

PUHASTUSTEENINDAJA I, II

EESSÕNA

Puhastusteenindaja I, II kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud puhastusteeninduse töörühm koosseisus:

Ain Peensoo	OÜ Sanmal
Marju Kiviloo	AS Hotell "Viru"
Andres Eirand	AS Serviks
Mati Arro	Eesti Jäätmekäitlejate Liit
Eve Koppel	AS Saarmas
Aita Sauemägi	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 5. aprill kuni 3. mai 2000 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid seitsmeteistkümne ettevõtte esindajad.

Puhastusteenindaja I, II kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

See kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Puhastusteenindaja I, II kutsestandard on kinnitatud 30. mail 2000 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4.

Kutsestandard on registrisse kantud

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 – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsetel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – kutsealaste teadmiste ja oskuste nõue puudub; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega; vastutus oma tööülesannete ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmiste ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erisuguste tööülesannetega; koostöövõime meeskonnas; vastutus tööülesannete täitmise eest.

III tase – kutsealane meisterlikkus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmiste ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüsimise, diagnoosimise ning otsuste tegemise ja nende elluviimise eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad nõuded üldistele teadmiste ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised nõuded teadmiste ja oskustele.

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

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud teadmised ja oskused, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja võimetele.

3 STATISTILISED TÄHISED

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub puhastusteenindaja puhastusteeninduse valdkonda, kood 7470.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub puhastusteenindaja teenindus- ja müügitöötajate pearühma, majapidajate jms teenindajate allrühma, kood 5121.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestindatud versioon

Kutsestandardi tähis fikseeritakse pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

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

5 KUTSEKIRJELDUS

Puhastusteenindaja töö eesmärk on elukeskkonna puhtana hoidmine.

Tema tööülesannete hulka kuulub erinevate pinnakattematerjalide puhastamine ja hooldamine. Ta peab tundma pinnakattematerjale ning oskama kasutada 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 meeskonnatöök. Tulenevalt töökeskkonna eripärast on usaldatavus ja kutse-eeetika järgimine väga olulised.

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

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

Puhastusteenindaja I kutsequalifikatsiooni taotlemisel on soovitatav haridustase kutsekeskharidus või põhiharidus ja kutsealane koolitus.

Puhastusteenindaja II kutsequalifikatsioonitaseme taotlemisel on lisaks nõutav vähemalt 1 aasta kutsealast töökogemust.

See kutsestandard on aluseks põhihariduse järgse kutsekeskhariduse õppekava koostamisele.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – algtase (vt lisa A)

6.1.2 Tööõigus – algtase (vt lisa A)

6.1.3 Töökeskkonna ohutus

1) töötervishoid ja tööhügieen

2) tuleohutus

3) elektriõhutus

4) esmaabi andmine

5) vormiriietus ja isikukaitsevahendid

6) tegutsemine ohuolukordades ning päästeteenistuse korraldus Eestis

7) turvasüsteemid

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestindatud versioon

- 8) jäätmekäitlus
- 6.1.4 Suhtlemine – kesktase (vt lisa A)
 - 1) suhtlemistehnikate valdamine
 - 2) konfliktidega toimetulek
- 6.1.5 Eesti keel – kesktase (vt lisa B)

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Töökoha korraldamine
- 6.2.2 Töö normeerimise alused
- 6.2.3 Koristamise üldtehnoloogia
- 6.2.4 Puhastusvahendid ja nende hoiutingimused
- 6.2.5 Puhastusained ja nende hoiutingimused
- 6.2.6 Pinnakattematerjalid
- 6.2.7 Puhastamise töövõtted
- 6.2.8 Töövahendite, seadmete ja masinate kasutamine ning hooldamine (vt lisa C)
- 6.2.9 Puhastamise mõju keskkonnale
- 6.2.10 Põhilised puhastustööd
 - 1) lagede puhastamine
 - 2) valgustite puhastamine
 - 3) ventilatsiooniavade puhastamine
 - 4) akende ja klaaspindade puhastamine
 - 5) seinte ja uste puhastamine
 - 6) põrandate puhastamine ja hooldamine
 - 7) vaipkatete puhastamine
 - 8) mööbli, sh tekstiilmööbli ja nahast pinnakatete puhastamine
 - 9) dekoratsioonide ja iluasjade puhastamine
 - 10) kodu- ja suurröökide seadmete puhastamine
 - 11) toidunõude pesemine
 - 12) WC-de, duširuumide ja vannitubade puhastamine, pesemine ning desinfitseerimine
 - 13) treppide ja trepikodade puhastamine
 - 14) territooriumi puhastamine
 - 15) transpordivahendite puhastamine ja pesemine
 - 16) prügi, prahi ja taara esmakäitlemine
- 6.2.11 Tõstemehhanismide kasutamine puhastamisel ja pesemisel
- 6.2.12 Klienditeenindus – kesktase (vt lisa A)
 - 1) teeninduskultuuri alused
 - 2) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 3) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 4) erivajadustega klientide teenindamine
 - 5) vastutuse tunnetamine oma klientide ohutuse ja turvalisuse eest

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 6.3.1 Marmorpõrandate kristalliseerimine
- 6.3.2 Toataimede hooldamine
- 6.3.3 Majutusettevõtetes voodite ja magamisasemete tegemine
- 6.3.4 Erivajadustega inimeste hooldamine
- 6.3.5 Haljastustööd
- 6.3.6 Koduloomade hooldamine
- 6.3.7 Majapidamise pisiremonditööd

- 6.3.8 Lihtsamate toitude valmistamine ja serveerimine
- 6.3.9 Väikemehhanismide ja autojuhtimise (B kategooria) oskus
- 6.3.10 Üks EL keel – algtase (vt lisa B)
- 6.3.11 Arvuti kasutamine – AO1, AO2 (vt lisa D)

6.4 Isikuomadused ja võimed

- 6.4.1 Kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 6.4.2 Suhtlemisvalmidus
- 6.4.3 Koostöövõime, koostöövalmidus
- 6.4.4 Õpivalmidus
- 6.4.5 Vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 6.4.6 Säästlikkus
- 6.4.7 Puhtus ja korrektsus

7 KEHTIVUSAEG

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

8 KINNITAJA

Puhastusteenindaja I, II kutsestandardi on kinnitanud Teeninduse Kutseõukogu koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Priit Ilves	Eesti Kokkade Ühing
Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Ene Saar	Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing
Helle Aruniit	Riigi Tarbijakaitseamet
Manus Laasma	Eesti Tarbijakaitse Liit
Peep Kirsima	Eesti Linnade Liit
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Malle Kindel	Sotsiaalministeerium
Mall Pink	Majandusministeerium
Mati Arro	Eesti Jäätmekäitlejate Liit
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; suure hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

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;

Kõrgtase – 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, SEADMED JA MASINAD

1. Töövahendid
 - 1.1 Harjad
 - a) pühkimisharjad
 - b) pesuharjad
 - 1.2 Kùhvlid
 - 1.3 Põrandakuivatid
 - 1.4 Mopid (tööosa + vars)
 - 1.5 Puhastuslapid
 - 1.6 Puhastuskäsnad
 - 1.7 Pihustuspudelid
 - 1.8 Kaabitsad
 - 1.9 Aknapesu töövahendid
 - 1.10 Kùürimisplaadid (hõõrukid)
 - 1.11 Koristuskärud
 - 1.12 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
 - 2.10 Nõudepesumasinad
3. Tõstemehhanismid

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL – European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldussüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelitöötlus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Arvutigraafika
- AO7 – Interneti kasutamine

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine

2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP