

## **KUTSESTANDARD**

---

---

Puhastusteenindaja I, II	04-16122002-1.2/2
Puhastusteenindaja III	04-16122002-1.2/1
Eritööde puhastusteenindaja III	04-16122002-1.2/1

**PUHASTUSTEENINDAJA I, II, III**

**ERITÖÖDE PUHASTUSTEENINDAJA III**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid puhastusteenindaja I, II ja III ning eritööde puhastusteenindaja III kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud puhastusteeninduse töörühm koosseisus:

Annela Tiitson	AS Serviks
Helge Alt	OÜ Puhastusekspert
Ain Peensoo	AS Serviks
Aita Sauemägi	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Allan Ronimois	Sol Eesti OÜ

Ajavahemikus 20.11.2002 – 10.12.2002 a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 36 ettevõtte esindajad.

Puhastusteenindaja I, II ja III ning eritööde puhastusteenindaja III kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Standardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Teeninduse Kutsenõukogu poolt 30. mail 2000.a. otsusega nr. 4. kinnitatud puhastusteenindaja I ja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kehtetu. Nõuded puhastusteenindaja III ja eritööde puhastusteenindaja III kvalifikatsioonile on koostatud esmakordselt.

Puhastusteenindaja I, II ja III ning eritööde puhastusteenindaja III kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 16.12.2002 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 9.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

## 2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

**Kutsestandard** – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

**Kutsekvalifikatsioon** – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja õpetamist eeldatavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

### **Kutseoskused**

**Üldoskused ja -teadmised** – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmiste.

**Põhioskused ja -teadmised** – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmiste.

**Erioskused ja -teadmised** – nõuded oskustele ja teadmiste, mis on seotud spetsialiseerumisega.

**Lisaoskused ja -teadmised** – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

**Isikuomadused ja võimed** – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isikuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

### **Konkreetsete teadmiste ja oskuste tasemete kirjeldused**

**Algtase** – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste tövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

### 3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub puhastusteenindaja puhastusteeninduse valdkonda, kood 7470.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub puhastusteenindaja teenindus- ja müügitöötajate pearühma, majapidajate jms teenindajate allrühma, kood 5121.

### 4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Puhastusteenindaja I, II, III
Inglise keeles:	Cleaner I, II, III
Soome keeles:	Siivooja I, II, III
Vene keeles:	Работник по поддержанию чистоты I, II, III

### 5 KUTSEKIRJELDUS

Puhastusteenindaja töö eesmärk on elukeskkonna nõutaval tasemel puhtana hoidmine.

Tema tööülesannete hulka kuulub erinevate töö- ja elukeskkondade ning põhiliste pinnakattematerjalide puhastamine ja hooldamine. Ta peab tundma määrumise ja saastumise põhjuseid ja pinnakattematerjale ning oskama kasutada ökonoomselt ning tervist ja keskkonda säästvalt puhastusaineid, töövahendeid, seadmeid ja masinaid.

Puhastustööde tegemine eeldab normaalset füüsilist tervist, loomupärast korra ja puhtuse loomise vajadust, hoolikust, täpsust ning vastutustunnet.

Puhastusteenindaja peab oskama iseseisvalt oma tööd organiseerida ning olema võimeline meeskonnatööks. Tulenevalt töökeskkonna eripärast on usaldatavus ja kutse-eetika järgimine väga olulised.

Puhastusteenindaja puutub oma töös kokku tolmu ja muu saastumisega ning erinevate kemikaalidega, mis võivad ülitundlikel inimestel põhjustada allergiat.

Kutse eeldab valmisolekut töötada ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, samuti varahommikul, hilisõhtusel ning öisel ajal.

Puhastusteenindaja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad kutsealased oskused ja teadmised ning soovitatav vähemalt põhiharidus.

Puhastusteenindaja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad kutsealased oskused ja teadmised ning vähemalt 1-aastane järjepidev töötamine puhastusteenindajana ning vähemalt põhiharidus.

Puhastusteenindaja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad kutsealased oskused ja teadmised, kutsealane täiendkoolitus, juhtimisalane koolitus, 3-aastane järjepidev töötamine puhastusteenindajana ja kogemusteta töötajate (praktikandid, õpilased jt) juhendamise kogemus viimase aasta jooksul. Nõutav on keskharidus.

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Eritööde puhastusteenindaja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad puhastusteenindaja II kutsealastele oskustele ja teadmistele lisaks eripuhastustööde alased oskused ja teadmised (punkt 6.3) ning 3-aastane järjepidev töötamine puhastusteenindajana.

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

- 6.1.1 Majandus – I, II algtase ; III kesktase
- 6.1.2 Juhtimisoskus – I, II nõue puudub; III algtase
- 6.1.3 Tööõigus – I, II algtase; III kesktase
- 6.1.4 Tööohutus ja keskkond – I, II algtase; III kesktase
  - 1) tervishoid ja tööhügieen
  - 2) tule- ja elektriõhutus
  - 3) esmaabi andmine
  - 4) turvalisus
  - 5) jäätmekäitlus
- 6.1.5 Suhtlemine – I algtase; II, III kesktase
- 6.1.6 Keeleoskus (vt lisa A)
  - 1) eesti keel – I nõue puudub; II algtase; III kesktase
  - 2) üks võõrkeel – I, II nõue puudub; III algtase

### **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 Töökoha korraldamine - kesktase
- 6.2.2 Töö normeerimise, hindamise ja tasustamise alused – I, II algtase, III kesktase
- 6.2.3 Koristamise üldtehnoloogia - I , II kesktase; III kõrgtase
- 6.2.4 Põhilised puhastuse töövahendid ja nende hoiutingimused – I algtase, II, III kesktase (vt lisa B)
- 6.2.5 Põhilised puhastuskeemiatooted ja nende hoiutingimused – I algtase, II, III kesktase;
- 6.2.6 Enamlevinud pinnakattematerjalid – I algtase; II, III kesktase
- 6.2.7 Puhastamise töövõtted – I, II kesktase; III kõrgtase
- 6.2.8 Seadmete ja masinate kasutamine ning hooldamine – I algtase; II kesktase; III kõrgtase (vt lisa B)
- 6.2.9 Puhastamise mõju töö, elu ja looduskeskkonnale – I algtase, II, III kesktase;
- 6.2.10 Põhilised puhastustööd – I algtase, II kesktase, III kõrgtase
  - 1) akende ja klaaspindade puhastamine
  - 2) seinte ja uste puhastamine
  - 3) põrandate puhastamine ja hooldamine
  - 4) vaipkatete puhastamine
  - 5) mööbli puhastamine
  - 6) WC-de, duširuumide ja vannitubade puhastamine, pesemine
  - 7) treppide ja trepikodade puhastamine
  - 8) prügi, prahi ja taara esmakäitlemine
- 6.2.11 Abivahendite kasutamine puhastamisel ja pesemisel - I algtase ; II, III kesktase (vt lisa B)
- 6.2.12 Klienditeenindus – I, II algtase; III kesktase
  - 1) teeninduskultuuri alused
  - 2) kiituste ja kaebuste käsitlemine

- 3) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 4) vastutuse tunnetamine klientide ja nende vara ohutuse ning turvalisuse eest - I kesktase; II kesktase; III kõrgtase

### **6.3 Eritööde puhastusteenindaja III erioskused ja -teadmised**

#### **6.3.1 Eripuhastustööd**

- 1) pvc, linoleumi, kivi ja teiste kõvade pinnakattematerjalide puhastamine ja kaitsetöötlus
- 2) lagede ja valgustite puhastamine
- 3) ventilatsiooni, mahutite ja teiste seadmete ja süsteemide puhastamine
- 4) tekstiili, naha ja teiste pehmete pinnakattematerjalide puhastamine ja kaitsetöötlus
- 5) graffitimäärumise ja teiste keerukate määrumiste eemaldamine

### **6.4 Lisaoskused ja –teadmised (vabalt valitavad, ei tule tõendamisele kutseeksamil)**

#### **6.4.1 Toataimede hooldamine**

#### **6.4.2 Väikemehhanismide ja autojuhtimise (B kategooria) oskus**

#### **6.4.3 Üks EL keel – algtase (vt lisa A)**

#### **6.4.4 Arvuti kasutamine – AO1, AO2 (vt lisa C)**

### **6.5 Isikuomadused ja võimed**

- 1) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 2) suhtlemisvalmidus
- 3) koostöövõime, koostöövalmidus
- 4) õpivalmidus
- 5) vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 6) valmisolek võtta vastutust – nõutav III tasemel

## **7 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevates nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

**Algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;

**Kesktaase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;

**Kõrgtaase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.

## TÖÖVAHENDID, MASINAD JA ABIVAHENDID

1. Töövahendid
  - 1.1 Harjad ja kühvlid
    - a) pühkimisharjad
    - b) pesuharjad
  - 1.2 Põrandakuivatid e. roobid
  - 1.3 Mopisüsteemid
  - 1.4 Puhastuslapid
  - 1.5 Puhastuskäsnad
  - 1.6 Pihustuspudelid e. pritspudelid
  - 1.7 Kaabitsad
  - 1.8 Aknapesu töövahendid ( aknapesurid ja aknakuivatajad )
  - 1.9 Kuumimisplaadid e. hõõrukid
  - 1.10 Koristuskärud
  - 1.11 Mopipressid
2. Masinad
  - 2.1 Tolmuimejad
  - 2.2 Veeimejad
  - 2.3 Prahimurid
  - 2.4 Pühkimismasinad
  - 2.5 Vaibapesumasinad
  - 2.6 Põrandahoolduse masinad
  - 2.7 Õhupuhurid
  - 2.8 Survepesurid
  - 2.9 Kombineeritud põrandapesumasinad
3. Abivahendid
  - 3.1 Trepid
  - 3.2 Redelid
  - 3.3 Pikendusvarred
  - 3.4 Dosaatorid ja dosaatorseadmed



## **ARVUTI KASUTAMISE OSKUS**

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

### **AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND**

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

### **AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS**

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

### **AO3 TEKSTITÖÖTLUS**

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

### **AO4 TABELITÖÖTLUS**

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

**A05 ANDMEBAASID**

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

**A06 ESITLUS**

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

**A07 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON**

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid