**Puhastustööde juht tase 5 kutse kompetentside tõendamine ja hindamine**

**töömaailmas tegutsevale taotlejale**

**Kutse taotleja nimi: ………………………………….**

**Kuupäev: ……………………………………………..**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.2. Puhastustööde juht, tase 5 üldoskused** | Kompetents tõendatud / ei ole tõendatud |
| **Tegevusnäitajad**  |  |
| 1. Suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-eetikast (Lisa 1)\*;
2. teab valdkonna standardeid, hoiab ennast kursis valdkonna arengutega;
3. lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest;
4. järgib ettevõttes kehtivaid reegleid;
5. jälgib töötervishoiu, tööohutus- ja hügieeninõuete täitmist meeskonnas (s.h kasutab nõuetekohaseid isikukaitsevahendeid);
6. kasutab aseptilisi töövõtteid, töötab ergonoomiliselt ja keskkonda säästvalt;
7. juhindub oma töös kokkulepitud puhtusastmest ja võimalikest muudest tingimustest, vajadusel täpsustab tingimusi;
8. suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse;
9. valdab eesti keelt tasemel B2; väljendab ennast korrektselt, kasutab korrektset erialast sõnavara (Lisa 2)\*;
10. juhib ja vastutab meeskonnatöö eest;
11. kasutab infotehnoloogilisi vahendeid vastavalt digioskuste enesehindamise skaala algtasemel kasutaja tasemele (Lisa 3)\*.

\* *Lisad 1, 2, 3 vt. Kutsestandardi lisad:* [*https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11025112?from=viimati\_kinnitatud*](https://www.kutseregister.ee/ctrl/et/Standardid/vaata/11025112?from=viimati_kinnitatud) | Hindamis­komisjon jälgib ja hindab kompetentsi tegevus­näitajatetõendamist kogu eksamiprotsessi jooksul  |

**I osa Eksamitöö eesmärk**

|  |
| --- |
| Mida soovid muuta, parandada, et tõsta koristamise efektiivsust. Milliseid muudatusi saab eksamitöö tulemusele tuginedes teha ettevõtte töö parendamiseks.\* |

**II osa Objekti tutvustus**

|  |
| --- |
| Valitud hoone või rajatis\* |
| Hoonete osad, spetsiifika\* |

**III osa Puhastustööde juht tase 5 kohustuslike kompetentside tõendamine ja nende hindamine valitud objekti põhjal**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.1 Hoolduskoristus** | Kompetents tõendatud / ei ole tõendatud |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **1. analüüsib ja määrab koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja lepingutingimusi;** | Võrdleb lepingus kokku lepitut tegeliku koristusvajadusega ning selgitab välja kuidas saavutada soovitud puhtusaste, arvestades pinnakattematerjale ja mustusastet. |
| Objekti mõõdistamine \* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Mustusetüübid objektil\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Puhtuseastmed vastavalt lepingule\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Koristustööde vajadus ja järjekord\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| *2. koostab koristusplaani, määrates koristustööde sageduse ja puhastusmeetodid, desinfitseerimise, suurpuhastuse ja/või eripuhastustööde vajaduse;*  | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *3. valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile;*  | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *4. valib sobiva koristusaine s.h desinfitseeriva aine ja määrab annuse arvestades muuhulgas mustuse liiki, pinnakattematerjali ning järgides toote- ja ohutuskaarti;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *5. puhastab mööbli, esemed, seinad, laed ja põrandad mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; oskab kasutada kasutusjuhendeid;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *6. korraldab kasutatud koristustarvikute ja/või -masinate puhastamist ja korrastamist; juhendab teisi töötajaid;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **7. desinfitseerib vajadusel puhastatud pinnad, kasutades desinfitseerivat ainet vastavalt toote- ja ohutuskaardi nõuetele; korraldab desinfitseerimise tulemuse seire.** | Põhjendab desinfitseerimise vajadust / vajaduse puudumist. Selgitab, kuidas valida vastavalt saastatusele desinfitseerimise meetod ning desinfitseeriv aine kasutades toote- ja ohutuskaarti. Põhjendab isikukaitsevahendite valikut erinevate kaitsemeetmete puhul. Selgitab desinfitseerimise käiku ja tulemuse seire organiseerimist. |
| Desinfitseerimise vajaduse põhjendus\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Desinfitseeriva aine valik vastavalt toote- ja ohutuskaardi nõuetele, lahuse valmistamine ja utiliseerimine\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Ohutu ja tulemuslik pindade desinfitseerimine, isikukaitsevahendite kasutamine\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Desinfitseerimise tulemuse seire korraldamine\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.2. Suurpuhastus** | Kompetents tõendatud /ei ole tõendatud |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **1.analüüsib ja määrab suurpuhastuse vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja lepingutingimusi;** | Analüüsib suurpuhastuse tegelikku vajadust objektil saavutamaks kokkulepitud puhtuse taseme. Nimetab vajalikud tööd, sageduse ja teostajad. Analüüsib lepingu/kokkuleppe tingimusi suurpuhastuse vaates ja tulemuse saavutamise kontrollimeetodeid. |
| Suurpuhastuse vajaduse määratlemine, mustuse liigid\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Lepingus olevate suurpuhastustööde kirjeldus\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Suurpuhastusel teostatavad tööd / eripuhastustööd, tööde sagedus ja tööde läbiviijad\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Soovitud puhtuseaste, tulemuse kontroll\* | Hindamis­kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| *2. koostab suurpuhastuse plaani, määrates koristustööde sageduse ja puhastusmeetodid, desinfitseerimise, hoolduskoristuse ja/või eripuhastustööd;*  | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *3. valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile;*  | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *4. valib sobiva koristusaine, s.h desinfitseeriva aine ja määrab annuse arvestades muuhulgas mustuse liiki, pinnakattematerjali ning järgides toote- ja ohutuskaarti;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *5. puhastab mööbli, esemed, seinad, laed ja põrandad raskesti eemaldatavast ja/või aja jooksul kogunenud mustusest, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinaid; korraldab ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist raskesti eemaldatavast mustusest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *6. korraldab kasutatud koristustarvikute ja/või -masinate puhastamist ja korrastamist, juhendab teisi töötajaid;* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |
| *7. desinfitseerib puhastatud pinnad, kasutades desinfitseerivat ainet vastavalt toote- ja ohutuskaardi nõuetele; korraldab desinfitseerimise tulemuse seire.* | *Tõendatud B.3.1 Hoolduskoristus, tegevusnäitaja 7* |

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.3 Juhendamine** | Kompetents tõendatud / ei ole tõendatud |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **1. korraldab juhendamise, sh koostab tegevuskava, lähtudes töö eesmärgist, juhendatava võimetest ja olemasolevatest oskustest;** | Põhjendab lähtuvalt objekti eripärast seal vajalikke koristusoskusi. Tutvustab objekti sisseelamisprogrammi, analüüsib selle piisavust, vajadusel teeb ettepanekud muudatusteks. Koostab / tutvustab edaspidist töötajate koolitamise plaani. |
| Objekti eripära, tööde teostamiseks vajalikud oskused\* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Töötaja esmane juhendamine tööle asumisel, sisseelamisprogramm \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Edaspidise juhendamise plaan (milliste oskuste õpetamine, millise aja jooksul?) \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| *2. juhendab ja nõustab kolleege, pakub tuge tekkinud probleemide ja küsimuste lahendamisel; aitab tõsta juhendatava töö kvaliteeti, õpetades õigeid töövõtteid, andes soovitusi tööga paremaks toimetulekuks.* | *Tõendatud puhastusteenindaja- juhendaja tase 4 kutsega* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **3. jälgib juhendatava töö kvaliteeti ja kehtestatud nõuetest kinnipidamist, analüüsib ja hindab koos juhendatavaga tema toimetulekut tööülesannetega ja suhtumist töösse;** | Kirjeldab kuidas analüüsitakse koos juhendatavaga tema töö kvaliteeti, kokkulepetest ja nõuetest kinnipidamist, ülesannetega toimetulekut ja töösse suhtumist ning eelnimetatute seost kvaliteedihinnangutega. |
| Kuidas hinnatakse töötaja töö kvaliteeti ja toimetulekut ettenähtud ajaga?\* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Kuidas hinnatakse töötaja töösse suhtumist?\* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **4. annab juhendatavale selgesõnaliselt ja õigeaegselt tagasisidet tema tegevuse kohta, märkab edusamme ja tunnustab.** | Analüüsib juhendatavale tagasiside andmist (piisavus, õigeaegsus, selgus jms). Selgitab töötajate tunnustamise ja motiveerimise võimalusi. |
| Tagasiside andmine töötajale \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Tunnustamine edusammude puhul \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.4 Koristustööde juhtimine** | Kompetents tõendatud / ei ole tõendatud |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **1. selgitab välja sise- ja/või välikoristuse tööjõuvajaduse vastavalt eeldatavale töömahule ning komplekteerib meeskonna; selgitab välja objekti koristamiseks vajalikud ained, tarvikud ja masinad, tagab nende olemasolu objektil; koostab objekti dokumentatsiooni;** | Analüüsib objekti tööjõuvajadust ja komplekteerib meeskonna. Selgitab lühidalt, millised koristusained, -tarvikud ja -masinad on antud objektil vajalikud. Põhjendab valikute seost pinnakattematerjalide ja mustusega, teeb vajadusel muudatused. Kirjeldab objekti dokumentatsiooni, analüüsib objektimapi sisu ja funktsionaalsust. |
| Tööjõuvajaduse väljaselgitamine: kavandatud töömaht; tööjõuvajadus vastavalt töömahule; meeskonna komplekteerimine \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Tööks vajalikud puhastusained vastavalt pinnakattematerjalidele ja mustusele \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Tööks vajalike koristustarvikute loogiliselt põhjendatud valik \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Koristusmasinate loogiliselt põhjendatud valik \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Objektil vajalikud dokumendid mille koostad nt. objektimapp \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **2. koostab objekti heakorratööde eelarve, arvestades sise- ja/või välikoristuse tööde mahtu, sagedust, tööjõukulu ning vajaminevaid masinaid, tarvikuid ja aineid;** | Koostab või analüüsib olemasolevat objekti heakorratööde eelarvet enne ja pärast muudatuste tegemist, arvestades tööde mahtu, sagedust, tööjõukulu, juhtimiskulu, vajalikke masinaid, tarvikuid ja aineid. Põhjendab kulude erinevuseid, oma eelistusi ja eelarvega toimetulekut. |
| Koosta koristustööde eelarved enne ja peale muudatusi, arvestades vähemalt tööjõu-, tarvikute-, ainete-, masinate-, tööriiete- ja kaudsete kuludega. Eeldatakse, et muudad vähemalt ühte aspekti, näiteks tarvikut, töötajate tööaega vms*.* Lisage vajadusel objekti eripärast tulenevad kuluread.\***Eelarve esitage lisana töö lõpus või eraldi vastavalt nimetatud failis.****Kuluridade arvutused:** | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad** | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **3. koostab töögraafikuid, arvestades tööde mahtu; planeerib koristustööd, arvestades objekti(de) suurust, eripära ja nõudeid; koostab tööjuhendid erinevat tüüpi ruumide koristamiseks; tagab tööks sobivate isikukaitsevahendite, riiete ja jalatsite olemasolu ja kasutamise;** | Kirjeldab töögraafikuid, analüüsib miks just selline tööjaotus on optimaalne. Kirjeldab koristusplaani (millised tööd, sagedused, meetodid, tööde järjekord jne). Kirjeldab tööjuhendeid, analüüsib kas need on piisavad töötajatele, mis on nende eesmärk, kas on vaja muuta / täiendada. Kirjeldab lühidalt tööriiete, -jalanõude ja isikukaitsevahendite kasutamist objektil. |
| Töögraafik: tööde maht, tööaeg, vajalik töötajate arv (**graafik esitada lisana töö lõpus või eraldi vastavalt nimetatud failis.)\*** | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Koristusplaan: hoolduskoristus, suurpuhastus, eripuhastustööd; puhastus- ja desinfitseerimismeetodid, tööde sagedus (**tabel esitada lisana töö lõpus või eraldi vastavalt nimetatud failis.) \*** | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Tööjuhend: ruumitüübid, koristustarvikud, -ained (pH, doseerimine), puhastus- ja desifintseerimismeetodid, tööde järjekord, aeg (**tabel esitada lisana töö lõpus või eraldi vastavalt nimetatud failis.) \*** | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Töötajate tööriietus, jalatsid, isikukaitsevahendid objektil \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **4. hindab heakorrateenuse 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 ja teenuste arendamiseks;** | Kirjeldab argumenteeritult ja lühidalt kvaliteedikontrollide läbi viimist ja töö tulemusele hinnangu andmist. Toob selgelt ja argumenteeritult välja kvaliteedikontrollidele tuginevad parendustegevused.Analüüsib töökorraldust, märkab töö efektiivsuse suurendamise võimalusi, esitab parendusettepanekud koos põhjendustega. |
| Teenuse kvaliteedikontrolli lühike kirjeldus ( ettevõttesisene või standardil põhinev, läbiviijad, sagedused, akteerimine ja tagasiside töötajatele ja kliendile) \* | Hindamis-kriteerium täidetud / ei ole täidetud |
| Töö(korralduse) efektiivsuse analüüs \* | Hindamis-kriteerium täidetud / ei ole täidetud |
| Põhjendatud ettepanekud muudatuste teostamiseks \* | Hindamis-kriteerium täidetud / ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **5. selgitab välja töötajate koolitusvajaduse, planeerib ja korraldab koolitusi;** | Kirjeldab ja põhjendab reaalset koolitusvajadust. Kirjeldab koolituskava läbiviimist koos oodatavate tulemustega. Põhjendab milliseid koolitusi ja miks vajavad töötajad antud objektil. Analüüsib koolitusjärgseid muutuseid töötajate töös. |
| Töötajatele koolitusvajaduse välja selgitamine ja põhjendamine \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Koolituskava koostamine, koolitajate valimine \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Tagasiside, kuidas koolitusjärgne tulemus vastas ootustele \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tegevusnäitajad**  | **Hindamiskriteeriumid (teeb mida, kuidas?)** |
| **6. loob kliendiga kontakti ja kogub tagasisidet teenuse kohta; analüüsib kliendilt saadud tagasisidet ja vajadusel lahendab teenusega seotud probleeme; hoiab pidevat positiivset kontakti kliendiga.** | Kirjeldab info liikumise kanaleid ja klientidelt tagasiside kogumist objektil ning analüüsib selle piisavust ja teisi võimalusi. Kirjeldab loogiliselt ja argumenteeritult võimalike probleemide lahendamist ja klientidega kontakti hoidmist. Analüüsib ühte reaalset kliendiga seotud probleemi lahendamist. |
| Info liikumise kanalid \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Kliendisuhtluse arhiveerimine \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |
| Kliendisuhtluse parendamine \* | Hindamis-kriteerium täidetud /ei ole täidetud |

**IV osa Kokkuvõte**

|  |
| --- |
| *Võta lühidalt kokku kas ja kuidas on Sinu töös esitatud parendusplaan mõjutanud teenuste kvaliteeti, efektiivsust, koosseisu jms. Mis motiveerib sind töötama puhastustööde juhina?\** |

**V osa Kasutatud allikate loetelu** (millele on viited tekstis)

**VI osa Tekstis viidatud lisad**