



Kinnitatud
Puhastusteeninduse
kutsekomisjoni
5. mai 2020
otsusega nr 11

PUHASTUSTEENINDAJA, TASE 3, HINDAMISSTANDARD töömaailmas tegutsevale taotlejale

Ametite (ISCO) klassifikaator: 9 Lihttöölised 91
Puhastusteenindaja Kutseala: Puhastusteenindus
Kutsestandardi nimetus: Puhastusteenindaja EQF tase 3

Sisukord

1. Üldine informatsioon
2. Hindamiskriteeriumid
3. Hindamismeetodid ja hindamisülesanne
4. Hindamise korraldus, tagasiside
5. Hindamisjuhend hindajale
Lisa 1 Kutseeksami protokoll (näidis)
Lisa 2 Puhastusteenindaja kutse-eetika

1. ÜLDINE INFORMATSIOON

Hindamisjuhend on koostatud töömaailmas tegutsevate kutse taotlejale **puhastusteenindaja tase 3** kutsestandardis kehtestatud kompetentsusnõuetele vastavuse hindamiseks.

Kutse taotlemisel tõendatakse järgmisi kompetentse:

- tööks ettevalmistamine;
- suurpuhastuse tegemine;
- hoolduskoristuse tegemine (ei ole kohustuslik eripuhastustöötajale);
- kutset läbivad kompetentsid;
- majutusasutuse toateenindus (spetsialiseerumine);
- eripuhastustööde tegemine (spetsialiseerumine)

Spetsialiseerumise valik ei ole kohustuslik.

Kutseksam toimub **kahe** osas: kirjalik test ja proovitöö

Taotleja teeb kirjaliku testi ja proovitöö ning kommenteerib oma tööülesande täitmist intervjuu vormis. Proovitöö võimaldab tõendada tööks ettevalmistamise, hoolduskoristuse ja suurpuhastuse tegemise ning kutset läbivaid kompetentse. Proovitööd hindab kutsekomisjoni poolt kinnitatud hindamiskomisjon. Hindamiskomisjon on vähemalt kolmeliikmeline ja koosneb erinevatest sõltumatutest osapooltest.

Hindamismeetoditeks on kirjalik test, praktiline töö ja intervjuu oma tegevuste põhjendamiseks.

Taotleja, kes on valinud **spetsialiseerumiseks majutusasutuse toateenindaja, tase 3**, sooritab proovitöö selleks sobivas keskkonnas (hotellituba) tõendades nii puhastusteenindaja kohustuslikke kui ka majutusteeninduse kompetentse.

Taotleja, kes on valinud **spetsialiseerumiseks eripuhastustöötaja, tase 3**, sooritab individuaalse ja/või meeskondliku proovitöö selleks sobivas keskkonnas ja kommenteerib oma tööülesande täitmist intervjuu vormis. Proovitöö võimaldab tõendada tööks ettevalmistamise, eripuhastustööde ja suurpuhastuse tegemise ning kutset läbivaid kompetentse.

2. HINDAMISKRITEERIUMID

Kompetents/Tegevusnäitaja kutsestandardis	Hindamiskriteeriumid
Tööks ettevalmistumine	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Määrab koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid. Valib koristustarvikud ja - masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile. Valib vastavalt juhistele sobiva koristusaine ja mõõdab välja sobiva koguse, arvestades mustuse liiki ja pinnakattematerjali ning järgides kasutusjuhendit. 	<p><u>Taotleja:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Vaatleb ruumi ja määrab koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid. Valib ergonoomiliselt sobivad koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette. Valib vastavalt juhistele sobiva koristusaine ja mõõdab välja sobiva koguse, arvestades mustuse liiki ja pinnakattematerjali ning järgides kasutusjuhendit ja säästlikku tarbimist. Niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile. Korrastab ettevalmistustöökohta.

Suurpuhastuse tegemine	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Puhastab seinad, laed, aknad ja põrandad raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid,-aineid ja /või -masinaid. 3. Puhastab ja korrastab vastavalt juhistele kasutatud koristustarvikud ja /või -masinaid. 	<p><u>Taotleja:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 ning järgides ergonoomika, aseptika, töötervishoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 2. Puhastab seinad, laed, aknad ja põrandad raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või –masinaid ning järgides ergonoomika, aseptika, töötervishoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 3. Puhastab, korrastab ja paigutab hoiukohta vastavalt juhistele kasutatud koristustarvikud ja /või –masinaid. 4. Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse. 5. Hindab oma töö tulemusi lähtuvalt puhastamise eesmärgist ja vajadusel teeb parandustegevusi. 6. Täidab tööülesandeid individuaalselt või meeskonnatöona.

Hoolduskoristuse tegemine	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puhastab vastavalt juhistele mööbli ja esemed mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinaid. 2. Puhastab vastavalt juhistele seinad ja põrandad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või – masinaid. 3. Puhastab ja korrastab vastavalt juhistele kasutatud koristustarvikud ja /või – masinaid. 	<p><u>Taotleja:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puhastab vastavalt juhistele mööbli ja esemed hoolduskoristuses eemaldatavast mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, - tarvikuid, -aineid ja /või –masinaid ning järgides ergonoomika, aseptika, tervishoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 2. Puhastab vastavalt juhistele seinad ja põrandad, hoolduskoristuses eemaldatavast mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid,-tarvikuid, -aineid ja /või –masinaid ning järgides ergonoomika, aseptika, tervishoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 3. Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse. 4. Hindab oma töö tulemusi lähtuvalt puhastamise eesmärgist ja vajadusel teeb parandustegevusi. 5. Puhastab, korrastab ja paigutab hoiukohta vastavalt juhistele kasutatud koristustarvikud ja /või – masinaid.

Spetsialiseerumine Toateenindus	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vahetab voodipesu ja korrastab voodi vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale. 2. Vahetab vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale; 3. Korrastab hügieenitarvikud, reklaammaterjalid, minibaari jms, vajadusel lisab puuduvad tarvikud ja esemed, järgides majutusasutuses kehtivat korda. 	<p><u>Taotleja:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse ning lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest. 2. Vahetab voodipesu ja korrastab voodi vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale. 3. Vahetab vannitoatekstiilid vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale. 4. Korrastab hügieenitarvikud, reklaammaterjalid, minibaari jms, vajadusel lisab puuduvad tarvikud ja esemed vastavalt majutusasutuses kehtivale korrale. 5. Hindab oma töö tulemust ja vajadusel teeb parandustegevusi.

Spetsialiseerumine Eripuhastustööd	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puhastab põhjalikult mööbli ja esemed mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, - masinaid, -aineid ja abivahendeid; vajadusel töötleb puhastatud mööblit ja esemeid hooldus- või kaitseainetega. 2. Puhastab põhjalikult seinad ja aknad mustusest , sh tavapärasest kõrgemad seinad ja aknad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid -masinaid, -aineid ning abivahendeid (redelid, tõstukid jms). 3. Puhastab põrandad põhjalikult mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, - masinaid, -tarvikuid, -aineid ja abivahendeid; vajadusel töötleb puhastatud põrandad kaitseainetega. 	<p><u>Taotleja:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Puhastab põhjalikult mööbli ja esemed mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, - masinaid, -aineid ja abivahendeid; vajadusel töötleb puhastatud mööblit ja esemeid hooldus- või kaitseainetega. 2. Puhastab põhjalikult seinad ja aknad mustusest , sh tavapärasest kõrgemad seinad ja aknad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid masinaid, -aineid ning abivahendeid (redelid, tõstukid jms). 3. Puhastab põrandad põhjalikult mustusest, vajadusel eemaldab kaitsekihi, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, - masinaid, -tarvikuid, -aineid ja abivahendeid; vajadusel töötleb puhastatud põrandad kaitseainetega. 4. Sooritab hindamisülesanded individuaalse tööna.

Kutset läbivad kompetentsid	
<p><u>Tegevusnäitajad:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-etikast (Lisa 3), kohaneb ja tuleb toime erinevates töökeskkondades. 2. Lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest. 3. Järgib ettevõttes kehtivaid reegleid. 4. Järgib töötervishoiu, tööohutuse ja hügieeninõudeid. 5. Töötab ergonoomiliselt ja keskkonda säästvalt. 6. Töötab ja tegutseb aseptiliselt; 7. Juhindub oma töös kokkulepitud puhtusastmest. 8. Suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse. 9. Hindab oma töö tulemust ja vajadusel teeb parandustegevusi. 	<p>Kompetentse hinnatakse õppetöö käigus ja proovitööl vastavalt tegevusnäitajatele.</p>

3. HINDAMISMEETODID JA HINDAMISÜLESANNE

Hindamismeetod: Kirjalik test, praktiline töö, vajadusel tööga seonduv intervjuu

Kirjalikus testis 50 valikvastustega küsimust, mis võimaldab hinnata kutset läbivaid kompetentse ja praktilisi oskusi täiendavaid teadmisi.

Hindamisülesanne: Taotleja tõendab puhastusteenindaja, tase 3 kompetentse vastavalt kutsestandardi nõuetele hindamiskomisjoni ees terviklikku tööülesannet täites ja tööga seonduvaid probleeme lahendades. Taotleja koristab ruumi/ ruumi osa/objekti kindla aja jooksul.

Spetsialiseerumisel majutusasutuse toateenindusele Taotleja sooritab proovitöö selleks sobivas keskkonnas (hotellituba), kus tõendab lisaks toateenindaja kompetentsidele ka hoolduskoristuse ja suurpuhastuse tegemise kompetentsi.

Spetsialiseerumisel eripuhastustöödele toimub hindamine selleks sobivas keskkonnas, sooritades ühe individuaalse ja/või meeskondliku eripuhastustöö ja kommenteerides oma töösooritust intervjuu vormis

4. HINDAMISE KORRALDUS, HINDAMINE, TAGASISIDE

Eksami kuulutab välja Kutse Andja, Puhastusekspert OÜ, kokkuleppel kutseeksami taotleva organisatsiooniga määrates kutseeksami toimumise aja ja koha.

Hindamiskomisjoni määrab kutse andja, samuti valmistab ette hindamisprotokolli. (Lisa 1)

Eksamiks registreerumine: 1 kuu enne eksami algust

Nõutavad dokumendid: www.puhastusekspert.ee

Kutseeksamiks vajalikud ruumid kindlustab üldjuhul eksami tellinud klient. Kutse Andja hindab eelnevalt ruumide sobivust eksami läbiviimiseks.

Koristusainete, -tarvikute ja -masinate olemasolu eest vastutab üldjuhul Kutse Andja, võimaluse korral kutseeksami tellinud klient.

Kutseeksami sisu tuleneb Puhastusteenindaja, tase 3 [kutsestandardist](#)

Test koosneb 50 valikvastustega küsimustest. Vastuste hulgas võib õigeid vastuseid olla 1 või rohkem. Testi sooritamiseks on aega kuni 1 tund.

Testi hindamine:

1. Test loetakse sooritatuks, kui õigesti on vastatud 70 % ehk kogutud on 35 punkti.
2. Test loetakse mittesooritatuks, kui õigete vastuste protsent on alla 70% ehk kogutud on alla 35 punkti.
3. Testi mittesooritamisel proovitööle ei lubata.

Proovitöö:

1. Võtab loosiga hindamisülesande.
2. Tutvub ruumiga hindamiskomisjoni liikme või tehnilise töötaja saatel - kuni 5 minutit.

3. Tutvub olemasolevate töövahenditega.
4. Valmistub eksamiks – valib sobivad tarvikud, masinad, ained -30 minutit. Ettevalmistusel on võimalik kasutada olemasolevate puhastusainete tootekaarte.
5. Doseerib puhastusaine ja niisutab koristustekstiilid hindamiskomisjoni juuresolekul.
6. Koristab ruumi/ruumi osa selleks ettenähtud aja jooksul.
7. Vaatab tehtud töö üle, hindab oma töö tulemust.
8. Puhastab ja korrastab töövahendid, paigutab need hoiukohta.

Spetsialiseerumisel majutusasutuse toateenindusele teeb lisaks veel järgmisi töid:

1. Vahetab voodipesu ja korrastab voodi.
2. Vahetab vannitoatekstiilid.
3. Korrastab hügieenitarvikud, reklaammaterjalid, minibaari jms, vajadusel lisab puuduvad tarvikud ja esemed.
4. Hindab oma töö tulemust ja vajadusel teeb parandustegevusi.

Spetsialiseerumisel eripuhastustöödele toimub eraldi eksam, mis koosneb testist, proovitööst ning intervjuust eripuhastustööde kontekstis. Taotleja võtab oma kompetentside tõendamiseks loosiga ühe individuaalse ja/ või meeskondliku hindamisülesande kutsestandardiga määratud töedest. Hinnatakse enamlevinud eripuhastustöid.

Taotleja:

1. Puhastab põhjalikult mööbli ja esemed mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -masinaid, -aineid ja abivahendeid, vajadusel töötleb puhastatud mööblit ja esemeid hooldus- või kaitseainetega, s.t. pehme mööbli või vaipkatte puhastamine erinevate meetoditega (plekieemaldus, aurupuhastus, märgpesu), kaitsmine tekstiilikaitseainetega, nahkmööbli kaitsmine, puhastamine ja hooldamine.
2. Puhastab põhjalikult seinad ja aknad mustusest, sh tavapärasest kõrgemad seinad ja aknad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid masinaid, -aineid ning abivahendeid (redelid, tõstukid jms), s.t. erinevate seinakatematerjalidega seinte puhastus-, kaitseainega töötlemine, vuugivahede ja betoonpindade jms pindade puhastamine, graffiti eemaldus/ennetus, akna pesemine, tekstiilist aknakatete, eesriiete puhastamine.
3. Puhastab põrandad põhjalikult mustusest, vajadusel eemaldab kaitsekihi, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -masinaid, -tarvikuid, -aineid ja abivahendeid; vajadusel töötleb puhastatud põrandad kaitseainetega, st. Vaha eemaldamine, vahatamine, õlitamine, tekstiili pesemine koos tekstiilikaitsega, kivipindade pesemine koos kivikaitseainega.
4. Vaatab tehtud töö üle, hindab oma töö tulemust.
5. Puhastab ja korrastab töövahendid, paigutab need hoiukohta.

Proovitöö hindamine

Proovitöö hindamisel arvestatakse doseerimisoskust, koristustarvikute, -masinate ja -ainete valikut vastavalt puhastatavale pinnale, koristusmasinate ja -tarvikute kasutamist, tööde järjekorda ja koristusmeetodeid, töö efektiivsust ja lõpptulemust.

Kutsestandardis esitatud läbivaid kompetentse (aseptika, ergonoomiline töö, tööohutus,

hügieen, keskkonnanõuete ja hea tava järgimine, konfidentsiaalsus, kutse-eesitika jne) hinnatakse peamiselt proovitöö käigus.

Töövahendite töökorda seadmise ning proovitöö sooritamise aeg on piiratud. Etteantud proovitöö sooritamise aeg on märgitud eksamipiletil ja sõltub koristatavast ruumist. Eksaminanti informeeritakse kui töö lõpuni on jäänud pool aega ja 5 minutit enne etteantud aja lõppu.

Kui etteantud aega ületatakse rohkem, kui 50% ulatuses, siis loetakse proovitöö mittesooritatuks.

Tagasiside proovitööle

Hindamiskomisjoni liikmed annavad peale proovitöö 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 või võimalusi töid teisiti sooritada

Hindamiskomisjon teeb eksami sooritamise või mitte sooritamise osas ettepaneku kutsekomisjonile anda või mitte anda kutse. Eksami mittesooritamise ettepaneku puhul tuuakse selgelt välja esinenud vead ja need fikseeritakse seletuskirjas kutse-komisjonile ja see edastatakse ka taotlejale kirjalikult 2 nädala jooksul peale eksamit.

Kutse andmine

1. Kutse taotlejaid hindab sõltumatu ja kompetentne hindamiskomisjon
2. Eksami käigus täidavad hindajad eksaminandi kompetentside omandamise või mitteomandamise kohta individuaalse hindamislehe
3. Hindamislehel on fikseeritud proovitöö käigus ilmnunud vead, mille alusel hindajad teevad ettepaneku eksami sooritamise või mittesooritamise kohta.
4. Hindajate esitatud ettepanekuid arutab hindamiskomisjon ühiselt. Koondhinnang moodustub hindamiskomisjoni liikmete enamushinnangu alusel. Hindamise tulemus loetakse positiivseks, kui hindamiskomisjoni koondhinnang on positiivne iga kompetentsi osas. Eksami tulemused kantakse kutseeksami protokollile, millele kirjutavad alla kõik hindamiskomisjoni liikmed. Hindamiskomisjoni koondhinnang on aluseks Kutsekomisjonile ettepaneku tegemiseks kutse andmise/ mitte andmise kohta.
5. Kutseeksami protokoll esitatakse kinnitamiseks Kutsekomisjonile hiljemalt 5 päeva jooksul.
6. Pärast kutsekomisjoni kinnitust vormistab SA Kutsekoda kutsetunnistus

5. HINDAMISJUHEND HINDAJALE

Enne hindamist tutvuge:

- Puhastusteenindaja, tase 3, kutsestandardiga
- Kompetentsipõhise hindamise mõistete ja põhimõtetega
- Kutse andmise korraga
- Hindamiskriteeriumidega
- Hindamismeetoditega
- Hindamisülesannetega

Hindamise ajal:

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

Hindamise järel:

- Andke taotlejale konstruktiivset tagasisidet
- Vormistage kutseeksami protokoll
- Edastage oma ettepanek kutse andmise kohta kutsekomisjonil

**OÜ PUHASTUSEKSPERT
KUTSEEKSAAMI PROTOKOLL**

.....2020. a nr

Kutseeksami nimetus ja vorm:

Kutseeksami toimumise koht: kutseõppeasutus, ettevõtte vm):

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

..... 2020. a kutseksam algas kell lõppes

Kutseksamile registreeritud:õppijat

Kutseksamile jäi(d) tulemata (nimed):

Jrk.nr	Nimi	Taotletav tase	Eksami keel	Testi punktid	Proovitöö	Ettepanek kutse andmise kohta (anda või mitte anda)
1.						
2.						
3.						

Hindamiskomisjoni liikmete eriarvamused:

Hindamiskomisjoni esimees:

Hindamiskomisjoni liikmed:

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 ergonomiliselt 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.