

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Cleaning manager, level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Cleaning manager, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Puhastustööde juhi tööks on korraldada objektide heakorratöid nõutaval tasemel. Tema tööülesannete hulka kuulub heakorratööde (sise- ja välikoristus) planeerimine, korraldamine, töö kvaliteedi hindamine, puhastusteenindajate juhendamine, klientidega suhtlemine ning info vahetamine. Ta kavandab asjakohaseid muudatusi ja korraldab nende ellu viimist, leiab otstarbekad tehnoloogiad lähtuvalt olukorrast, oskab ise koristada ja teisi juhendada ning vastutab kvaliteetse töötulemuse eest. Ta juhib meeskonda ja vastutab meeskonna töö eest.
A.2 Tasks
A.2.1 Tööks ettevalmistamine 1. Objekti hindamine ja planeerimine 2. Koristustööde planeerimine 3. Eelarve koostamine 4. Koristustarvikute/masinate valimine ja ettevalmistamine 5. Koristusaine valimine ja doseerimine A.2.2 Hoolduskoristus 1. Mööbli ja esemete puhastamine 2. Seinte ja põrandate puhastamine 3. Koristustarvikute ja -masinate puhastamine ning korrastamine A.2.3 Suurpuhastus 1. Mööbli ja esemete puhastamine 2. Seinte, lagede, akende ja põrandate puhastamine A.2.4 Kaastöötajate juhendamine 1. Juhendamine 2. Tagasiside andmine 3. Koolitamine A.2.5 Koristustööde juhtimine 1. Koristustööde planeerimine ja korraldamine 2. Heakorrateenuse (sise- ja välispuhastus) kvaliteedi hindamine ja teenuse arendamine 3. Klientide teenindamine
A.3 Work environment and specific nature of work
Sageli tuleb töötada väljaspool tavatööaega, liikuda objektide vahel ning suhelda erinevate inimestega.
A.4 Tools
Heakorratööde tarvikud, masinad, abi- ja kaitsevahendid, info- ja kommunikatsioonivahendid.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Puhastustööde juhi töö eeldab hoolivust, enesekehtestamise oskust ja head tervist. Oluline on analüüsi-, otsustus- ja vastutusvõime, võime erinevates olukordades kiiresti reageerida, vastupidavus ning ping- ja stressitaluvus.
A.6 Professional preparation
Puhastustööde juhi kutse eeldab vähemalt keskharidust ja töökogemust. Puhastustööde juhiks saab õppida kutseõppeasutuses, kursustel ja töökohal.
A.7 Most common occupational titles
Puhastustööde juht, töödejuhataja, objektijuht, meister, perenaine.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Kutse taotlemisel tuleb tõendada kohustuslikud kompetentsid B.2.1-2.5 ja läbiv kompetents B.2.6.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Tööks ettevalmistamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 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; 2. määrab erinevatel objektidel koristustööde vajaduse ja järjekorra, võttes arvesse mustusastet, soovitud puhtusastet ja etteantud juhiseid; koostab koristusplaani, määrates koristustööde sageduse, puhastusmeetodid, koristusained ja -tarvikud; 3. määrab suurpuhastuse või eripuhastustööde vajaduse lähtudes objekti eripärast; 4. koostab objekti koristustööde eelarve, arvestades koristusetööde mahtu, sagedust, tööjõukulu ning vajaminevaid masinad, tarvikuid ja aineid; 5. valib koristustarvikud ja -masinad ning valmistab need tööks ette, sh niisutab koristustekstiilid vastavalt mustusastmele ja pinnakattematerjalile; juhendab teisi töötajaid; 6. valib sobiva koristusaine ja mõõdab välja sobiva koguse, arvestades muuhulgas mustuse liiki ja pinnakattematerjali ning järgides kasutusjuhendit; juhendab teisi töötajaid.	
B.2.2 Hoolduskoristus	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. puhastab mööbli ja esemed mustusest, kasutades sobivaid koristusmeetodeid, koristustarvikuid, -aineid ja /või -masinad; korraldab ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist; 2. puhastab seinad ja põrandad, kasutades mustusele ja pinnakattele sobivaid koristusmeetodeid, -tarvikuid, -aineid ja /või -masinad; korraldab ja juhendab seinte, lagede ja põrandate puhastamist; 3. korraldab kasutatud koristustarvikute ja/või -masinate puhastamist ja korrastamist; juhendab teisi töötajaid.	
B.2.3 Suurpuhastus	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 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 -masinad; korraldab ja juhendab mööbli ja esemete puhastamist raskesti eemaldatavast mustusest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest. 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 -masinad; korraldab ja juhendab seinte, lagede ja põrandate puhastamist raskesti eemaldatavast mustusest ja/või aja jooksul kogunenud mustusest.	

B.2.4 Kaastöötajate juhendamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. juhendab puhastusteenindajaid, lähtuvalt tema eelnevatest teadmistest ja oskustest; 2. annab asjakohast tagasisidet juhendatava tegevusele ja saavutatud tulemusele; 3. selgitab välja personali koolitusvajaduse, tuginedes klientide tagasisidele ja kvaliteedikontrollile; korraldab vastava koolituste läbiviimise.	
B.2.5 Koristustööde juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. koostab töögraafikuid, arvestades tööde mahtu; planeerib koristustööd, arvestades objekti(de) suurust, eripära ja nõudeid; koostab tööjuhendid erinevat tüüpi ruumide koristamiseks; tagab tööks sobivate riide ja jalatsite kasutamise; 2. 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; 3. loob kliendiga kontakti ja kogub tagasisidet teenuse kohta; analüüsib kliendilt saadud tagasisidet ja vajadusel lahendab teenusega seotud probleeme; hoiab pidevat positiivset kontakti kliendiga.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.6 Puhastustööde juht, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. suhtleb ja käitub lähtuvalt heast tavast ja kutse-eetikast (Lisa 1) 2. hoiab ennast kursis valdkonna arengutega; 3. lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 4. järgib ettevõttes kehtivaid reegleid; 5. jälgib töötervishoiu, tööohutus- ja hügieeninõuete täitmist meeskonnas; 6. töötab ergonoomiliselt ja keskkonda säästvalt; 7. töötab ja tegutseb aseptiliselt; 8. juhendab oma töös kokkulepitud puhtusastmest; 9. suhtub heaperemehelikult kliendi ja tööandja varasse; 10. valdab eesti keelt tasemel B2; väljendab ennast korrektselt, kasutab erialast sõnavara (Lisa 2); 11. juhib ja vastutab meeskonnatöö eest; 12. kasutab oma töös arvutit baasmoodulites Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötus, Tabelitöötus nõutud tasemel (Lisa 3).	

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-18052017-1.3.4/6k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Sigrid Err, Lääne-Tallinna Keskhaigla Annela Tiitson, Arkaadia Puhastuse OÜ Aita Sauemägi, kutsekomisjoni liige Helge Alt, Puhastusekspert OÜ Ülle Parbo, SA Innove Rita Vaher, Järvamaa Kutsehariduskeskus Armin Alt, Eesti Energia Urve Välimäe, OÜ SOL Baltics Signe Roos, Ida-Tallinna Keskhaigla Reet Tiit, Eesti Hotellide ja Restoranide Liit

3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	7
5. Date of decision of Sectoral Council	18.05.2017
6. Occupational qualification standard valid until	04.05.2022
7. Occupational qualification standard version no.	6
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5151 Cleaning and Housekeeping Supervisors in Offices, Hotels and Other Establishments
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Cleaning manager, level 5
Finnish:	Siivoustyön johtaja
Russian:	руководитель уборочных работ 5 уровня
C.3 Annexes	
Lisa 1 Kutse-eetika	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 3 Arvuti kasutamise oskused	