

TILANTEET

- **Vuorovaikutus asiakkaan kanssa**
 - palvelupyynnöt ja -tehtävät
 - erikseen laskutettavat työt
 - keskustelut asiakkaan kanssa
- **Puhelimessa toimiminen**
 - palvelupyynnöt
 - ulkopuolisen avun hankkiminen asiakkaalle (esim. sähköasentajan tilaaminen)
- **Tiimityöskentely (kollegat, esihenkilö)**
 - tehtävien jakaminen
 - perehdytystilanteet
 - työohjeet
 - viikkopalaverit

Tässä viitekehyksessä on esitelty alan yleisiä kielenkäyttötilanteita ja -taitoja.

Mukana on joitakin konkreettisia esimerkkejä tilanteista, mutta lukijan tehtäväksi jää soveltaa taidot ja osaaminen kuhunkin ammattinimikkeeseen, työpaikkaan ja työtehtävään sopivaksi.

Kaikkia mainittuja taitoja ei tarvita aina, ja joitain taitoja voi myös puuttua.

TAIDOT

PUHUMINEN

Osaa keskustella asiakkaan kanssa

- osaa esitellä itsensä
- osaa kartoittaa palvelupyynnön liittyvän tilanteen ja esittää lisäkysymyksiä
- hallitsee asianmukaisen arkikeskustelun

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa

- osaa vastata asiakkaan, kollegan tai esihenkilön kysymyksiin
- osaa pyytää tarvittavia lisätietoja
- osaa pyytää ulkopuolista apua asiakkaalle

Osaa toimia tiimin sisäisissä keskusteluissa

- osaa kertoa työtilanteista ja tehdyistä toimista
- osaa kysyä apua ja neuvoa ongelmatilanteissa

Osaa hankkia tietoa ja tehdä tarkennus- ja varmistuskysymyksiä eri tilanteissa

KUUNTELEMINEN

Osaa keskustella asiakkaan kanssa

- ymmärtää erilaisia puhetapoja (äänen voimakkuus, sanasto, murre, aksentti)
- ymmärtää asiakkaan antamat tiedot
- ymmärtää asiakkaan kysymykset

Osaa toimia puhelinkeskusteluissa

- ymmärtää muiden keskustelijoiden viestin

Osaa toimia tiimin sisäisissä keskusteluissa

- ymmärtää annetut käskyt, pyynnöt, ohjeet ja neuvot
- ymmärtää koulutustilanteiden sisällön
- Ymmärtää kuulutukset
- Ymmärtää täydennyskysymysten viestin ja vastausten sisällön

TASO A1	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa tervehtiä, esitellä itsensä asiakastilanteessa - osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää (avustettuna) asiakkaan tervehdykset ja esittelyn, kun tämä puhuu selkeästi, hitaasti, kuuluvasti ja yleiskielisesti
	<ul style="list-style-type: none"> - selviää työtilanteissa yksinkertaisista, tutuista ja toistuvista keskusteluista - osaa kysyä asiakkaan ja tilanteen perustiedot - pystyy käsittelemään yksinkertaisia lukuja, lukumääriä, ajan ilmauksia 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tilannesidonnaisia selkokielisiä ohjeita, pyyntöjä, kieltoja - pystyy seuraamaan yksinkertaisia, hitaasti puhuttuja, yleiskielisiä tilanneyhteyteen liittyviä keskusteluja - ymmärtää selkeästi puhuttua yleiskielistä ja hidasta puhetta

TASO A2.1	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - kykenee osallistumaan lyhyeen keskusteluun (myös aloittamaan ja lopettamaan sen) työtilanteissa, mutta ei pysty ylläpitämään keskustelua - pystyy kuvailemaan yksinkertaisesti (myös menneitä) työtilanteita, tapahtumia ja kokemuksia niissä - pystyy kuvaamaan yksinkertaisesti ja lyhyesti suunnitelmia, järjestelmiä ja rutiineja - pystyy keskustelemaan työnjaosta ja päivän kulusta - pystyy antamaan yksinkertaisia ohjeita esim. asiakkaille ja kollegoille - pystyy hankkimaan yksinkertaista tietoa kysymällä - pystyy osallistumaan kokouksiin ja neuvotteluihin ja ilmaisemaan oman mielipiteensä tutuista asioista - osaa kertoa, ettei ymmärtänyt 	<ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää yksinkertaisten tuttuja aiheita käsittelevien keskustelujen ydinsisällön työtilanteissa ja muissa vuorovaikutustilanteissa - ymmärtää ohjeiden ja kuulutusten ydinsisällön ja aiheenvaihdokset - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta

TASO A2.2	PUHUMINEN	KUUNTELEMINEN
	<ul style="list-style-type: none"> - osaa tuottaa lyhyitä raportteja toiminnoista - osaa kuvailla todellisia ja mahdollisia tapahtumia - osaa kertoa yksinkertaisesti suunnitelmista, järjestelmistä, rutiineista, menneistä tapahtumista - osaa kertoa odottamattomista tapahtumista - pystyy osallistumaan rutiininomaisiin työhön liittyviin keskusteluihin ja ylläpitämään niitä, tekemään ehdotuksia ja vastaamaan niihin - pystyy pyytämään ohjeita - osaa ehdottaa, olla samaa tai eri mieltä - pystyy yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun rutiinitilanteissa - pystyy pyytämään toistoa ja tarkennuksia - osaa käyttää eleitä puhutun viestin tukena 	<ul style="list-style-type: none"> - pystyy seuraamaan selväpiirteisiä työkeskusteluja ja ymmärtämään pääkohdat, esim. työtehtävien jakaminen ja lyhyet suulliset raportoinnit) - pystyy selkeään, yksinkertaiseen puhelinkeskusteluun rutiinitilanteissa - ymmärtää hidasta, selkeää, yleiskielistä puhetta

<p>TASO</p> <p>B1.1</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kertoa ja raportoida päivittäisistä rutiineista yksityiskohtia myös valmistautumatta - selviää arkikeskusteluista myös valmistautumatta - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa lyhyesti ja yksinkertaisesti myös puhelimesta, esim. tilata sähköasentajan - osaa tarjota asiakkaalle erikseen laskutettavia lisäpalveluita - osaa pyytää korjauksia ja palautetta sekä varmistaa yhteisymmärryksen - osaa mukauttaa ilmaisuaan ja aloittaa alusta toisin sanoin, jos kommunikoinnissa on ongelmia - pystyy pyytämään puhekumppania tarkentamaan sanomaansa 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy seuraamaan työtilanteisiin liittyviä toistuvia normaalitempoisia keskusteluita ja ymmärtämään niistä pääkohdat ja keskeiset yksityiskohdat esim. asiakastilanteissa - ymmärtää ennakoitavissa olevan puhelinviestin pääkohdat - pitemmät viestit edellyttävät normaalia hitaampaa yleiskielistä puhetta
<p>TASO</p> <p>B1.2</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - selviää myös oudommista ja yllättävistä omaan alaan liittyvistä keskusteluista ja työtilanteista, esim. akuuteissa tilanteissa toimiminen - osaa ohjata, neuvoa ja opastaa varmasti opiskelijoita ja uusia työntekijöitä - osaa viestiä (raportoida, ohjata, neuvoa ja opastaa) myös puhelimesta varmasti - kykenee vaihtamaan, varmistamaan ja vahvistamaan tietoja ja selittämään, miksi jokin on ongelma - pystyy vertailemaan vaihtoehtoja ja kommentoimaan muiden näkökantoja - osaa esittää mielipiteensä ja perustella selkeästi toimintojaan - osaa esittää tarkennuskysymyksiä - pystyy liittymään tuttua aihetta käsittelevään keskusteluun, esim. kahvipöytäkeskustelut kollegoiden kanssa - pystyy korjaamaan rakenteiden ja aikamuotojen aiheuttamia väärinymmärryksiä ja varmistamaan yhteisymmärryksen kysymällä ja toistamalla 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää tavanomaisiin työtehtäviin, asiakaspalveluun, ohjaukseen ja neuvontaan, koulutukseen liittyvää puhetta myös vaativissa yhteyksissä, esim. moniammatillisessa tiimityössä - ymmärtää yksityiskohtaisia ohjeita - ymmärtää ennakoitavissa olevat puhelinviestit - ymmärtää yleiskieltä ja tuttua aksenttia
<p>TASO</p> <p>B2.1</p>	<p>PUHUMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy osallistumaan useimpiin sekä muodollisiin että epämuodollisiin keskusteluihin tasaveroisesti - pystyy kuvailemaan selkeästi ja yksityiskohtaisesti, miten jokin toimenpide suoritetaan, ja ohjaamaan muita - pystyy kutsumaan muut mukaan ja pyytämään heiltä omia näkemyksiä esim. kokoustilanteissa - pystyy käyttämään kiertoilmauksia ja kertomaan asian omin sanoin ongelmatilanteissa - pystyy korjaamaan lipsahduksia ja virheitä - pystyy välittämään viestin luotettavasti ja yksityiskohtaisesti ja osaa mukauttaa ilmaisuaan vastaanottajan mukaan 	<p>KUUNTELEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - ymmärtää myös kompleksisia työtehtäviin, asiakaspalveluun, ohjaukseen, koulutukseen ja neuvontaan liittyviä keskusteluita - ymmärtää myös yksityiskohtaista kerrontaa ja osaa tiivistää siitä avainkohdat ja tärkeät yksityiskohdat - ymmärtää suurinta osaa aksenteista ja tuttuja murteita, vaikkakin useamman syntyperäisen nopea keskustelu voi aiheuttaa vielä ongelmia ("kahvipöytäkeskustelut")

TILANTEET	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työtehtävien seurantalomake • Tarviketilaukset • Työtehtävistä raportointi • Kiinteistön huoltoon liittyvien tekstien kirjoittaminen <ul style="list-style-type: none"> ▪ rakennusten huoltokirjojen täyttäminen ▪ kiinteistökierrorasraportti • Ilmoituksen kirjoittaminen asiakkaalle <ul style="list-style-type: none"> ▪ ilmoitus huoneistossa käynnistä ▪ tiedote tulevista toimenpiteistä • Viestilappujen kirjoittaminen 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Työtehtäviin liittyvien kirjallisten tekstien lukeminen <ul style="list-style-type: none"> ▪ palvelupyynnöt ja -tehtävät ▪ rakennusten huoltokirjat ▪ kiinteistöhoitosopimus ▪ palvelu- ja laatukuvaukset, työohjeet ▪ käyttö- ja turvallisuusohjeet ▪ riskikartoituslomake ▪ vastuunjakotaulukko ▪ annostelu- ja laimennusohjeet ▪ pakkausmerkinnät • Työtehtäviä koskevien säädösten ja määräysten lukeminen (esim. TES, salassapito- ja vaitiolovelvollisuus) • Kiinteistön kulunvalvontajärjestelmän ja talotekniikan ohjaus- ja valvontajärjestelmän tulkitseminen
TAIDOT	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osaa kirjoittaa ilmoituksen asiakkaalle • Osaa raportoida työstään • Osaa täyttää lomakkeita esim. tarviketilaus, työtehtävien seuranta, huoltokirja • Osaa kirjoittaa (puhelin)sanoman sisältävän viestilapun 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ymmärtää palvelupyynnön ja -kuvauksen sisällön • Ymmärtää työtehtäviin liittyvien lomakkeiden, raporttien ja ohjeiden sisällön • Ymmärtää määräysten ja säädösten sisällön (esim. TES) • Osaa tulkita kulunvalvontajärjestelmää ja talotekniikan ohjaus- ja valvontajärjestelmää

PUHTAUS- JA KIINTEISTÖPALVELUALA - KIRJALLINEN VIESTINTÄ

TASO A1	KIRJOITTAMINEN <ul style="list-style-type: none">- osaa kirjoittaa omat perustietonsa ja irrallisia ilmauksia- osaa kirjoittaa numerot ja kirjaimet ja joitakin tuttuja sanoja ja fraaseja	LUKEMINEN <ul style="list-style-type: none">- ymmärtää joitain tuttuja sanoja, nimiä, kylttejä ja fraaseja
	<ul style="list-style-type: none">- osaa kirjoittaa tuttuja fraaseja tutuissa tilanteissa- osaa kirjoittaa yksinkertaisia viestejä, mm. kysyä yksinkertaisia henkilötietoja asiakkaalta	<ul style="list-style-type: none">- tunnistaa yksinkertaisesta tekstistä yksittäisen tiedon, esim. viestilaput, esitteet- pystyy seuraamaan yksinkertaisia kirjallisia ohjeita

TASO A2.1	KIRJOITTAMINEN <ul style="list-style-type: none">- osaa kirjoittaa toistuviin työtilanteisiin liittyviä viestejä ja kirjaamisia ja yksinkertaisia kuvauksia hyvin tutuista aiheista, esim. tuotteiden hinnat, kanta-asiakastiedot	LUKEMINEN <ul style="list-style-type: none">- ymmärtää tavanomaista sanastoa sisältäviä tekstejä, esim. lyhyet toistuvat kirjaukset, yleiset kyltit, opasteet, ilmoitukset, ohjeet, neuvot, järjestelmien ilmoitukset- ymmärtää tekstin päätarkoituksen ja joitain yksityiskohtia lyhyehköstä tekstistä- kykenee päättämään yksinkertaisia seikkoja kontekstin perusteella
--------------	--	---

TASO A2.2	KIRJOITTAMINEN <ul style="list-style-type: none">- pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä tapahtumista, menneistä toimista, omista kokemuksista, esim. viestit erilaisilla keskustelualustoilla, muistilaput	LUKEMINEN <ul style="list-style-type: none">- ymmärtää pääasiat ja joitain yksityiskohtia hieman vaativimmissakin arkisissa yhteyksissä, esim. tilausdokumentit ja -vahvistukset, varaston seuranta, laskut, tilitysraportit, pakkausmerkinnät, kassajärjestelmä, käyttöohjeet- pystyy hankkimaan ennakoitavaa uutta tietoa työhön liittyvistä arkisella kielellä esitetystä lyhyehköistä raporteista- pystyy etsimään ja tunnistamaan yksittäisiä tietoja luetteloista, tutkimustuloksista ja muista lyhyistä teksteistä- ymmärtää turvallisuuteen liittyviä yksinkertaisella kielellä esitettyjä ohjeita- osaa päätellä merkityksiä kontekstin avulla
--------------	--	--

<p>TASO</p> <p>B1.1</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy tekemään ymmärrettäviä, jonkin verran yksityiskohtiakin sisältäviä viestejä ja kirjauksia tutuista aiheista, esim. lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjat, tuotetilaukset, olosuhdeseuranta, tiedotteet - pystyy kirjoittamaan lyhyitä, sidosteisia tekstejä (tuttu rakenne, jokapäiväinen asiatieto), esim. sähköpostit ja nettisivujen päivitys - pystyy kirjoittamaan kirjelappusia, jotka sisältävät yksinkertaista tietoa ja välittämään sen keskeisen sisällön 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy lukemaan monenlaisia työhön liittyviä lyhyehköjä tekstejä myös valmistautumatta, esim. lääkkeenvalmistuksen eräpöytäkirjat, esitteet, tuoteselosteet, perehdytyskansion sisältö, yhteistyökumppaneiden tiedotteet - pystyy seuraamaan työhön liittyvän tekstin pääajatuksia, avainsanoja ja tärkeitä yksityiskohtia, esim. raportit, suunnitelmat ja pakkausselosteet - pystyy etsimään tietoa tavanomaisista teksteistä kuten lyhyistä virallisista asiakirjoista, esim. tietosuojaohjeet
<p>TASO</p> <p>B1.2</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa omia ajatuksia sisältäviä viestejä - osaa kirjoittaa muutaman kappaleen pituisen jäsenyneen tekstin selkeään esityksen tai keskustelun pohjalta, esim. reklamaatiot, some-päivitykset, prosessikuvaukset, tiedotteet - osaa ottaa lukijan huomioon - pystyy välittämään tietoa abstrakteista ja konkreettisista aiheista sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - selviää päättelyä vaativista teksteistä tutussa tilanteessa, esim. tiedotteet, viranomaistiedotteet - pystyy etsimään ja yhdistelemään tietoa eri lähteistä, esim. viranomaismääräykset, lait ja asetukset - pystyy lukemaan silmäilemällä myös pitkähköjä tekstejä ja etsimään niistä tarvittavaa tietoa, esim. Kelan dokumentit - ymmärtää laitteen tai ohjelmiston selkeästi kirjoitetun käyttöohjeen, esim. lääketukkujen tietojärjestelmät
<p>TASO</p> <p>B2.1</p>	<p>KIRJOITTAMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - osaa kirjoittaa selkeitä ja yksityiskohtaisia tekstejä tutuista ja itseä kiinnostavista abstrakteistakin aiheista, myös asiaviestejä ja sosiaalisia viestejä, esim. työ- ja toimintaohjeet, laajempi viestintä - osaa yhdistellä ja tiivistää eri lähteistä poimittua tietoa omaan tekstiin, esim. viranomaismääräysten hyödyntäminen omissa teksteissä 	<p>LUKEMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> - pystyy lukemaan monenlaisia pitkähköjä tekstejä, esim. raportteja ja yksityiskohtaisia ohjeita myös abstrakteista ja ammatillisista aiheista - tunnistaa nopeasti tekstin sisällön ja tietojen käyttöarvon omaan ammattiin liittyvistä uutisista, artikkeleista ja raporteista - pystyy silmäilemään läpi pitkiä monipolvisia tekstejä ja löytämään niistä yksityiskohdat, esim. lait - ymmärtää pitkiä ja monimutkaisia omaan alaan liittyviä ohjeita, joihin voi sisältyä myös varoituksia ja poikkeuksia