise kohta
		T	MT	
Tööks ettevalmistamine				
	Juhendamisel, vajadusel abiga: 1. Hindab mustust ja valib vastavalt sellele töövahendid			
	2.Valib etteantud eeldoseeritud ja korrektselt märgistatud valikust sobivad ained, vajadusel kaitsevahendid (kindad)			
	3.Niisutab tööks vajalikud koristustekstiilid vastavalt puhastatavale ruumile, mustusastmele ja pinnakattematerjalile			
	4.Valmistab vajadusel tööks ette tolmuimeja järgides tööohutusnõudeid			
	5.Korrastab ettevalmistustöökoha			
Hoolduskoristuse tegemine				
	Juhendamisel, vajadusel abiga: 1.Puhastab mööbli (sh lauad, toolid, riulid, kraanikauss jm) hoolduskoristusega eemaldatavast mustusest töötades aseptiliselt, ergonoomiliselt ja ohutult			
	2.Puhastab seinad ja seintel olevad esemed hoolduskoristusega eemaldatavast mustusest töötades aseptiliselt,			

	ergonoomiliselt ja ohutult			
	3.Puhastab põrandad lihtsamalt eemaldatavast mustusest töötades aseptiliselt, ergonoomiliselt ja ohutult			
	4.Hindab oma töö tulemust			
	5.Puhastab koristustarvikud ja asetab kokkulepitud kohta			
	6.Puhastab vajadusel tolmuimeja koristamise käigus tekkinud mustusest järgides elektri- ja tööohutusnõudeid			
	7.Paigutab koristustarvikud , tolmuimeja ja kaitsevahendid selleks ettenähtud kohta			
	8.Suhtub heaperemehelikult kliendi varasse ning kasutab säästlikult puhastusaineid ja koristustarvikuid			
Spetsialiseerumine/ Toateenindamine				
	Juhendamisel, vajadusel abiga :			
	1.Eemaldab kasutatud voodipesu ja viib need ettenähtud kohta			
	2.Kogub kokku kasutatud vannitoa tekstiilid ja viib need ettenähtud kohta			
	3.Paigutab puhtad vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuse korrale			
	4.Korrastab hotellitoa vastavalt majutusasutuse korrale			
	5.Hindab oma töö tulemust (nn viimane pilk)			
	6.Töötab ergonoomiliselt, aseptiliselt ja keskkonda säästvalt			

Kasutatavad tähised: T = täidetud; MT= mitte täidetud; Hindamiskriteeriumide mittetäitmisel kirjutab hindamiskomisjon seletuskirja kutsekomisjonile ja tagasisidena taotlejale.

**OÜ PUHASTUSEKSPERT
KUTSEEKSAAMI PROTOKOLL**

Tallinn

.....2018. a nr

(kutseeksami nimetus ja vorm)

(kutseeksami toimumise koht: kutseõppeasutus, ettevõtte vm.)

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

..... 2018. a kutseeksam algas kell

lõppes

Kutseeksamile registreeritud:

Kutseeksamile jäi tulemata (nimed):

.....

.....

.....

Jrk. nr	Nimi	Taotlet av	Testi punktid	Proovitöö	Otsus kutse andmise kohta
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Hindamiskomisjoni liikmete eriarvamused:

Hindamiskomisjoni ettepanek kutsekomisjonile:

Anda kutse, tase kutseeksami sooritajale

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed

.....

.....

.....

Puhastusteenindaja kutse-eetika.

Kutse-eetika on koostatud puhastusteenindajate kutsestandardite täienduseks. See aitab mõtestada ühtselt kehtivaid nõudeid, hinnata asjatundlikult enda ja teiste toimimist ja langetada väärtuspõhiseid otsuseid.

Puhastusteenindaja:

- on puhtuse ja korra looja meie elu- ja töökeskkonnas;
- märkab mustust ning tema töö tulemuseks on puhtad ruumid ning kahjustamata ja kaua säilivad puhtad pinnad;
- kasutab säästlikult ja vajaduspõhiselt aega ning vahendeid, rakendab otstarbekaid koristusmeetodeid ;
- tegutseb tööandja ja kliendi vajadustest lähtuvalt ning täidab oma tööülesandeid kokkulepitud aja jooksul ja ulatuses;
- on kohusetundlik, peab kinni kliendiga sõlmitud kokkulepetest ning organisatsiooni tööeeskirjadest;
- on usaldusväärne oma tööülesannete täitmisel ning järgib nii kliendi kui oma organisatsiooni konfidentsiaalsuse põhimõtteid;
- on korrektse käitumisega ja kannab tööks sobivaid riideid ning jalatseid;
- töötab ergonoomiliselt ja järgib töötamisel aseptika reegleid;
- suhtub hoolivalt ümbritsevasse keskkonda;
- väärtustab meeskonnatööd, initsiatiivikut ja loovust;
- on abivalmis ja avatud koostööks tööandja, töökaaslaste ning klientidega ;
- austab kolleegide arvamusi;
- jagab kogemusi ja teadmisi kolleegidega;
- on orienteeritud järjepidevale enesetäiendusele;
- hoiab ja kujundab elukutse head mainet, väärtustab oma kutsetööd.