

## **PUHASTUSTÖÖDE JUHT, TASE 5 HINDAMISSTANDARD töömaailmas tegutsevale taotlejale**

Ametite (ISCO) klassifikaator: 5 Teenindus-ja müügitöötajad 51 Puhastustööde juht  
Kutseala: Puhastusteenindus  
Kutsestandardi nimetus: Puhastustööde juht, tase 5  
EQF tase: 5

### **Sisukord:**

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid, -meetodid, -ülesanne, korraldus, tagasiside
3. Hindamisjuhend hindajale
4. Vormid hindajale

### **1. ÜLDINE INFORMATSIOON**

1.1. Hindamisjuhend on koostatud **puhastustööde juht, tase 5** kutsestandardis kehtestatud kompetentsusnõuetele vastavuse hindamiseks.

Eksam toimub vastavalt kutsestandardi nõuetele ning omandatavad kompetentsid on:

- a) Tööks ettevalmistamine
- b) Hoolduskoristuse tegemine
- c) Suurpuhastuse tegemine
- d) Kaastöötajate juhendamine
- e) Koristustööde juhtimine

1.2. Kutse taotlemise eelduseks on:

- Puhastusteenindaja-juhendaja, tase 4 kutseksam
- Kutsealane koolitus 60 tundi (põhioskused, kutsestandard)
- Töötamine puhastustööde juhina või muul sarnasel ametikohal puhastusvaldkonnas, kus on tegemist inimeste ja protsesside juhtimisega viimase 4 aasta jooksul vähemalt 1,5 aastat.
- Vähemalt keskharidus

Hindamine toimub 2 osas:

1. Kirjalik eksamitöö: objekti koristuse analüüs
2. Eksamitöö kaitsmine

### **2. HINDAMISKRITEERIUMID, -MEETODID, -ÜLESANNE, KORRALDUS, TAGASISIDE (lisa 1)**

### 3. HINDAMISJUHEND HINDAJALE

Enne hindamist tutvuge

- Puhastustööde juht, tase 5 **kutsestandardiga**
- Kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega
- **Kutse andmise korraga**
- Hindamisjuhendiga, mis sisaldab hindamiskriteeriume, -meetodeid, -ülesandeid, korda ja tagasisidet

Hindamise ajal

- Jälgige iga taotlejat hindamisprotsessis personaalselt
- Täitke iga taotleja kohta personaalne hindamisvorm
- Esitage juhendajale vajadusel küsimusi hindamiskriteeriumide täitmise osas
- Hinnake iga hindamiskriteeriumi järgi taotleja oskusi
- Vormistage hindamistulemus iga hindamiskriteeriumi kohta

Hindamise järel

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

**EKSAMITÖÖ EESMÄRK:** eksamitöö võimaldab demonstreerida kutsestandardile vastavaid teadmisi ja oskusi koristustööde kavandamisel, juhendamisel, hindamisel ja analüüsimisel, samuti kirjalikku ja suulist eneseväljendusoskust, arvutikasutusoskust. Eeldatavad kompetentsid on vastavalt Puhastustööde juht tase 5 kutsestandardile.

Eksamitöös tuua välja eksamitöö **eesmärk**, eksamitöö kokkuvõttes tuua selgelt välja tulemused, mis on muutnud või muudab selle töö rakendamisel koristamise kvaliteeti, koristuse efektiivsust vms.

Oluline on, et kõikide Puhastustööde juht tase 5 kutsestandardis toodud kompetentside kõik tegevusnäitajad leiavad eksamitöös tõestamist. Hinda ise oma eksamitööd käesoleva juhendi põhjal. 1 kuu enne kutseeksami toimumise aega saada käesolevas juhendis toodud tabel (lk 5) ja kirjalik eksamitöö kutsekomisjonile. Tabelis too välja enda hinnang oma eksamitööle (veerg 4 ja 5).

**Eksamitöö kirjutamine:**

- Analüüsi eksamitöös konkreetset objekti, mis on Sulle/Sinu ettevõttele oluline. Hea, kui eksamitöö tulemustele tuginedes saaks päriselt teha mingeid otsuseid, muudatusi, mis on ettevõtte töö parendamiseks vajalik. Eksamitöö teema valimisel ja teema käsitlel arvesta asjaolu, et kõik standardist toodud kompetentsid peavad leidma tõendamist.
- Eksamitööna objekti analüüsidest püüa üles leida arendamist vajavaid kohti, neid muuta, parandada, et tõsta koristamise efektiivsust. Muutuste, paranduste jms välja toomiseks on sobiv koht kompetents B.2.5 punkt 2.
- Hinda ise lk.5 algava tabeli põhjal oma eksamitööd ja saada enesehinnangu tabel koos eksamitööga kutsekomisjonile.

## Eksamitöö hindamine

- Esitatud tööd hindab retsensent, kelleks on sõltumatu spetsialist. Retsensent analüüsib tööd – annab hinnangu iga tegevusnäitaja kohta, kas hindamiskriteeriumid on täidetud. Retsensent kasutab hindamiseks samuti antud juhendis toodud tabelit.
- Eksaminand kaitseb tööd hindamiskomisjoni ees, kaitsmiseks aega **5 min**, millele järgnevad hindamiskomisjoni küsimused.
- Hindamiskomisjon teeb ettepaneku kutsekomisjonile kutse andmise või mitte andmise osas. Kutse andmise või mitte andmise otsustab kutsekomisjon.
- Retsensioon saadetakse eksaminandile vähemalt 5 tööpäeva enne kutseeksamit. Retsensioonis on toodud küsimused, millele eksaminand kaitsmisel vastab.
- Pea meeles, et puhastustööde juht juhindub kõikides oma tööalastes tegevustes (tööde planeerimine, arendamine, kvaliteedi hindamine, klientide ja töötajatega suhtlemine jne.) kutse-eetikast, mõjutades sellega kutse mainet. Kutseeksamil jälgitakse puhastustööde juhi kutse-eetilist käitumist.

## Hinnatakse:

- Kutsestandardis toodud kompetentse vastavalt hindamiskriteeriumidele
- Eksamitöö korrektset, juhendile vastavat vormistamist, sh õigekeelsus, Koristusvaldkonna sõnavarastandardile (EVS 900:2009) vastavat sõnavara kasutust.

## Puhastustööde juht, tase 5 kutse kompetentsid ja nende hindamine

### B.2.1 Tööks ettevalmistamine

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)	Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel	Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud	Viide, kus tööesine b, tuua ära lk number, vajadusel kommentaar
1	2	3	4	5
1. selgitab välja sise- ja/või väliskoristuse tööjõuvajaduse vastavalt eeldatavale töömahule ning komplekteerib meeskonna; selgitab välja objekti koristamiseks vajalikud ained, tarvikud ja masinad; tagab nende olemasolu objektil;	- kirjeldab <u>loogiliselt ja põhjendatult</u> tööjõuvajaduse määratlemist - annab hinnangu tööajale - toob välja objekti koristamiseks vajalikud ained, tarvikud, masinad koos <u>loogiliste ja argumenteeritud põhjendustega</u> , miks just selline valik	Eksamitöös kirjeldab, mille põhjal on antud objektile paika pandud tööjõu vajadus (hoolduskoristus, valvekoristus jms), põhjendab optimaalsust (miks just nii palju ruutmeetreid tunnis?). Eksamitöös on toodud koos põhjenduste ja analüüsidega kasutatavad koristustarvikud, ained, masinad, arvestades pinnakatte eripära ja esinevat mustust. Tuuakse välja alternatiivid, mille hulgast valiti just antud ained, tarvikud, masinad. Miks just need? Kuidas just need tagavad optimaalse koristuse?		

2. määrab erinevatel objektidel koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid;	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega			
3. määrab suurpuhastuse või eripuhastustööde vajaduse lähtudes objekti eripärast;	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega			
4. koostab objekti koristustööde eelarve, arvestades koristustööde mahtu, sagedust, tööjõukulu ning vajaminevaid masinaid, tarvikuid ja aineid;	- Koostab või analüüsib olemasolevat objektieelarvet, arvestades reaalseid tingimusi. Põhjendab kuidas antud eelarvega toime tulla.	Kasuks tuleb erinevate võimaluste nägemine, parima viisi valik, tuues välja numbrilised põhjendused miks just see valik. Töös või selle lisana on toodud objekti eelarve.		
5. valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile; juhendab teisi töötajaid;	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega	Tõendatud tase 4 kutsega		
6. valib sobiva koristusaine ja mõõdab välja sobiva koguse, arvestades muuhulgas mustuse liiki ja pinnakattematerjali ning järgides kasutusjuhendit; juhendab teisi töötajaid.	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega	Tõendatud tase 4 kutsega		
Läbivad kompetentsid: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-eeskärtest</li> <li>- Hoiab ennast kursis valdkonna</li> </ul>	Osaliselt tõendatud Puhastusteenindaja tase 4 kutsega	Vaadata hoolega juhendit, samuti kutsestandardi lisa. Eksamitöö juhendis on toodud nõuded tööle (reavahe, kirjasuurus jms)		

<p>arengutega</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest</li> <li>- Järgib ettevõttes kehtivaid reegleid</li> <li>- Jälgib töötervishoiu, tööohutus- ja hügieeninõuete täitmist</li> <li>- Töötab ergonoomiliselt ja keskkonda säästvalt</li> <li>- Töötab ja tegutseb aseptiliselt</li> <li>- Juhindub oma töös kokkulepitud puhtusastmest</li> <li>- Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse</li> <li>- Valdab eesti keelt tasemel B2, väljendab ennast korrektselt, kasutab erialast sõnavara</li> <li>- Juhindub ja vastutab meeskonnatöö eest</li> <li>- Kasutab oma töös arvuti baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus nõutud tasemel (Lisa 3)</li> </ul> <p>V.t  <a href="https://www.kutsekoda.ee/et/kutser egister/kutsestandardid/10646002">https://www.kutsekoda.ee/et/kutser egister/kutsestandardid/10646002</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eksamitöö on vormistatud <u>korrektselt, vastavalt juhendile, kasutab korrektselt, erialast sõnavara.</u></li> <li>- Hindab ja arutleb oma töö ja tööalaste tegevuste üle lähtudes eetilisest vaatenurgast, rõhutades kutseala mainet ja mitte diskrediteerides kutset ning kutseala.</li> </ul>	<p>Oluline osa on sellel, kuidas töö välja näeb ning milliseid väärtusi kannab eksaminand kaitsmisel.</p>		
---	---	---	--	--

## B.2.2 Hoolduskoristuse tegemine

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)
1. puhastab mööbli ja esemed mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või - masinaid; korraldab ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist;	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega
2. puhastab seinad ja põrandad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; korraldab ja juhendab seinte, lagede ja põrandate puhastamist;	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega
3. korraldab kasutatud koristustarvikute ja/või -masinate puhastamist ja korrastamist; juhendab teisi töötajaid.	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega

## B.2.3 Suurpuhastuse tegemine

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)	Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel	Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud	Põhjendus/ kommentaar
1. puhastab vastavalt juhistele mööbli ja esemed raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või - masinaid; <u>korraldab</u> ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist raskesti eemaldatavast mustusest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest.	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega  Lisaks suurpuhastuse <u>korraldamine</u> . Punktis B.2.1.3 toodule lisaks kirjeldab loogiliselt ja põhjendatult suurpuhastuse korraldamist eksamitöös.	Tuuakse välja argumenteeritud põhjendused kuidas on objektil korraldatud suurpuhastus - kas teevad objektile olemasolevad puhastusteenindajad, oma ettevõtte eripuhastustööde grupp või ostetakse teenust sisse. Miks?		
2. puhastab seinad, laed, aknad ja põrandad raskesti	Tõendatud Puhastusteenindaja-juhendaja	Tuuakse välja argumenteeritud		



eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; <u>korraldab ja juhendab</u> seinte, lagede ja põrandate puhastamist raskesti eemaldatavast mustustest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest.	<a href="#">tase 4 kutsega</a>  Lisaks suurpuhastuse <u>korraldamine</u> . Punktis B.2.1.3 toodule lisaks kirjeldab loogiliselt ja põhjendatult suurpuhastuse korraldamist eksamitöös.	põhjendused kuidas on objektil korraldatud suurpuhastus - kas teevad objektile olevad puhastusteenindajad, oma ettevõtte eripuhastustööde grupp või ostetakse teenust sisse. Miks?		
--	--	--	--	--

#### B.2.4 Kaastöötajate juhendamine

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)	Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel	Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud	Põhjendus/ kommentaar
1. juhendab puhastusteenindajaid, lähtuvalt tema eelnevatest teadmistest ja oskustest;	<a href="#">Tõendatud</a> <a href="#">Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega</a>			
2. annab asjakohast tagasisidet juhendatava tegevusele ja saavutatud tulemusele;	<a href="#">Tõendatud</a> <a href="#">Puhastusteenindaja-juhendaja tase 4 kutsega</a>			
3. selgitab välja personali koolitusvajaduse, tuginedes klientide tagasisidele ja kvaliteedikontrollile; korraldab vastava koolituste läbiviimise.	- Kirjeldab reaalselt ja argumenteeritult kuidas selgitatakse välja koolitusvajadus - Kirjeldatakse koolituskava läbiviimist, koos oodatavate tulemustega			

	- Põhjendab milliseid koolitusi, miks vajavad töötajad antud objektil			
--	---	--	--	--

## B.2.5 Koristustööde juhtimine

Tegevusnäitaja	Hindamiskriteerium (teeb mida, kuidas?)	Abiks eksamitöö kirjutamisel ja hindamisel	Hindamiskriteerium - täidetud/ ei ole täidetud	Põhjendus/ kommentaar
1. koostab töögraafikuid, arvestades tööde mahtu; planeerib koristustööd, arvestades objekti(de) suurust, eripära ja nõudeid; koostab tööjuhendid erinevat tüüpi ruumide koristamiseks; tagab tööks sobivate riiete ja jalatsite kasutamise;	Eksamitöös: - kirjeldab töögraafikuid, toob välja miks just sellise logistikaga kõige parem - kirjeldab koristustööde planeerimist - kirjeldab lühidalt tööriiete ja -jalanõude kasutamist objektil	Kui objekti analüüsimisel ilmneb võimalikke arendamise võimalusi, siis tuua need välja - mida annab muuta, miks, mida see annab?		
2. hindab heakorrasteenuse kvaliteeti vastavalt teeninduslepingus kirjeldatule ja vajadusel viib ellu muudatusi; analüüsib töö efektiivsust ja ressursside kasutamise optimaalsust; annab asjakohast tagasisidet tööprotsessi ja tulemuste kohta ning vajadusel teeb ettepanekuid töökorralduse parandamiseks;	- Kirjeldab loogiliselt, argumenteeritult ja lühidalt kvaliteedikontrollide läbi viimist ja tulemusele hinnangu andmist - Toob selgelt ja argumenteeritult välja kvaliteedikontrollidele tuginevad parendustegevused - Kirjeldab töötajatele kvaliteedikontrolli tulemuste selgitamist, tööd puhastusteenindajatega - Analüüsib argumenteeritult	Kvaliteedikontrollide protsesse pole vaja pikalt kirjeldada, olulisem on välja tuua: - Hinnang kontrollide tulemusele - Milliseid järeltööd kontrollidest tehti? Mida kuidas muudeti? Mida see andis/annab?  Kirjeldatakse kuidas on kliendiga koristustööde		

	<p>hetke töökorraldust, efektiivsust, toob argumenteeritult välja potentsiaalid töö efektiivsuse tõstmiseks, toob selgelt välja parendusettepanekud koos põhjendustega</p>	<p>kvaliteet kokku lepitud, millised on tulemuse hindamiskriteeriumid.</p> <p>Töö osana või lisana tuuakse kvaliteedihindamise vorm, süsteem ja sellest tehtavad järeldused.</p> <p>Analüüsitakse hetke töökorraldust, leitakse <b>võimalused töö efektiivsuse tõstmiseks</b>. Kasuks tulevad erinevad mõõtmised - enne ja pärast, võimalikud numbrilised raiskamise avastamised jms.</p>		
<p>3. loob kliendiga kontakti ja kogub tagasisidet teenuse kohta; analüüsib kliendilt saadud tagasisidet ja vajadusel lahendab teenusega seotud probleeme; hoiab pidevat positiivset kontakti kliendiga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kirjeldab loogiliselt ja argumenteeritult klientide tagasidet ning võimalike probleemide lahendamist</li> <li>- Kirjeldab mõnda enda poolt reaalses elus lahendatud kliendisituatsiooni</li> <li>- Toob välja tagasiside kogumise viisi.</li> </ul>	<p>Kirjeldatakse mõnda juba kogetud kliendiga probleemide lahendamist või analüüsitakse mudelit kuidas plaanitakse probleeme lahendada. Oluline on üheselt ja argumenteeritult välja tuua kliendi tagasiside ja probleemide käsitlemine. Töö lisana võiks olla kasutatav kvaliteedikontrolli vorm.</p>		

## Töö vormistamine

- töö maht on **kuni** 15 lk teksti+ lisad
- töö vormistatakse arvutil
- kasutatakse valget paberit (formaad A4)
- kasutatakse kirjatüüpi *Times New Roman* või *Arial*
- kirja suurus on 12
- reavahe on 1,5
- kõiki peatükke ja töö iseseisvaid osi (sissejuhatus, sisu, järeldused jne ) alustatakse uult lehelt
- kõik pealkirjad on lühikesed ja selged ning vastavad sisule
- kõikide peatükkide pealkirjad kirjutatakse suurtähtedega. Tähe suurus: alapealkiri 14, peatükid 18 ja üldpealkiri 20. Bold-tekst, suurtähed ei ole reglementeeritud.
- tiitelleht: töö pealkiri 20 ja Bold-tekst, muu tekst 18
- pealkirjade järgi ei panda kirjavahemärke
- töös jaotatakse tekst lõikudeks
- taandridu ei kasutata
- vasaku serva köitmisvaru on 3,0 cm; paremal 1,5; üleval ja all 2,5
- lehekülje number kirjutatakse alla paremale äärele, lehekülje number puudub ainult tiitellehel. Esimeseks leheküljeks on sisukord.
- tabelid, graafikud jms esitatakse lisadena, vormistamisel ettekirjutusi ei ole (lisad töömahu sisse ei lähe)
- töö esitatakse ühe failina (sh ka lisad)

## Töö struktuur

- tiitelleht (näidis lisatud)
- sisukord
- sissejuhatus (miks töö koostatud, miks just see objekt valitud, eesmärk, ülesanded jne)
- töö põhiosa (peatükid ja nende alajaotused)
- kokkuvõte (järeldused, võib ka SWOT analüüsi süsteemis: mis hästi, mis loodetust halvemini, millised ohud, millised võimalused?)
- kasutatud allikate loetelu (millele on viited tekstis)
- lisad (vajadusel)

Näidis: tiitelleht

Puhastusteeninduse kutsekomisjon

Puhastustööde juht tase 5 eksamitöö

# **Koristamine Büroohoones Mõnus Töökoht**

(valitud teema nimi)

Pille Puhastaja

(töö autori nimi)

Tallinn 2018

**OÜ PUHASTUSEKSPERT  
KUTSEEKSAAMI PROTOKOLL**

Tallinn

.....2018. a nr....

---

(kutseeksami nimetus ja vorm )

---

**(kutseeksami toimumise koht: kutseõppeasutus, ettevõtte vm.)**

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

..... 2018. a kutseksam algas kell..... lõppes kell .....

Kutseeksamile registreeritud: .....

Kutseeksamile jäi tulemata (nimed):

.....

.....

.....

Jrk. nr	Nimi	Taotletav tase	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 .....

.....

.....

.....