

TILA- JA KIINTEISTÖPALVELU- TEHTÄVÄT



YLIOPISTOJEN JA TUTKIMUSALAN HENKILÖSTÖLIITTO
Universitetens och forskningssektorns personalförbund YHL ry.

Toimittanut:
YHL:n virastomestari- ja kiinteistöhenkilöstön toimikunta
Uusi 2. korjattu painos
Päivitetty 2013
Kansi: Pilvi Nummi

TILA- JA KIINTEISTÖPALVELUTEHTÄVÄT-

tilapalvelumestarin ja autonkuljettajan työn, tilapalvelutyönjohdon tehtävien, kiinteistöjen huolto- ja talonmiestyön, siivoustyön ja ruokalahenkilöstön työn kuvaukset

Sisällysluettelo

| | |
|---|---|
| Johdanto | 3 |
| Tilapalvelumestari- ja autonkuljettajatyö | 4 |
| Tilapalvelutyönjohdon tehtävät | 5 |
| Kiinteistöjen huolto- ja talonmiestyö | 6 |
| Siivoustyö | 7 |
| Ruokalahenkilöstön työ | 8 |
| YHL:n nimikesuosituksset 26.4.2013 | 9 |

Johdanto

Tilapalvelumestari- ja kiinteistöalan töitä ovat tässä kuvauksessa varsinaiset tilapalvelumestari- virastomestari- vahtimestari- ja autonkuljettajan työt, tilapalvelutyönjohtotehtävät, kiinteistöjen huolto- ja talonmiestyö, siivoustyö ja ruokalahenkilöstön työ. Näiden henkilöryhmien töitä on pyritty kuvaamaan lyhyellä luonnehdinnalla tehtävistä, työn vaatavuutta kuvaavalla osuudella ja vastuut-osuudella.

Kaikessa työssä vaaditaan ammatillista pätevyyttä. Tilapalvelumestari- ja kiinteistöhenkilöstön töissä pätevoidytään tehtäviin pääasiassa työkokemuksella. Varsinaisia kelpoisuusehtoja ei kaikissa näissä ammateissa ole, mutta on olemassa ammatillisen koulutuksen mahdollisuudet pätevoidyä ja hankkia lisä- ja täydennyskoulutusta, josta on työntekijän oman kehittymisen kannalta hyötyä, ja joka koituu sekä työnantajan että työntekijän eduksi, kun henkilöstö on osaavaa ja motivoitunutta.

Tilapalvelumestari tehtävien ammattivalmius saavutetaan soveltuvalla koulutuksella ja työkokemuksella (esim. Virastomestarin ammattitutkinto). Tilapalvelutoimen johtoon ei ole erikoistumiskoulutusta. Pätevoidyä voi yleisellä johtamiskoulutuksella (esim. Johtamisen erikoisammattitutkinto JET) tai pitkällä työkokemuksella. Autonkuljettajilta vaaditaan AB-ajokortti tai ABC-kortti. Kiinteistöhuoltotehtävissä laitteiden hallintaan vaaditaan pätevyys ja koulutus. Koneiden käytön hallinta vaatii laitekohtaista perehdytystä. Talonmiestehtävissä vaaditaan lämmitysjärjestelmien hallintapätevyys. Kiinteistöhoitajan kurssi on yksi pätevoidytysmuoto. Asentajatehtäviin on ammatillista peruskoulutusta esim. sähkömiehen 2. asteen koulutus. Siivoojat voivat hankkia laitossiivoojan koulutuksen. Ruokalahenkilöstölle on tarjolla hotelli-, ravintola- tai suurtalousalan ammattikoulutusta toisen asteen koulutuksena tai ammatillisena näyttötutkintona.

Tilapalvelumestari- ja autonkuljettajatyö

Tehtävät:

Perustehtäviin kuuluu esim. turvallisuusvalvonta, opastus, neuvonta, opasteiden ja ilmoitusten teko, tilavaraukset, kulkukorttien päivitys, ovien lukitusten valvonta, avainten luovuttaminen ja vastaanotto sekä säilytys ja avainrekisterin ylläpito, postin ja saapuvien lähetysten vastaanotto, lajittelu, jako ja kuljetus.

Tilapalvelumestareilla on toimistotehtäviä yhtenä osakokonaisuutena: Tilavarausten ja autojen vuokrausten hoito ja laskutus sisältyvät tehtäviin. Autolaskujen käsittely ja tiliöinti Rondon, autosivujen tietojen päivittäminen yliopiston nettisivuille sekä työaikakirjanpidon korjaukset kuuluvat myös monesti tehtäviin. Myös muiden ammattialojen tehtävät voivat olla tilapalvelumestarin tehtäviä kuten esim. laboratoriomestarin tehtävät, kirjastotyötä tms. Työstä osan voivat muodostaa tarvikemyynti ja laitteiden käytönopastus ja pikahuolto. Erilaisten laitteiden asennus, opastus ja käyttö on hallittava.

Sekä tilapalvelumestarit että autonkuljettajat suorittavat henkilö- ja tavarakuljetuksia. Autonkuljettajien on suunniteltava ajoaikataulut ja mahdollisuuksien mukaan noudatettava niitä. Autonkuljettajat osallistuvat myös tilapalvelumestari tehtäviin. Samoja tehtäviä hoidetaan eri nimikkeillä (tilapalvelumestari, vahtimestari, virastomestari, tai autonkuljettaja). Työ on saatettu myös organisoida siten, että eri henkilöiden päävastuulla on eri tehtäviä kuten esim. laitehuolto.

Tilapalvelumestareiden työhön kuuluu usein myös tehtäviä, joita ei ole määritelty alkuperäiseen toimenkuvaan esim. liputus muulloin kuin virallisina liputuspäivinä (juhlat, vierailut jne). Työaika on sidottu rakennusten käyttöön ja työntekijöiltä edellytetään joustavuutta työaikajärjestelyissä. Työ on usein vuorotyötä ja siihen liittyy viikonlopputyötä sekä toisten tilapalvelumestareiden sijaistaminen eri toimipisteissä. Ulkopuolisten järjestämät tilaisuudet ja konferenssit yliopiston tiloissa valmisteluineen, opastuksineen ja valvomisineen kuuluvat tehtäviin.

Tehtäviin liittyy osallistuminen turvallisuussuunnitteluun, palo- ja pelastustoimen, väestönsuojelun sekä vuosikorjausten suunnitteluun. Tilapalvelumestarit toimivat huollon yhteyshenkilöinä ja vikailmoitusten teko sekä korjaus- tai siivoustarpeista ilmoittamiset kuuluvat tehtäviin.

Työympäristössä on haitallisia ja terveyttä vaarantavia tekijöitä, joita ei voida poistaa työsuojelullisin keinoin (vetoisat eteistilat, kosteusvaurioiset tilat, päihtyneet asiakkaat jne.) Myös yksintyöskentely suurissa tiloissa ja ilta-aikaan ovat työn haittatekijöitä.

Vaativuus:

Työnkuvaan kuuluu melko itsenäisten ratkaisujen teko em. asioihin liittyvien tietojen tai ohjeita sekä säännöksiä soveltaen. Työssä on samanaikaisesti useita tehtäviä ja ne hoidetaan tärkeysjärjestyksessä, johon voi itse vaikuttaa. Toisiinsa liittyviä asioita hoidetaan limittäin ja aikatauluista on vastattava itsenäisesti. Työ vaatii taitoa välittää informaatiota ohjeiden mukaan. Asioita hoidetaan yhteisvastuullisesti työtovereiden kanssa. Asiakassuhteissa vaaditaan asiakaspalvelutaitoja, yhteistyötaitoja ja palveluhenkisyttä. Työ vaatii vieraalla kielellä helppojen tekstien lukutaitoa ja taitoa selviytyä käytännön työelämän tilanteista (tavallisimmin englanti tai ruotsi). Työ vaatii

perusohjelmistojen käyttötaitoja tai niihin verrattavia tietoteknisiä taitoja tai taitoa hallita alaan liittyviä peruslaitteita ja koneita. Tekstinkäsittelytaito on perusvaatimus. Luentosalien ja erikoisluokkien tekniikka on kehittynyttä (esim. videoneuvottelut) ja vaatii atk:n hallintaa, samoin turvallisuus- ja kameravalvonta. Työhön liittyy päivittäistä fyysistä kuormitusta (raskaita taakkoja) ja viikoittain tavanomaista suurempaa psyykkistä kuormitusta (paljon eri tilaisuuksia, toimeksiantoja).

Tilapalvelumestareilta vaaditaan yleisesti useiden eri tietojärjestelmien hallintaa ja käyttöä työnantajan käyttöjärjestelmistä riippuen.

Vastuut:

Kiinteistön ja sen käyttäjien turvallisuudesta ja asioiden sujumisesta vastaaminen omalta osaltaan kuuluu tilapalvelumestari- ja kiinteistöhenkilölle. Henkilöstöllä on vastuu oman työn tekemisestä ja omasta osaamisesta. Vastuuta on tunnettava myös työn tekemisestä turhia kustannuksia välttämällä. Tilapalvelumestareiden vastuulla on tietojen oikeellisuus käytetyissä tietojärjestelmissä, koneiden oikea käyttö ja huolto sekä oman osaamisen kehittäminen tietojärjestelmien ja laitteiden hallinnan osalta. Autonkuljettajilta vaaditaan lisäksi kuljetuskaluston käyttö vastuullisesti ja kustannustehokkaasti. Työhön liittyy myös uusien työyhteisöön tulevien työntekijöiden perehdyttämisestä.

Tilapalvelutyönjohdon tehtävät

Tehtävät:

Toimeen kuuluu tilapalvelumestari-toimen suunnittelu- ja työjohtotehtävät, kiinteistöjen kunnon- ja huollon valvonta. Lisäksi tehtäviin kuuluu kiinteistöjen työ- ja kuljetusvälineiden ylläpito ja hankinta (esim. autot). Tilapalvelutyönjohtotehtävissä olevat työntekijät joutuvat tekemään myös edellä kuvattuja tilapalvelumestari-tehtäviä ja hallitsemaan vastaavat asiat.

Toimeen liittyy oleellisesti sekä kirjallisia tilapalvelumestarityöhön liittyviä tehtäviä (erilaiset rekisterit, varaukset ja rahatilitykset) että suullisia tehtäviä (opastus, neuvonta ja rekrytointi).

Tilapalvelutyönjohto osallistuu eri organisaatioiden suunnittelutehtäviin esim. rakennus- ja kunnostus hankkeet sekä turvallisuussuunnitteluun.

Eri yliopistoissa työnjohdolliset tehtävät on määritelty eri tavalla ja eri virkanimikkeillä. Johtavilla nimikkeillä hoidetaan (tilapalveluesimies, tilapalvelupäällikkö, ylivirastomestari, vanhempi vahtimestari ja palveluesimies) erikokoisia kokonaisuuksia esim. rakennus ja kampus jne.

Lisäksi toimeen kuuluu akateemisten juhlien valmisteluun osallistuminen sekä valvonnan ja tilapalvelumestari-palveluiden järjestäminen juhlien ajaksi.

Vaativuus:

Työn vaativuutta voidaan kuvata kuten edellä tilapalvelumestarityön kuvauksessa ja

lisäksi työt suoritetaan itsenäisesti ja vastuullisesti. Esimies- tai työnjohtotehtävät edellyttää oma-aloitteista osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä. Kielitaitoa edellytetään kuten tilapalvelumestareiltakin.

Ammattivalmius saavutetaan soveltuvalla ammattikoulutuksella (virastomestarin ammattitutkinto sekä johtamisen erikoisammattitutkinto) ja pitkällä työkokemuksella.

Vastuu:

Tilapalvelutyönjohdolla on vastuu käytännön työnjohdosta, tehtäväkokonaisuuksien suunnittelemisesta, kehittämisestä ja taloudellisuudesta.

Lisäksi työnjohto vastaa toiminnan asianmukaisuudesta, laadusta ja oikeellisuudesta sekä kustannustehokkuudesta.

Kiinteistöjen huolto- ja talonmiestyö

Tehtävät:

Tehtäviin kuuluu kiinteistöjen asennus- ja korjaustyöt sekä huollot. Työntekijät valvovat lämpö- ja ilmastointilaitteistoja ym. suuria laitekokonaisuuksia. Useiden eri teknisten laitteiden huolto ja kunnossapito kuuluvat työnkuvaan. Nopea apu häiriötilanteessa luonnehtii työtä. Työntekijät laativat huoltosuunnitelmia pitkälle aikavälille. Henkilöstö huolehtii kiinteistöjen ja niiden ulkotilojen siisteydestä ja kunnossapidosta omalta osaltaan (mm. lumityöt, hiekoitus, ruohonleikkuu, pihojen pesu, sadevesikourujen puhtaanapito). Varastotilojen, tallien ym. siivous kuuluu tehtäviin. Myös ovien avaaminen työajan ulkopuolella on yksi tehtäväkokonaisuus. Kiinteistöjen huolto ja talonmiestehtävät liittyvät myös osaksi työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuteen (esim. liukastumisen estäminen, esteettömät kulkureitit, väestönsuojelu, palo- ja pelastustoimi). Tehtäviä on eriytetty vastuualueiden mukaisesti: huollosta vastaaminen, talonmiestyö jne. Työalueet ovat laajoja ja rakennuskanta eri-ikäistä.

Vaativuus:

Työhön liittyy päivittäistä fyysistä kuormitusta (raskaita taakkoja) ja tavanomaista psyykkistä kuormitusta. Työympäristössä on haitallisia ja terveyttä vaarantavia tekijöitä, joita ei voida poistaa työsuojeullisin keinoin (hankalat työasennot, vaaralliset laitteet) Työtä tehdään usein itsenäisesti ja töiden kiireellisyys vaatii priorisointia, jossa on arvioita pienin mahdollinen haitta työn viivästyisestä. Työtilat ovat likaisia, meluisia, haisevia tai niihin saattaa liittyä muita olosuhdehaittoja. Tehtävä muodostuu itsenäisesti suoritettavista työvaiheista. Tehtävä edellyttää laaja-alaista ammatinhallintaa ja siirtymistä joustavasti tehtävästä toiseen.

Vastuut:

Työntekijälle kuuluu vastuu laitteiden toimintavalmiudesta annettujen ohjeiden mukaan. Vastuuta on kannettava omasta työstä ja oman osaamisen kehittämisestä. Työhön liittyy myös ulkopuolisten työntekijöiden työn ohjaamista esim. korjaustilanteissa. Talonmies voidaan nimetä rakennuksen väestönsuojelu- tai turvallisuusyhdyshenkilöksi.

Siivoustyö

Tehtävät:

Siivoojan tehtäviin kuuluu siivouksen suunnittelu ja käytännön työn järjestäminen. Siivoojan työssä hoidetaan kiinteistöjen sisätilojen siivousta, joka on ylläpito-, perus- ja erikoissiivousta Korjauksista, puutteista ja epäkohdista on ilmoittamisvelvollisuus. Tehtäviin voi kuulua myös muita satunnaisia ja ylimääräisiä tehtäviä, esim. asiakkaiden opastusta.

Ylläpitosiivouksessa poistetaan pinnoilta roskat, pöly ja tahrat. Siivoojat puhdistavat vapaat pinnat sovituin aikaväleihin. Siivous hoidetaan nykyaikaisin konein ja välinein, eri pinnat, siivousaineet, välineet ja niiden vaikutus tuntien.

Perussiivous sisältää ikkunoiden ja niiden puitteiden pesun, lattioiden peruspesun ja suojauksen, kovapintaisten kalusteiden puhdistuksen, WC-, pesu-, tauko- ja pukuhuonetilojen peruspuhdistuksen, venttiilien puhdistuksen, ylätasojen puhdistuksen ja yleisissä tiloissa sijaitsevien lokerikkojen ja pukukaappien sisäpintojen puhdistuksen. Perussiivouksessa lattioilta ja kalusteista poistetaan pinttynyt lika. Lattiat suojataan tarvittaessa materiaalien hoito-ohjeiden mukaisesti. WC- ja pesutiloissa puhdistetaan kalusteet, lattiat ja seinät sekä muut pystypinnat. Ikkunat pestään sisä- ja ulkopuolelta.

Erikoissiivouksen tiloja voivat olla leikkaus- ja toimenpidetilat, saunat, hotellitasoiset majoitustilat, soluviljelylaboratoriot ja muut vastaavat laboratoriotilat. Erikoistiloissa on usein huonekohtaisia ja tilakohtaisia työvälineitä. Korkean hygienian tilat puhdistetaan vaatimusten edellyttämällä menetelmillä. Siivous tapahtuu tilatyypikohtaisten siivousohjeiden mukaan. Muuttosiivous on myös erikoistilasiivousta. Voi olla myös erillisiä tilaussiivouksia esim. kirjasiivous, verhojen pesu ja silitys, tekstiilipintaisten kalusteiden pesua, verhojen imurointia tms.

Vaativuus:

Siivoustyössä vaaditaan eri pintojen, aineiden ja välineiden tuntemusta sekä työmenetelmien ja koneiden hallintaa. Siivoojan velvollisuuksiin kuuluu toimintaympäristön yleisen viihtyvyyden, siisteyden, järjestyksen ja turvallisuuden valvonnan hallittavuus. Vuorovaikutus opiskelijoiden ja muun henkilökunnan kanssa kuuluvat vaatimukseen.

Vastuu:

Siivooja vastaa työympäristön siisteydestä ja puhtaudesta. Ilmoitusvastuu on kaikista hälyttävistä epäkohdista (vesivauriot, sähkövaara ym.). Siivooja vastaa omasta työstään ja osaamisestaan sekä kehityksestään.

Ruokalahenkilöstön työ

Tehtävät:

Ruokalatoiminta koeasemilla, vierashuoneissa, normaalikouluissa ym. vastaavissa paikoissa hoidetaan virka- tai työsuhteisella henkilöstöllä. Emännän tehtäviin kuuluu ruoka-aineiden ja muiden tarvikkeiden tilaaminen, aterioiden suunnittelu ja valmistus. Valmisruokakeittiöissä tilataan listaruokat ja erityisruokavaliota tarvitsevien ruoka-aineet. Erityisruokat valmistetaan useimmiten keittiöissä pieninä annoksina. Emäntä laatii myös työvuorolistat ja tilittää rahat sekä osallistuu kaikkiin keittiössä tehtäviin töihin. Ruokalahenkilöstö valmistaa ruokat, hoitaa niiden jakelun ja rahastuksen, pesee astiat ja vastaa ruokalan siisteydestä ja järjestyksestä. Ruokalahenkilöstön tehtäviin voi kuulua lisäksi, leipomista, siivousta ja tarjoilemista. Ruokaa voidaan joutua myös kuljettamaan eri pisteisiin. Työhön liittyy myös kesäapulaisten, harjoittelijoiden ja opiskelijoiden opastamista.

Kokosten, vierailujen ja juhlien tarjoilut kuuluvat tehtäviin. Ruokalaketjujen keittiöiden työhön kuuluvat myös teemaviikkojen järjestelyt: erikoisruokat, koristelut ja muu materiaali. Työ on usein vuorotyötä ja siihen liittyy viikonlopputyötä sekä toistensa sijaistamista (emäntä sijaistaa keittäjää ja päinvastoin).

Vaativuus:

Aterioiden suunnittelussa on hallittava ruoka-aineoppi. Erityisruokavaliota noudattavien osalta on hallittava eri ruoka-aineiden allergisoivat vaikutukset (keliakia, sokeritauti, maidoton, munaton, mausteet). Ruoanvalmistustaito on tehtävän hoidon edellytys. On kyettävä laskemaan ruoka-aineiden ja aterioiden taloudellinen suhde. Ruokalatoiminnasta vastaavalla on oltava työnjohtovalmiuksia. Työtä voidaan joutua tekemään vuoroissa yksin. Työhön liittyy päivittäistä fyysistä kuormitusta (jatkuva jalkeilla olo) ja tavanomaista suurempaa psyykkistä kuormitusta (koneitten äänet, melu). Tietotekniikan hallintaa vaaditaan, koska tilaukset tehdään atk-järjestelmillä (esim. Aterix) tai sähköpostilla.

Vastuu:

Ruokalahenkilöstöllä on tulosvastuu ruoka-aineiden hankinnasta ja ruuan valmistuksesta sekä myynnistä. Ruoan valmistus ja ruokalan muut tehtävät on hoidettava kustannustehokkaasti. Henkilöstölle kuuluu vastuu ruoka-aineiden tuoreudesta ja ruokalan käyttäjien terveydestä. Ns. omavalvonta tarkoittaa, että ruokalahenkilöstön on valvottava elintarvikkeiden terveellisyyttä mm. valvomalla tarjoilu- ja säilytystilojen lämpötiloja. Ruokalatoiminnasta vastaavalla on työnjohtovastuu koko ruokala- ja siivoustoimesta. Työnjohtovastuussa olevan tehtäviin kuuluu tunti- ja ylityöraportointi palkkojen maksua varten.

YHL:n nimikesuosituksset

Asentaja (eri etuliitteillä esim. autoklaavi-, huolto-, kylmälaite-, lvi-, sähköasentaja)
Asiakasneuvoja
Autonkuljettaja
Erikoissiivoja
Expeditionsmästare
Huoltomestari
Huoltopäällikkö
Huoltoteknikko
Insinööri (eri etuliitteillä esim. huolto-, rakennus-, sähkö- tai turvallisuusinsinööri)
Keittiöpäällikkö
Keittiötyöntekijä
Kiinteistönhoitaja
Laitoshuoltaja
Laitosmestari
Lukkoseppä
Palveluesimies
Palveluohjaaja
Palvelupäällikkö
Puhelinpalvelusihteeri
Puuseppä
Rakennusmestari
Ravintolapäällikkö
Serviceman
Siivoja
Siivouspäällikkö
Siivoustyönjohtaja
Tilahuoltaja
Tilamestari
Tilapalveluesimies
Tilapalvelumestari
Tilapalvelupäällikkö
Tilapalvelusihteeri
Turvallisuusvalvoja
Työnjohtaja
Virastomestari (Valtion virastot ja laitokset)
Ylivirastomestari (Valtion virastot ja laitokset)
Överexpeditionsmästare