

Tartu Ülikool
Haridusteaduskond
Pedagoogika magistriõppekava

Helge Alt

PUHASTUSTEENINDAJANA TÖÖTAMINE JA ERIALA
ÕPPIMINE KOOLITUSTEL OSALEJATE PILGU LÄBI
magistritöö

Juhendajad: Tiia Pedastsaar
ped.knd
Piret Luik
PhD

Läbiv pealkiri: puhastusteenindusalane koolitus

Tartu 2008

SISSEJUHATUS	3
1. PUHASTUSTEENINDUS KUI KUTSEALA JA SELLE ÕPETAMINE.....	6
1.1. PUHASTUSTEENINDUSE ARENG JA ÕPETAMINE MAAILMAS	6
1.1.1. <i>Ajalugu.</i>	6
1.1.2. <i>Puhastusteeninduse arenemine elukutseks Soomes.</i>	6
1.1.3. <i>Kutsekvalifikatsioonid ja ootused erialale.</i>	8
1.1.4. <i>Euroopa koristusturu tendentside mõju eriala koolitusele.</i>	9
1.1.5. <i>Puhastusteeninduseriala töötajad.</i>	13
1.1.6. <i>Ühiskonna hinnang puhastusteenindusele.</i>	15
1.2. PUHASTUSTEENINDUSE ARENG JA ÕPETAMINE EESTIS	16
1.2.1. <i>Puhastusteeninduse kujunemine Eestis.</i>	16
1.2.2. <i>Puhastusteeninduse õppimisvõimalused Eestis.</i>	17
1.2.3. <i>Kutsesüsteem puhastusteeninduse erialal Eestis.</i>	17
1.2.4. <i>Koristusturu tendentsid Eestis.</i>	18
1.3. KOOLITUSVAJADUS TINGITUNA MAAILMA MUUTUVAST SOTSIAALPOLIITILISEST OLUKORRAST	19
1.3.1. <i>Ühiskonnas toimivate muudatuste mõju koolitusele.</i>	19
1.3.2. <i>Tulevikus vajatavad oskused puhastusteeninduse erialal.</i>	20
1.3.4. <i>Täiskasvanute õppimine ja õpetamine muutuvast maailmast.</i>	23
2. EMPIIRILINE UURIMUS	28
2.1. UURIMUSE EESMÄRK, HÜPOTEESID JA METOODIKA	28
2.1.1. <i>Valim.</i>	28
2.1.2. <i>Uurimuse protseduur.</i>	30
2.1.3. <i>Uurimuse instrumendid.</i>	31
2.1.4. <i>Andemete analüüsimise meetodid.</i>	32
2.2. UURIMUSE TULEMUSED JA ARUTELU	33
2.2.1. <i>Puhastustööde juht ja tema ootused puhastusteenindajale.</i>	33
2.2.2. <i>Täiendõppija ja tema ootused koolitusele ning tööelule.</i>	43
2.2.3. <i>Ümberõppija ja tema ootused koolitusele ning tööelule.</i>	49
2.2.4. <i>Puhastusteenindaja töötingimused.</i>	55
2.2.5. <i>Puudega inimeste võimalused puhastusteenindajana töötamisel.</i>	58
2.2.6. <i>Ühiskonna hinnang puhastusteenindaja ametile.</i>	60
2.2.7. <i>Järeldused.</i>	65
2.2.8. <i>Töö kitsaskohad.</i>	68
KOKKUVÕTE.....	69
SUMMARY	71
KASUTATUD KIRJANDUS	73
LISAD	79
Lisa 1 Kutsestandard:, Puhastusteenindaja I ja II	
Lisa 2 Kutsestandard: Puhastustööde juht III	
Lisa 3 Ankeet ümberõppijatele, 2003.a uuringus	
Lisa 4 Ankeet täiendõppijatele, 2003.a uuringus	
Lisa 5 Ankeet Puhastustööde juhtidele, 2003.a uuringus	
Lisa 6 Ankeet puhastustööde juhtidele, 2008.a uuringus	
Lisa 7 Ankeet täiendõppijatele, 2008.a uuringus	

Sissejuhatus

Euroopa tööturu ühistes soovitudes koristusalale märtsis 2004.a liigitatakse puhastusteenindus majanduslikult ja ühiskondlikelt mõjutustelt üheks suurimaks teenindusvaldkonnaks Euroopa Liidus (Uni Europa, 2004). Koristustöö on abitegevus, ilma milleta on põhitegevus kas häiritud või kahjustatud (Aulanko, 1996).

Samas on koristamist kaua peetud ametiks, mida teevad naised ilma erilise ettevalmistuseta ehk koolituseta (Aulanko, 1996; Field 1998). Levinud on arvamus, et koristada oskab igaüks ja see, kes kuhugi mujale ei sobi, koristajaks ikka saab. Koolides hirmutatakse lapsi: kui sa ei õpi, siis saab sinust koristaja. Selline suhtumine koristamisse ja koristajasse on kestnud kaua.

Tänapäeval on valdkond pidevas arengus ja elujõuline, seda näitab töökohtade pidev kasv. 1998.a oli Euroopa Liidu maades kokku 31 809 puhastusteenust pakkuvat ettevõtet 1,65 miljoni töötajaga. 2005.a aga 121 836 ettevõtet 3,4 miljoni töötajaga (Lill, 2008). 2007.a seisuga on 4 suurimas Euroopa Liidu maas (Suurbritannia, Saksamaa, Prantsusmaa, Itaalia) kokku 93 950 puhastusteenust pakkuvat ettevõtet 3,1 miljoni töötajaga (Bundesinnungsverband des Gebäudeiniger-Hndwerks, 2008).

Koristamine on teenus inimese heaolu tagamiseks nii töökohtades, avalikes kohtades kui kodus. Koristamise tähtsus üha laieneb, koristamine loob eeltingimused näiteks kõrgtehnoloogiale (elektroonikatööstus jms) (Virtanen, 2002). Vaatamata sellele, et ala täidab ühiskonna vajadused puhtuse, hügieeni ja keskkonnakaitsega seonduvas (haiglad, koolid, toiduainete tööstus jne), seda ei tunta ja ala ei ole populaarne, eriti noorte hulgas (Uni Europa, 2004). Professionaalne koristustöö ei kao kunagi, seda tuleb pidevalt õpetada ja arendada, seda kõike vähemalt Euroopa Liidus (Louhevaara, 1995).

Arvestades valdkonna kandepinda, on maailmas tehtud vähe koristusalaseid uurimusi, suurem osa neist on seotud konkreetse aine, masina või tarviku tõhususe määramisega. Soomes on kõige rohkem teaduslikul tasemel tehtud koristusalaseid uurimusi ning kaitstud doktorikraade. Mõnele on viidatud ka antud töös.

Töö autor alustas puhastusteeninduse õpetamist 1993.aastal Väike-Maarja Õppekeskuses. Vaatamata kodumajandusõpetaja kvalifikatsioonile, puudus tegelikult selleks ettevalmistus. Teadmised ja kogemused on omandatud erinevatel koolitustel,

praktiseerides ettevõtetes, ka väljaspool Eestit, lugedes hulgaliselt erialast kirjandust. Täna on autori poolt loodud puhastusteenindusalast koolitust ja konsultatsioone pakkuv ettevõtte OÜ Puhastusekspert 10- aastane. Koolitustel on osalenud üle 6000 inimese. Koolitusi on toimunud erineva pikkuse ja sisuga ning erinevatele sihtrühmadele.

Töö autori kogemuste põhjal on koristamine paljuski muutunud:

- turule tuleb pidevalt uusi pinnakattematerjale, mille hooldus erineb paljuski seni kasutusel olnutest, näiteks titaandioksiidiga kaetud isepuhastuvad klaaspinnad,
- muutunud on mustuse koostis, näiteks kosmeetika senisest aktiivsemal kasutamisel on pesuruumides teistmoodi mustus,
- klientidel on senisest kõrgemad ootused, see, mis oli aastaid tagasi piisavalt puhas, ei pruugi seda olla täna,
- turule on tulnud palju uusi koristustarvikuid, -masinaid ja -aineid, mis võimaldavad koristada puhtamalt ja kergemalt,
- koristamisest on saanud eraldi teenindusvaldkond.

Seega on varasemast olulisemaks muutunud koristamise õpetamine ja sellega seoses ka puhastusteeninduse ja selle õpetamise uurimine.

Autori arvates puudub Eestis puhastusteeninduse valdkonnas süstemaatiline ja kõikehõlmav erialane ettevalmistus. Alal tegutsejad on suures osas iseõppijad, erialaseid teadmisi täiendatakse lühiajaliste koolitustega. Antud olukord seab puhastusteenindajad ja nende juhid silmitsi olukordadega, milleks nad ei ole ette valmistatud. Tulemuseks on rahulolematuse klientide ja töötajate poolt, raisatud ressursid, rikutud pinnakatted.

Tegemist on ühiskonnale olulise valdkonnaga. Puhtus on olukord, mis on vaba soovimatutest ainetest või olukorrast. Koristamine on põhimõtteliselt keskkonna korrastamise protsess, mille käigus soovimatud ained, esemed korrastatakse või eemaldatakse nii, et vältida kahju inimesele või olulistele materjalidele. Me ei tule toime sellega, mida me ei mõista (Berry, M.A., 2006). Selleks, et edukalt koristada on oluline mõista mida tähendab puhas ja kuidas seda saavutada. Piiratud ressursidega maksimaalse tulemuse saavutamiseks, on vaja uurida tööturu ootusi ja täiustada koolitust.

Magistritöö eesmärgiks on:

1. Kirjeldada ja analüüsida puhastusteeninduse valdkonda, eriala õpetamist ning valdkonnas töötavate inimeste arvamuste ja hoiakute spetsiifikat, seda kõike koolituste korraldamise vaatenurgast.

2. Jälgida valdkonnas viie aasta jooksul toimunud muutusi ja tuua välja olulisemad täiskasvanute pidevõppe aspektid, mis on olulised puhastusteeninduse õpetamise seisukohalt.
3. Tuua välja soovitud koolituste korraldamiseks puhastusteeninduse erialal.

Töö hüpoteesid on:

1. Viie aasta jooksul on toimunud oluline nihe puhastusteenindajate ja puhastustööde juhtide koolitatuses.
2. Puhastustööde juhtide poolt eelistatuid puhastusteenindajate koolitusviisi on spetsialisti läbi viidav koolitus.
3. Puhastustööde juhtide ja puhastusteenindajate arvamused puhastusteenindaja jaoks oluliste töötingimuste osas on erinevad.
4. Täiendõppijad tunnevad rohkem kui puhastustööde juhid, et tegemist on alavääristatud ametiga.
5. Kõik küsitletud sihtrühmad eelistavad puhastusteenindaja nimetust koristajale.

Töö koostamisel seati järgmised ülesanded:

1. Töötada läbi puhastusteeninduse valdkonda ja selle õpetamist puudutav erialane kirjandus ning uurimused.
2. Koostada ankeedid erinevatele sihtrühmadele.
3. Viia läbi küsitlused aastal 2003 ja 2008.
4. Viia läbi statistiline ja teoreetiline analüüs.

Magistritöö koosneb kolmest osast. Esimeses osas antakse ülevaade puhastusteeninduse kujunemisest eraldi teenindusvaldkonnaks. Tuuakse välja olulisemad eriala arengutendentsid. Lisaks puhastusteeninduse eriala kujunemisele keskendutakse ka täiskasvanute õpetamisele ja õppimisele kiiresti muutuv maailmas.

Teises osas tuuakse välja uurimuse eesmärk ja hüpoteesid, antakse ülevaade uurimuse instrumendist ja protseduurist ning tulemuste analüüsi meetoditest.

Kolmandas osas esitatakse uurimuse tulemused ja arutelu. Eraldi alapeatükina on toodud uurimusest tehtud järeldused eriala koolituse paremaks muutmiseks.

1. Puhastusteenindus kui kutseala ja selle õpetamine

1.1. Puhastusteeninduse areng ja õpetamine maailmas

1.1.1. Ajalugu.

Esimene seebi retsept raiuti kivisse 2500 aastat e.m.a. Koristuslepingud ulatuvad kaugesse minevikku, juba Herculese ja Kuningas Augeiase keskaja avalikud hooned koristati lepingu alusel. 1670. aastast on leitud esimene kirjalik koristusplaan, mis on kuningas Henri IV ajast, kes seadis eesmärgiks puhastada 4 korda aastas Pariisi tänavaid. Koristamine arenes koos elukeskkonnaga, koristamiseta ei ole epideemiateta elukeskkonda (Arx, 1995).

Areng luuvalt, liivalt, seebilt ja soodalt kõrgetasemelise koristamiseni on toimunud käsikäes ühiskonna sotsiaalse, tehnoloogilise, majandusliku jm arenguga. Koristamise areng kvantiteedilt kvaliteedi aspektide suunas on Euroopas seotud ühiskonna arenguga põllumajandusele orienteeritud süsteemilt tööstusele ja teenindusele ning sellega on seotud kõrgemad nõuded kvaliteedile ja produktiivsusele (Arx, 1995).

Euroopas esimesed koristusteenust pakkuvad firmad tekkisid 1930-ndatel aastatel. Näiteks 1934. aastal loodi Det Danske Rengørings Selkskab A/S (Kujala, Wilkman, 2006). Eesti koristusteenuse areng on tugevalt mõjutatud Soomest. Soomes loodi esimene koristusfirma 1950. aastal Friedrich Theleni poolt. Vastavalt ettevõtete arengule tekkis vajadus ka erialase koolituse järele. Tõuke andsid ametnikud, kes arvasid, et koristuskulud on liialt suured. Kuni 1950-ndate aastateni toimus õpetus emalt tütrele (Kujala, Wilkman, 2006).

1.1.2. Puhastusteeninduse arenemine elukutseks Soomes.

Autori arvates on Soomes puhastusteeninduse õpetamisele ja uurimisele pööratud rohkem tähelepanu kui teistes Euroopa riikides. Ala areng ja tulemused on võrreldes teiste maadega silmatorkavad. Seetõttu pidas autor oluliseks anda ülevaade arengutest Soomes.

Puhastusteenindusest on Soomes saanud elukutse läbi koolituse. Ühiskonnas hakkas toimuma palju muutusi 1940-ndatel ja 50-ndatel aastatel. Sel ajal tehti koristustööd lisatööna õhtul pimedas, koristaja ei kohtunud teiste töötajatega. 60ndatel hakkas kerkima küsimus koristamise õpetamise vajalikkusest, kuid ikka oli koristamine midagi sellist,

mida õpiti vaid emadelt. Kodune ja professionaalne koristamine oli ikka veel samasugune. Tekkisid esimesed koristusfirmad, mis tõid esimesi muutusi koristustegevusse. Koristustarvikud hakkasid arenema. Esimesed teadmised saadi tarvikute müüjatelt, seejärel korraldati erinevate organisatsioonide poolt lühikursusi (Kujala, Wilkman, 2006).

1970.a alustati Soomes haridusministeeriumi poolt regulaarsete koolitusprogrammide pakkumist. Hakati koostama detailseid koristusplaane. Koristamisest hakkas arenema päevane töö. Algas koristusmasinate hoogne areng (Arx, 1995). Esimestel aastatel olid koolitused põhiliselt juhtidele (Kujala, Wilkman, 2006). Samuti alustati ülikooli tasandil koristusalaane koolituse pakkumisega, akadeemilist koristusalaane haridust pakub tänapäeval Helsingi Ülikool, võimalikud on bakalaureuse-, magistri- ja doktoriõpinguid. Järgnesid töödejuhatajatele ja puhastusteenindajatele mõeldud koolitused. Aktiivne roll koolituste promootorina on olnud Soome Koristustehnilisel Liidul (SSTL), mis loodi 1970. aastal. Liidul on hetkel üle 4000 liikme.

1972. aastal algatas Soome majandusministeerium riiklike koristusstandardite koostamise. Samal ajal alustas Helsingi linn erinevate ruumide koristusstandardite koostamist (Kujala, Wilkman, 2006). Tänapäeval kasutatakse samu standardeid Soomes ja teistes Skandinaaviamaades, sh ka Eestis.

1981. aastal koostati Soomes esimene koristusvaldkonna sõnade standard, hetkel on koostamisel standardi kolmas uustöötlus. Teadaolevatel andmetel on Soome ainus Euroopa Liidu maa, kus on olemas ametlik standard koristusterminoloogiale.

1980. aastatel toimus Soomes kutseharidusreform, mille käigus loodi 26 valdkonda 260 erialaga. Seejärel pakuti 2- aastaseid õppeprogramme puhastusteenindajatele ja 3- või 4-aastaseid töödejuhatajatele (Kaila-Sayeed, 1995). 80ndad oli Soomes koristamise mehhaniseerimise ja koolituse kuldajastu. Võeti massiliselt kasutusele uusi masinaid. Samal ajal pakuti hulgaliselt erinevaid koolitusi, kuhu oli soovijaid rohkem kui kohti. Puudus oli professionaalsetest õpetajatest (Aulanko, 1996).

90. aastate majanduskriisi aegadel hakati enam tähelepanu pöörama masinate ökonoomsemale kasutamisele. Loobuti kõigest, mis ei olnud hädavajalik. Varem kulutati palju, hangiti pidevalt uusi masinaid, tarvikuid, vaatamata selle, et eelmised olid veel töökõlblikud. Majanduskriis tõi kaasa üldise säästmise, vähendati töötajate hulka, allesjäänutel tuli rohkem tööd teha (Aulanko, 1996). Samal ajal muutus koristustöö teadlikult kontrollitud tööks. Põhieesmärgiks on teha õigeid asju, olenevalt olukorrast

(Aulanko, 1995). Koristustöö humanistlikumaid pooli hakati arendama 90ndatel.

Oluliseks muutus tööohutus, turvalisus, ergonoomia (Kujala, Wilkman, 2006).

Tänapäeval on Soomes koristusalal kutsehariduse tasemel 3- aastane koolitusprogramm. Kvalifikatsioon on paindlik, võimalik on valida mitmete erinevate koristamist puudutavate valdkondade vahel. Olemas on riiklik õppekava, millele tuginedes koostab iga kool oma õppekava. Samas on võimalik ka õpipoisi koolitus (*oppisopimus koulutus*). Suurim probleem on, kuidas motiveerida noori koristusalale (Kaia-Sayeed, 2002).

Igal aastal osaleb Soomes umbes 5000 puhastusteenindajat erinevates koolitusprogrammides. Soomes on ilmunud umbes 200 koristusalast raamatut. Esimene koristustööde käsikiri ilmus Soomes 1971.a (Kujala, Wilkman, 2006), hetkel on koostamisel käsikirja 16. parandatud versioon.

Inimene on koristusteenuse võtmeks, 80% eelarvest on palgakulud (Arx, 1995). Koristusala edu võtmeküsimuseks on saanud koristusala haridus ja teadlikkus. Soome on selles vallas parim näide.

1.1.3. Kutsekvalifikatsioonid ja ootused erialale.

Koristamine ei ole enam pelgalt rutiin. Koristustöö tegemine eeldab loovust ja ametioskust. Puhastusteenindaja peab oskama rakendada oma teadmisi uutes situatsioonides, valida õiged koristusained vastavalt pindadele ning mustusele ja arendada üha uusi võimalusi, kuidas saavutada tulemus väiksemate ressurssidega. Ametioskuse juurde kuuluvad erinevad tehnilised oskused. Puhastusteenindaja vajab teadmisi ka keemiast, et osataks kasutada puhastusaineid turvaliselt, iseseisvalt, keskkonda ja pinnakattematerjali säästvalt (Suontamo, 2004). Kitsalt võetuna tähendab puhastusteenindaja ametioskus praktilise töö oskust ja eeldatavate teoreetiliste teadmiste olemasolu. Laiemalt vaadates ametioskus sisaldab ka ausust, paindlikkust, teenindusvalmidust, viisakust (Aulanko, 1996). Viimati nimetatud on olulised aspektid, kuid neid õpetada ja kutseeksamil kontrollida on komplitseeritud.

Aja jooksul on muutunud oluliseks koolitustel ja töötades omandatud teadmiste ja oskuste tunnustamine. Selleks on loodud kutsete omistamise süsteem. Pesonen-Leinonen (1999) järgi on kvalifikatsioon indiviidi koolituse ja kogemuse kaudu loodud valmidus, mille väärtus määratletakse tööprotsessis (Pesonen-Leinonen, 1999). EFCI ja UNI-Europa (2004) vaatenurgast on koristusfirmade ja nende töötajate ametioskuste

tunnustamine võtmeteguriks ala pideva arengu tagamisel. Puhastusteenuse ostjad ja tarbijad peaksid tunnustama lepingupartnerite ametioskust ja töötajate professionaalsust. Puhastusteenust pakkuvate ettevõtete ja nende töötajate väljakutseks on pakkuda toimivat teenust professionaalsel viisil nii turul kui kliendisuhetes (UniEuropa, 2004).

Kvalifikatsioone on kritiseeritud, kuna need väljendavad, mida indiviidile on õpetatud, aga ei väljenda seda, kuidas ta oskab neid töös kasutada. Seetõttu on üle mindud kompetentsusel põhinevale kvalifikatsioonisüsteemile. See on täiskasvanule paindlik, saab näidata oma teadmisi ja oskusi. Euroopa Liidus on kasutusel erinevad kutseüsteemid, milles on kolm kuni kaheksa taset. Kutseoskuste demonstreerimine käib tavaliselt pärast õppe läbimist. Kutsekomisjon on moodustatud tööandjatest, millesse on kaasatud ka sotsiaalsed partnerid.

Soomes on kolme tasandi kvalifikatsioone (Lakio, 2002):

- kutskvalifikatsioon (*vocational qualification*) - näidatakse oma oskusi,
- kõrgem kvalifikatsioon (*further vocational qualification*)- demonstreeritakse oskusi vastavalt erialale, see on edasiliikumine peale põhioskuste omandamist ja eeldab eelnevat erialal töötamise kogemust,
- spetsialisti kvalifikatsioon (*specialist vocational qualification*)- sinna saab, olles läbinud kõrgema kvalifikatsioon ja see eeldab erialalist staaži.

Soomes võeti vastu kompetentsusel põhineva kvalifikatsiooni seadus 1994.a. Paljud olid tööellu läinud varem. 2001. aastaks oli Soomes puhastusteeninduse valdkonnas kutseeksami sooritanud 1326 inimest (Lakio, 2002). Alates 2005. aastast sooritab Soomes puhastusteeninduse valdkonnas aastas keskmiselt 300 inimest I taseme, 1800 inimest II taseme ja 125 inimest III taseme kutseeksami (Lakio, 2008).

Sertifitseerimissüsteem Rootsis näeb ette, et koristustööga tegelev inimene sooritab kompetentsuse testi, mis hõlmab koristamise tehnoloogiaid, töö planeerimist, koristustarvikuid, -masinaid ja -meetodeid, ergonoomiat, puhastusaineid, pinnakattematerjale, hügieeni, töökeskkonda, teenindamist, koristustööde kulusid, koristusorganisatsiooni toimivust, koostöö võimalusi. Koristuspersonali taseme kontrolli Rootsis reguleerib projekt PRYL (Ericson, 2002).

1.1.4. Euroopa koristusturu tendentside mõju eriala koolitusele.

Koolituse planeerimisel on oluline arvestada turul toimuvaga, kuna koolitus peab vastama nii hetke kui ka tuleviku vajadustele. Koristusturu arengud erinevates riikides on

näidanud, et turule on jäänud üksikud suured ettevõtted, kus töötab tuhandeid inimesi ning palju väikseid ettevõtteid. Itaalia Kaubanduskoja andmetel oli Itaalias 2001.a oktoobris 36 726 puhastusteenust pakkuvat ettevõtet, kus töötas üle 400 000 inimese. 62,7 % moodustasid väikesed ettevõtted (Garbagna, 2002). Austraalias tegutsevatest ettevõtetest on 90% keskmise või väikese suurusega (Dingle, McCarthy, Lalla, 2002). Saksamaa Kaubanduskoja andmetel oli 2007.a Saksamaal 28 024 puhastusteenust pakkuvat ettevõtet, milles töötas 803 742 inimest, 91% ettevõtetest töötas keskmiselt 3,8 inimest (Bunudesinnungs-verbund des Gebäudeiniger-Hndwerks, 2008). 2004.a. oli Portugalis 2021 ettevõtet 53 366 töötajaga, 85% ettevõtetes töötas alla 9 inimese, lisaks riiklik süsteem 239 puhastusteenust pakkuva organisatsiooni ja 7617 töötajaga (Malev, 2008). Erinevate maade kogemus näitab, et suurem osa puhastusteenust pakkuvaid ettevõtteid on väikesed ja vajadus nende järele suureneb.

2002. aastal Helsingis toimunud kongressil International Congress on Professional ütles J. Bound, et koristusfirmadel on 4 meetodit, millega saab kindlustada oma positsiooni:

- odav hind,
- teenuse teostaja usaldatavus,
- kiire reageerimine õnnetustele ja lahendused ettevõtetetele,
- koristamise kvaliteet (Bound, 2002).

2008.a maikuu Amsterdams toimunud Euroopa suurimal erialamessil InterClean töid Delany ja Baker Euroopas läbi viidud uuringu põhjal välja 7 olulisemat megatrendi koristusturul, millega tuleb kõikidel selles valdkonnas arvestada ning töötada välja oma strateegia. Megatrendid olid:

1. e-võimalused koristusteenuses- e-müük, programmeeritavad masinad, e-õppimine jne
2. globaalne mõõde jõuab igapäheeni - partnerlus, müük jne,
3. uued partnerid, uued suhted - millal partner, millal konkurent jne,
4. rohkem erinevusi - erinevad generatsioonid, keeled jne,
5. koristamine on rohkem seotud tervisega - rohkem teadlikkust, tervisest lähtuvad normid koristamisele jne,
6. koristamine tugineb järjest rohkem teadusel - faktid, mõõtmised, uuringud jne,
7. vajadus uut viisi koristada - väärtuse teadvustamine, riskide hindamine jms (Baker, Delany, 2008).

Äyväri, Suvanto, Vitkainen (1991) uurimusele tuginedes küsivad kliendid üha enam koristamisele lisaks muid teenuseid- kohvi keetmist, posti sorteerimist, turvateenust jne. Samale tendentsile viitavad ka teised allikad. See on arenemisvõimalus puhastusteenust pakkuvatele ettevõtetele (Uni Europa, 2004; Leiwo, 2000; Äyväri, Suvanto, Vitkainen, 1991). Suurte ettevõtete edu eeliseks on võime pakkuda komplekssemaid teeninduspakette. Leiwo andmetel kinnitas seda ka 2000.a Soomes läbiviidud uuring. Väikeste ettevõtete konkurentsieeliseks oli kvaliteet, usaldatavus ja püsivam kaader. Ala areneb teeninduse suunas, järjest olulisemaks muutub puhastusteenindaja kui teenindaja roll (Leiwo, 2000). Selleks tuleb ette valmistada puhastustööde juhte ja ka puhastusteenindajaid.

Suured muutused on toimunud koristamise jõudluses, 1970ndatel oli Euroopa keskmine kontori koristamise jõudlus 100 m²/h, 1988.a oli see number 230 m²/h. Jõuda 500 m²/h tundub reaalne. 90% masintööst oli 70ndatel käsitsitöö (Arx, 1995). Ruutmeetrite arvu suurendamine on seotud koristamise mehhaniseerimisega, kuid samuti koristusmeetoditega ja –sagedustega. Suurenevad inimeste koormused, seega muutub olulisemaks ergonoomiline tööviis, et inimesed suudaks vastu pidada antud tingimustes. Ergonoomiliselt töötamine eeldab koolitust. Oma objektile õigete valikute tegemine eeldab teadmisi (Holmfalk, 2002). Efektiivsuse tõstmine loob inimestele tööstressi ja pideva kiirustamise. Selliste probleemidega tegelemine on oluline töövõime säilitamise seisukohalt (Watts; Fretwell, 2003).

Töödejuhataja ülesanded laienevad ja mitmekesisuvad. Lisaks puhtuse hoidmisele tuleb vastutada kinnisvara korrashoiu jms eest. Oluliseks peetakse uue personali värbamist, töökeskkonda mugandamist ja õpetamist. Kliendisuhetes on oluliseks asjatundlikkus, kliendid soovivad üha kvaliteetsemat teenust paindlikumal moel. Pesonen-Leinoneni järgi (1999) on lahenduseks:

- koolituste arendamine koostöös ettevõtete ja õppeasutustega,
- palgasüsteemi arendamine, palk siduda ametioskustega,
- eriala maine tõstmine, mis peaks algama kodust ja koolidest (Pesonen-Leinonen, 1999).

Suuremate ettevõtete väljakutseks on püsiva ja ametioskustega kaadri saamine ning hoidmine. Tööjõuprobleemid on kõige suuremad pealinnades ja selle ümbruses (Leiwo, 2000; Uni Europa, 2004). Järjest raskem on saada erialale noori (Opperman, 1999). Tõuseb töötajate keskmine vanus. Oluline on koristustöö muutmine päevaseks tööks, mis võimaldaks inimesi paremini eriala juures hoida (Uni Europa, 2004).

Koristuses pööratakse enam tähelepanu rohelisele mõttelaadile, sellega seoses loodussõbralikele toodetele ja ainete vähesemale kasutamisele, see eeldab puhastusteenindajatelt uusi teadmisi (Poulis, 2002; Arx, 1995; Wirscinh, 2002; Spivak, 2008).

Järjest enam soovitakse väiksemate kuludega paremat tulemust. Sellega seoses on EFCI (European Federation of Cleaning Industries) toonud esile terve konkurentsi arendamise toetamise olulisust, et puhastusteenuse ostmisel ei oleks määravaks vaid odav hind (Uni Europa, 2004). Olukorda aitab lahendada klientide harimine, et osataks tellida teenust, mida tegelikult vajatakse (Leiwo, 2000). Leiwo andmetel antud fakt ilmnes juba 2000.a tehtud uuringus, kuid autori arvates on tänaseks klientide koolitamine muutunud veelgi olulisemaks, sest turul valitsev mõttelaad „võimalikult palju võimalikult väikese rahaga”, on viinud vajadused ja võimalused tasakaalust välja.

Edu eeliseks on pidev koolitus ja uuendustega kursis olemine, kuna:

- kasutusele tuleb pidevalt uut tehnoloogiat nagu elektroonika, mis mõjutab koristamist (Ojala-Paloposki, 2007),
- ruumid on muutunud, kasutusele on võetud uued pinnakatted, mis eeldab koristuspersonalilt uusi oskusi (Ojala-Paloposki, 2007),
- kasutusele tuleb üha uusi tarvikuid ja masinaid, et neid tulemuslikult kasutada on vaja oskusi (Aulanko, 1996),
- suurenevad teadmised erinevatest terviseriskidest, näiteks mikroobiline mustus, hallitus, tolm. Vastavalt uurimuste tulemustele seatakse uued ootused koristamisele. Inimesed veedavad 80-90% ajast ruumides (Kakko, 2002, Spivak, 2008). Seetõttu tuleb hoida siseruumide õhk võimalikult puhas,
- vee kasutamine koristamises väheneb (Aulanko, 1995). See eeldab senisest teistmoodi koristamist ja muutusi teenindaja ja kliendi mõttelaadis.

EFCI ja UNI-Europa (2004) vaatenurgast on koristusfirmade ja nende töötajate ametioskuste tunnustamine võtmeteguriks ala pideva arengu tagamisel. Sellega seoses on töötajate professionaalne koolitus eriti oluline. Eriala koolitus peab pakkuma ettevalmistust antud valdkondades.

1.1.5. Puhastusteeninduseriala töötajad.

Koristusala on tööjõu voolavus suhteliselt suur, tegemist on sageli ajutise tööjõuga (Pius, 2007). Näiteks Garbagna andmetel oli 2001. aastal Itaalias koristusalal tööjõu voolavus 20%, st, et aastas oli selles valdkonnas 80 000 vaba töökohta (Garbagna, 2002).

Piiride avanemine toob üha enam koristusteenusesse võõrtööjõudu. Koristustöösse on suhtunud kui töösse, mis ei nõua alati otsest suhtlemist kliendiga, seega sobib võõrkeelt rääkivatele inimestele. Viimastel aastatel on Euroopa riikidesse saabunud palju immigrante, kes on tööd leidnud puhastusteenidajana. Samas seab see erilised nõuded puhastustööde juhtidele ja koolitusele. Võõrtööjõu kasutamise üheks väljakutseks on, et erinevatest kultuuridest inimestel on puhtusest erinev arusaam (Aulanko, 1996).

Oppermani (1999) poolt Soomes läbi viidud uurimuses osalenud puhastusteenidaja oli keskmiselt 44 aastane. Need, kelle jaoks oli koristamine põhitöö, uskusid ennast tegema sama tööd ka 5 aasta pärast (Opperman, 1999). Koponeni uurimusest selgub, et koristamine on paljudele ajutine töö, mida tehakse seni kuni muud ei ole leitud või lisatööna õppimise või teise töö kõrvalt (Koponen, 1997).

Aulanko (1996) ja Pesonen-Leinonen (1999) uurimustule tuginedes töötab puhastusteenidajana kahte sorti inimesi, sama meelt on ka autor:

- erialaoskustega inimesed, kes tegutsevad iseseisvalt ja ettevõtlikult. Vastutavad puhtuse ja kliendisuhete hoidmise eest. Nende tegevust suunab terviklik kliendi vajadusi arvestav mõtlemine, tasuvus, keskkonnasõbralikkust arvestav teguviis. Ametioskustega inimene tunnetab tööd tehes teatud hinda. Tal on oskusi, mida teistel ei ole.
- ajutine tööjõud, kellel puudub erialane ettevalmistus, oskavad mõningad koristustoiminguid ja vajavad töödejuhataja suunamist.

Ametioskusega inimene tunnetab tööd tehes teatud hinda. Tal on oskusi, mida teistel ei ole. Ametioskusega inimesele on omane ametile tüüpiliste teadmiste ja oskuste tervik. Oma eriala haldav isik valdab tööd nii, et see lisab või hoiab tasemel tema oskuseid ning tunneb rahuldust vaid piisavalt pinget pakkuvast tööst (Aulanko, 1996).

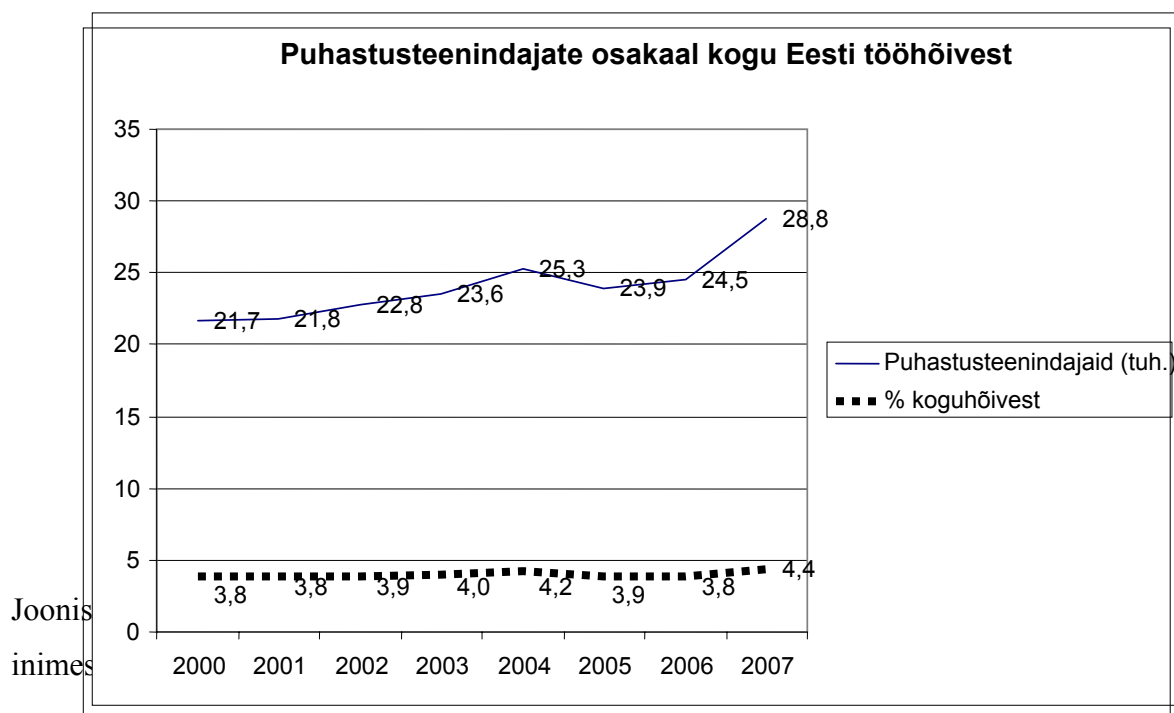
Autori arvates on oluline tööandjal tööprotsessis ja koolituste planeerimisel arvestada, millise sihtrühmaga on tegemist.

Oppermani (1999) uurimusest ilmneb, et koristamist põhitööna tegevad puhastusteenidajad olid innukad koolitustel osalejad, vaid väikeseid kohti koristavad

puhastusteenindajad ei näinud vajadust koolituse järele. Tüdimust õppimise suhtes ei kogunud ükski küsitletu (Opperman, 1999).

Tuginedes Leiwo (2000) uurimusele oli suurel osal puhastusteenust pakkuvatest ettevõtetest koolitus regulaarne ja olemasolevad koolitusprogrammid piisavad ja mitmekesised. Uue töötaja õpetamine algas ettevõttepoolsel tuutori või mentori juhendamisel töö õppimisega ja kollektiivi mugandumisega. Sellele järgnesid erinevad koolituspaketid. Enamus koolitusi korraldati asutusesiseselt. Koolitusi viisid läbi õppeasutused, koostööpartnerid ja oma personal. Puudusi nähti töödejuhatajate põhikoolituses, samuti eripuhastustöid puudutas. Koolituste korraldamisel nähti vajadust senisest enam tähelepanu pöörata õpitu kasutamisele reaalses elus, töötajate tegevuse või mõtlemise muutmine võib vaatamata koolitusele olla aeglane ja raske (Leiwo, 2000).

2008.a Eesti Statistikaameti andmetel töötas 2007.a puhastusteeninduse valdkonnas (vastavalt ISCO koodidele 9131, 9132, 9162) 28 800 inimest, mis on 4,4% tööga hõivatud inimestest Eestis (Pettai, 2008). See arv on viimastel aastatel pidevalt kasvanud (joonis 2). Tööautori uuringule tuginedes töötab puhastustööde juhi alluvuses keskmiselt 25 inimest (mediaan keskmine 2003.a ja 2008.a uurimuses).



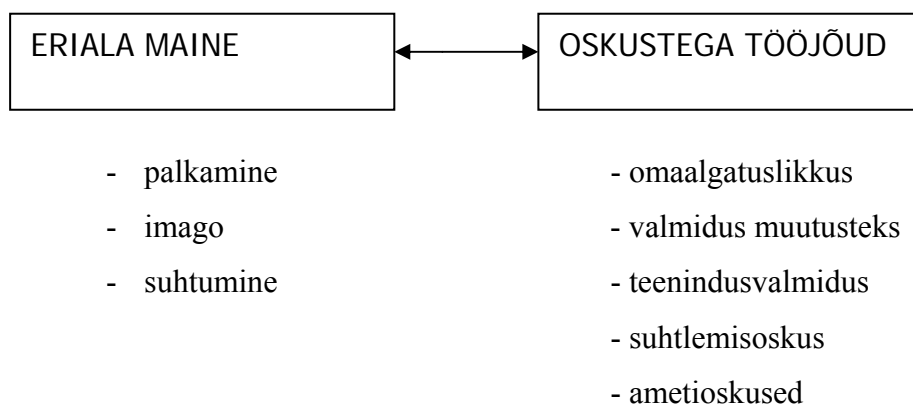
Seega hinnanguliselt on Eestis umbes 1100 puhastustööde juhtimisega tegelevat inimest ja umbes 28 000 puhastusteenindajat. Statistika teeb keeruliseks asjaolu, et paljud

koristuslatal tegutsevad inimesed on hõivatud ka muude töödega, näiteks koolide majandusjuhatajad.

1.1.6. Ühiskonna hinnang puhastusteenindusele.

Koristustöö ei kuulu ühiskonna poolt kõrgelt hinnatud tööde hulka. Ameti maine tähendab ametiga kaasnevat üldist mainet, kuid ka üksikindiviidi tunnetust eriala mainest. Ametiga kaasnevale imagole panevad aluse ameti omadused, eeldatav koolitus, töö iseseisvus ja vastutus, palga suurus, töötingimused ja töösoorituste kvaliteet. Eriala mainega kaasnevad ka tegurid, millel ei ole otsest pistmist ametiga, nagu valitsevad hinnangud ja kasvatuspõhimõtted (Aulanko, 1996).

Rootsis uuriti eriala mainet, mille tulemuseks oli, et koristamist peeti üheks igavamaks, vigastusterohkemaks ja madalalt hinnatud tööks. Puhastusteenust pakkuv ettevõtte Samhall uuris (Koponen, 1997), kas ja kui palju saab mõjutada töötajate ja ühiskonna arvamust puhastusteenindajatega tegelemise ja nendele hea töökeskkonna pakkumise kaudu. Klientide arvates oli personalil märkimisväärne roll ettevõtte ja eriala maine kujundamisel, sama tulemuseni jõudis ka Leiwo oma uurimuses (Leiwo, 2000) (vt joonis 1). Koponeni uurimuses peeti olulisemaks ametioskust, usaldust, teenuse paindlikkust, töötajate käitumist, kliendiga arvestamist ja koristusmeetodeid. Uute töötajate palkamisel tuleb kinnitada tähelepanu nendele asjaoludele, mis on klientide arvates tähtsad (Koponen, 1997).



Joonis 1. Väljakutsed: eriala maine tõstmine ja oskustega tööjõu saamine (Leiwo, 2000)

Leiwo (2000) uuringust selgus eriala maine parandamise vajadus. Lahendusena nähti suurimat potentsiaali klientide harimisel. Aulanko (1996) uurimuse järgi uskus 2/3 küsitletutest, et eriala mainet on võimalik tõsta keskkonnakaitse probleemaatika kaudu.

Autori arvates oleks üks võimalus eriala mainet tõsta Tylori autentsuse moraaliprintsiipi kasutades. Eneseteostuse taustaks on kõlbeline ideaal- olla enesele truu. Taylor kasutab tänapäeva ideaali tähistamiseks sõna autentsus- ettekujutus paremast, kõrgemast, so kriteerium, mis määrab, mida me soovima peaksime. Selleks, et autentsuse moraaliprintsiibi abil midagi korda saata, tuleb uskuda kolme asja:

- autentsus on paikapidav ideaal
- on võimalik arupäraselt väidelda ideaalide üle ja vaagida praktikate vastavust ideaalile
- neil väärtustel on praktilist mõju (Taylor, 2000).

Koristamise õpetamisel on neil väärtustel oluline roll. Esimene samm on erialainimeste eneseusk ja oma töö väärtustamine. Taylor on öelnud, et kui õpetajal ei ole usku räägitu väärtusesse või ta oma käitumisega tõestab vastupidist, siis ei saavutata soovitud tulemust (Taylor, 2000). Tööelus on õpetajaks ka puhastustööde juht.

Õppimises on oluline enesehinnangu süsteemi rakendamine, võib loota protsessi jätkumisele tööelus ja vastutusvõimelise töötaja kujunemisele. Enesehinnang on reflektorne protsess, milles õpilane pidevalt jälgib toimuvat suhtes oma teadmiste, oskuste ja kogemustega (Hänninen, 1995).

1.2. Puhastusteeninduse areng ja õpetamine Eestis

1.2.1. Puhastusteeninduse kujunemine Eestis.

Viimased aastakümned tööelus on muutnud ameteid, loonud uusi elukutseid ja nii mõnigi on jäänud unustusse (Pesonen-Leinonen, 1999). Nii on tekkinud ka Eestis uus teenindusvaldkond - puhastusteenindus. Koristamisega on läbi aegade nii tööl kui kodus tegeldud, kuid kuni viimase sajandi lõpuni ei ole seda ametit Eestis peetud erialaks. Samas koristab keegi igas austuses ja keegi korraldab seda. Üldjuhul puudub koristusalal töötavatel inimestel otsene erialane ettevalmistus, seda pole olnudki võimalik omandada.

Esimesed puhastusteenust pakkuvad ettevõtted alustasid Eestis tööd 1990ndate aastate alguses. Üks esimesi alustajaid oli AS Serviks. Tänapäevaks on Eestis üle 300 puhastusteenust pakkuva ettevõtte, nendest 2 suurt, kus töötab üle 1000 inimese.

Toetudes Andre Põlme diplomitööle “Ettevõtluse areng Eesti puhastusturul 1998-2000”, kus ta analüüsis 10 Eesti suurema puhastusteenust pakkuva firma tegevust, selgub, et suureks probleemiks oli sel ajal ümbrikupalkade maksmine. Tulemustest selgub, et 17 firmast 7 praktiseeris tõenäoliselt teatud osas ümbrikupalkade maksmist (Põlm, 2001). Tänapäeval on olukord muutunud ning ümbrikupalkade osakaal on vähenenud.

1.2.2. Puhastusteeninduse õppimisvõimalused Eestis.

90ndate aastate keskel alustasid Eestis esimesed kutsekoolid puhastusteeninduse õpetamist. Nendeks olid Väike-Maarja Õppekeskus, Paide Kutsekool ja Kuressaare Ametikool. Puhastusalase koolitusega tegelevad need kutsekoolid tänaseni. Lisaks eelmainitud koolidele õpetavad puhastusteenindust ka Tallinna Teeninduskool, Tartu ja Pärnumaa Kutsehariduskeskus, Narva ja Valgamaa Kutsõppekeskus. Samad koolid, lisaks Vana-Antsla Kutsekeskkool, pakuvad mingil määral täiskasvanutele puhastusteenindusalaseid koolitusi. Suuremat huvi tuntakse töökohapõhises vormis (õpipoiss) õppimise vastu. Eriala omandavad ka kerge vaimse puudega noored. 2007.a alustas Paide Kutsekeskkool puhastustööde juhtide 1-aastase õppega (Sauemägi, 2008).

Lisaks riiklikele kutsekoolidele pakuvad lühikoolitusi eraettevõtted ning koristusaineid ja – tarvikuid müüvad firmad viivad läbi tootekoolitusi. Tootekoolitused on üks võimalus hankida uusi teadmisi, kuid need on tavaliselt seotud konkreetsete toodetega ja nende kasutamisega ning ei paku laiapõhjalisi teadmisi.

1.2.3. Kutsesüsteem puhastusteeninduse erialal Eestis.

Puhastusteenindusala kutsetesüsteem Eestis sai alguse 2000. aastal, kui loodi esimene Puhastusteenindaja I, II, III kutsestandard. Sellele ei järgnenud kutseksamite süsteemi käivitamist. Töörühma liikmete hinnangul oli koostatud standard liialt kõrgete nõudmistega, seega ka ebareaalne. 2002. aastal kogunes töörühm uuendatud koosseisus ning uuendati kutsestandardi sisu. Detsembris 2003.a omistati Kutsetomistava Organi õigused OÜ Puhastuseksperdile ning 2004.a veebruaris toimus esimene Puhastusteenindaja I kutseksam. 2006. a koostati Puhastusteenindaja I, II kutsestandardi

uustöötlus ning 2006.a kinnitati Puhastusteenindaja I ja II ning Puhastustööde juht III kutsestandard (Lisa 1 Puhastusteenindaja I, II kutsestandard, Lisa 2 Puhastustööde juht III kutsestandard). 5.08.2008 seisuga on Eestis 502 Puhastusteenindaja I kutsetunnistuse omanikku (Kutsekoda, 2008), mis on hinnanguliselt 2 % puhastusteenindajate üldarvust Eestis. 2% on liialt väike hulk mõjutamaks üldist puhastusteeninduse taset, pealegi kõik kutsetunnistuse omanikud ei tööta antud alal.

Jaanuaris 2008.a toimus esimene Puhastusteenindaja II ja Puhastustööde juht III kutseksam. Puhastusteeninduse taseme tõstmisel on võtmeteguriks puhastustööde juhtide koolitus ja kutseksamid. 5.08.2008 seisuga on Eestis 21 Puhastustööde juht III kutsetunnistuse ja 34 Puhastusteenindaja II omanikku (Kutsekoda, 2008).

1.2.4. Koristusturu tendentsid Eestis.

Töö autori arvates on peamised koristusturu tendentsid Eestis järgmised:

1. Sarnaselt teiste Euroopa turgudega on Eestis tendents, et suured rahvusvahelised ettevõtted ostavad väiksemaid puhastusfirmasid, tekitades suuri ettevõtteid. Samas on hulgaliselt väiksemaid tegijaid, kelle arv pidevalt kasvab. Keskmise suurusega ettevõtetel on raskem leida oma eelist koristusturul.
2. Suur tööjõu voolavus.
3. Töö jõudlus ei vasta sageli aja nõuetele ja ootustele. Samas on võimalusi töö ümberkorraldamiseks, et väiksema tööjõukuluga saavutada suuremaid mahte, kuid selleks ei jätku teadmisi ega aega. Pidevalt muutuva personaliga ei suudeta tagada puhastusteenindajate ega töödejuhatajate piisavat ametioskust.
4. Riigi poolt finantseeritavaid koolitusi pakutakse Tööturuameti (edaspidi TTA) kaudu töötutele ja kutsekoolides õppijatele. Viimasel aastal on lisandunud ESF-i (Euroopa Sotsiaalfond) kaasfinantseerimisel õppimisvõimalused töötavatele inimestele. Koristusturu arendamiseks on vaja rohkem pakkuda koolitusi töödejuhatajatele, et nende teadmiste ja oskuste abil tõhustada koristussüsteemi.
5. Kliendid praktiseerivad üha enam teenuse ostmiseks vähempakkumisi, kus määravaks on vaid odav hind, samas kasvab rahulolematust saadava teenusega. Vaja on senisest enam tähelepanu pöörata klientide teadlikkuse tõstmisele.

1.3. Koolitusvajadus tingituna maailma muutuvast sotsiaalpoliitilisest olukorrast

1.3.1. Ühiskonnas toimuvate muudatuste mõju koolitusele.

Ühiskonnas toimuvad kiired sotsiaalsed ja kultuurilised muutused, mida tuleb arvesse võtta koolituste korraldamisel (Jarvis, 1998). Bill Gates on öelnud, et info hulk kasvab järgneva 10 aastaga sama palju, kui on kasvanud viimase 50 aastaga (Ojala-Paloposki, 2007).

80-ndate aastateni kestis Euroopas tööstusühiskond, suhe hariduse ja tööelu vahel toimis hästi. 90-ndatel olukord muutus dramaatiliselt. Kerkis esile küsimus, milline haridus vastab tööelu nõuetele? Iga uue töö (täiesti uus töö, tootmine) ellurakendamisel seisame silmitsi probleemiga, et ei saa ette õpetada seda, mida ei ole varem kogetud. See on üks suurimaid väljakutseid tänapäeval, mis viib meid taas töö kaudu õppimiseni (*work-based learning*) (Kivinen, Silvennoinen, Puustelli, 1999).

Tänapäev on töötava inimese seadnud olukorda, milleks ta ei ole ette valmistatud. Ei ole võimalik samade oskustega töötada terve elu. Töökoha ja ameti vahetused- kõik see on seotud pideva arenemisvajadusega. Elu muutub kiiresti ja tööülesanded koos sellega, oluline on paindlikkus ja kohanemisvõime. On oluline, et inimesele saab harjumuseks õppida. Tähtis on, et töötajad õpivad, vähem olulisem, mida nad õpivad (Beattie, 1997). Õpivõime langus on põhiliselt tingitud sellest, et õppimine on unarusse jäänud, seda ei ole treenitud (Kureniit 1986). Konkurentsivõime säilimine tähendab pidevat oskuste uuendamist. Konkurentsitingimustes on edukamad need, kes suudavad kiiremini muutustega kaasa minna ja õppida uut. Muutuse aluseks on uue õppimine (Pesonen-Leinonen, 1999). Kui vastuseis muutusele on liialt tugev, tuleb esmalt tegeleda vastuseisu muutmisega ja siis koolitamisega (Markkula, Suurla 1997). Inimestel on kalduvus tegutseda võimalikult kaua kord välja kujunenud arusaamade ning kommete alusel. Nii on turvaline, kerge ja mugav. Muudatus kujutab endast ohtu. See toob kaasa ebakindlust ja ebaturvalisust, seda rohkem, mida suuremaks üllatuseks muudatus on. Muudatus on uus olukord, mille jaoks inimesel ei ole valmis tegevusmudeleid. Muudatusteks võib valmistuda. Koolitamine on valmistumine muutusteks (Hakkarinen, 1996). Õppimise tulemusel peavad inimese käitumises või mõtlemises toimuma muutused (Leppik, 2006). Uus väljakutse tähendab ahistamist, kuid samas õppimist. Mida suurem on inimese õppimisvõime ja -valmidus, seda vähem tunneb ta ahistatust (Aulanko, 1996).

Täiskasvanule on sobiv õppida töötades, tegutsedes, proovides, laiendades oma tegevusvaldkonda, olles aktiivne uute teadmiste hankimisel ja muutustes osalemises. Ükski inimene ei taha, et teda muudetakse. Muutust võidakse kogeda positiivsena, kui ise osaletakse muutuses ja nähakse oma võimalusi selles (Pesonen-Leininen, 1999). Õppimine ei ole eaga piiratud. Õppimisvõime areneb kuni 60. eluaastani. Seejärel õppimisvõime ei kao, kui seda treenitakse. Ea kasvades õppimine vaid aeglustub (Aro, Matikainen, 1999; Kureniit, 1986; Jarvis, 1998).

Uue olukorraga kohanemise aluseks on tasakaalu ja uute eesmärkide otsimine muutunud oludes. Pideva adapteerumise kindlustavad üleminek refleksidelt mõtlemiseni (Leppik, 2006). Järelikult tuleb ka puhastusteenindajate ja nende juhtude koolitusel tähelepanu pöörata mõtlemise kui sellise arendamisele.

Autori arvates välditakse muutusi puhastusteeninduses sageli seni kuni võimalk. Palju otstarbekam oleks valmistuda muutusteks ja viia need läbi vabatahtlikult. Sellele aspektile tuleb juhtide koolitustel tähelepanu pöörata.

1.3.2. Tulevikus vajavad oskused puhastusteeninduse erialal.

Eriala arenguga on olulisemaks muutunud inimsuhete- ja klienditeenindusoskused, enesealgatus, samuti muutustega kaasa minek (Leiwo, 2000). Masinad ja seadmed ei toimi ilma inimese panuseta. Seetõttu on personal võtmepositsioonil (Äyväri, Suvanto, Vitikainen, 1991). Koolituse puhul on oluline koolitatava pädevus, mida tõestatakse tööelus, mitte see, mida talle õpetati (Pesonen-Leinonen, 1999). Uus töökultuur eeldab uudset lähenemist haridusele. Tuginedes Lehtisalole (1991), on olulised järgmised aspektid:

- professionaalide ametioskus, mis ei ole üksnes vahend, võime ja kapital, vaid eesmärk areneda,
- võimalus, et töö pakub arenemisvõimalust (Lehtisalo, 1991).

Professionaaliks olemine tähendab üha rohkem enesejuhtimist, vastutuse võtmist ja oskust näha oma rentaablust. Professionaalsus toetub nii ettevõttele kui autoriteedile. Professionaali õigus ja kohustus on olla pidevalt õppimisvalmis. Koristusosalased professionaalid peavad üha enam mõtlema rentaablusele oma töös. Sellest lähtuvalt tuleb analüüsida oma tegevust ja selle tulemusi. Hinnang ja analüüs on oluline mitte ainult passiivsete järeluste tegemiseks ja muutuste ning arengute märkamiseks, vaid on ka isiku ja tööüksuse arengu seisukohalt oluline aspekt (Hänninen, 1995). Tegevust tuleb

arendada majanduslikult ja sotsiaalselt tasuvaks. Tootlikkust aitavad tõsta uued tehnilised võimalused, töö sisu, meetodite ja organiseerituse muutmine (Aro, Matikainen, 1999). Suhe äri- ja sotsiaalse õppe vahel on alati olnud vastuoluline. Tavaliselt kaks gruppi jagavad mõningaid ühiseid eesmärke, kuid on fundamentaalseid erinevusi, mis loovad pingeid (Jeff, 2001). Jeffi (2001) uuringu põhjal tuleb teenindusaladel ette valmistada mitmekülgsuste oskustega, meeskonnatööle orienteeritud töölisi.

Oluline on ennetada hea teenuse võimaldamist takistavaid tegureid. Ennetamise oskusi saadakse minevikust, olevikust ja võimalikest tuleviku visioonidest:

1. Ajaloolised põhimõtted (trendi ennustused, statistilised näitajad). “ See on kui autoga sõitmine vaadates tahavaate peeglistse”.
2. Oleviku kaardistused (küsitlused). “nagu oleks sõitnud autoga jalakäijate tee kõrval”.
3. Tulevikuanalüüsid - muutuste mõistmiseks tehtavad analüüsid “,nagu sõidetaks autoga, jälgides kaarti” (Pesonen-Leinonen, 1999).

Koolitamine ja õppimine toimub tänases päevas, kuid edukuse seisukohalt on oluline, et koolituse planeerimisel vaataksime tulevikku, püüdes ära arvata tuleviku vajadusi. Näiteks 1990ndate alguseks oli Soome ühiskond jõudnud tõdemuseni, et koristusalane koolitus ei vastanud enam reaalse elu vajadustele (Kujala, 2006). 1996.a viis Helsingi Ülikooli professor Marja Aulanko (1996) läbi uurimuse, mille eesmärgiks oli välja selgitada koristusala võimalikud tendentsid järgneva 10 aasta jooksul. Hetkel võime tõdeda, et koristusmaailm on liikunud suures osas 1996.a välja pakutu suunas, seetõttu võime käsitleda antud uurimust kui head tulevikku vaatamise mudelit. Aulanko 1996.a. uurimuse olulisemad aspektid olid:

1. Usuti, et puhastusteenindusalasel koolitusel muutub olulisemaks teeninduse aspekt. Samas peetakse põhimõtete koolitust tähtsaks. Lisanduvad lühikursused ja kaugõppe teel õppimine. Usuti, et soov õppida väheneb, kuna töökoha saamine ei ole otseselt koolitusest sõltuv. Koolitus peaks sisaldama:

- paindlikkust
- teenindusoskust
- mitmekülgsust
- inimsuhetega toimetulekut
- muutustega kaasa mineku oskust
- kiire töötempo ja stressi taluvust

- kuluteadlikkust
- äri tegemise oskust.

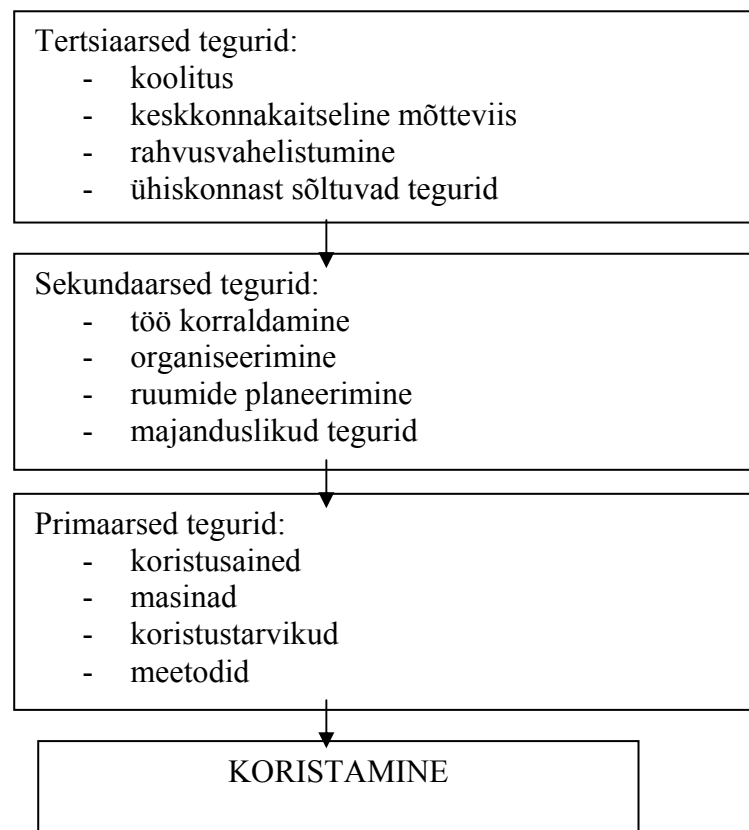
2. Olulisemaks muutub töö kõrvalt õppimine, tööelu annab vajaliku probleemistiku

3. Usuti, et lühiajaliste koolituste osatähtsus kasvab, kuna neid saab läbi viia tööd häirimata. Tänapäevase koolituse eesmärk on mõtete äratamine. Lühiaegne koolitus saab selles suhtes olla tõhusam kui pikk (Aulanko, 1996).

Erialase koolituse arendamises eeltegevus on hetke ja tulevikus vajatava kvalifikatsiooni väljaselgitamine, samuti hetkel pakutava koolituse ja tulevikus vajatava koolituse määratlemine. Arenemisvaldkonnad selguvad hetke ja tulevikus vajatava kvalifikatsiooni suhte põhjal (Pesonen-Leinonen, 1999). Õppides teiste kogemusest, on Eestis võimalik suunata puhastusvaldkonna koolitust tööelu vajaduste suunas.

Puhastusteenindusalaane koolituse planeerimisel tasub vaadelda, millised on protsessi mõjutavad tegurid, vt joonis 3 (Aulanko, 1996):

1. Primaarsed ehk tehnilised eeldused on kasutatavad ained, tarvikud, masinad, meetodid. Need on tegurid, ilma milleta koristamine on võimatu.



Joonis 3. Koristusprotsessi eeldused (Aulanko, 1996)

2. Sekundaarsed eeldused on reeglid, mida töökoht pakub. Töö organiseerimine, ruumid ja nende planeerimine, samuti majanduslikud tegurid mõjutavad töö sujumist. Koristuspersonal võib osaleda nende küsimuste käsitlemisel ja nii mõjutada oma töö edenemist.
3. Tertsiaalsed eeldused on töökohavälised tegurid, mis ühel või teisel viisil mõjutavad töö tegemist või mida võetakse töötamise juures arvesse.

Igas rühmas on tegureid, mis on pidevas muutuses ja mida tuleb muuta. Autori arvates tuleb koolituste planeerimisel pakkuda lahendusi kõikidele teguritele.

1.3.4. Täiskasvanute õppimine ja õpetamine muutuv maailmas.

Puhastusteenindus on eriala, mida kaua aega ei õpetatud. Tasub analüüsida erinevaid täiskasvanute koolituse aspekte, et teha eriala jaoks õiged strateegilised otsused. Koolitusmudeli valik ning protsessi kavandamine sõltuvad paljudest asjaoludest. Seejuures on esmatähtis, millised eesmärgid on endale püstitanud õppija ja kuidas jõuda tulemuseni, mida tahetakse saavutada. Andragoogika ei ole lihtsate retseptide kogum, mida saab kasutada kõikjal ühte moodi, see on pidevalt muutuv, arenev kunst ja teadus täiskasvanuõppest (Märja, Lõhmus, Jõgi, 2003). Salkindi arvates ei ole olemas ühtset mudelit, mis kirjeldaks täiskasvanu õppimist. On mõned teooriad ja mudelid, mis kirjeldavad mida me teame täiskasvanute õppimisest (Salkind, 2008). Oluline on teada, mille kaudu saab mõjutada inimeste taju, kuidas raskesti õpitavaid asju viia inimesteni (Hein, Larna, 2000). Täiskasvanu psüühika mõjutamine eeldab tema enda teadlikku ja aktiivset osavõttu sellest protsessist. Kui täiskasvanu ei soovi või ei ole valmis muutuma (arenema), jääb tema kasvatamise taotlus õhku rippuma (Kureniit, 1986). Töötades läbi täiskasvanute koolitamist puudutavaid materjali, toob autor välja puhastusteeninduse täiend- ja ümberõppe korraldamise seisukohalt olulisemaid aspekte.

OECD uurimuse Adult Learning Policies and Practices (2003) põhjal täiskasvanute koolituses osalemine kõigub erinevate maade lõikes, kuid kasvab kõikjal. Põhjamaades, Inglismaal, Šveitsis, Kanadas osaleb vähemalt iga kolmas täiskasvanu aasta jooksul mõnes koolituses. William Johnstone ja Ramon Rivera järgi osales 1965.a USA-s 22% täiskasvanuid koolitustel, 1993.a 33%, 1995.a 40,2%, 2000.-2001.a oli 46% täiskasvanutest viimase aasta jooksul osalenud koolitusel (Salkind, 2008). Saar ja Polli poolt Eestis 2001.a läbi viidud uuring näitab, et Eestis osales erinevates koolitustes 13% 15-74 aasta vanustest inimestest. Aktiivsemad õppijad olid 20-29 aasta vanused. Eesti

Statistikaameti andmetel osales 25-64 aastastest inimestest erinevatel koolitustel 2007.a 7% tööealisest elanikkonnast (2001.a 5,3%) (Statistikaamet, 2008). Haridus- ja Teadusministeeriumi ja Turu-uuringute AS poolt läbiviidud uuringu järgi on 25-64 aastastest elanikkonnast osalenud viimase aasta jooksul erinevatel koolitustel 41%. Suured erinevused numbrites tulenevad erinevast metoodikast. Euroopa Liit Lissaboni strateegiaga on seadnud eesmärgiks jõuda 2010. aastaks olukorrani, kus vähemalt 12,5% täiskasvanud elanikkonnast (25-64- aastased) osaleksid pidevalt elukestvas õppes. Eesti elukestva õppe strateegia seab eesmärgiks tõsta tasemehariduses ja kursustel osalevate täiskasvanute määra 2008.a 10% (Eesti Haridus- ja Teadusministeerium, 2008). Seega on maailmas toimuv ja Eesti riiklikud strateegiad hetkel soodsad puhastusteenindajatele senisest rohkem õpet pakkuda.

Enam osalevad koolitustel noored täiskasvanud, kes on rohkem haritud, kes töötavad kõrgeid ametialaseid oskusi nõudvates ametites (OECD, 2003). Suurimaks probleemiks indiviidi tasandil nii mujal maailmas kui Eestis on enesetäiendamise võimaluste ebavõrdsus- sellega on saanud tegeleda seni need, kelle teadmised ja oskused on niigi tasemel. Kõrvale kipuvad jääma need, kes seda rohkem vajaksid (Vöörmann, Helemäe, Saar, Kazjulja 2005; Helemäe, Kazjulja, Krusell jt 2001; Kiviselg, All, Silla, Orav, 2006; Haridus- ja Teadusministeerium, 2008). Umbes 50. eluaasta juures koolitustel osalemise aktiivsus järsult langeb (OECD, 2003; Rummo, 2008), see on põhiline puhastusteeninduse valdkonnas töötavate inimeste iga. Kõige enam koolitust vajavad täiskasvanud teadvustavad endale kõige vähem koolituse vajadust ja kasu. On selgelt kaks sihtrühma: pensionieelikud ja noored töötud, kellega tuleb tegeleda (Watts; Fretwell, 2003). Kaotanud töö pensionieelikuna, on kaks võimalust: kas jääda tööturule ja püüda leida uus töökoht või minna ennetähtaegselt pensionile. Uue töökoha leidmise võimalused sõltuvad sellest, kui jäigad on elukutsete vahelised piirid, kui kerge on elukutset vahetada (Vöörmann, Helemäe, Saar, Kazjulja, 2005). Puhastusteenindus on pensionieelikutele sobiv töö, sobib hiljem ka pensionile lisa teenimiseks, aga ka noortele naistele laste kõrvalt osalise ajaga tööks.

Tuginedes globaalsetele tendentsidele, arvab autor, et tulevikus on loota aktiivsemat koolitustegevust täiskasvanute õpetamisel puhastusteeninduse valdkonnas. Samas ei tohi unustada, et koristusvaldkonna töötaja on vanuse ja haridustaseme põhjal statistikale tuginedes vähem aktiivsed koolitustel osalejad.

Rummo toob uuringus "Täiskasvanute koolitus ettevõttes" (2008) välja, et suurenenud on ettevõtete välised koolitused, samas on tendents lühemate koolituste

suunas (2005.a keskmiselt 27 t, 6 aastat varem oli 31 t), ettevõtted on hakanud rohkem võimaldama koolitusi. 56% 2005.a Eesti ettevõttest pakkus oma töötajatele erinevaid õppimisvõimalusi. Ettevõtted ei tee koolituskavasid. 1999.a tegi koolituskavasid 12% ettevõtetest, 2005.a oli see jäänud samaks, suurtest ettevõtetest 61% oli koolituskava. Koolituseelarve oli 1999.a 12%, 2005.a 14% ettevõttest (Rummo, 2008). Autori arvates jääb puhastusteeninduse valdkond uuringus toodud keskmistele numbritele alla, senisest enam peaksid puhastusteenust pakkuvad ettevõtted teadvustama koolitusstrateegia vajadust.

Õppimist ja õppimisvalmisolekut mõjutab täiskasvanu õpikäsitlus, mis kujuneb sotsiaal-kultuurilises keskkonnas ning hõlmab arusaamu ja hoiakuid õppimise kohta, mis omakorda avalduvad teatud käitumises nii igapäeva elu- kui ka koolitussituatsioonides. Otsus osaleda koolituses ei tule alati inimesest endast, vaid dünaamilisest pingest, mis tekib õppurite ja sotsiaal-kultuurilise keskkonna vahel. Oluline on paremini esile tuua, millist kasu osaleja koolitusest saab (Jarvis, 1998; Jõgi, 2006).

Kureniidu järgi on õnnestunud koolitus mitmekülgne, sisaldab erinevaid koolitusmeetodeid (Kureniit, 1986). Koolitus on sihtrühma vajadusi arvestav ja sellega peab seotud olema kogu ettevõtte personal (Pesonen-Leinonen, 1999). Kureniidu arvates on oluline pidev tagasiside hankimine õppijatelt, et õpetaja saaks vajadusel teha muutusi õppeprotsessis. Sobiva õppemeetodi valimisel tuleb õpetajal lähtuda õppemeetodi põhilisest didaktilisest ülesandest- kuidas ja mil määral rakendatav meetod sunnib õppijaid materjali läbi töötama (Kureniit 1986). Motivatsioonile tuleb koolitusel tähelepanu pöörata. Motivatsiooni eriline mõjutaja on edu (Leppik, 2006).

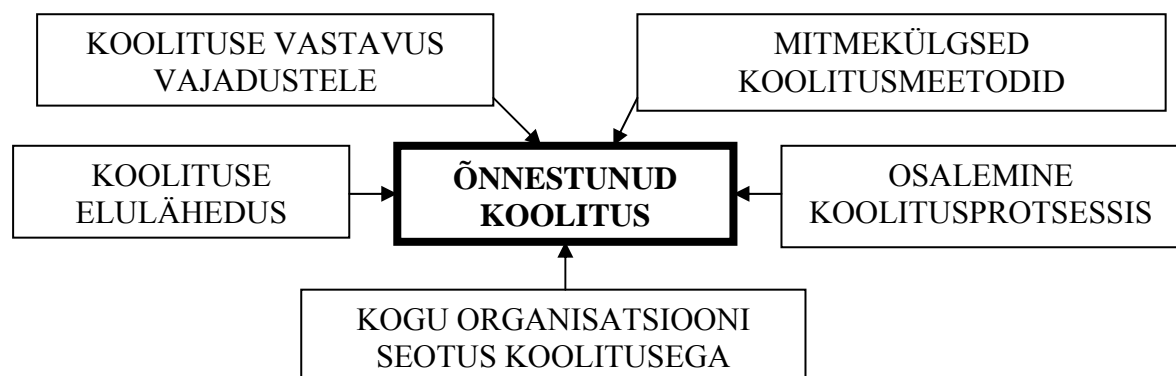
Töötades läbi erinevat täiskasvanute koolituse alast kirjandust (Jarvis, 1998; Kiviselg, All, Silla, Orav, 2006; OECD, 2004; Suomen Työministerio, 2005; Märja, Lõhmus, Jõgi, 2003; Leppik, 2006; Lønstrup, 1997; Markkula, Suurla, 1997) leiab autor, et puhastusteenindusealase koolituse planeerimisel peab arvestama järgmist:

- Õpe on õppijakeskne ning liitub muu elu- ja tegevuskeskkonnaga, oluline et see oleks täiskasvanute jaoks relevantne (oluline). Koolitus on paindlik, sobib täiskasvanute eluga ja ajagraafikuga.
- Õpe on kompetentsidel põhinev
- Rakendatakse kaasaegseid õppemeetodeid, e-õpet ja audiovisuaalseid võimalusi
- Tunnustades varem õpitut teadmisi ja oskusi, mis on omandatud töötades, kodus või muus eluvaldkonnas, saab vältida mõttetut ajaraiskamist varem õpitu

uuesti õppimiseks. Edu võtmeks on siinkohal täiskasvanutele sobiv, tänapäevane, usaldusväärne nõustamine ja õppeplaani koostamine. Seejuures kavandada tegevusi, mis aitavad kohata täiskasvanuid, kes on vähem motiveeritud õppima.

- Parandada täiskasvanute õppimist takistavaid tegureid- rahastamine, koolituste korraldamine jms. Vastutus rahastamise osas tuleks jagada kõikide asjaga seotute vahel.
- Parandada täiskasvanute koolituse kvaliteedi kontrolli. Kvaliteedi parandamine võib oluliselt lisada koolituse tulemuslikkust ja suurendada koolitusel osalejate hulka. Uurimused antud valdkonnas on ilmtingimata vajalikud.
- Tõhustada tegevuse koordineerimist. Koostöö partnerite vahel on mitmes riigis osutunud koordineerimise parandamisel heaks vahendiks.
- Kõikide täiskasvanute koolituse valdkondades tuleb püüelda integreeritud, kogu ühiskonnast lähtuvale tegevusele. Selline mõtteviis asetab isiku ja tööandja keskele kohale, kui luuakse plaane, rahastamiskavu jne. On vaja määratleda üksikindiidi, tööandja, valitsuse suhteline vastutusala kogutegevuses. On vaja tasakaalustada majandusliku arengu eesmärgid võrdõiguslikkuse, samuti sotsiaalse ja isikliku arengu eesmärkidega.
- Täiskasvanute karjäärinõustamine on osa tööjõu- ja koolitusteenuse poliitikast, seda ka töötavatele inimestele. Täiskasvanute nõustamise süsteem on kõikides maades kehvemini arenenud kui noorte nõustamine.

Arvestades eeltoodud argumente, on koristusvaldkonna töötajad koolitajale “raske kontingent”, kelle õpimotivatsioon võib-olla langenud, kuid koolitusvajadus on suur. Eduka koolituse eelduseks on hästi läbi mõeldud ja eesmärgistatud koolitus (joonis 4).



Joonis 4. Õnnestunud koolituse kesksed elemendid (Leiwo, 2000)

Tuginedes Leiwo uurimusele (2000) on edukas koristusalane koolitus mitmekesine, koolitusprotsessiga liidetakse tööülesandeid. Oluline on meetodite mitmekesisus, ei piisa vaid õpetaja jutust, koolitaval endal tuleb aktiivselt tegutseda. Eriti oluline on enne koolitust sihtrühma vajaduste välja selgitamine. Kureniidu järgi on tähtis õpetada täiskasvanuid praktikas kogetut teoreetiliselt põhjendama (Kureniit, 1986).

John Joker, kes on USA-s üle kümne aasta koristusalal koolitusi korraldanud, toob koristusalase koolituse kümme kuldreeglit:

1. Hädavajalik on täiustada koristusalaseid koolitusi. USA-s on koristus traumade rohkuselt viiendal kohal, suure osa kuludest moodustavad asjatult kulutatud vahendid ja aeg. Liialt kaua on töötatud vanaviisi. Selleks, et midagi muuta, tuleb panustada kvaliteetsesse koolitusse
2. Sageli on tähelepanu koondatud koolitajale- tähelepanu peab olema koondatud kuulajatele.
3. Koolitus- see pole lihtsalt toodete demonstratsioon. Koolitus peab omama praktilist iseloomu ja vastama kõigile võimalikele küsimustele.
4. Oluline on mõõta koolituse efektiivsust- jälgige koolituse tulemusi.
5. Tasuvad on tulemuse saavutamisele orienteeritud koolitused- võrrelda tuleb koolituse hinda ja sellest saadavat otsest kasu.
6. Sageli jäävad parimad ressursid kasutamata – oma arengu ja koolituste läbiviimise oskuste täiustamiseks ei tohi oma silmaringi piirata seniste töökohustuste kitsaste raamidega. (Jokeri andmetel on U.E. Deming öelnud: tööline, kes auku kaevab ei omanda kunagi täiuslikku augu kaevamise meetodit, kuna ta on liiga hõivatud augu kaevamisega).
7. Paljud koolitused ei anna loodetud tulemust- kui koolitus ei muuda inimese mõttemaailma, on see ebaefektiivne.
8. Enamus koristusalaseid koolitusi on igavad- koolituse ettevalmistamine on oluline.
9. Olge tagasihoidlikud- kuulajatelt on alati midagi õppida.
10. Vastupanu on vältimatu- olge alati valmis kohtuma kuulajate vastupanuga (Joker, 2008).

2. Empiiriline uurimus

2.1. Uurimuse eesmärk, hüpoteesid ja meetodika

Käesoleva töö empiirilise osa eesmärk on välja selgitada puhastusteeninduse valdkonnas töötavate inimeste (puhastusteenindajad, puhastustööde juhid) eripära, töötingimused ning erialase koolitusega seonduv ning näha eriala arengu tendentse. Selleks viidi läbi uurimus. Esimesel korral anketeeriti uuritavaid 2002. detsembrist- 2004. veebruar (edaspidi nimetatakse seda 2003.a uurimus) ja teist korda märts-aprill 2008.a (edaspidi 2008.a uurimus).

Töö hüpoteesid on:

1. Viie aasta jooksul on toimunud oluline nihe puhastusteenindajate ja puhastustööde juhtide koolitatuses.
2. Puhastustööde juhtide poolt eelistatuid puhastusteenindajate koolitusviisi on spetsialisti läbi viidav koolitus.
3. Puhastustööde juhtide ja puhastusteenindajate arvamused puhastusteenindaja jaoks oluliste töötingimuste osas on erinevad.
4. Täiendõppijad tunnevad rohkem kui puhastustööde juhid, et tegemist on alavääristatud ametiga.
5. Kõik küsitletud sihtrühmad eelistavad puhastusteenindaja nimetust koristajale.

2.1.1. Valim.

Uurimus viidi läbi kolmes sihtrühmas (vt tabel 1):

1. Töötud, kes osalesid puhastusteenindajaks ümberõppel, edaspidi nimetatakse seda sihtrühma **ümberõppijad**. Valim oli piiritletud koolituste toimumise ja nendel osalejate arvuga. Ümberõppijaid küsitleti vaid 2003.a uurimuses, kuna 2008.a uurimuse ajal oli töötute koolituse võrreldes varasemaga tunduvalt vähem. September 2007 kuni märts 2008 õppis või oli õpet alustanud OÜ Puhastusekspert koolitusel 22 töötut. 2003.a uuringus küsitleti kõiki OÜ Puhastusekspert läbi viidud töötutele mõeldud puhastusteenindajate koolitustel osalejaid, kokku 127 ümberõppijat, kellest 116 olid naised (91%) ja 9 mehed (7%), 2 küsitletut jätsid soo märkimata. Koolitatavad oli suunatud õppele TTA poolt, nende õpe kestis 224-362 tundi. Küsitleti 11 õppegrupis õppijaid,

koolitused toimusid Tallinnas (4 õppegruppi), Tartus (2 õppegruppi), Haapsalus (2 õppegruppi), Rakveres (2 õppegruppi), Viljandis (1 õppegrupp). Õpe toimus eesti keeles.

Tabel 1. Ankeetküsitluste läbi viimine

KEDA KÜSITLETI	KÜSITLEMISE AEG		KÜSITLETUTE ARV		KÜSITLETUID KOKKU
	I ETAPP (2003.a uurimus)	II ETAPP (2008.a uurimus)	I ETAPP (2003.a uurimus)	II ETAPP (2008.a uurimus)	
Ümberõppijad	Detsember 2002-veebuar 2004.a	-	127	-	127
Täiendõppijad	Detsember 2002-jaanuar 2004.a	Märts-aprill 2008.a	132	108	240
Puhastustööde juhid	Detsember 2002-veebuar 2004.a	Märts-aprill 2008.a	58	50	108
KOKKU			317	158	475

2. Puhastusteenust pakkuvate ettevõtete ja ise koristavate organisatsioonide poolt koolitusele saadetud või asutuses kohapeal toimunud töötavate puhastusteenindajate koolitusel osalejad. Edaspidi nimetatakse seda sihtrühma **täiendõppijad**. Puhastusteenindaja põhiülesandeks on elukeskkonna nõutaval tasemel puhtana hoidmine (Puhastusteenindaja I kutsestandard, 2006). Koolitused olid puhastustööde algtõdedest ja kestsid 1-2 päeva, esimesel küsitluse ajal viis koolitusi läbi töö autor, teise küsitluse ajal erinevad OÜ Puhastusekspert õpetajad. Antud valimi arv oli piiritletud koolituste toimumisega. 2003.a uurimuses küsitleti 10 õppegrupis õppijaid, kokku 134 täiendõppel osalejat, kes kõik olid naised. 2008.a uurimuses küsitleti 9 õppegrupis õppijaid, kokku 108 täiendõppel osalejat, kellest 107 olid naised (99%) ja 1 mees (1%). Suur osa koristuspersonalist Eestis räägib vaid vene keelt, seetõttu küsitleti nii vene (2003.a N=108; 82%; 2008.a N= 33; 31%) kui eesti keeles (2003.a N=26; 18%; 2008.a N=75; 59%).

3. Puhastustööde korraldamisega tegelevad inimesed, kelle otseses alluvuses töötavad puhastusteenindajad. Edaspidi nimetatakse seda sihtrühma **puhastustööde juhid**. Puhastustööde juhi põhiülesanded on koristustöö korraldamine objektil, puhastusteenindajate tööle rakendamine ja klientidega suhtlemine (Puhastustööde juht III kutsestandard, 2006). Tegemist on esmataseme juhiga. Uuringus küsitleti OÜ Puhastusekspert poolt korraldatavatel koolitustel osalejaid, ankeete saadeti nii elektrooniliselt kui ka paber kandjal, nii puhastusteenust pakkuvatesse ettevõtetesse kui ka ise koristavatesse asutustesse. 2003. a uuringus küsitleti 58 puhastustööde juhi, kellest mehi oli 8 (14%) ja naisi 48 (86%), 2008. a uuringus tagastasid ankeedid 50 puhastustööde juhti, kellest mehi oli 6 (12%) ja naisi 44 (88%) Kahel küsitlusel kokku saadi vastused 108 puhastustööde juhilt, mis on hinnanguliselt 10% Eestis antud alal tegutsevatest puhastustööde juhtimisega tegelevatest inimestest.

2.1.2. Uurimuse protseduur.

Uurimuse üks eesmärke oli näha eriala arengu tendentse, mida võimaldas uurimuse läbi viimine kahes etapis (2003. a ja 2008. a). Uuringut alustati pilootuuringuga, mille raames toimusid küsitlused 2002. a novembris. Pilootküsitlused viidi läbi 4 sihtrühmas:

1. Ümberõppijad (10 osalejat)
2. Puhastustööde juhid (8 osalejat)
3. Täiendõppijad (11 osalejat)
4. Puhastusteenust pakkuvates ettevõtetes töötavad puhastusteenindajad, kelle küsitlemine ei olnud seotud koolitustega (9 osalejat)

Peale pilootuuringut loobuti viimase sihtrühma küsitlemisest, kuna antud sihtrühma küsitlemine ei andnud uuringuks olulist lisainfot. Ankeetides tehti mitmeid muutusi sõnastuses, juhiste edastamises ning kasutatavates skaalades. Pilootuuring aitas täiendada uurimisinstrumenti ja leida uuringuks vajaliku valimi. Pilootuuringus kogutud andmed ei kajastu antud töös.

2003. a ja 2008. a ankeedid ei olnud sajaprotsendiliselt identsed. 2008. a uuringus tehti ümberõppijate ja puhastustööde juhtide ankeetides mõningaid muudatusi, mis võimaldasid koguda olulisi täiendavaid andmeid.

Küsitlus oli anonüümne. Küsitluste läbi viimist vaatame sihtrühmade kaupa:

1. Ümberõppijaid said ankeedi koolituse viimastel päevadel ning neil paluti küsimustikule vastata koolituspäeva lõpus. Tagastati kõik 127 jagatud ankeeti. Küsimustele vastamine võttis aega umbes 15-25 minutit.
2. Täiendõppijatele jagati ankeedid kahepäevase koolituse puhul esimese koolituspäeva lõpus ja paluti järgmisel päeval tagastada. Ühepäevase koolituse puhul paluti tavapärase koolituse tagasiside asemel vastata ankeetidele koolituspäeva lõpus. Tagastati kõik 240 ankeeti. Küsimustele vastamine võttis aega umbes 10-15 minutit.
3. Puhastustööde juhtide 2003.a uuringus küsitleti 1-2- päevastel puhastustööde juhtidele mõeldud koolitustel osalejaid. Vastamine toimus sarnaselt täiendõppijatega. Lisaks sellele viidi kokkulepitud arv ankeete ka puhastusteenust pakkuvasse ettevõtetesse. Tagastati kõik 58 ankeeti. 2008.a uuringus küsitleti koolitusel osalevaid puhastustööde juhte sarnaselt eelnevaga, levitati ankeete ka paber kandjal ning e-mailiga. E-maili teel saadetud ankeetidele vastamisel oli võimalus ankeet vastustega ka postitada, juhul kui sooviti tagada anonüümsus. Levitati kokku 130 ankeeti, millest täidetuna tagastati õigeaegselt 50.

2.1.3. Uurimuse instrumendid.

Küsitlemiseks kasutati autori koostatud ankeete (lisa 3-7, lisades toodud ankeetides on võrreldes uurimuses kasutatutega vähendatud vastamiseks mõeldud ridu), mille küsimusi võib vaadelda alaplokkidena:

1. Tausta andmed (ümberõppijad küsimused 1-8; täiendõppijad küsimused 1-3; puhastustööde juhid küsimused 2003.a 1-7, 2008.a. 1-6)
2. Koolitust puudutavad küsimused (ümberõppijad 9-19; täiendõppijad küsimused 9-14, 2008.a lisaküsimused 15; puhastustööde juhid küsimused 2003.a 8, 14-16, 2008.a 6, 13-15)
3. Puhastusteenindajana töötamist puudutavad küsimused (ümberõppijad 20-27; täiendõppijad 4-7, 2008.a lisaküsimused 17-20; puhastustööde juhid 2003.a 9-13, 17-31, 2008.a 7-11, 15-29)
4. Puhastusteenindust kui eriala puudutavad küsimused (ümberõppijad 28-32; täiendõppijad küsimus 8, 2008.a lisaküsimused 21-24; puhastustööde juhid küsimused 2003.a 32-37, 2008.a 30-37)

Ankeedis olevad andmed olid nimetuskaalal ja järjestikaskaalal. Küsimused võib ülesehituselt jaotada järgmiselt:

1. etteantud valikust sobiva variandi valimine
2. ei ja jah vastustega küsimused
3. etteantud väidete pingeritta seadmine
4. etteantud väidetele hinnangu andmine 5 palli skaalas, „mitte mingil juhul” kuni „väga oluline”
5. vabade vastustega küsimused

Ankeetküsitlus võimaldas koguda antud uuringuks vajaminevaid andmeid ja seetõttu oli piisavaks uurimisinstrumentiks.

Ümberõppijate ja puhastustööde juhtide ankeedid koostati pikemad, kuna neile vastamiseks oli võimalik planeerida pikemat aega. Pikema õppe puhul oli võimalik päeva lõpus kuni pool tundi kasutada küsimustele vastamiseks või koolitustel osalejad said ankeedid kaasa ja tagastasid järgmisel päeval. Täiendõppijad täitsid ankeedi koolituspäeva lõpus ning selleks kuluv aeg oli piiratud, seetõttu oli ankeedis olevate küsimusi vähem.

Ankeetide valiidsuse tagamiseks viid läbi pilootuuring ning paluti juhendajatelt eksperthinnanguid. Eeltoodule tuginedes tehti ankeetides muudatusi. Ankeetide reliaablus (Conbach'i alfa) oli puhastustööde juhtide ankeedil 0,62, täiendõppijatel 0,28, ümberõppijatel, ümberõppijatel 0,13. Madala reliaabluse tõttu teisel küsitlemisel ümberõppijate ankeediga andmeid ei kogutud.

2.1.4. Andmete analüüsimise meetodid.

Andmete töötlemiseks kasutati statistilist andmetötluse paketti SPSS ning andmete esialgseks sisestamiseks ja tabelite ning jooniste koostamiseks MS Excel 2003. Tulemuste tõlgendamiseks ja illustreerimiseks kasutati erinevaid kirjeldavaid karakteristikuid- aritmeetiline keskvärtus, mediaan, protsent, standardhälve, miinimum, maksimum.

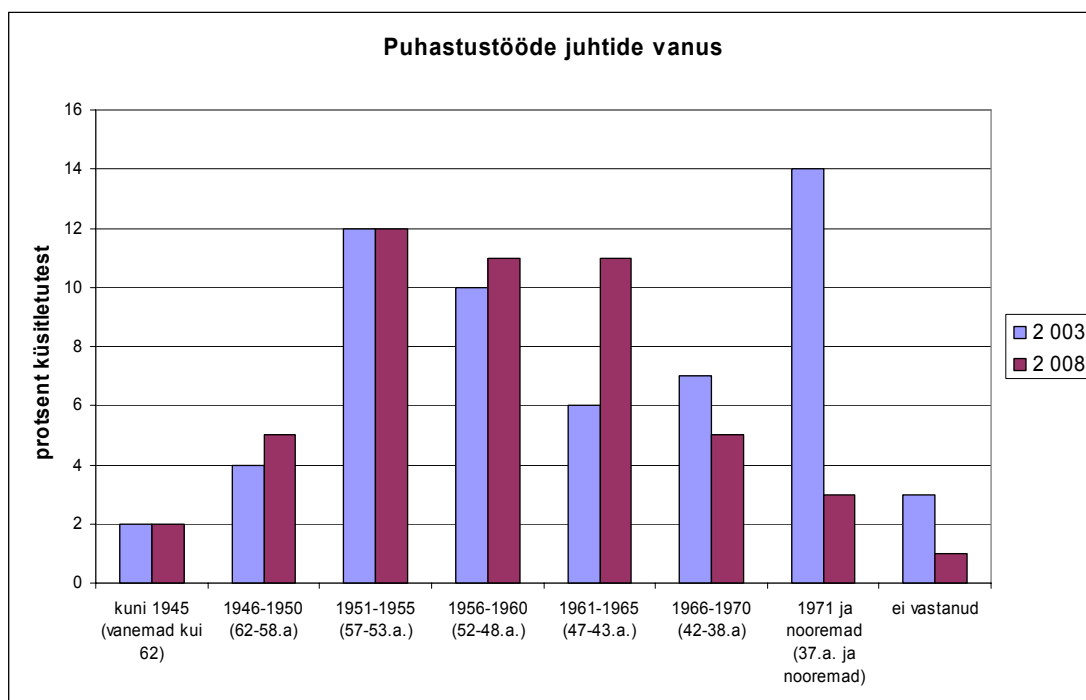
Erinevate tunnuste vahelise seose uurimiseks kasutati korrelatsiooni arvutamist (Jurjevitš, 2004; Luik, 2008). Student t-testi abil hinnati erineva valimi teatud tunnuste väärtuste aritmeetiliste keskmiste erinevust. Hii-ruut testi kasutati nominaalsetest tunnustest koosneva kogumi struktuuri hindamiseks (Luik, 2008).

2.2. Uurimuse tulemused ja arutelu

2.2.1. Puhastustööde juht ja tema ootused puhastusteenindajale.

Koristustööde sujumine või mitte sujumine sõltub suures osas puhastustööde juhist, tema isikuomadustest ja ettevalmistusest antud tööks.

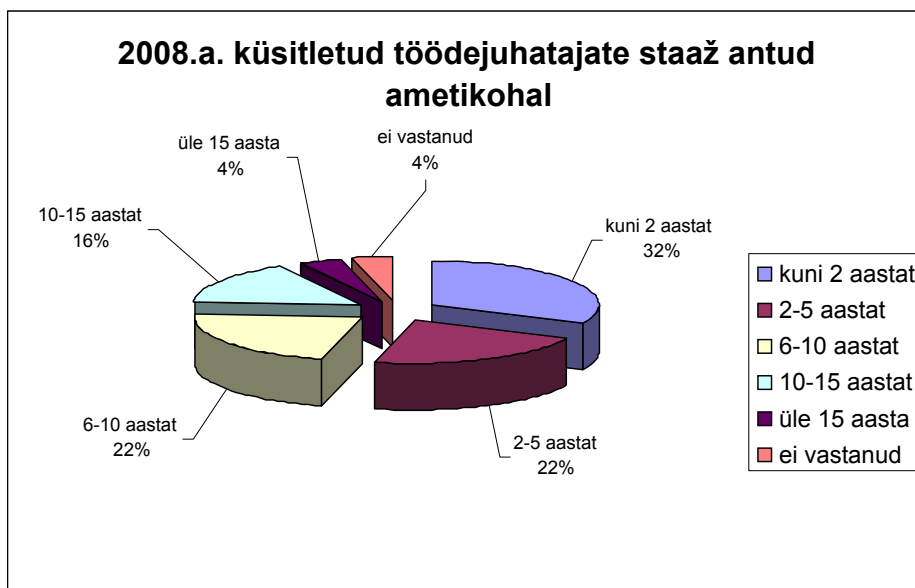
Puhastustööde juhtide vanus oli suhteliselt kõrge (joonis 5). 2003.a uuringus oli puhastustööde juhi aritmeetiline keskmine vanus 41,4 aastat (standardhälve 9,8), 2008.a uuringus 49,6 aastat (standardhälve 7,2). Tendents oli vananemise suunas, märgatav oli alla 37-aastaste puhastustööde juhtide osakaalu vähenemine (24%-lt 6%-le). Antud asjaolu tuleb arvestada koolitustel. Samas tuleb mõelda, kuidas saada noori alale tööle.



Joonis 5. Puhastustööde juhi vanus 2003.a ja 2008.a uurimuse põhjal (vastava vanuserühma kohta protsent küsitletutest)

Hariduselt oli enamus puhastustööde juhte kesk- või keskeriharidusega. 2003.a uuringus 81% ja 2008.a 70%, 2008.a oli mingil määral suurenenud kõrgharidusega juhtide osakaal (17%-lt 26%-ni). Hariduselt oli tegemist ühtlase tasemega ning uuritavate haridus oli suures osas keskharidus, mis vastab Puhastustööde juhi III kutsestandardis sätestatule (Puhastustööde juht III kutsestandard, 2006).

Puhastustööde juhi mediaankeskmine staaž oli 4,5 aastat (min 1 kuu, maksimum 33 aastat). 54% küsitletutest oli puhastustöödejuhina töötanud alla 5 aasta (joonis 6).



Joonis 6. Puhastustööde juhina töötamise staaž 2008.a küsitluse põhjal

Uuriti juhtide omandatud eriala ja varasemaid töökohti. Koostati koodid 8 enamlevinud valdkonnale. Tulemused on tabelis 2. 2003.a 65% ja 2008.a 66% küsitletutest ei saanud liigitada mingi kindla eriala alla. Puhastustööde juhtideks oli väga erineva eelneva erialase ettevalmistuse ja kogemusega inimesed, alal ei olnud ühe kindla valdkonna inimesi oluliselt rohkem kui teisi (t-test, $p > 0,05$).

Tabel 2. Puhastustööde juhtide omandatud eriala ja varasemad töökohad (protsent küsitletutest)

	Ei vastanud		Muud erialad		Kodeeringutes kasutatud 8 erialavaldkonda kokku (vabrikutöö, tervishoid, haridus, põllumajandus, raamatupidamine, toitlustamine, ehitus, kaubandus)		Kõige enam esinenud erialavaldkond	
	2003	2008	2003	2008	2003	2008	2003	2008
Omandatud eriala	30%	30%	35%	34%	35%	36%	Põllumajandus 9%	Kaubandus 10%
Varasemad töökohad	4%	2%	51%	50%	45%	48%	Kaubandus 19%	Kaubandus 16%

Edukas tegutsemine puhastustööde juhina eeldab koolitust. Ilma täieliku põhikoolitusest ei saa rääkida täielikust erialainimesest (Aulanko, 1996). 2003. a uuringus väitis 3 inimest ja 2008. a 1 inimene, et nad ei oma mingisugust väljaõpet. Ülejäänud olid vähem või rohkem koolitust saanud. Uuringus küsiti saadud koolituse liiki ja mahtu. Paljud märkisid, millist liiki koolitust on saanud, kuid jättis määratlemata, millises mahus (tabel 3).

Tabel 3. Puhastustööde juhtide saadud koolituse mahud keskmiselt päevades

	Asutis-sisene koolitus		Puhastustööde korraldamist puudutav koolitus		Puhastustööde aluste koolitus		Iseseisev töö		Paide projekti koolitus
	2003	2008	2003	2008	2003	2008	2003	2008	2008
Antud liiki koolitust saanute osakaal küsitletutest	64%	54%	62%	82%	57%	78%	48%	56%	30%
Koolitusmahu kohta vastanute arv	13	14	17	24	14	20	8	7	15
Mediaan/päevades *	3	2,5	2	4	2	2	10	6	40
Aritm. Kesk./päevades (stand. hälve) *	7,2 (7,7)	6,5 (11,9)	3,8 (4,0)	8,6 (10,0)	2,9 (3,9)	10,5 (16,5)	14 (16,0)	18,7 (36,1)	40 (0,0)

* arvestati antud küsimusele vastanuid

Võrreldes 2003. a ja 2008. a andmeid, oli kasvanud puhastustööde aluste koolitusel osalemise maht, mis oli statistiliselt oluliselt erinev (t -testiga $p < 0,01$). Oluliselt rohkem oli 2003. a kui 2008. a osavõtja kohta osaletud puhastustööde korraldamise koolitustel (t -testiga $p < 0,01$), vt tabel 3. Oluliselt suurem oli puhastustööde juhtide üldine koolitatus maht 2008. a. võrreldes 2003. a (t -testiga $p < 0,01$).

2008. a 50-st küsitletust olid 15 osalenud Paide Kutsekeskkooli ESF projekti „Puhastusteeninduse kvaliteedi viimine rahvusvahelisele tasemele” kaudu rahastatud puhastustööde juhtide koolitusel, mille maht oli 320 tundi ehk 40 õppepäeva. Antud projekti raames sai väljaõppe kokku 40 puhastustööde juhti, neist 21 sooritasid Eesti esimese Puhastustööde juhi III kutseeksami. Ilma Paide Kutsekeskkooli projekti koolitusest statistiliselt olulist erinevust 2003. a ja 2008. a puhastustööde juhtide koolitatuses ei olnud (t -testiga $p > 0,05$). Seega võib järeldada, et ettevõtete poolt korraldatavates koolitustes puhastustööde juhtidele olulisi muutusi ei olnud toimunud, erinevuse tõi vaid projekti poolt pakutud koolitus.

Puhastustööde juhid olid mõlema uuringu ajal arvamusel, et puhastusalane koolitus on vajalik- 2003.a arvas nii 98% ja 2008.a 100%. See oli kogu uurimuse kõige üksmeelsem vastus. Olulisemad koolituse vajaduse põhjendused olid:

- räägib „sama keelt”, mõistab olulisemaid termineid ja nende sisu, puhastustööde juhil ei jää sageli aega kõige sellega piisavalt tegeleda (2003.a 30 arvamust, 52 %, 2008.a 12 arvamust, 24% küsitletutest),
- koolitatud puhastusteenindaja tegutseb sihikindlamalt, tulemuseks on kvaliteetsem ja kiirem töö (2003.a 7 arvamust, 12 %, 2008.a 7 arvamust, 14% küsitletutest),
- õppimine on oluline, koolitus motiveerib töötajaid (2003.a 6 arvamust, 10 %, 2008.a 1 arvamus, 2% küsitletutest),
- koolituse läbinu mõistab, mida tähendab puhastusteenindus (2003.a 2 arvamust, 3 %, 2008.a 1 arvamus, 2% küsitletutest).

Koolituse vajadust ei põhjendanud 2003.a 13 küsitletut (23 %), 2008.a 29 küsitletut (58%). Koolituse vajaduses ei kaheldud, kuid piiratud ressursside tingimuses on oluline uurida ja määratleda, millist koolitust vajatakse ja kuidas seda läbi viia.

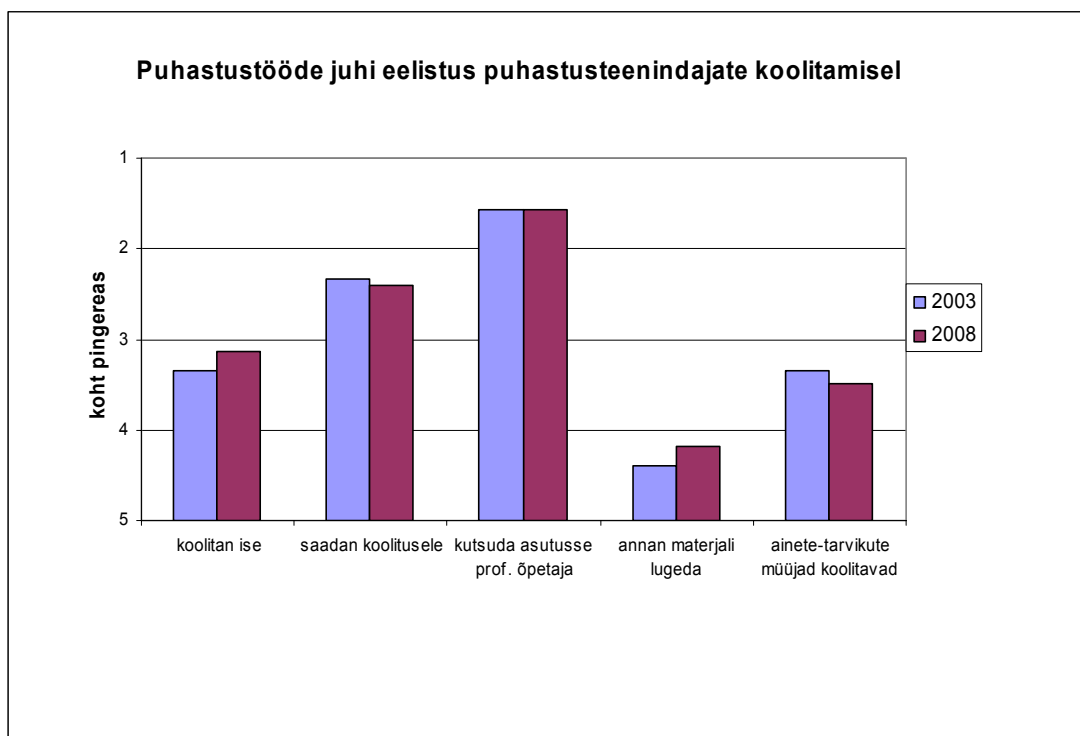
Uuriti, kui palju töötab puhastustööde juhi alluvuses puhastusteenindajaid küsitluse hetkel, kui palju neid on viimasel aastal tööle võetud, kui palju prognoositakse tööle võtta järgmisel aastal. Puhastusteenindajate arv töödejuhatajate alluvuses kõikus 1 kuni 300-ni, tulemused tabelis 4. Olukord keskmise töötajate arvu poolest 2003.a ja 2008.a uurimuse ajal polnud oluliselt erinev (t-test, $p > 0,05$).

Tabel 4. Puhastustööde juhi alluvuses töötavate puhastusteenindajate arv ning uute töötajate värbamine

PUHASTUSTÖÖDE JUHI ALLUVUSES OLEVATE TÖÖTAJATE ARV	2003	2008
Aritm keskmine töötajate arv	34,6	34,3
Mediaan keskmine töötajate arv	25	25
Töötajate arvu min ja max	1 /300	3 /300
Standardhälve töötajate arvust	46,9	44,4
Viimasel aastal tööle võetud töötajaid, aritm keskmine (standardhälve)	12,5 (20,4)	9,5 (8,4)
Prognoos vajatava töötajate osas järgmiseks aastaks aritm keskmine (standardhälve)	7,7 (9,9)	10,4 (12,0)

Viimasel aastal tööle võetute arv ei näita, kas tegemist oli tööjõu voolavusega või uute objektide käivitamisega. Tööle võetud puhastusteenindajate arvud aastatel 2003 ja 2008 polnud oluliselt erinevad (t-test, $p > 0,05$). Järgmiseks aastaks prognoositi 2003.a 39 % vähem uusi töötajaid. 2008.a 9% rohkem kui viimasel aastal tööle võeti.

Uuringus pöörati tähelepanu, millisel viisil eelistavad puhastustööde juhid koolitada puhastusteenindajaid. Selleks oli vaja panna pingeritta erialal enamlevinud koolitusviisid. Saadud tulemuse aritmeetilised keskmised kajastuvad joonisel 7.



Joonis 7. Puhastustööde juhtide eelistused puhastusteenindajate koolitamisel

Mõlema uuringu ajal oli eelistatuimaks viisiks kutsuda asutusse professionaalne õpetaja (t-testiga kõik võrdlused teiste koolitusviisidega $p < 0,01$). Seega võib tõestatuks lugeda teise hüpoteesi.

Huvitav on asjaolu, et keegi 108 küsitlusest ei valinud kõige eelistatumaks koolitusviisiks ainete ja tarvikute müüjate poolt läbiviidavat koolitust. Samas on antud viis koristusturul väga levinud. Peamiselt põhjusel, et selliseid koolitusi pakutakse eraldi tasuta. Oluline oleks edaspidi uurida, miks puhastustööde juhid ei eelista turul levinud koolitusviisi, kas ja milliseid ootuseid antud koolitus ei täida. Kõige väiksema eelistuse (t-testiga kõik võrdlused teiste koolitusviisidega $p < 0,01$) sai materjalide lugeda andmine,

kuigi selles oli märgata suurenemise tendentsi, mis ei olnud küll statistiliselt oluline (t-testiga $p > 0,05$). Põhjuseks võib olla rohkem ja paremate kirjalike materjalide olemasolu võrreldes varasemaga. Puhastustööde juhi enda koolituse viisi ja puhastusteenindaja koolitamise eelistuste vahel olulisi seoseid ei leitud. Kõik korrelatsioonid vahemikus 0,22 kuni $-0,18$ (kõikide puhul $p > 0,05$). 2003.a leiti nõrk korrelatsioon puhastustööde juhi koolituse mahu ja puhastusteenindajate ise koolitamise eelistuse vahel ($r=0,40$; $p < 0,01$) ning puhastusteenindaja saatmisel mõnele koolitusele ($r= 0,40$, $p < 0,01$), st mida rohkem oli puhastustööde juht koolitust saanud, seda kõrgema koha sai koolituste eelistuses puhastusteenindaja ise koolitamine ja saatmine mõnele koolitusele. 2008.a sellist korrelatsiooni ei leitud. 2003.a leiti nõrk korrelatsioon puhastustööde juhi staaži ja puhastusteenindajate ise koolitamise vahel ($r=0,31$; $p < 0,05$), staažikamad eelistasid puhastusteenindajaid ise koolitada. 2008.a sellist korrelatsiooni ei leitud. 2008.a leiti puhastustööde juhi alluvuses töötavate puhastusteenindajate arvu ja ise koolitamise eelistuse vahel nõrk korrelatsioon ($r= 0,39$; $p < 0,01$) ning ainete ja tarvikute müüja koolituse eelistuse vahel nõrk negatiivne korrelatsioon ($r= -0,29$; $p < 0,05$) st mida rohkem töötas juhi alluvuses puhastusteenindajaid, seda rohkem eelistati ise koolitada ja seda vähem eelistati ainete ja tarvikute müüja koolitust.

Uurimuses tunti huvi, kas puhastustööde juhtide alluvuses on varem töötanud väljaõppe saanud puhastusteenindajaid. 2003.a vastas jaatavalt 54% ja 2008.a 76% küsitletutest, 22 % võrra oli suurenenud koolitatud inimestega töötamise kogemus, mis on statistiliselt oluline muutus (t-testiga, $p < 0,05$). Koolitatud inimeste tööga olid 2003.a rahul 64% ja 2008.a 63% juhtidest. Varasemal küsitluses mainis inimtüübi rolli rahulolus 14%, siis hilisemas 28%. 18% 2003.a ja 9% 2008.a ei osanud üheselt öelda, kas ollakse rahul või ei. Koolitatud inimestega töötamise kogemuse oluline suurenemine viitab sellele, et alal on rohkem koolitatud inimesi.

2008.a uuringus küsiti puhastustööde juhtidelt, millist koolitust nad ise vajaks ning kas ja milliseid abistavaid materjale ning õppekirjandust oleks vaja. Kõik 50 (100%) küsitletut vastasid, milliseid koolitusi nad vajaksid ning 32 küsitletut (64%) vastas abimaterjalide ja õppekirjanduse kohta. Koolituste osas toodi esile:

- koristustööde tehnoloogiat puudutav (mustus, meetodid, pinnakatted, tarvikud jms), 15 vastanut (30%),
- suhtlemistreeningud, psühholoogiline koolitus, 9 vastanut (18%),
- juhtimisalaane koolitus, 5 vastanut (10%),
- kuluarvestusi puudutav, 3 vastanut (6%).

4 vastanu (8%) arvates oli koolitusi piisavalt, 14 küsitletu (28%) arvamused olid vähem esinevad. Lisaks teoreetilistele koolitustele mainiti praktika osatähtsust (5, 10% küsitletutest).

Abistavate materjalide ja õppekirjanduse osas peeti olulisemaks:

- koristustööde tehnoloogiat puudutav (mustus, meetodid, pinnakatted, tarvikud jms), 18 vastanut (36%),
- erinevad õppefilmid, 4 vastanut (8%),
- eriala foorum, ajakirjad, 4 vastanut (8%),
- suhtlemist puudutav, 2 vastanut (4%),
- puhastustööde juhtidele materjal, kus kõik olemas, 2 vastanut (4%).

Abistavate materjalide ja õppekirjanduse osas kerkis esile vajadus välja anda uus koristustööde põhitõdede õpik, samuti vajati lühemaid ja kompaktsemaid materjale, mis sobivad näiteks uutele töötajatele ning ajutisele tööjõule. Vajati ka venekeelseid materjale (5 vastaja arvates, 10%).

Analüüsidest puhastustööde juhtide eelistusi puhastusteenindajate tööle võtmisel, ilmnes, et nii 2003.a kui 2008.a eelistas 49% vastanutest naist, 2003.a 49% ning 2008.a 47% arvasid, et sugu ei oma tähtsust. Vanuselised eelistused puhastusteenindaja palkamisel on näha tabelis 5. Vanuselised eelistused ei olnud statistiliselt olulised (hiirruut test, $p > 0,05$).

Tabel 5. Puhastustööde juhtide vanuselised eelistused puhastusteenindaja tööle võtmisel

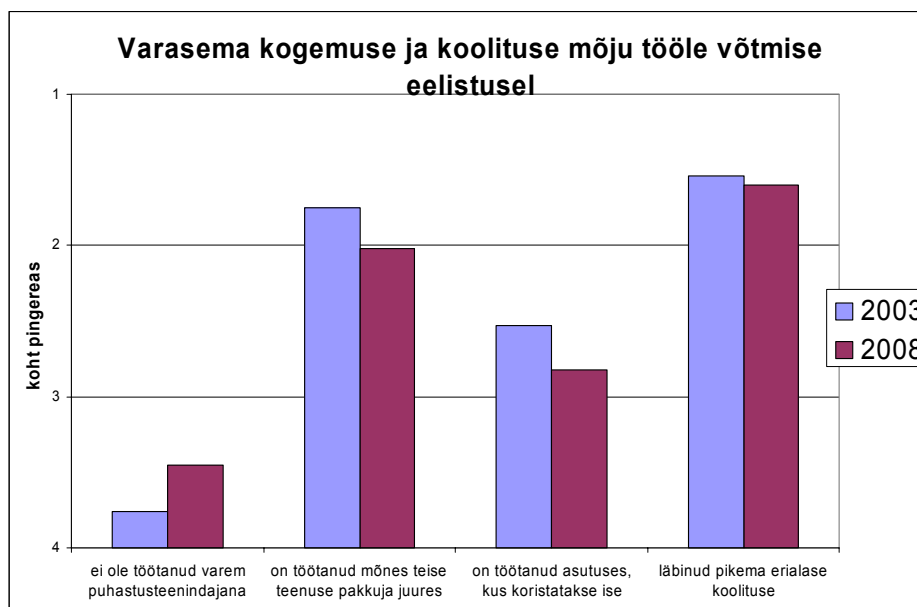
Vanusegrupid	2003.a teatud vanuse gruppi eelistanute protsent	2008.a teatudvanuse gruppi eelistanute protsent
kuni 25.a	0 %	0 %
25-40.a.	26 %	14 %
40-60.a.	29 %	25 %
pensionär	0 %	2 %
vanus ei ole oluline	43 %	57 %
ei vastanud	2 %	2 %

Laste arv või vanus mõjutas tööle võtmist 2003.a 22% ja 2008.a 32% küsitletute arvates, peamiselt põhjendatakse sellega, et väikesed lapsed on sageli haiged. 2008.a uuringus oli nõrk negatiivne korrelatsioon puhastustööde juhi alluvuses töötavate puhastusteenindajate arvu ja laste arvu või vanuse mõjul tööle võtmisel ($r = -0,32$,

$p < 0,05$), st mida rohkem oli töötajaid juhi alluvuses, seda vähem lapsed mõjutasid uue töötaja tööle võtmist. 2003.a sellist korrelatsiooni ei leitud ($r = 0,19$, $p > 0,05$).

Koristusosalal töötab palju eesti keelt mitterääkivaid inimesi, seetõttu uuriti räägitava keele mõju inimese tööle võtmisel. Variandid paluti panna pingeritta. Ainult vene keelt rääkivaid inimesi eelistati kõige vähem, keskmine koht pingereas mõlemal korral 3,8 (t-testiga, võrdlused 2003.a ja 2008.a uurimuses kõikide teiste variantidega $p < 0,01$). Vaid eesti keelt rääkivate inimeste koht pingereas mõlemal korral 2,8. Eestlasel ja muukeelsel, kes räägivad mõlemat keelt, 2008.a eelistustel statistiliselt olulist erinevust ei olnud (eestlastel aritmeetiliselt keskmine koht 1,6, muukeelsel 1,7; t-test, $p > 0,05$), aga 2003.a oli eestlaste eelistamine muukeelsetele statistiliselt oluline (eestlastel aritmeetiliselt keskmine koht 1,4, muukeelsel 2,0; t-test, $p < 0,01$). Sarnane tendents oli ka põhjendustel keele osas. Eesti keele oskuse olulisust toodi põhjenduseks 2003.a 21%, kuid 2008.a. 8%. Keel ei oma tähtsust, nii arvas 2003.a 7% küsitletutest, kuid 2008.a. 24%.

Uuriti eelneva kogemuse või koolituse mõju tööle võtmisel, vt joonis 8. Kõige eelistatumas olukorras olid pikema väljaõppe saanud inimesed. 2003.a ei olnud pikema koolituse läbinu tööle võtmisel statistiliselt olulist erinevust teises puhastusteenust pakkuvas ettevõttes töötanutega (t-test, $p > 0,05$). 2008.a uuringus oli võrdluses teiste ankeedis toodud võimalustega statistiliselt oluline erinevus (t-test, kõik $p < 0,05$).



Joonis 8. Varasema kogemuse või koolituse mõju tööle võtmise eelistusel

Võrreldes kogemusega ja ise koristavas ettevõttes töötanutega, olid koolitatute eelistamine oluliselt erinev (t- test, $p < 0,01$). Varasema kogemusteta ja väljaõppeta inimesed olid kõige vähem eelistatud, mis oli oluline erinevus võrreldes teistega mõlemal aastal (t-test, $p < 0,01$).

Uuriti mida peetakse puhastusteenindaja juures olulisteks omadusteks. Kõige olulisemaks mõlema uuringu ajal peeti ausust ja usaldusväarsust (tabel 6, t-test 2003.a ja 2008.a uuringus võrreldes kõikide teiste omadustega $p < 0,05$). Need on aspektid, mida koolitustel tuleb käsitleda.

Tabel 6. Puhastustööde juhi hinnangul olulised puhastusteenindaja omadused (max hinnang 5, min 1)

	Aus, usaldusväärne	Omaerialast väljaõpet	Hea suhtleja	Uuen-dustega kaasa minev	Viisa-kas	Tahab töötada PT-na	Korrekt -ne välimus	Ise-seisev	Teenin-dus-oskus
2003.a Aritmeetiline keskmine (standardhälve)	4,6 (0,5)	3,8 (1,0)	3,3 (1,1)	4,3 (0,6)	4,2 (0,7)	4,4 (0,5)	4,0 (0,8)	4,0 (0,8)	4,4 (0,5)
2008.a Aritmeetiline keskmine (standardhälve) *	4,9 (0,3)	4,0 (1,0)	3,7 (0,9)	4,4 (0,7)	4,4 (0,5)	4,6 (0,5)	4,2 (0,5)	4,1 (0,7)	4,5 (0,5)

* 2008.a hinnangud teisendati 2003.a samasse skaalasse

Võimalikest variantides kõige vähem oluline oli hea suhtleja (t-test 2003.a ja 2008.a uuringus võrreldes kõikide teiste omadustega $p < 0,01$) ja ka erialase väljaõppe olemasolu, kuigi mõlemas uuringus statistiliselt olulist erinevust ei olnud võrreldes iseseisvusega ja korrektse välimusega (t-test $p > 0,05$), teiste variantidega oli statistiliselt oluline erinevus olemas (t- test, $p < 0,05$). Üllatav on asjaolu, et eelistati tööle võtta koolitatud inimesi, kuid puhastusteenindaja oluliste omaduste juures ei peetud eelnevat erialast väljaõpet eriti oluliseks.

Puhastusteenindajate töölt lahkumise olulisemad põhjused mõlemal korral olid liialt väike palk (t-test, $p < 0,05$, va võrdluses leidis parema töö) ja leidis parema töö (t-test, $p < 0,05$, va liialt väike palk), vt tabel 7. Mainitud põhjused on omavahel seotud-töenäoliselt parem töö tähendab paremat palka. Vähem olulisteks põhjusteks peeti liigsete nõudmiste olemasolu ja probleeme töökorralduses, kuid need ei olnud statistiliselt oluliselt erinevad (2003.a ja 2008.a uurimuses võrdlused teiste põhjustega t-test $p > 0,05$).

Vallandamise põhilised põhjused olid: ei tule tööülesannetega toime (2003.a I põhjus, 2008.a III põhjus), alkoholism (II põhjus mõlemal uuringul) ja tööluusid (2003.a

III põhjus, 2008.a I põhjus). Neil põhjustel omavahel statistiliselt olulist erinevust ei olnud (t-test, $p > 0,05$). 2003.a oli statistiliselt oluline erinevus (t-test $p < 0,01$) varastamise, usalduse kuritarvitamise, sagedase haigestumise ja narkomaaniaga. 2008.a oli statistiliselt oluline erinevus sagedase haigestumise ja narkomaaniaga (t-test, $p < 0,05$). Koolitustel tuleb vallandamise põhjustele tähelepanu pöörata. Töölt lahkumise põhjuseid tuleb analüüsida ja ennetada töökohtades, et pidurdada tööjõu voolavust.

Tabel 7. Puhastustööde juhi hinnangul puhastusteenindajate töölt lahkumise põhjused (max hinnang 5, min 1)

	Leidis parema töö	Väike palk	Liigne töökoormus	Probleemid töökorralduses	Isiku-probleemid	Oskamatus õigesti koristada	Liialt kõrged nõudmised
2003.a. Aritmeetiline keskmine (stand hälve)	3,7 (1,1)	4,2 (0,8)	3,3 (1,0)	2,8 (0,9)	3,2 (1,0)	3,2 (1,2)	3,0 (1,1)
2008.a. Aritmeetiline keskmine (stand hälve) *	4,3 (0,8)	4,6 (0,7)	3,7 (0,9)	3,4 (1,0)	3,6 (0,9)	3,6 (1,1)	3,2 (0,9)

* 2008.a. hinnangud teisendati 2003.a samasse skaalasse

Puhastustööde juhte ja nende tööd puudutav kokkuvõtlikult:

- keskmise puhastustööde juht oli umbes 50-aastane keskharidusega naine, puhastustööde juhina töötanud vähem kui 5 aastat. Eelnevalt oli töötanud väga erinevatel ametikohtadel. Koolitust praegusel erialal töötamiseks oli saanud ligikaudu 8 päeva ning lisaks sellele oli ta ise läbi töötanud kirjalikke materjale samuti ligikaudu 8 päeva
- puhastustööde juht vajab koolitust, eeskätt puhastustööde algtõdedes, aga ka suhtlemisõpetust, juhtimist ja arvutiõpetust puudutavat
- vajati uusi õppematerjale nii eesti kui vene keeles
- puhastustööde juhtide arvates oli puhastusteenindajaid vaja kindlalt koolitada, selleks eelistatuim viis oli kutsuda asutusse professionaalne õpetaja
- puhastustööde juht eelistas puhastusteenindajana üle 40 aasta vanust naist, kes räägib eesti keelt, on eelnevalt õpetatud, aus ja usaldusväärne ning tahab koristada

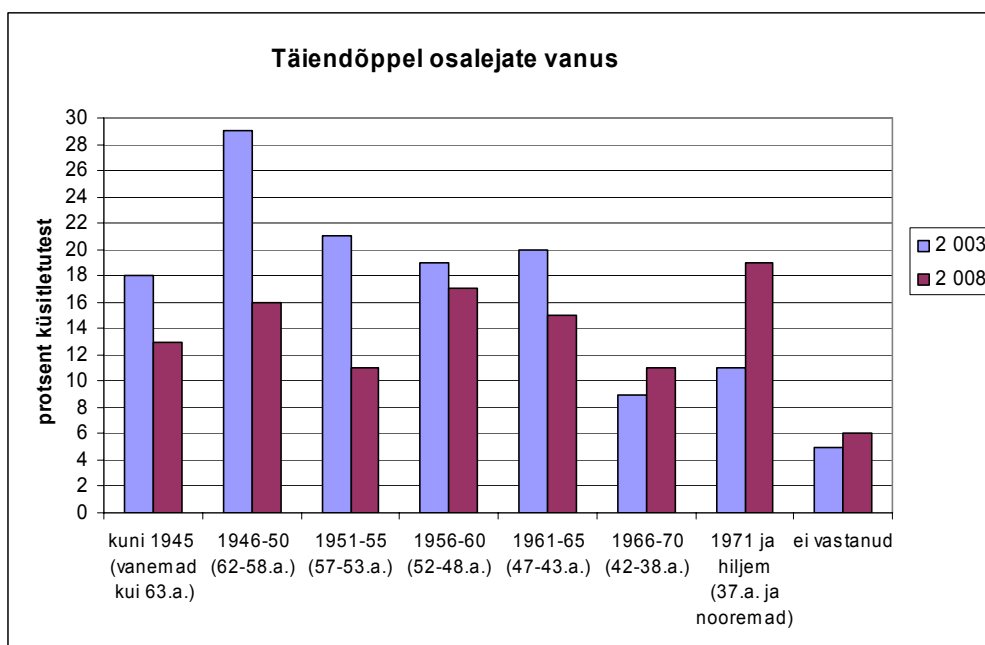
2.2.2. Täiendõppija ja tema ootused koolitusele ning tööelule.

2003.a uuringu ajal oli puhastusteenindaja aritmeetilise keskmise vanus 47,7 aastat (standardhälve 10,2) ja 2008.a uuringu ajal 52,6 aastat (standardhälve 42,7). Erialal tegutsejad oli erinevas vanuses. 2008.a uuringus paistis silma alla 33 –aastaste töötajate juurdekasv, mis on positiivne tendents (joonis 9), kuigi aritmeetiline keskmine vanus oli suurenenud 4,9 aastat.

2007.a novembris uuris Ida-Tallinna Keskhaigla Eestis haiglate koristamise olukorda, mh küsis puhastusteenindajate vanust. Andmed saadi 58 haiglates töötava puhastusteenindaja kohta (Roos, 2008). Haiglate tulemused oli väga sarnased antud uuringuga:

- 20-45 -aastaseid 30% (2008.a. antud uuringus 40%)
- 46-55 -aastaseid 27% (2008.a. antud uuringus 27%)
- 56-65 -aastaseid 29% (2008.a. antud uuringus 29%)
- üle 65 -aastaseid 14% (2008.a. antud uuringus 4%)

Samuti kinnitab haiglate uuring, et põhiline osa puhastusteenindajaid on 46-65 -aastased (56%), antud uuringus 2003.a 55%, 2008.a 54%.



Joonis 9. Täiendõppel osalejate vanus 2003.a ja 2008.a uurimuse põhjal (vastava vanuserühma kohta protsent)

Puhastusteenindajad olid vanuselisel erinevamad kui puhastustööde juhid, seda tuleb arvestada ka koolitustel. Tähelepanu tuleb pöörata noorte erialale meelitamisele ja hoidmisele. Ühe potentsiaalina võib olla sobivate isikute jätkamine esialgu abitöödejuhatajana, edasi iseseisva puhastustööde juhina.

2003.a uuringus 73% ja 2008.a 77% küsitletutest oli keskharidus. Võrreldes 2003.a ja 2008.a uurimust, oli vähenenud kõrgharidusega inimeste osakaal (20%-lt, 10%-le) ning kasvanud põhiharidusega inimeste osakaal (2%-lt 12%-le). Haridustaseme muutus ei olnud siiski statistiliselt oluline (t-test $p > 0,05$). Puhastusteenindaja I kutsetase määratleb, et üldjuhul peaks olema vähemalt põhiharidus (Puhastusteenindaja I kutsestandard, 2006), seega oli alal töötavad inimesed keskmiselt haritumad, kui on kutsetaseme miinimum-nõue. Kutsestandardi miinimum haridusnõudest oli 2003.a 93%-l ja 2008.a 85%-l rohkem haridust. Kõrgharidusega inimeste osakaalu vähenemine võib olla seletatav väiksema muukeelsete inimeste osakaaluga 2008.a küsitluses. Riigikeele oskuse puudumine mõjutab inimeste võimalusi tööturul, mis võib olla üheks põhjuseks, miks kõrgharidusega inimene töötab puhastusteenindajana.

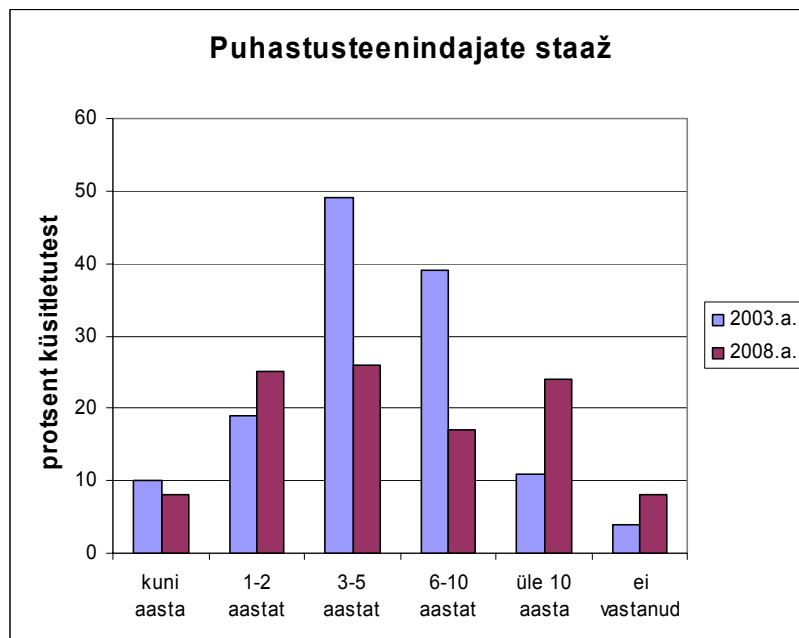
Ankeedis paluti kirjutada omandatud eriala. Erialad kodeeriti puhastustööde juhtidega samal viisil. Tulemused tabelis 8. 2003.a 74% ja 2008.a 80% vastanutest ei saanud liigitada mingi kindla eriala valdkonna alla. Võib öelda, et puhastusteenindajana töötasid erineva erialase ettevalmistuse saanud inimesed.

Tabel 8 Puhastusteenindajate omandatud eriala (protsent küsitletutest)

	Ei vastanud		Muud erialad		Kodeeringutes kasutatud 8 erialavaldkonda kokku (vabrikutöö, tervishoid, haridus, põllumajandus, raamatupidamine, toitlustamine, ehitus, kaubandus)		Kõige enam esinenud erialavaldkond	
	2003	2008	2003	2008	2003	2008	2003	2008
Omandatud eriala	51%	54%	23%	24%	26%	23%	Raamatupidamine 6%	Kaubandus 7%

Uuringus osalenud täiendõppijate, mediaan keskmine tööstaaž 2003.a oli 5 aastat (min 2 kuud, max 17 aastat) ja 2008.a 4 aastat (min 1 kuu, max 30 aastat). Üle 10 aastase staažiga töötajate osakaal täiendõppijate hulgas oli suurenenud, 2003.a 11%-lt 2008.a 23%-le, vt joonis 10. 2003.a oli 78% täiendõppijatest töötanud kuni 5 aastat, 2008.a aga

59%, seega 19% muutus üle 5 aasta töötanute osakaal. Antud andmed ei kajasta puhastusteenindajate üldist keskmist staaži, kuna koolitustele saadetakse tõenäoliselt asutuse jaoks olulisemad töötajad, ehk need, keda nähakse püsiva tööjõuna.



Joonis 10. Täiendõppel osaleja töötamise staaž puhastusteenindajana 2003.a ja 2008.a uurimuse põhjal

Tööjõu voolavus puhastusteenindajate hulgas on ettevõtetele probleemiks. 2008.a uuringu ajal pöördus töö autor mitmete Eesti ettevõtete poole küsimusega, milline on puhastusteenindajate tööjõu voolavus nende ettevõttes. Olukord on näha tabelis 9.

Tabel 9. Puhastusteenindajate tööjõu voolavus Eesti erinevate ettevõtete näitel

ETTEVÕTE	2007	2006	2005	2004
A	100%	80%		
B * töötajaid alla 50	65%	44%		
C	94%	104%	63%	53%
D * töötajaid alla 50	7%	4%	13%	0%
E *	16%			
F	31%			
G *	32%	23%		
H	25%			
I *	37%	36%	31%	34%

* oma koristus

Oli ettevõtteid, kus tööjõu volavus lähenes 100%-le või isegi ületas selle. Sellisel juhul keskmine töötaja töötas ettevõttes alla aasta. Tekib küsimus, kuidas tagada töötajate professionaalsus, millist koolitust nad vajaksid? Uuringus osalenud ümberõppijatest oli alla 1 aasta töötanud vähem kui 10% küsitletutest.

Uuringus pöörati tähelepanu täiendõppel osalejate tööga rahulolule, antud töö valiku põhjustele ning perspektiivile, kui kaua soovitakse jätkata töötamist. 2003. a valis töö puhastusteenindajana 8% küsitletutest põhjusel, et meeldib koristada, 2008. a aga 28%. See oli statistiliselt oluline muutus (t-test, $p < 0,01$) ja positiivne tendents. 2003. a 31% küsitletutest tuli antud alale, sest ei saanud paremat tööd. 2008. a oli see langenud 20%-ni, mis on statistiliselt oluline muutus (t-test, $p < 0,05$). Üks põhjus antud töö valikul on tööaja eripäral. Tööaja spetsiifikat puudutavaid faktoreid- võimalik töötada osalise tööajaga ning hommikul või õhtul töötamine ja päev on vaba; kokku pidasid tööle asumise põhjuseks 2003. a uuringus 49% ja 2008. a 37% vastanutest. 2003. a ja 2008. a puhastusteenindajana tööle asumiste põhjustes olid olulised erinevused (hii-ruut test, $p < 0,05$). Seega alale uute inimeste meelitamiseks võiks üks magnet olla osalise tööajaga töötamise võimalus.

Mõlemas uuringus oli nõrk korrelatsioon puhastusteenindajana tööle asumise põhjuse ja selle vahel, kui kaua kavatakse töötada, (2003. a $r = 0,25$; 2008. a $r = 0,28$, $p < 0,01$). Sellest järeldub, et mida olulisem oli tööle asumise põhjusena meeldib koristada, seda kauem sooviti töötada. Mida olulisem põhjus oli, et paremat tööd ei saanud, seda rohkem arvati, et töötatakse seni, kuni leitakse teine töö. 2003. a ja 2008. a uurimuses ei olnud statistiliselt olulisi erinevusi töötamise perspektiivi osas (hii-ruut test, $p > 0,05$). Tööle võtmisel tasuks tähelepanu pöörata tööle asumise motiividele, kui eesmärgiks on pikaajaline töösuhe.

2003. a oli oma tööga rahul 74%, 2008. a 83% küsitletutest. Rahulolu erinevus ei olnud küll statistiliselt oluline (t-test, $p > 0,05$), kuid näitab tendentsi tööga rahulolu suurenemisele. 2003. a leidis nõrk korrelatsioon tööga rahulolu ja kui kaua kavatakse töötada puhastusteenindajana vahel ($r = 0,33$, $p < 0,01$), st need, kes olid rahul oma tööga, kavatsesid ka jääda erialale tööle. 2008. a sellist korrelatsiooni ei leitud. Tööga rahulolu on oluline faktor tööjõu volavuse pidurdamisel. Uuringus paluti põhjendada oma arvamust tööga rahulolule. Tööle asumise põhjusena domineeris tööajaga seonduv, sama ka töö meeldimise põhjendustel (2003. a 32, s.o 35%, 2008. a 7, s.o 17% rahulolu põhjendanutest). 2008. a uuringus tulid rahulolu põhjusena esile hea kollektiiv ja suhted

ülemusega (13, s.o 13% rahulolu põhjendanutest). Suurenenud oli asjaolu, et meeldib koristada (2003.a 7, s.o 5%, 2008.a 13, s.o 13% rahulolu põhjendanutest). Huvitav on, et 2003.a head kollektiivi ja suhteid ülemusega esile ei toodud.

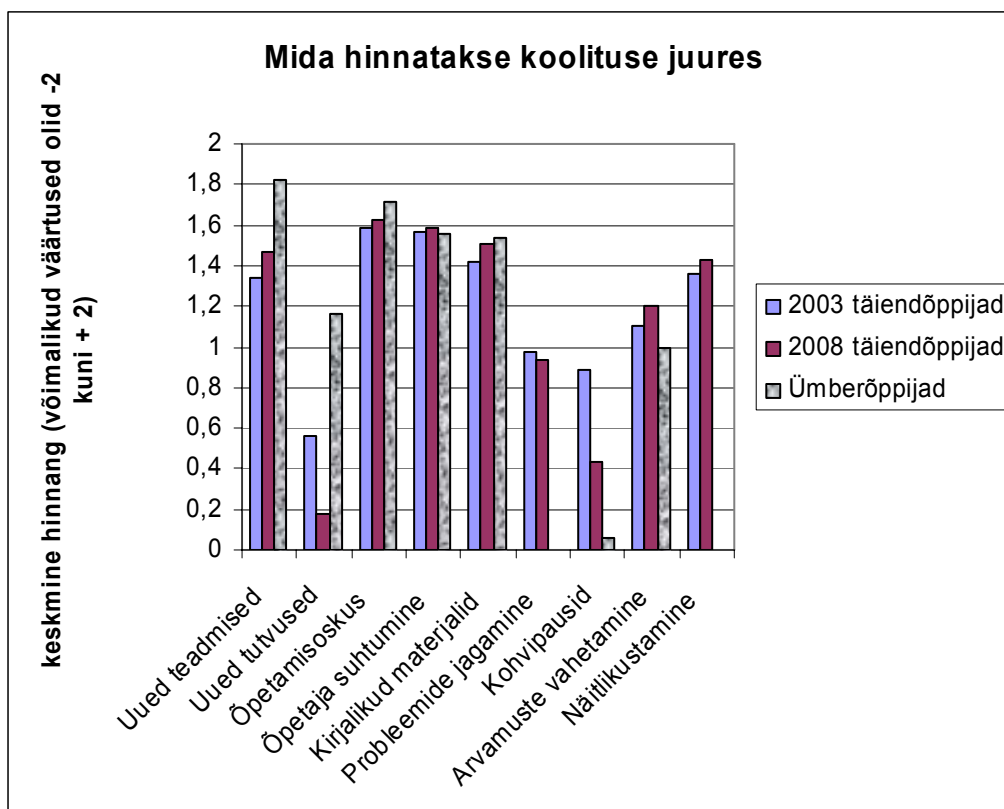
Töö mitte meeldimist põhjendasid 2003.a vähese palgaga 62% ei-vastust põhjendanutest, 2008.a 20%. 2008.a oli olulisemaks töö mitte meeldimise põhjuseks koristustöö alavääristus (33% vastust põhjendanutest), 2003.a pidas seda oluliseks põhjuseks 12%. Puhastusteenindajate palgad on viimase viie aastaga suurenenud ning tõusnud on üldine elatustase, see võib olla põhjuseks, miks vähest tasu 2008.a uuringus vähem mainiti.

Uuriti, kui kaua soovitakse puhastusteenindajana tööd jätkata. 2008.a suurenes antud küsimusele mitte vastanute arv (2003.a 3 ja 2008.a 13 küsitletut ei vastanud), kuid võime tõdeda 2003.a 53% ja 2008.a 47% küsitletutest tahtis jääda erialale. Töötamine kuni leitakse teine töö, oli vähenenud 36%-lt 27%-le, mis oli statistiliselt oluline muutus (t-testiga, $p < 0,05$).

2003.a ei olnud 86% küsitletud täiendõppijatest varem koolitusel osalenud, 2008.a aga 44%. Esmakordselt koolituse saanute hulga vähenemine 2008.a võrreldes 2003.a oli statistiliselt oluline muutus (t-test, $p < 0,01$). Siit võib järeldada, et täiendõppijate üldine koolitatus oli suurenenud. Põhjused võivad olla erinevad - koolitusi on hakatud rohkem korraldama või need asutused, kes koolitusi korraldavad, teevad seda pidevalt ning inimesed satuvad uuesti koolitusele. Hetkel uuriti täiendkoolitusel osalejaid, mitte puhastusteenindajaid üldiselt. Ei saa väita, et koolitusi on võrreldes varasemaga rohkem korraldatud. Varasematel koolitustel omandatud teadmiste kasutamine reaalses elus oli suurenenud 2003.a 30%-lt, 2008.a 60%-le, mis on statistiliselt oluline muutus (t-test, $p < 0,01$). Koolitusse positiivne suhtumine oli märgatav mõlema uuringu ajal. 2003.a 96% ja 2008.a 94% arvas, et koolitus on võimalus saada teadmisi ja ideid oma igapäevatöö kergemaks muutmiseks. Koolitusse suhtumise osas 2003.a ja 2008.a olulisi erinevusi ei olnud (hii-ruut test, $p > 0,05$).

Antud koolituse puhul kõige olulisemaks peeti 2008.a uusi teadmisi, mis oli võrreldes 2003.a kasvanud, kuid muutus ei olnud statistiliselt oluline (t-test, $p > 0,05$). Mõlema uuringu ajal peeti kõige olulisemaks õpetamisost, õpetaja suhtumist ja kirjalikke materjale (t-test $p < 0,05$ kõikide teiste tunnuste osas). Vähem oluliseks peeti kohvipauside osa, mille tähtsuse vähenemine oli statistiliselt oluline (t-test, $p < 0,01$) (joonis 11).

2008.a uuringus leiti mõõdukas korrelatsioon uute teadmiste ja teadmiste reaalses elus kasutamise vahel ($r=0,48$, $p<0,01$), st mida olulisemaks peeti koolituse juures uusi teadmisi, seda rohkem usuti saavat neid reaalses elus kasutada. 2003.a sellist korrelatsiooni ei leidunud. 2008.a oli nõrk korrelatsioon aktiivse arvamuste vahetamise ja reaalses elus teadmiste rakendamise vahel ($r=0,22$, $p<0,05$), st need, kes pidasid olulisemaks aktiivset arvamuste vahetamist, uskusid rohkem ka teadmiste kasutamist reaalses elus. Uuringus selgus, et kõige olulisemaks uueks teadmiseks olid koristusaineid, puhastusmeetodeid, koristustarvikuid.



Joonis 11. Koolituse juures hinnatakse (võrdluseks ümberõppijate hinnangud)

Tuginedes uurimuse tulemustele on täiendõppe puhul oluline pöörata esmalt tähelepanu uutele teadmistele, seejärel õpetaja tegevus ja koolitusmaterjalid. Oluline on ka aktiivne arvamuste vahetamine, mis võib toetada õpitu rakendamist reaalses elus.

2003.a 52% ja 2008.a 54% küsitletutest arvasid, et said palju uusi teadmisi, mida saab reaalses elus kasutada. Lisaks sellele arvasid 2003.a 37% ja 2008.a 28%, et nii mõndagi saab kasutada. Seega 82-89% leidsid läbitud koolitusest midagi reaalses elus kasutamiseks.

Olulisem täiendõppel osaleja kohta:

- keskmine täiendõppija oli umbes 50-aastane, tõenäoliselt muukeelne, keskharidusega naine, kelle haridus ja eelnev töökogemus olid erinevad
- puhastusteenindajana oli töötanud umbes 5 aastat
- suhtus oma töösse positiivselt, sest talle meeldis koristada, tahtis jätkata puhastusteenindajana töötamist, alale oli tulnud peamiselt osalise tööajaga töötamise võimaluse pärast
- 2008.a oli töö meeldimise olulisem põhjus hea kollektiiv ja suhted ülemusega
- oli ka varem koolitusel käinud, koolitusse suhtus positiivselt, kõige olulisem koolituse juures oli uued teadmised.

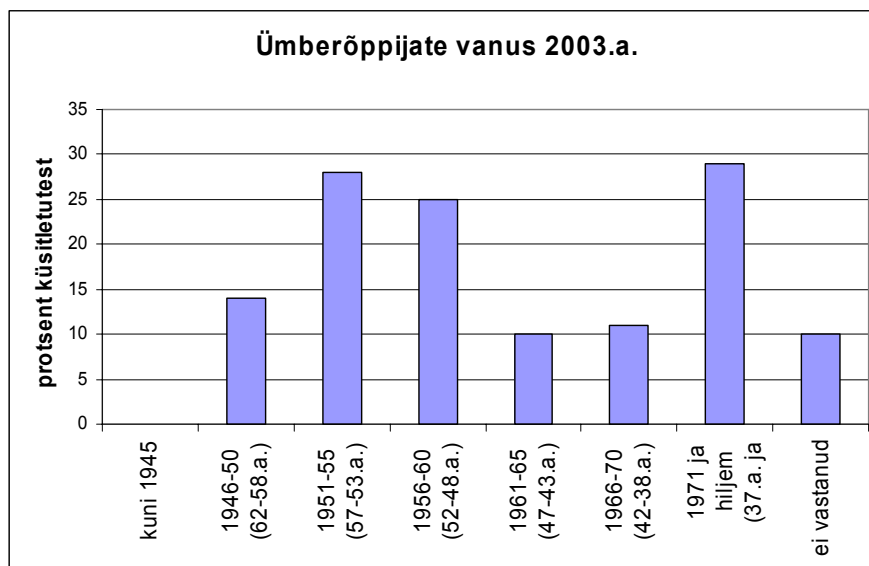
2.2.3. Ümberõppija ja tema ootused koolitusele ning tööelule.

TTA suunab töö kaotanud inimesi erinevatele koolitustele. Aastaid on koolitusi toimunud ka puhastusteenindajatele. TTA andmetel nähakse töötute hulgas puhastusteenindaja eriala prestiiži tõusmist, kuna teenindussektori palgad ei ole enam väga väikesed ning töö on võrreldes varasemaga puhtam (Pilvinski, 2008).

Töötute riskirühmadeks on vanemaealised, madalama haridustasemega, pikaajased, väikeste lastega, eesti keelt mitte rääkivad, puudega, noored ja vanglast vabanenud töötud. Riskirühma kuuluvate töötute osakaal 01.01.2008 seisuga oli töötute koguhulgast 70% (TTA, 2008). Suurele osale riskirühmast on puhastusteenindus sobiv eriala, kuna:

- võimaldab töötada osalise tööajaga, mis sobib väikeste lastega emadele, pensionieelikutele, aga ka töötamise jätkamiseks pensionieas, samuti pikka aega tööturult eemal olnutele, kellel puudub harjumus pikki päevi tööl olla
- eriala ei eelda kõrget haridustaset ja erialaseid kogemusi
- puhastusteenindajana leiab tööd ka eesti keelt oskamata
- Uni Europa seisukoht on, et pideva erialase koolituse ja sellega kaasneva töötajate motiveerimise kaudu on koristusalal võrreldes teiste aladega kergem sobitada tööturule inimesi, kellel on varem olnud probleeme või kes on olnud tööturult kaua eemal (Uni Europa 2004).

Antud uuringus küsitletud ümberõppijatest 93% olid naised ja 7% mehed. Suurim hulk olid 48-57-aastased (42%), teine suurem vanuserühm oli 37-aastat ja nooremad (29%). Nimetatud vanuserühmadesse kuuluvad ka TTA määratluse järgi riskirühmade töötud. Aritmeetiliselt keskmine vanus oli 41,0 aastat (standardhälve 11,0), vt joonis 12.



Joonis 12. Ümberõppijate vanus

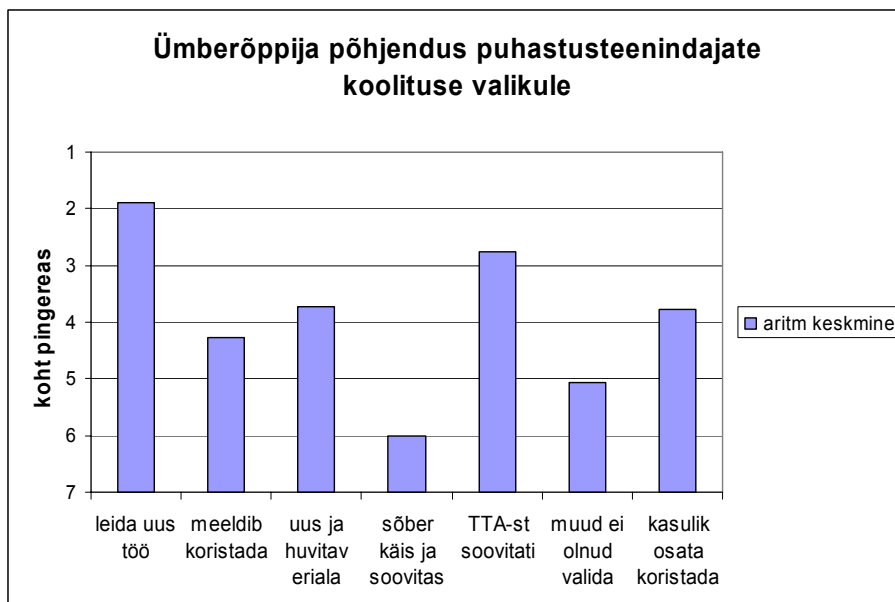
67%-l ümberõppijatest oli keskharidus, vaid 25% oli vähem haridust, 6% oli kõrgharidusega. Võrreldes täiendõppijatega, oli töötute hulgas rohkem madala haridustasemega inimesi. Täiendõppel osales 2-12% alla keskharidusega inimesi, mis oli võrreldes ümberõppijatega statistiliselt oluline erinevus (2003.a ja 2008.a t-test, $p < 0,05$). Samas võiks madala haridustasemega inimeste osakaal olla veelgi suurem.

Varasemalt omandatud eriala osas puudus ka ümberõppijatel teistest eristuv eriala, millega inimesed oleks varasemalt oluliselt rohkem kokku puutunud, vt tabel 10.

Tabel 10. Ümberõppijate omandatud eriala ja varasemad töökohad

	Ei vastanud	Muud erialad	Kodeeringutes kasutatud 8 erialavaldkonda kokku (vabrikutöö, tervishoid, haridus, põllumajandus, raamatupidamine, toitlustamine, ehitus, kaubandus)	Kõige enam esinenud erialavaldkond
Omandatud eriala	64 %	22 %	24 %	Toitlustus 7%
Varasemad töökohad	47 %	52 %	15 %	Kaubandus 7%

Oluline roll on õpitava eriala valikul. Selleks uuriti, miks olid töötud tulnud puhastusteenindaja koolitusele. Tulemused on näha joonisel 13. Kõige olulisem põhjus oli uue töö leidmine, sellele järgnes TTA konsultandi soovitus, järjestus oli statistiliselt oluline (võrreldes kõikide teiste põhjendustega t-test, $p < 0,01$).



Joonis 13. Põhjused miks ümberõppija tuleb puhastusteenindajate koolitusele

TTA konsultantidel on suur vastutus töötutele sobivate koolituste soovitamisel. Inimesele peab antud töö sobima ning tööturul peab olema potentsiaali erialal tööle rakendumiseks. Nõrk negatiivne korrelatsioon leidis koolituse valiku põhjuse- muud ei olnud valida ja puhastusteenindajana tööle asumise soovi vahel ($r = -0,28$, $p < 0,05$), st mida olulisem põhjus koolituse valikul oli, et muud ei olnud valida, seda vähem soovitakse sellel eriala tööle asuda. Seega juhuslikult koolitusele sattunute tööle rakendumine võib jääda tagasihoidlikuks. Konsultantide teadlikkust on võimalik tõsta erialaesindajate ja TTA pideva koostööga.

51% küsitletutel töötab tuttav puhastusteenindajana ning 69% tuttavatest oli oma tööga rahul. Ka see võib olla asjaolu, miks loodetakse leida uus töö. Korrelatsioone koolituse valiku põhjuste ja tuttavate puhastusteenindajate ning nende tööga rahulolu vahel siiski ei leitud ($r = 0,14$ – $(-0,14)$, $p > 0,05$).

Uuriti, mida ümberõppija hindab koolituse juures. Tulemused näitasid, et kõige tähtsamaks peeti uusi teadmisi (aritmeetiliselt keskmine hinnang 1,8, võrdlus kõikide teistega t-test, $p < 0,05$). Järgmiseks oli õpetaja õpetamisoskus (aritmeetiliselt keskmine hinnang 1,7, võrdlus kõikide teistega $p < 0,05$, vaid võrdluses kasutatavate tervikutega, t-

test, $p > 0,05$). Vähem olulised olid kohvipausid (võrdluses kõikide teistega t-test, $p < 0,01$). Järelkult edukas koolitus saab alguse eriala hästi tundvast, heade õpetamisostkustega õpetajast.

Ümberõppijate hinnangul vajas töö kaotanud inimene koolitusel eeskätt korralikku väljaõpet (võrdlus kõikide teiste põhjustega, t-test, $p < 0,01$) ja infot töö leidmise kohta (võrdlus kõikide teiste põhjustega, t-test, $p < 0,01$). Kõige vähem oluliseks peeti nõustamist töötamist takistavate tegurite osas (võrdlus kõikide teiste põhjustega, t-test, $p < 0,01$). Tõenäoliselt ei oska või ei taha inimene näha põhjuseid, mis takistavad tal tööturul konkurentsivõimelisena püsida. Vanusega leiti nõrgad korrelatsioonid põhjuste vahel, mida vajab töö kaotanud inimene:

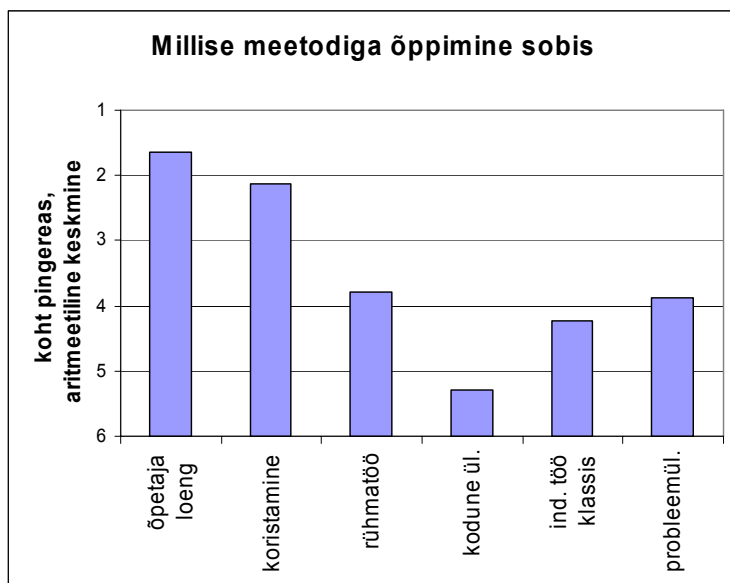
1. vanus ja korralik väljaõpe ($r = 0,27$, $p < 0,05$), st vanuse suurenedes muutub olulisemaks korralik väljaõpe
2. vanus ja informatsioon töökohtade leidmiseks ($r = 0,28$, $p < 0,05$), st vanuse suurenedes muutub olulisemaks informatsiooni saamine töökohtadest uuel erialal
3. vanus ja nõustamine võimalike töötamist takistavate probleemide ületamiseks vahel ($r = 0,31$, $p < 0,01$), st nooremad pidasid sellist nõustamist vähem oluliseks.

Antud koolituse puhul arvas 98%, et pakutud teooria oli piisav, samuti praktika (82%). Oli ka arvamusi, et ettevõtte praktika võiks olla lühem. Seda tingis tõenäoliselt asjaolu, ettevõtte praktika eest praktikant tasu ei saanud. 99% küsitletutest pidas vajalikuks loenguid CV kirjutamisest, tööintervjuudest, seega ümberõppijate koolitus ei saa keskenduda vaid eriala õppele.

Sobivamate õpimeetodite väljaselgitamiseks paluti seada pingeritta 6 erinevat meetodit. Tulemused joonisel 14. Parimateks peeti õpetaja loengut, mis oli statistiliselt oluline (võrdlus kõikide teiste meetoditega t-test, $p < 0,01$) ja koos koristamist (võrdlus kõikide teiste meetoditega, t-test, $p < 0,01$). Nõrk korrelatsioon leiti parima õppimisviisi-praktilise koristamise ja järgneva vahel:

1. mida vajab töö kaotanud inimene- korralikku erialast väljaõpet ($r = 0,32$, $p < 0,01$), st mida olulisem oli korralik erialane väljaõpe, seda rohkem meeldib õppimine läbi koristamise.
2. tööle asumise soov ($r = 0,21$, $p < 0,05$), st mida rohkem sooviti õppimise käigus koristada, seda suurem oli soov erialal tööle asuda.

Järelikult töötü suhtumine õppe ajal praktilisse tegevusse on oluline näitaja tema arvamuses erialasse ja soovi puhastusteenindajana tööle asuda.



Joonis 14. Õpimeetodite eelsitused ümberõppijatel

Individaalseid tegevusi hinnati vähem, mis oli statistiliselt oluline- kodused ülesanded (võrdlus teiste meetoditega t-test, $p < 0,01$) ja individuaalne töö klassis (võrdlus teiste meetoditega t-tst, $p < 0,05$). See on mõistetav, sest täiskasvanud omandavad õppematerjali: ainult kuulates 20%; kuulates ja nähes 50%; kuulates, nähes, kaasa rääkides 70%; kuulates, nähes, kaasa rääkides ja tegutsedes 90% (Märja, Lõhmus, Jõgi, 2003).

Uuriti, millised õpetatud osad said kõige enam selgeks. Esile toodi koolitusel esimesena õpetatud teemad, vt tabel 11. Vähem mainitud teemade õpetamisele tuleb pöörata rohkem tähelepanu.

Senisest enam sooviti koolitusel koristamist õpetaja juhendamisel (32% küsitletutest). 19% arvas, et juurde oleks vaja nõustamist puudutavaid teemasid ja 19%, et teavet tööle asumise võimaluste kohta. Need soovid sarnanevad küsimuse, mida vajab töö kaotanud inimene, vastustega.

88% küsitletutest olid arvamusel, et antud koolitus aitab püsida tööturul konkurentsivõimelisena („jah, kindlasti” ja „peaks andma eelise” arvamused kokku).

Tabel 11. Ümberõppijatel kõige enam selgeks saanud osa (ankeedis võis märkida üks või mitu teemat)

Õpetatav teema	Antud osa kõige enam selgeks saanute arv	Antud osa kõige enam selgeks saanute protsent
Koristustarvikud	66	52%
Koristusmeetodid	63	50%
Koristusained, tensiidid	56	44%
Pinnakatted	47	37%
Mustus, vesi	38	30%
Koristusmasinad	25	20%
Kaitsevahendid	24	19%
Töö planeerimine	21	17%
Ergonoomia	21	17%
Erinevate asutuste koristamine	19	15%
Erinevate objektide hooldus	16	13%
Klientide teenindamine	13	10%
Koristustööde kulud	7	6%
Koristustööde mõõdistamine	2	2%

Mida vähem oluline oli koolituse valiku põhjuste pingereas, et muud ei olnud valida, seda rohkem arvati, et koolitus aitab püsida tööturul konkurentsivõimelisena ($r=-0,21$, $p<0,05$). 87% soovisid antud erialal tööle asuda. 65% (soovin jääda; soovin jääda ning võimalusel edasi areneda kokku) olid arvamusel, et soovivad erialale jääda, kuid suurem osa (58%) soovis alal edasi areneda. 24% plaanis töötada seni, kuni leiab teise töö. Sellest järeldatuna peaks ettevõtteid mõtlema, mida neil on pakkuda koolitatud puhastusteenindajatele, kes tahavad jääda ja edasi areneda. Tuleks arvestada, et nende puhul on tegemist nn. erialaoskustega inimestega. Nende ootused tööelule erinevad ajutise tööjõu ootustest. Erialaoskustega inimesel on üldjuhul rohkem pakkuda ka ettevõttele, seda eeskätt objektidel, kus koristamine toimub tänapäevastel viisidel. Pesonen-Leinoneni järgi sõltub ametialane areng eeskätt sellest, milliseid vabadusi antakse indiviidile oma töö korraldamiseks antud organisatsioonis (Pesonen-Leinonen, 1999). Seega koolitatud inimesel peaks olema rohkem vabadusi kui ajutisel tööjõul.

90% küsitletutest arvasid, et soovitaksid antud koolitust oma sõpradele.

Põhjenduseks toodi, et saab palju uusi teadmisi (55% küsitletutest), on võimalik leida tööd (11%) ja koolitusel on hea olla (4%). Nõrk korrelatsioon leidis sõbrale soovitamise ja tööle asumise soovi vahel ($r=0,19$, $p<0,05$), st kui soovitakse ise asuda antud erialal tööle, siis ollakse valmis soovitama koolitust ka sõbrale.

Olulisem ümberõppijast:

- ümberõppija oli 40-50- aastane, keskharidusega naine, eelnev töökogemus ja omandatud eriala olid väga erinevad,
- ümberõppel olid kõige olulisemad uued teadmised, kuid ka õpetaja õpetamisoskus ja suhtumine, oodati abi töö leidmisel,
- lisaks erialasele õppele oli töötute koolitusel oluline sotsiaalsete oskuste arendamine ning tööotsingut puudutav,
- koolitusel taheti tegutseda koos õpetajaga, meeldis koos koristamine ja ka teooria,
- ümberõppel osalejad uskusid, et koolitus aitab püsida konkurentsivõimelisena, sooviti tööle minna, jäädagi erialale, aga samas edasi areneda,
- suurem osa olid valmis koolitust soovitama sõpradele
- kui koolitusele tuleku põhjuseks oli sisemine motivatsioon (meeldib koristada), siis meeldis koristada koolitusel ning taheti erialal tööle asuda.

2.2.4. Puhastusteenindaja töötingimused.

Eriala propageerimiseks ja töötute hulgast sobivate inimeste leidmiseks on oluline hästi tunda puhastusvaldkonna töötingimusi. 2008.a küsiti puhastusteenindajatelt lisaküsimusena, mitu tundi on nende tööaeg lepingu järgi ja kui kaua nad tegelikult töötavad. Lepingu järgi oli 8- tunnine töö 68%-l, 8- tunnist töötamist mainis vaid 17% küsitletutest, seega vaid iga neljas puhastusteenindaja, kellel töölepingus 8 tunnine tööaeg, töötab ka 8 tundi.

Puhastustööde juhtidelt uuriti puhastusteenindaja tööaja kohta, paludes märkida üks variant, millise tööajaga töötab suurem osa töötajatest. 2003.a 38% ja 2008.a 54% märkis mitu või ei märkinud üldse, sellest võib järeldada, et koristusalal on tegemist väga erinevate tööaegadega, raske on tuua esile ühte kõige olulisemat. Ümberõppijate eelistused tööaja suhtes tabelis 12. Eelistatuim oli täiskohaga töö ühel objektil, mis oli statistiliselt oluline (t-test, $p < 0,01$).

2008.a oli nõrk korrelatsioon kui kaua kavatsetakse töötada puhastusteenindajana ja lepingujärgse töötundide arvu vahel ($r = 0,26$, $p < 0,05$), st kellel lepingu järgi rohkem

tööd, soovib jääda erialale. Seega on täiskohaga töö üks võimalus inimesi kauem alal hoida, samal seisukohal on ka Uni Europa (Uni Europa, 2004).

Tabel 12. Ümberõppijate eelistused tööaja suhtes

	Aritm keskmine	Standardhälve
Täiskohaga töö	0,9	1,2
Graafiku lausel	-0,1	1,3
Hommikuti mõni tund	0,5	1,3
Õhtuti mõni tund	0,5	1,4
Täiskoht, erinevatel objektidel	-0,1	1,4

Hinnangute skaala +2 kuni -2.

Uuriti, mida peavad erinevad osapooled töötingimuste juures kõige olulisemaks. Küsitluses paluti panna pingeritta erinevad asjaolud. Küsitleti puhastustööde juhte 2003.a ja 2008.a uuringus, ümberõppijad ja täiendõppijad 2008.a uuringus. Saadud tulemuste põhjal koostati pingeread, vt tabel 13.

Tabel 13. Töötingimuste pingerida erinevatel sihtrühmadel

Töötingimuste juures hinnatud asjaolud	Ümberõppijate arvates koht pingereas	Täiendõppijate arvates koht pingereas (2008)	Puhastustööde juhtide arvates koht pingereas (2003.a.)	Puhastustööde juhtide arvates koht pingereas (2008.a.)
Õigeaegselt makstud palk	IV	V	I	II
Korralikud koristustarvikud	I	I	II	III
Ausalt makstud palk	V	IV	III	I
Tööandja heatahtlik suhtumine	II	II	IV	IV
Tööandja poolne piisav informeerimine	III	III	VI	V
Preemia maksmine heade töötulemuste eest	VI	VI	V	VI
t-testi tulemused (koht võrdluses teiste kohtadega)	Kõik võrdlused $p < 0,01$	Kõik võrdlused $p < 0,01$	Kõik võrdlused $p < 0,05$	I-III koht omavahelises võrdluses $p > 0,05$, teised võrdlused $p < 0,05$

Ümberõppijate ja täiendõppijate arvamused olid oluliselt erinevad puhastustööde juhtide arvamusest (ümberõppijate ja täiendõppijate tulemuste võrdlus puhastustööde juhtide arvamusega 2003.a ja 2008.a kõikides võrdlustes t-test $p < 0,05$). Seega leidis kinnitust kolmandana püstitatud hüpotees.

Puhastustööde juhid peavad rahaga seonduvat (õigeaegne palga maksmine, ausalt makstud palk, preemiad) olulisemaks kui täiend- ja ümberõppijad (t-test, $p < 0,05$).

Puhastustööde juhid hindasid madalamalt endapoolseid võimalusi (tööandja heatahtlik suhtumine, tööandjapoolne piisav informeerimine). Ümber- ja täiendõppijad pidasid neid olulisemaks (t-test, $p < 0,05$). Sellele lisaks töid 2008.a küsitletud täiendõppijad esile töö meeldivuse põhjusena:

- head kollektiivi (11 arvamust, 13% neist, kellele töö meeldis)
- häid suhteid ülemusega (5 arvamust, 6% neist, kellele töö meeldis)
- töö meeldib (12 arvamust, 14% neist, kellele töö meeldis)
- sobiv tööaeg (9 arvamust, 11% neist, kellele töö meeldis).

Korralikud koristustarvikud olid kõikide küsitletute arvates kõrgel kohal (I-III koht), see on aspekt, mis seob töötaja ja tööandja arvamust. Edaspidistes uuringutes tuleks töötingimusi põhjalikumalt uurida, töötada välja abinõud, mis võimaldaks rohkem lähendada töötaja soove ja tööandja pakutavat. Leida võimalikud abinõud inimeste paremaks erialal püsimiseks. Puhastusteenindaja töötingimuste parandamise osas on potentsiaali puhastustööde juhi tegevuse ja suhtumise osas.

Puhastusteenindaja palga kohta küsiti puhastustööde juhtidelt mõlema uuringu ajal, ümberõppijatelt ja täiendõppijatelt 2008.a uuringus. 2003.a puhastustööde juhtide uuringu põhjal aritmeetiliselt keskmine tunnitasu oli 20,3 kr/h (standardhälve 4,6). 2002.a, kui alustati küsitlemist, oli miinimumpalga tunnihind 12,8 kr. Küsitlemise periood langes kolme aastanumbrisse, miinimumpalk tõusis igal aastal. Seega arvestades palgatõusu sel perioodil ja inflatsiooni, muutus olukord kiiresti. 2008.a oli aritmeetiliselt keskmine tasu 37,5 kr/h (standardhälve 8,6). Mõnes ankeedis olid vastajad toonud tunnitasude vahemikud, sel juhul sisestati andmetesse numbrite keskmine, seega oli siin toodud maksimumist veelgi kõrgemaid tunnitasusid. Kui võrrelda keskmist puhastusteenindaja tunnitasu miinimumpalgaga 2003.a ja 2008.a uuringus, siis 2003.a ületas puhastusteenindaja keskmine tunnitasu miinimumpalga tunnitasu 55%. 2008.a keskmine tasu ületas miinimumpalga tunnitasu 35%-ga. Sellest ei saa siiski paikapanevaid järeldusi teha, kuna eelkirjeldatud põhjustel palgastatistika ei ole piisav.

Ümberõppijatelt küsiti, millise palgaga nad oleks nõus tööle minema. 16% oli nõus tööle minema ainult siis, kui nad saavad kahekordse miinimumpalga. Kui vaadelda 2008.a küsitletud täiendõppijaid, siis sellist palka sai vaid 3% küsitletutest. 2008.a uuring näitas, et 51% täiendõppel osalejaid töötas miinimumpalgaga. Järgmine suurem vahemik oli 5000-8000 kr/ kuus, sellist palka sai 43% 2008.a küsitletud täiendõppijatest.

Vaadeldes palga piiri, mis oli 2003. a uuringus reaalne ja mille juures ümberõppija oli nõus tööle minema, oleks umbes 70% ümberõppijatest läinud tööle, aga 30% mitte.

Olulisem töötingimuste juures:

- lepingus sätestatud tööaeg ei vastanud alati tegelikkusele, sageli töötati vähem,
- tööajad koristusalal olid erinevad, kuid inimesed tahtsid rohkem päevast ja täiskohaga tööd (samal seisukohal on ka Uni Europa, 2004). Kellel oli pikem tööaeg, need tahtsid ka eriala juurde jääda.
- puhastusteenindajad ootasid head suhtumist, head kollektiivi, korralikke tarvikuid, juhid arvasid, et probleemid lahendaks suures osas raha,
- miinimumpalgaga töötas pea pool puhastusteenindajatest, kuid $\frac{3}{4}$ neist ei töötanud lepingulist aega täis. Keskmise puhastusteenindaja teenis 2008. a I poolaastal 6300 EEK kuus.

2.2.5. Puudega inimeste võimalused puhastusteenindajana töötamisel.

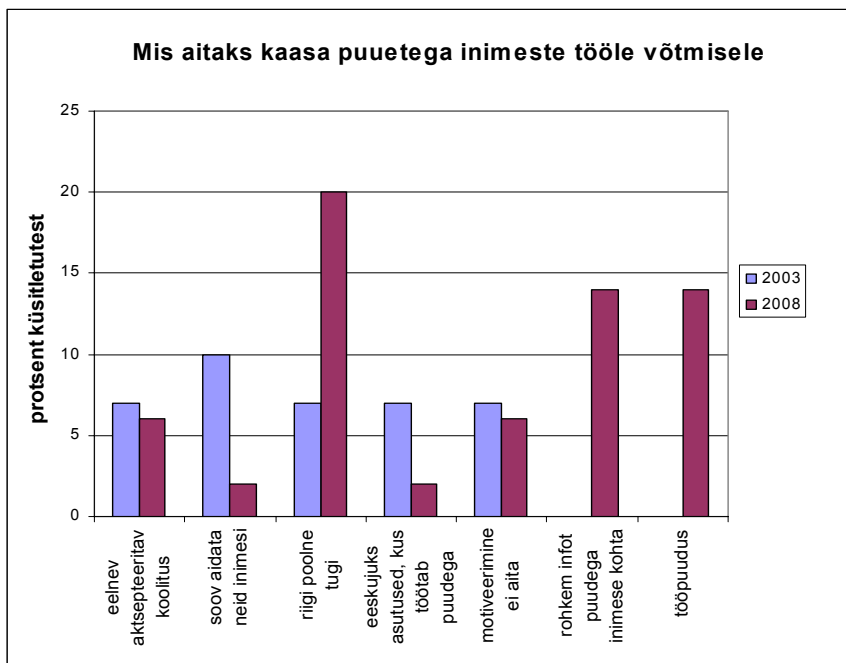
Eesti kutsekoolides puhastusteeninduse erialal õppivad õpilased on suures osas kerge vaimse puudega noored. Puhastusteeninduse eriala sobib ka kurtidele. Seetõttu uuriti, millised on nende inimeste võimalused hiljem tööd leida.

2003. a oli 37%-l puhastustööde juhtidel kogemus kerge vaimse puudega inimeste tööle rakendamisel, 2008. a oli juba 58%-l. Kurtide puhul oli kogemus 2003. a 11% ja 2008. a 27%. 2008. a oli oluliselt rohkematel juhtidel puudega inimeste töötamise kogemus (t-test, $p < 0,05$). Valmisolek võtta vaimse puudega inimene tööle oli 2003. a 71% ja 2008. a 69% juhtidest, statistiliselt olulisi muutusi ei olnud toimunud (t-test, $p > 0,05$). Uuriti ka tingimusi, mille puhul ollakse valmis vaimse puudega inimesi tööle rakendada. Kõige olulisem oli töötaja iseseisev ülesannetega toime tulemine, nii arvas 2003. a 51% ja 2008. a 19% vastust põhjendanutest. Samas toodi esile ka sobivate ülesannete olemasolu, seda pidas oluliseks 2003. a 38% ja 2008. a 56% vastust põhjendanutest. 2003. a ei mainitud eelneva õppe tähtsust puudega inimese tööle võtmisel. 2008. a põhjendas 6% vastanutest, et võtaks puudega inimese tööle, kui teda on eelnevalt õpetatud. Vahepealsel ajal suurenenud vaimse puudega inimestega töötamise kogemus võib-olla tingitud kogemusest kutsekoolide õpilastega ja seetõttu osatakse senisest rohkem mainida ka koolitust. Vaimse puudega inimesega varem töötamise kogemuse ja tööle võtmise valmisoleku vahel seost ei leitud (2003. a $r = 0,11$; 2008. a $r = 0,06$, $p > 0,05$).

2003.a 60% ja 2008.a 78% puhastustööde juhtidest olid valmis tööle võtma kurdi inimese, mis oli statistiliselt oluline muutus (t-test, $p < 0,05$). Tingimusena toodi esile iseseisvalt tööga toimetulekut (2003.a 39%, 2008.a 22% vastust põhjendanutest). Puudega inimese mitte töölevõtmist põhjendati mõlema puude puhul võimalike raskustega mõistmisel (2003.a 7, 2008.a 8 arvamust, mõlemad puuded kokku) ning asutuse spetsiifikaga (2003.a 7, 2008.a 6 arvamust, mõlemad puuded kokku).

Puudega inimese tööle võtmise või mittevõtmise põhjendustes väljendus puhastustööde juhtide teadmatus (36%-l põhjendustest) nende inimeste eripärast. Teadmatus võib olla takistavaks teguriks puudega inimesel töö leidmisel. Puhastustööde juht ei tea, kas oskab temaga suhelda, tööülesandeid selgitada jms. Kasuks tuleks õppe ajal praktiseerimine tulevastes töökohtades ja tunnistused, millel on hinnang, kuidas, millega, millistest tingimustes antud inimene toime tuleb.

Riik pakub rahalist abi puudega inimeste tööle rakendamiseks. Uuringus pöörati tähelepanu kas ja mil määral rahaline tugi motiveerib puudega inimesi tööle võtma. 2003.a arvas 39% ja 2008.a juba 60%, mis on oluline muutus (t-test, $p < 0,01$), et rahaline tugi mõjutab puudega inimese tööle rakendamist. Seda põhjendati suures osas asjaoluga, et tööd tuleb juurde (2003.a 10, 2008.a 7 arvamust) ja juhendajale oleks vaja maksta lisatasu (2003.a 3, 2008.a 6 arvamust). Samas uuriti, mis veel aitaks kaasa puuetega inimeste tööle võtmisele, tulemused on joonisel 15.



Joonis 15. Tegevused mida annaks teha puhastustööde juhtide arvates puuetega inimeste paremaks tööle rakendamiseks

2008.a arvamustesse oli lisandunud tööpuudus ja info levitamine puudega inimeste kohta. Samas oli vähenenud inimlike aspektide tähtsus, nagu soov aidata (10%-lt 2%-le) ning eeskujuks toomine (7%-lt 2%-le) ning selle mõju.

Olulisem puudega inimeste töötamisest puhastusteeninduses:

- puudega inimesed töötasid varasemast sagedamini puhastusteenindajana,
- koolitajad, sotsiaaltöötajad peaks paremini edastama tööandjale millega inimene toime tuleb, erialased oskused ja sotsiaalsed võimed
- eelnev erialane õpe aitas kaasa tööle rakendumisele.
- suurim võimalus tööd saada oli puudega inimesel, kes oli õpetatud; kaasa aitas ka riigipoolne rahaline tugi ettevõtetele, et tasustada puudega inimese juhendaja tööd.

2.2.6. Ühiskonna hinnang puhastusteenindaja ametile.

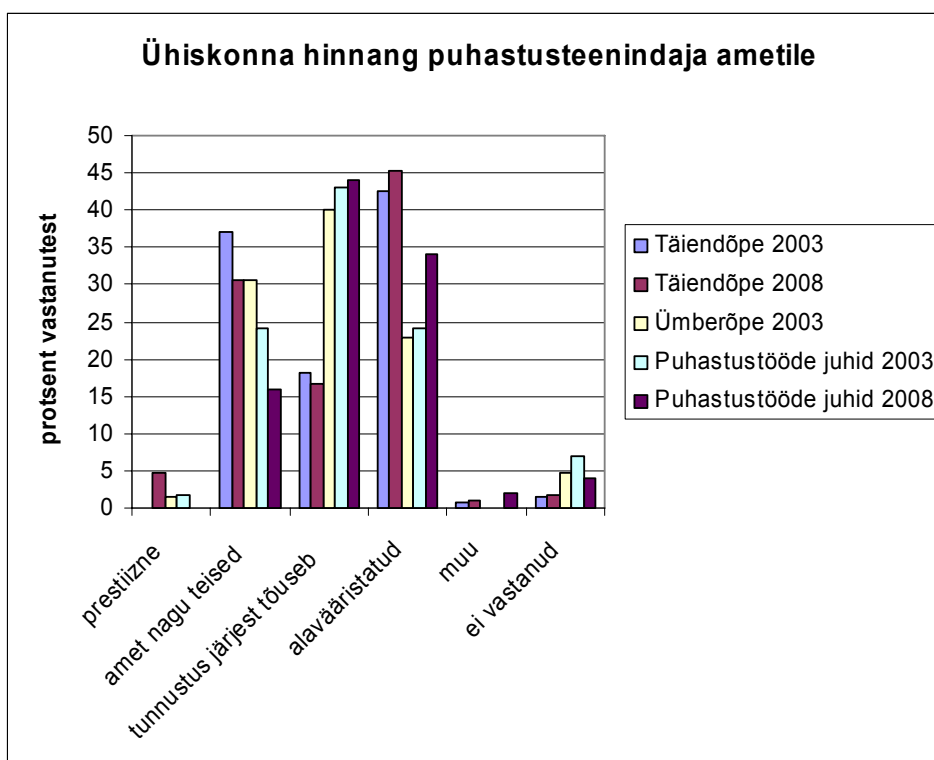
Uuringus küsiti, milliseid stereotüüpe antud eriala kohta teatakse. Siinkohal mõned sagedamini mainitud:

- koristaja on sinise kitli ja ämbriga vanamutt, kes käib ja kamandab (kokku 17 arvamust),
- koristaja on „madalamat sorti” inimene, sageli sotsiaalsete probleemidega (kokku 15 arvamust),
- kui muud tööd ei saa, siis koristajaks ikka saab (kokku 14 arvamust),
- kõik oskavad koristada, seda ei olegi vaja õppida (kokku 12 arvamust),
- koristamise tulemus on vaid siis näha, kui koristajat ei olnud tööl (kokku 8 arvamust).

Paraku on need kõik negatiivse alatooniga. Müüdid ja stereotüübid mõjutavad inimeste meelepilte kaua ning nendest on raske vabaneda. Sellega tuleb arvestada ka koristusalal ning teadlikult tegeleda nende mõju vähendamisega.

Kõikidelt sihtrühmadelt küsiti, milline on nende arvates ühiskonna hinnang puhastusteenindaja ametile. Kõikidest vastanutest 34% peab seda alavääristatud tööks; 32% arvab, et tunnustus järjest tõuseb; 28% on veendunud, et amet nagu kõik teised, tulemused sihtrühmade kaupa vt joonisel 16.

Arvamused jagunevad kolmeks pea võrdseks rühmaks- positiivne-optimistlik suhtumine, negatiivne ja ükskõikne. Arvamus, et tegemist on alavääristatud tööga, oli suurenenud puhastustööde juhtide osas (2003.a 24%-lt, 2008.a 34%-le), kuid see ei olnud statistiliselt oluline erinevus (t-test, $p>0,05$). 2003. a ja 2008. a võrdluses täiendõppijate arvamus ühiskonna hinnangu osas olulisi erinevusi ei olnud (hii-ruut test $p>0,05$). Võrreldes täiendõppijate ja puhastustööde juhtide arvamus eriala alavääristatuse kohta, siis 2003. a oli see oluliselt erinev (t-test, $p<0,01$), st täiendõppijad tundsid oluliselt rohkem kui puhastustööde juhid eriala alavääristatust. 2008. a olulist erinevust ei olnud (t-test, $p>0,05$). Seega neljas hüpotees leidis kinnitust vaid 2003. a uurimuse osas, kuid 2008. a uurimuse osas mitte.



Joonis 16. Ühiskonna hinnang puhastusteenindaja ametile vastanute arvates

Vähemaks oli jäänud neid puhastustööde juhte, kes arvasid, et tegemist on ametiga nagu kõik teisedki (2003. a 24%-lt, 2008. a 16%-le), kuid see ei olnud statistiliselt oluline (t-test, $p>0,05$). Juhtide suhtumisel on suur mõju puhastusteenindajatele, kogu teenuse sujumisele ja ala mainele. 2008. a arvas 34%, et tegemist on alavääristatud tööga, see arvamus kandub edasi töötajale. See on aspekt, millega tuleb ettevõtetal ja koolitajatel tegeleda.

Nõrk negatiivne korrelatsioon leidis koolituse valiku põhjuse- uus ja huvitav eriala ning erialale ühiskonna hinnangu vahel ($r=-0,28$, $p<0,01$), st mida olulisem oli eriala valiku põhjusena eriala uudsus, seda vähem tajuti puhastusteeninduse alavääristatust. Siit võiks järeldada, et alavääristatuse tunne algab inimeses endas. Kui arvab, et on uudne, mis on positiivne tunnetus, siis ei taju alavääristatust. Täiendõppijate puhul leiti 2003.a nõrk korrelatsioon hinnang ametile ja:

- rahvuse vahel ($r= 0,36$, $p<0,01$), st muukeelsed inimesed tunnevad rohkem eriala alavääristatust
- rahulolu tööga vahel ($r= 0,24$, $p<0,05$), st kes on tööga rahul, need tunnevad erialasse positiivsemat suhtumist.

2008.a leiti täiendõppijate puhul nõrk korrelatsioon hinnang ametile ja:

- palga vahel ($r= -0,23$, $p<0,05$), st mida suurem palk, seda vähem tuntakse alavääristatust
- töölepingu järgse tööaja vahel ($r= 0,21$, $p<0,05$), st need kellel pikem tööaeg, tajuvad paremat suhtumist erialasse
- haridusega ($r= 0,23$, $p<0,05$), st haritumad tunnevad rohkem eriala alavääristatust.

Uuriti, kuidas on parem nimetada koristustööd tegevat inimest, kas puhastusteenindaja või koristaja. 62-94% erinevate sihtrühmade puhul arvas, et puhastusteenindaja (võrdlus kõikide sihtrühmade puhul koristaja ja puhastusteenindaja t-test, $p<0,01$). Arvamust põhjendati puhastusteenindaja nimetuse positiivse mõjuga (ümberõppijatest 73 küsitletut, puhastustööde juhtidest 2003.a 29 ja 2008.a 19 küsitletut). Seega on leidnud kinnitust viies püstitatud hüpotees.

Nõrk negatiivne korrelatsioon leiti puhastustööde teostaja nimetuse ja ühiskonna hinnangu vahel ($r=-0,18$, $p<0,05$), st need, kes eelistasid nimetust puhastusteenindaja, tunnevad vähem eriala alavääristatust. Seega puhastusteenindaja nimetuse kasutamine peaks aitama ala positiivse imago kujundamisele kaasa.

Nägemaks sisemist suhtumist ning usku erialasse, küsiti puhastustööde juhtidelt ja ümberõppijatelt, kas puhastusteenindust soovitatakse õppida oma lastel. Lastele soovitakse alati parimat. 34% ümberõppijatest soovitasid puhastusteenindust õppida oma lastel, 49% küsitletutest ei soovitanud (17% ei vastanud sellele küsimusele). Eriala õppida soovitamise põhjusteks toodi: kasulik koolitus, vajalik oskus elus (67%), võimalik alati tööd leida, ka lisatööna (9%), kui ise soovivad (7%). Eriala mitte soovitamist

põhjendatakse sellega, et võiks midagi paremat õppida (25%), neil on teised huvid (22%) ja väike tasu (7%). Nõrk korrelatsioon ümberõppijate poolt lastele soovitamise ja:

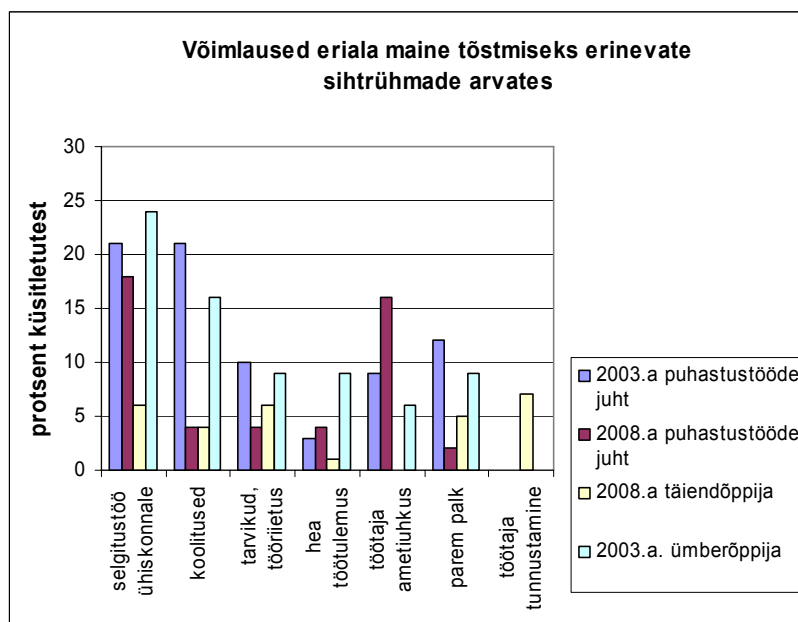
1. oma palgasoovi vahel ($r=-0,26$, $p<0,01$), st mida kõrgem on palgasoov, seda vähem soovitatakse oma lastel antud eriala õppida
2. tuttavate puhastusteenindajate oma tööga rahulolu vahel ($r=0,29$, $p<0,05$), st mida rohkem on tuttavad puhastusteenindajad rahul, seda rohkem soovitatakse antud eriala õppida oma lastel.

Puhastustööde juhtidest 47% 2003.a ja 34% 2008.a soovitaks oma lapsel eriala õppida. Ei soovitaks 53% 2003.a ja 64% 2008.a küsitletutest (2% 2008.a ei vastanud). Põhilisteks põhjendusteks mitte soovitamisel olid, et võiks midagi paremat õppida (2003.a 52 %, 2008.a 22%), alavääristatud töö (2003.a 7%, 2008.a 2%) ja liialt väike palk (2003.a 21%, 2008.a 16%). Kuid nii eitava kui soovitava vastuse põhjendusteks oli - olenevalt lapse soovidest. Positiivne on asjaolu, et 2003.a põhjendasid 10% puhastustööde juhte lapsele eriala soovitamist asjaoluga, et sellel alal on Eestis potentsiaali, 2008.a arvas nii 18%.

Uurimuses pöörati tähelepanu puhastusteeninduse eriala maine tõstmisele. Selle kohta küsiti puhastustööde juhtidelt mõlemas uuringus, ümberõppijatelt ja 2008.a täiendõppijatelt. Vabasisid vastuseid kodeerides ilmnisid alljärgnevad võimalused:

1. Teha selgitustööd ühiskonnas, sh ka klientidele (kokku 69 arvamust).
2. Korraldada rohkem erialakoolitusi (kokku 45 arvamust).
3. Töötaja enda ametiuhkus (kokku 31 arvamust).
4. Kasutada kaasaegseid tarvikuid ja tööriideid (29 arvamust).
5. Parem palk (kokku 26 arvamust).
6. Hea töötulemus (kokku 17 arvamust).

Arvamused sihtrühmade kaupa on toodud joonisel 17. Kõige olulisemaks peeti selgitustööd ühiskonnas, sh klientidele. Nii arvavad rohkem puhastustööde juhid ja ümberõppijad, vähem täiendõppijad, mis on statistiliselt oluline erinevus (kõikides võrdlustes t-test, $p<0,05$). Töötavad puhastusteenindajad ei ole kordagi maininud, et eriala mainele aitab kaasa töötaja enda ametiuhkus, samas 2003.a 9% ja 2008.a 16% puhastustööde juhte ja 6% ümberõppijad peab seda oluliseks. 7% täiendõppijaid arvavad, et töötajat tuleb tunnustada.



Joonis 17. Võimalused eriala maine tõstmiseks

Ühiskonna hinnang puhastusteenindaja ametile on pikka aega olnud negatiivse maiguga. Muret teeb eriala töötavate inimeste tunnetamine eriala alavääristatuna. Oluline on võtta kasutusele abinõud eriala maine tõstmiseks. Edaspidistes uuringutes oleks vaja selgitada täpsemalt rahulolu ja rahulolematuse põhjused, et seeläbi leida võimalused rahulolu suurendamiseks ja tööjõu voolavuse pidurdamiseks. Antud uuringus esile tulnud asjaolusid võiks kasutada eriala tutvustamisel ja eriala maine parandamiseks.

Olulisem eriala maine tõstmiseks:

- erinevatest arvamustest järeldus, et erinevad sihtrühmad ootasid, et keegi tuleks ja teeks midagi ära (teenindaja arvas, et teised peavad teda tunnustama; juht arvas, et töötaja peab ise endast lugu pidama). Oluline on viia alale teavet, et kõik saab alguse meist endist ja eriala mainet saavad tõsta kõik selles valdkonnas töötajad-puhastusteenindaja enda käitumine; puhastustööde juhi poolt töötaja väärtustamine; selgitustöö ühiskonnale- vastutus on kõikidel osapooltel. Siin on koolitusel oluline roll.
- alal tegutsejad pidasid paremaks nimetuseks puhastusteenindaja, sest koristaja nimetusega tuleb kaasa vana, halb maine,
- koristusala mõjutavad negatiivsed müüdid, mille ümberlükkamisega tuleb teadlikult tegeleda,
- ala tegutsevate inimeste arvamused erialast jagunesid kolmeks rühmaks- positiivne, negatiivne ja ükskõikne suhtumine. 1/3 puhastustööde juhtides oli arvamusel, et

tegemist on alavääristatud tööga. Sellel on hävitav mõju alluvatele, klientidele ja raskendab nende endi tööd. See on aspekt, mida tuleb teadvustada puhastustööde juhtidele,

- eriala maine tõstmiseks oli oluline selgitustöö ühiskonnale, klientidele jne,
- erialasse paremat suhtumist tundsid need, kes olid ise rahul oma tööga, kellel oli suurem palk ja pikem tööaeg, kuid ka madalama haridusega inimesed.

2.2.7. Järeldused.

Tänapäeva ühiskonna mentaliteet on, et noored tahavad minna kõrgkoolidesse. Eriala õppimine ei ole populaarne, samas heade spetsialistide teenuseid vajab iga ühiskonna liige. Selleks, et hoida haridusmaastik tasakaalus, on väga oluline erialaõppe väärtustamine ja eriti oluline ühiskonnas madalalt väärtustatud erialade tutvustamine, nagu näiteks puhastusteenindus. Antud uuringu tulemusel pakub töö autor välja mitmed vaatenurgad puhastusteenindusalal täiskasvanute täiend- ja ümberõppe paremaks korraldamiseks.

Täiend- ja ümberõppel puhastusteeninduse erialal osalevad väga erinevas vanuses inimesed, kuid kõikide uuritud sihtrühmade keskmine vanus oli üle 40 eluaasta, sh puhastustööde juhtidel ja täiendõppijatel üle 50 eluaasta. Lisaks sellele erineva eelneva haridusega (alla põhihariduse kuni kõrgharidus), suurem osa küll keskharidusega. Erinevad olid ka omandatud erialad ja eelnevad töökogemused. Koristamise õpetamisel on oluline, et koolitus sobiks ühtviisi erineva haridustasemega ja kogemusega inimestele. See kujutab endast protsessi, mille kaudu täiskasvanud õppijad õpivad tundma ja kasutama eelnevaid kogemusi, sama meelt on ka Märja, Lõhmus, Jõgi (2003) tuginedes Lindemani täiskasvanud hariduse kontseptsioonile.

Uurimus näitas, et puhastusteenindusalal töötajatel on erinev erialane ettevalmistus, nad on läbinud erinevaid koolitusi. Seetõttu oleks koolituste puhul oluline olemasolevate teadmiste välja selgitamise ja tunnustamine, et vältida ressursside raiskamist juba olemasolevate teadmiste uuesti õpetamisele. Oluline on töötada välja mudelid teadmiste väljaselgitamiseks puhastusteenindajatele ja puhastustööde juhtidele. Olemasolevate teadmiste ja kuhu pürgitakse, vahe tuleb katta koolitusega. Kui on teada olemasolev ja kuhu pürgitakse, siis on kerge määratleda, millist koolitust keegi vajab ning piiratud ressursside tingimustes teha õiged panused.

Puhastusteeninduse erialal on oluline esmalt koolitada puhastustööde juhte, siis puhastusteenindajaid. Antud uuringus tõid puhastustööde juhid välja, et koolitus on kindlasti vajalik nii neile endile kui ka puhastusteenindajatele. Puhastustööde juhid vajavad koolitust eeskätt puhastustööde põhitõdedest, aga ka juhtimisalast, psühholoogilist, kuluarvestust puudutavat koolitust.

Puhastusteenindajate koolitusel eelistavad puhastustööde juhid professionaalsete õpetajate koolitust. Arvestades puhastusteeninduse valdkonna spetsiifikat, on oluline koostada erinevad koolituspaketid:

- kiiresti vahetuvale tööjõule, mis tagaks puhastusteenindaja põhiterminite ja nende sisu tundmise, sihikindla töö, puhastusteeninduse sisu mõistmise (selliselt põhjendasid puhastustööde juhid antud uuringus koolituse kasu),
- erialaoskustega inimesed, kes on tavaliselt erialal töötanud kauem, kes on ka varem koolitustel osalenud. Oluline on määratleda, mida juba teatakse ja vastavalt sellele määratleda õpetatav. Antud sihtrühm ootab koolituselt uusi teadmisi. Selle sihtrühma koolitusel tuleb pöörata tähelepanu koolitusel omandatu rakendmaisele reaalses elus- kuidas rakendati eelmisel koolitusel saadud, kuidas saaks parandada sellel koolitusel omandatu rakendmaist. Leppiku järgi on õppimise üheks tulemuseks ettenägemisoskus- põhjuse ja tagajärje mõtteline sidumine (Leppik, 2006). Alal arenemisvõimalust soovivale inimesele on oluline pakkuda koolituspakette, mis toetavad tema edasi pürgimist ja arengut. Siin aitab individuaalne lähenemine. Erialal edasi arenemine on üks võimalus pidurdada juba koolitatud inimeste lahkumist alalt.

Ajutise tööjõu koolituse vajadus tuleks asutustes katta enda tööjõuga, kasutades selleks tuutoreid, mentoreid. Professionaalse koolitaja koolitused on eeskätt puhastustööde juhtidele ja erialaoskustega puhastusteenindajatele.

Lisaks erialastele oskustele puhastusteenindajate koolitusel tuleb tähelepanu pöörata ka puhastusteenindaja juures olulistele omadustele- ausus ja usaldatavus (antud aspektid ilmnesis antud uuringus puhastustööde juhtide hinnangus).

Töötute ümberõppe parendamist tuleks alustada koolituse valikust. Antud uuring näitas, et koolitusele tullakse sageli välise motivatsiooni ajendil- leida töö, TTA konsultant soovitas. Oluline on aidata töötutel leida sisemist motivatsiooni, kas neile meeldib koristada või mitte. Need asjaolud võivad saada hilisemal tööle rakendumisel määravaks. Samas näitavad autori kogemused, et nii mõnigi välise motivatsiooni ajendil

koolitusele tulnud töötü on koolituse käigus avastanud, et antud eriala on just temale sobiv ning temast on saanud silmapaistev eriala esindaja. Antud valdkond vajaks kindlasti edasisi uuringuid.

Läbi viidud uuringust ilmnes, et töötute ümberõppel tuleb lisaks erialastele teadmistele tähelepanu pöörata ka sotsiaalseid tegevusi ja tööotsingut toetavatele tegevustele (enesekehtestamine, CV kirjutamine, tööintervjuul käitumine jne), tutvustada erialal töötamise võimalusi, viia koolituse abil kokku ümberõppijaid ja tööandjaid.

Puudega inimeste õpetamine ja puhastusteeninduses töötamine on aasta- aastalt enam levinud. Antud uuringu tulemustele tuginedes peaks puudega inimeste õpetamisel senisest enam tähelepanu pöörama õppeajal koostööle tööandjatega, tutvustama potentsiaalsele tööandjale konkreetse inimese eripära. Juba õppe ajal võiks praktiseerida ettevõttes, kuhu soovitakse hiljem tööle asuda. Hea oleks tugiisikute kasutamise võimalus praktika ajal. Abi võib olla ka riiklikest toetussüsteemidest, õpetajate kursis olek nendega aitaks kaasa õppijate tööle rakendumisele. Abi oleks, kui tööandja saaks koolitajalt ülevaate, mida antud inimene oskab (erialaliselt ja sotsiaalselt) ja millises olukorras tööga toime tuleb. Autori arvates võiks abi olla kutsesüsteemi arendamisest, et puuetega inimesed saaks osaoskuste tunnistuste, mis kirjeldab sõltumatu komisjoni nägemust sellest, mida ja millistes tingimustes antud inimene teha oskab ja suudab.

Uuring näitas, et puhastusteenindajate täiend- ja ümberõppel on oluline roll oma eriala hästi tundval professionaalsel õpetajal. Seega on oluline õpetajate pidev arendamine erialastest teadmistes ja ka õpetamisoskustes. Millised konkreetsete oskused ja omadused puhastusteeninduse õpetaja juures on olulised, vajab edasisi uuringuid. Sellele antud uuring ei keskendunud. Antud uuringu põhjal sobivamateks õppimismeetoditeks on koos õpetajaga tegutsemised- koristamine, kuid ka loengud.

Eriala madal maine tuli esile antud uuringu mitmetes aspektides. Sellega tegelemine on vältimatu. Puhastusteeninduses täiend- ja ümberõppel tuleb kõikide sihtrühmade koolitustel eriala maine tõstmisele ja ametiuhkusele tähelepanu pöörata. Uuringust tuli välja, et kõik osapooled arvavad, et eriala mainet tuleb tõsta, kuid ei selgunud, kes seda tegema peaks. Maine tõstmine on kõikide alal töötajate kohustus, kuid aktiveerida saab seda koolituste kaudu. Lisaks koolitajate suhtumisele ja sõnavarale, on väga vastutusrikas roll puhastustööde juhtide enda suhtumisel ja sõnavaral. Sellele tuleb koolitustel erilist tähelepanu pöörata. Õpetamisel tuleb kasutada positiivust edastavaid sõnu – „puhastusteenindaja” oli uuringu andmetel parema mainega kui „koristaja” jne.

2.2.8. Töö kitsaskohad.

Käesolevas töös esines mitmeid kitsaskohti, seda küsimustiku koostamise, ankeetide kogumise, andmete analüüsi ja tõlgendamise osas. Küsimustiku koostamisel viidi läbi pilootuuring, kuid sellele järgnenud tegevused ei olnud piisavad. Pilootuuringu järel ei kontrollitud küsimustike reliaablust, ankeedi parema valiidsuse tagamiseks oleksid kasuks tulnud erinevate ekspertide hinnangud, piirduti vaid juhendajatega. Vaatamata pilootuuringu läbiviimisele ja tulemuste analüüsile jäid ankeedist välja mõned olulised küsimused.

Puhastustööde juhtide ankeete koguti seoses koolitustega, kuid neid jaotati ka ettevõtetes. See asjaolu võis uurimuse tulemusi mõjutada, kuna koolitusel osalemine kajastus ankeedi vastustes. Kõikide puhastustööde juhtide küsitlemine samades tingimustes (koolitusega seotult või mitte) oleks olnud otstarbekam.

2002.a uurimusega algust tehes ei planeeritud teist uuringut. Uurimus kujunes pikaajaliseks olude sunnil. Samas andis kordusuuring lisaväärtust, võimaldas näha toimunud muutusi.

Esimese ja teise andmete kogumise etapi pikkus oli erinev, esimesel juhul 1,5 aastat, teisel 2 kuud. Ka sellel on mõju uuringu tulemustele ja nende tõlgendamisele.

Uurimus oleks olnud ilmekam ja originaalsem, kui lisaks ankeetküsitlusele, oleks kasutatud ka teisi uurimismeetodeid. Kasutatud ankeedid oleks võinud olla väiksema mahuga ning lisaks oleks võinud olla intervjuud ettevõtete juhtidega, et tuua antud temaatikasse ka juhtide arvamused.

Kokkuvõte

Antud uuring on teadaolevalt Eestis esimene omasarnane, mis tegeleb puhastusteeninduse eriala ja õpetamise uurimisega. Sarnaseid uuringuid ei leitud ka teistest maadest. Eriala, mis on sageli madala mainega, kuid ühiskonna seisukohalt oluline kasvutendentsi näitav valdkond, on vähe uuritud.

Magistritöö eesmärgiks oli kirjeldada ja analüüsida õpetamist puhastusteeninduse alal ning selles valdkonnas töötavate inimeste arvamuste ja hoiakute spetsiifikat koolituste korraldamise vaatenurgast, tuua välja valdkonnas viie aasta jooksul toimunud muutused ning olulisemad täiskasvanute pidevõppe aspektid puhastusteeninduse õpetamise seisukohalt. Eelnimetatu põhjal esitada soovitusel koolituste korraldamiseks. Töö teoreetilises osas toodi ülevaade koristamise kujunemisest eraldi teenindusvaldkonnaks ning sellel alal ilmnevatest tendentsidest. Samuti vaadeldi puhastusteeninduse õpetamise eripära, toodi välja autori arvates eriala seisukohalt olulisemad täiskasvanute õpetamise aspektid.

Uuringus läbi viidud ankeetküsitluses osales kokku 475 oma alal tegutsevat puhastusteenindajat, puhastustööde juhti ja töötut, kes õppisid puhastusteenindust. Uurimuse tulemusena selgus, et alal töötavad inimesed vajavad koolitust, hinnatakse professionaalset, oma eriala hästi tundvat õpetajat. Puhastuse alal tegutseb väga erineva hariduse, eelneva töökogemuse ja koolitusega inimesi. Arvestades alal töötajate eripära, on oluline koostada erinevatele sihtrühmadele sobivad koolituspaketid, arvestades nende eelnevaid kogemusi ja tulevikuperspektiivi. Töötute koolitusel on lisaks erialaoskustele oluline roll sotsiaalsetel teemadel, nagu tööotsing, enesekehtestamine jms. Kõikide sihtrühmade koolitustel on oluline tegeleda eriala mainega. Igal inimesel on oluline roll eriala maine tõstmisel. Iga koolitus peaks sisaldama ametiuhkuse teemat ning aktiveerima inimesi oma eriala mainet tõstma.

Püstitatud hüpoteesid leidsid valdavas osas kinnitust. Esimene hüpotees- viimase viie aasta jooksul on toimunud oluline nihe puhastusteenindajate ja puhastustööde juhtide koolitatuses, leidis kinnitust, kuna:

- puhastustööde juhtide üldine koolituse maht oli 2008.a oluliselt suurem, kui 2003.a.

- puhastustööde juhtide alluvuses oli 2008.a olulisemalt rohkem töötanud väljaõppesaanud puhastusteenindajaid, kui 2003.a.
- 2008.a oli oluliselt rohkem, kui 2003.a neid täiendõppijaid, kes olid osalenud koolitustel ka varem

Teiste hüpoteeside osas:

- puhastusteenindajate koolitajana eelistati professionaalset õpetajat
- juhtide ja puhastustöö tegijate (täiend- ja ümberõppijad) arvamused puhastusteenindajale oluliste töötingimuste osas olid erinevad
- koristaja nimetuse asemel eelistasid kõik sihtrühmad nimetust puhastusteenindaja
- täiendõppijad tundsid 2003.a eriala alavääristatust rohkem kui puhastustööde juhid, kuid 2008.a olulist erinevust ei olnud.

Koristamine puudutab meist igapäev, uued ja remonditud hooned vajavad uut moodi hooldust, vale tehnoloogia kasutamisel rikutakse pinnad kiiresti. Paljud neist on ehitatud riigi rahaga, seega meie kõikide rahaga. Koristusalaal töötab märkimisväärne hulk inimesi, nende oskustel ja tööjõudlusel on oluline roll. Valed otsused lähevad ühiskonnale kalliks maksma. Eriala vajab edasisi uuringuid, samuti väljaõppe- alaseid uuendusi.

Summary

Requalification and refresher studies for adults in the field of cleaning service

Keywords: training of cleaning service, cleaning service studies

This research in the field of cleaning service is notoriously the first one in Estonia. As for the studies in the field of schooling and teaching the cleaners then there are no researches found in the other countries either. This profession has been underestimated in the society, but its importance is growing and the need for the qualified cleaners is increasing.

The aim of this thesis is to describe and analyse teaching the cleaning service speciality and to study the opinions and attitudes of the people working in this field to the schooling and in-service training courses and to show the most important changes in the field of life-long learning process during the last five years. This study is carried out from the point of view cleaning service problems, aspects and tendencies. The survey of the development of cleaning service into an independent field of service is given in the theoretical part of this thesis. The main aspects of teaching cleaning service as a profession are also studied and given in this part.

475 people who work in the field of cleaning service were questioned (cleaners, supervisors, unemployed people) about the need of schooling and training. It turned out that the people need teaching and that they appreciate professional teaching and training and they find training necessary. As the people who work in cleaning service are different in their background, education and experience then it is necessary to make up different programmes for schooling and training courses. Previous experience, educational level and even future prospects must be taken into consideration in making up these programmes. In the courses for the unemployed people not only the professional knowledge but also the social skills are of great importance and they should be included in the studies. But in all training courses it is important to raise the reputation of the speciality and explain to people that their attitudes and work help to raise the reputation of the job in the society. The courses should motivate the people for that.

Most of the hypothesis were confirmed in this study. The first hypothesis that there has been an essential shift in the schooling of cleaning service workers and supervisors is confirmed in the following facts:

- the capacity of the schooling of the cleaning service supervisors was much bigger in 2008 than in 2003
- there were more qualified and trained cleaning service workers in 2008 than in 2003
- in 2008 there were more participants in inservice-training courses who had attended cleaning service training courses before than in 2003

As for the other hypothesis then

- the experienced and professional teachers were preferred
- the opinions about the working conditions were different
- the cleaning service attendant as the name for the job was preferred to the cleaner
- in 2003 the participants in the courses felt more low-grade than in 2008

We all know something about cleaning but we all are not professionals in this field. Nowadays the building materials change fast, the interiors and designs need special care and the new and more efficient detergents are sold but we have to learn to use them and the cleaning service attendants and their supervisors should be taught and trained for the job.

Kasutatud kirjandus

- Aro, T., Matikainen, E. (1999). *Työkyky hallintaan- suunnitelmat käytännön toiminnaksi*. Helsinki: Työterveyslaitos keskinäinen eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen.
- Arx, J.P.(1995). *Floorcare trends beyond 2000*. The First International Congress on Professional Cleaning-, „Cleaning in tomorrow’s world”. Finland 3-4. Oct 1995, 29-38 lk
- Aulanko, M. (1995). *The basic of Finnish professional cleaning- how do we carry out a Finnish cleaning ideology?*. The First International Congress on Professional Cleaning-, „Cleaning in tomorrow’s world”. Finland 3-4. Oct 1995, 1-8 lk
- Aulanko, M. (1996). *Ammattisiivous vuonna 2005- kehityssuunta siivoushenkilöstön silmin*. Helsingin Yliopisto Maa- ja Kotitalousteknologian laitos.
- Baker, K., Delany, J. (2008) *Industry Megatrends Impacting Your Business*. ISSA/ Interclean Amsterdam
- Beattie, A. (1997). *Working people and lifelong learning*. National Institute of Adult Continuing Education (England and Wales).
- Berry, M. A. (2006) *Effective Cleaning and Health*. Cleaning Industry Research Institute. Külastatud 10. mai 2008 aadressil: http://www.ciri-research.org/pdf/Effective_Cleaning_and_Health.pdf
- Bundesinnungsverband des Gebäudeiniger-Handwerks (2008). Külastatud 14. aprill 2008, aadressil: http://www.gebaeudereiniger.de/daten_fakten.html
- Bound, J., (2002). *Balance between technical and perceptible cleaning quality*. International Congress on Professional Cleaning In Helsinki. Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 10-18 lk.
- Dingle P, McCarthy B, Lalla F., (2002). *Developing a Health and Environment Cleaning System in the Carpet Cleaning Industry* . Murdoch University, Australia. International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology. 81-90 lk
- Eesti Haridusministeerium. Täiskasvanuharidus. Külastatud 10. veebruar 2005, aadressil [http:// www.hm.ee](http://www.hm.ee).

- Haridus- ja teaduministerium (2008). Elukestev õpe 2007, täiskasvanuhariduse uuring. Külastatud 26. aprill 2008, aadressil <http://www.hm.ee/index.php?popup=download&id=7112>
- Engeström, Y. (2003) Tutkimuksen elinvoima löytyy sen sisällöistä (haastattelu), *Aikuiskasvatus*, nr 3/2003, 178-256
- Ericson, L., Johansson, J. 2002, *Certification rules for cleaning*; Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 19-23 lk.
- Garbagna, A., (2002). Socially interesting. *European Cleaning*, November 2002, 12
- Hakkarinen, A. (1996). *Koolitajana töökohas*. Haaga Instituudi koolitusmaterjal
- Hein, I. Larna, R. (2000). *Maailma muuttuu- muuttuuko aikuiskoulutus?*. Opetus WSOY
- Helemäe J, Kazjulja M, Krusell S, Korts K, Saar E, Täht K, Unt M, Vöörmann R. (2001). *Täiskasvanud koolippingis*. Tallinn: Print Best OÜ
- Holmefalk, C. (2002). *How can we meet future demands for more complete methods and higher quality in professional cleaning?*. Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki. Finland from September 30 to October 1, 2002. Finnish Association of Cleaning Technology, 91-96 lk.
- Hänninen, R. (1995). *Self-evident self-evaluation-Development on Self-Evaluation from the Viewpoint of a Future and Active Professional*. The First International Congress on Professional Cleaning-, "Cleaning in tomorrow's world". Finland 3-4. Oct 1995, 43-49 lk.
- Jarvis, P. (1998). *Täiskasvanuharidus & pidevõpe. Teooria ja praktika*. Tallinn: Kirjastus SE&JS.
- Jeff, P. (2001), *Social Education versus Vocational Education: Can They Coexist?*, Külastatud 13.märts 2004, aadressil <http://search.epnet.com/direct.asp>
- Joker, J. (2008). Тренинг: золотая десятка. *Профессиональная уборка* 2/25, lk30.
- Jurjevitš, N. (2004). *Rakendusstatistika*. Tallinn: Kirjastus Ilo.
- Jõgi, L. (2006). *Andragoogilised, sotsiaalsed ja psühholoogilised aspekti tegurite koosmõju täiskasvanute õppimiskäsitluste, õppimisvalmisolekute ja koolitusaktiivsuse kujunemisele elukestva õppe kontekstis*. Tallinna Ülikool. Külastatud 27.märts 2008, aadressil <http://www.hm.ee/index.php?popup=download&id=5664>
- Kaila-Sayeed, M. (2002) *The vocational Education and Training in Cleaning Services in Finland*. International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from

- September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 108-110 lk.
- Kakko, L. (2002). *The effect of various cleaning methods on IEQ, IEQ- indoor environment quality*. Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 24-29 lk.
- Kivinen, O., Silvennoinen, H., Puustelli, P. (1999). *WORK-BASED LEARNING Prospects and Challenges*. Turku : Ministry of Education Helsinki Painosalama Oy,
- Kiviselg, I., All, K., Silla, E., Orav, A. (2006). *Täienduskoolitus täiskasvanutele*. Kutsehariduse seirekeskus. Külastatud 24. aprill 2008, aadressil http://www.innove.ee/refernet/files/Teema%205_viimane.pdf
- Koponen, R. (1997). *Henkilöstön vaikutus siivousliikkeen yrityskuvaan*. Järvenpään Kotitalousopettajaopisto, Siivousteknikko aikuskoulutus.
- Kujala, T., Wilkman, A. (2006). *Jokainen siivota osaa?*. SSTL..Jyväskylä: Gummerus
- Kureniit, A. (1986). *Täiskasvanupedagoogika*. Tallinn: Valgus
- Kutsekoda (2008). Külastatud 24.aprillil 2008, aadressil: www.kutsekoda.ee
- Lakio, L. (2002) *Cleaning in Tomorrows World, Competence-based Qualifications for Adults*. International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 111-114 lk.
- Lakio, L. (2008). E-kirjavahetus 2-12. aprill 2008
- Lehtisalo, L. (1991). *Uuteen koulutusajatteluun*. WSOY. Juva
- Leiwo, K. (2000). *Koulutus- ja kehittämistarpeet siivousalalla*. Kiinteistöalan Koulutussäätiön Ammatillinen Oppilaitos
- Leppik, P. (2006). *Õppimine on tõesti huvitav*. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Lill, A. (2008). The European Federation of Cleaning Industries. ISSA Seminar , 6.05.2008. Loengu materjale külastatud 10. mai 2008, aadressil http://www.issa.com/data/File/08_amsterdam/Lill.pdf
- Louhevaara, V. (1995). *Ergonomics and physical exercise for preventing work disability among professional cleaners*. The First International Congress on Professional Cleaning-, "Cleaning in tomorrow's world". Finland 3-4. Oct 1995, 21-27 lk
- Luik, P. (2008). *Uurimismeetodid pedagoogikas II. Loengumaterjalid magistrantidele*. Külastatud 10. märts 2008, aadressil

<http://www.hot.ee/piretluik/mag/loeng.html>

- Lønstrup, B. (1997). *Avatus täiskasvanute õpetamisel*. Eesti Vabariidliit
- Malev, J. (2008). Eesti Kaubandus-Tööstuskoda, e-kirjavahetus 12-15. aprill 2008
- Markkula, M.; Suurla, R. (1997). *Elinikäisen oppimisen hyvät käytännöt*. Helsinki: IACEE (international Association for Continuing Engineering Education) Taivaan kaari Oy,
- Märja, T., Lõhmus, M., Jõgi, L. (2003). *Andragoogika, raamat õppimiseks ja õpetamiseks*. Tallinn: Kirjastus Ilo.
- OECD, *Adult Learning Policies and Practices* (2003). Külastatud 15. märts 2008, aadressil <http://www.oecd.org/dataoecd/18/57/18466358.pdf>.
- OECD, *Career Guidance and Public Policy (2004)*. Külastatud 15. märts 2008, aadressil <http://www.oecd.org/dataoecd/33/45/34050171.pdf>
- Ojala-Paloposki, T. (2007). *Puhdipalvelualan kehity, ammatillinen osaaminen ja alan tulevaiuuden näkymiä*. Publitseerimata pro gradu töö, Tampere Ülikool
- Opperman, O.-M. (1999). *Siivojien ammattiosaaminen*
- Pesonen-Leinonen, E. (1999). *Ammatillinen muutostarve siivouspalveluorganisaatioissa*. Helsinki Ülikool: Helsinki Yliopistopaino,
- Pettai, Ülle (2008). Eesti Statistikaameti juhtivstatistik. Kirjavahetus e-maili teel aprill 2008
- Pilvinski, K. (2008). Koristaja ameti populaarsus kasvab. *Äripäev, 15.04.2008 on-line*. Külastatud 15.aprill.2008, aadressil <http://www.ap3.ee/Default2.aspx?ArticleID=416fedc7-5874-48fa-89db-7496ebda088e&ref=lastadd>.
- Pius, R. (2007). Personali valik. *Puhastustööde juhi käsiraamat (lk9-22)*, Tallinn: Ilo, lk. 9-22
- Poullis, J. (2002). *Hygiene in the professional environment; practical implications, Focus on the Essential Proceedings*, Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 1-3 lk.
- Puhastusteenindaja I kutsestandard (2006). Kutsekoda. Külastatud 3. aprill 2008, aadressil http://kutsekoda.a2.hz.adm.ee/doc_rtf/170.doc.m
- Puhastusteenindaja II kutsestandard (2006). Kutsekoda. Külastatud 3. aprill 2008, aadressil http://kutsekoda.a2.hz.adm.ee/doc_rtf/170.doc.

- Puhastustööde juht III (2006). Kutsekoda. Külastatud 3. aprill 2008, aadressil http://kutsekoda.a2.hz.adm.ee/doc_rtf/171.doc.
- Põlm, A. (2001). *Ettevõtluse areng Eesti puhastusturul 1998-2000*. Publitseerimata diplomitöö. Tallinna Kõrgem Majanduskool.
- Roos, S. (2008). Ida-Tallinna *Keskhaigla kogemused ja õppetunnid ühtse puhastusteenistuse loomisel*. Seminar: Puhastustööde kaasaegne korraldamine meditsiini-asutustes, 25-26. märts 2008.a.
- Rummo, T-L. (2008). *Täiskasvanute koolitus ettevõttes. Uuring*. Teemaleht I 2008, Eesti Statistikaamet. Külastatud 25. aprill 2008, aadressil <http://www.stat.ee/28785>
- Sahlstedt, S. (1995). *Cleaning as rehabilitation*. The First International Congress on Professional Cleaning-, Cleaning in tomorrow's world". Finland 3-4. Oct 1995, 55-58 lk
- Salkind, Neil J. (2008). *Educational Psychology*. University of Kansas. SAGE publications inc.
- Sauemägi, A. (2008). Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus, peaspetsialist. Kirjavahetus e-maili tee aprill 2008
- Spivak, S. (2008). Professor Emeritus. *How can the cleaning industry take the lead in infection control?* ISSA seminar. Külastatud 7. mai 2008 aadressil, http://www.issa.com/data/File/08_amsterdam/SPIVAK_InterClean%20HEALTH_PowPt_May'06.pdf
- Suomen Työministeriö. (2005). *Aikoo-aikusten kolutukseen ohjamine ja motivointi*. Külastatud 17. oktoober 2005, aadressil <http://mol.fi/koulutus>.
- Suontamo, T. (2004). *Kovien pintojen puhdistusaineiden pesutehon testausmenetelmän kehittäminen*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, doktoriväitekiiri.
- Statistikaamet (2008). *25-64-aastaste elukestvas õppes osalemise nelja viimase nädala jooksul*. Külastatud 23. aprill 2008, aadressi <http://pub.stat.ee/px-web.2001/Dialog/Saveshow.asp>
- Taylor, C. (2000). *Autentsuse eetika*. Hortus Litterarum
- Tööturuamet (TTA), statistika, 2007.a. *kokkuvõte*. Külastatud 12. aprill 2008, aadressil www.tta.ee/index.php?id=408
- Uni Europa (märts 2004). *Euroopan työmarkkinaosaluolten yhteiset suositukset siivousalalle*. Külastatud 2.aprill 2008, aadressil <http://www.google.ee/search?q=euroopan+ty%C3%B6markkinaosapuolten+yhteiset+suositukset+siivousalalle+2004&ie=UTF-8&hl=et>.

-
- Virtanen, P. (2002). *Today`s cleaning demands-methods to proceed, ant to monitor the progress*. Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002. Finnish Association of Cleaning Technology, 59-63 lk.
- Vöörmann, R., Helemäe, J., Saar, E., Kazjulja, M. (2005). *Vanemaealiste töötajate konkurentsivõime ja koolitusvajadus*. Projekti VÕIT (Võrdse Õppimisvõimalused Igale Tahtjale) sihtrühma uuringu kokkuvõte. Tallinn. Külastatud 16. märtsil 2008, aadressil <http://www.andras.ee/ul/VOITuuring.doc>
- Watts, A.G; Fretwell, D., H. (2003). *Public Policies for Career Development*. Külastatud 2. märts 2005, aadressil http://www1.worldbank.org/education/lifelong_learning/pdf/Final%20report%20draft%2012.pdf
- Wirscinh, J. (2002). *Microfiber Cleaning Cloths*. Third International Congress on Professional Cleaning In Helsinki, Finland from September 30 to October 1, 2002; Finnish Association of Cleaning Technology, 4-9 lk.
- Äyväri, A.; Suvanto, P.; Vitikainen, M. (1991). *Markkinoi palveluja*. Tampere

LISAD

LISA 1

Puhastusteenindaja I, II kutsestandard

KUTSESTANDARD

KUTSENIMETUS			
Kutsetase	Kutsenimetus	Spetsialiseerumine	Nimetus kutsetunnistusel
I	Puhastusteenindaja	puudub	Puhastusteenindaja I kutsetase
II	Puhastusteenindaja	puudub	Puhastusteenindaja II kutsetase
III	Puhastustööde juht	puudub	
IV	puudub	puudub	
V	puudub	puudub	

Eesti kutsete süsteemis on I kutsetase madalaim ja V kõrgeim. Kõikidel kutsetel ei ole kõiki tasemeid. Kutsetasemetede definitsioonid on ära toodud kutsestandardi osas C.4.

A osa TÖÖ KIRJELDUS

A.1 TÖÖVALDKONNAD ja AMETINIMETUSED

Kutseala esindajad töötavad FIEna või puhastusteenust pakkuvates ettevõtetes ja ettevõtetes, kes korraldavad koristamist ise.

I kutsetase	Puhastusteenindaja, koristaja, toateenija, koduabiline, perenaine
II kutsetase	Puhastusteenindaja-juhendaja, vanemkoristaja, objektivanem, eestöoline
III kutsetase	Puhastustööde juht, töödejuhataja, objektijuht, meister

A.2 TÖÖ EESMÄRK JA SISU

Kutseala esindajate töö eesmärk on elukeskkonna nõutaval tasemel puhtana hoidmine.

I kutsetase	Koristab vastavalt etteantud juhiste
II kutsetase	Koristab iseseisvalt, juhendab teisi
III kutsetase	Juhib ja korraldab puhastustöid

A.3 TÖÖÜLESANDED

I kutsetase:

- 1) põrandate hoolduskoristamine vastavalt etteantud juhiste
- 2) lagede hoolduskoristamine vastavalt etteantud juhiste
- 3) seinte hoolduskoristamine vastavalt etteantud juhiste
- 4) mööbli hoolduskoristamine vastavalt etteantud juhiste

II kutsetase:

- 1) põrandate hoolduskoristamine
- 2) lagede hoolduskoristamine
- 3) seinte hoolduskoristamine
- 4) mööbli hoolduskoristamine
- 5) kaastöötajate juhendamine

Märkused – puhastusteenindaja tööülesanded on jaotatud vastavalt Põhjamaadevahelise koristustööde standardile INSTA 800 (Inter Nordic Standardization work 800).

Põrand - Põrandapinnad, põrandarestid, põrandakaevud, uksekünnised, treppide horisontaalsed ja vertikaalsed pinnad jm.

Lagi -Laepinnad, katteplaadid, valgustiavad, katuseakende piidad, laepalgid, ventilatsiooniavade välimised osad, laes olevad torud, laerestid, luugid ja laelambid jm.

Sein - Seinapinnad, seinale kinnitatud torud, ukсед, klaasseinad, ukse ja aknapiidad, seinakontaktid, lülitid, ventilatsioonirestid, seinalambid, liistud, paneelid ja radiaatorite katted jm.

Mööbel - Lauad, toolid, prügikorvid, lambid (ka laelambid), duširuumi esemed, sanitaarseadmed, lamellkardinad, ribikardinad, radiaatorid, kriiditahvlid, lükandseinad, riulid, kapid, tahvlid, peeglid ja aknalauad jm.

A.4 TÖÖKESKKOND JA ERIPÄRA

Kutse eeldab valmisolekut töötada osalise tööajaga, samuti puhkepäevadel, riiklikel pühadel ja varahommikul, hilisõhtusel või öisel ajal.

Puhastusteenindajate töögraafikud võivad olla erinevad. Hotellides, kauplustes, haiglates ja teistes asutustes võib olla vahetustega töö.

Puhastusteenindaja töö on keskmise füüsilise koormusega. Puhastusteenindajad töötavad üldjuhul siseruumides, mis on soojad ja hästi valgustatud, kuid koristada tuleb ka jahedates ja hämarates ruumides. Puhastusteenindaja puutub oma töös kokku tolmu ja muu saastumisega ning erinevate kemikaalidega, mis võivad inimestel põhjustada allergiat. Probleemiks võib olla tuuletõmbus, temperatuuride vahetumine jms. (*näiteks*: prügi majast väljaviimisel jms korral).

Puhastusteenindaja töös on oluline järgida tööohutuse nõudeid ning töötada ennast säästvalt.

A.5 TÖÖVAHENDID

Puhastusteenindaja kasutab oma töös koristusaineid, -tarvikuid, -masinaid ja abivahendeid.

A.6 VÕIMED JA EELISTUSED

Füüsiline vorm. Nägemine. Mustuse märkamise.

A.7 KUTSEALANE ETTEVALMISTUS

Puhastusteeninduse valdkonnas töötamine eeldab üldjuhul vähemalt põhiharidust. Puhastusteenindajaks saab õppida kutseõppeasutustes, kursustel, töökohal.

B OSA KUTSENÕUDED

B.1 ÜLDISED TEADMISED JA OSKUSED

I kutsetaseme üldised teadmised ja oskused

1. Majandus: puhastustööde teostamisega kaasnevate kulutuste mõistmine
2. Tööõigus: põhiliste tööseadusandlike normide teadmine töölepingu ja ametijuhendi mahus
3. Töökeskkond ja -ohutus: koristustöödest tulevate ohtude hindamine, kaitsevahendite kasutamine ja ohutult töötamine. Koristusainete etikettidel esinevate ohutus- ja keskkonnamärkide teadmine
4. Töötervishoid ja hügieen: töötervishoiu nõuete, töö- ja isikliku hügieeni järgimine
5. Tule ja elektriõhutus: töökoha tule- ja elektriõhutuse nõuete tundmine ja järgimine
6. Esmaabi andmine: oskab lihtsamaid esmaabi võtteid
7. Jäätmekäitlus: keskkonnamärkide teadmine, prügi esmane käitlemine, ohtlike jäätmete tundmine
8. Suhtlemine ja klienditeenindus: kliendi majandustegevuse omapäraga arvestamine, tagasiside, oma tööle hinnangu andmine

II kutsetaseme üldised teadmised ja oskused

1. Majandus: puhastustööde teostamisega kaasnevate kulutuste mõistmine, säästlikkus
2. Tööõigus: põhiliste tööseadusandlike normide teadmine töölepingu ja ametijuhendi mahus
3. Töökeskkond ja -ohutus: koristustöödest tulevate ohtude hindamine, kaitsevahendite kasutamine ja ohutult töötamine ning kaastöötajate juhendamine. Koristusainete etikettidel esinevate ohutus- ja keskkonnamärkide teadmine.
4. Töötervishoid ja hügieen: töötervishoiu nõuete, töö- ja isikliku hügieeni järgimine
5. Tule ja elektriõhutus: töökoha tule- ja elektriõhutuse nõuete tundmine ja järgimine
6. Esmaabi andmine: oskab lihtsamaid esmaabi võtteid.
7. Jäätmekäitlus: keskkonnamärkide teadmine, prügi esmane käitlemine, ohtlike jäätmete tundmine, kaastöötajate juhendamine.
8. Suhtlemine ja klienditeenindus: kliendi majandustegevuse omapäraga arvestamine. Informatsiooni vahetamine ja korrigeerivad tegevused. Oma tööle hinnangu andmine
9. Keeleoskus: eesti keel – mõistmine B1, rääkimine B1, kirjutamine A1

B.2 KOMPETENTSID**Kutsealased terminid**

Pinnakattematerjalid – plastik, linoleum; laminaatpinnad; loodus- ja tehiskivid; klaas- ja peegelpinnad; nahk; kumm; tekstiil; puit; metall; värvitud ja lakitud pinnad.

Koristusmeetodid – puhastusmeetodid (kuival, väheniiskelt, niiskelt ja märjalt puhastamine); hooldusmeetodid; kaitsmismeetodid.

Koristusained – puhastusained; hooldusained; kaitseained.

Koristustarvikud – harjad ja kühvlid (pühkimisharjad, pesuharjad); põrandakuivatajad; mopisüsteemid; puhastuslapid; puhastuskäsnad; pritspudelik; kaabitsad; klaasipesu tarvikud; hõõrumiskomplektid; luuad; koristuskärud; mopipressid.

Koristusmasinad – tolmuimejad; veeimejad; pühkimismasinad; põrandahooldusmasinad; kombineeritud põrandapesumasinad.

Abivahendid – trepid; redelid; pikendusvarred; dosaatorid ja dosaatorseadmed.

Kaitsevahendid – kindad; respiraatorid; prillid; jalatsid

Puhastusteenindaja I kutsetase

Tööülesanded I kutsetasemel

- 1) põrandate hoolduskoristus vastavalt etteantud juhiste
- 2) lagede hoolduskoristus vastavalt etteantud juhiste
- 3) seinte hoolduskoristus vastavalt etteantud juhiste
- 4) mööbli hoolduskoristus vastavalt etteantud juhiste

Kompetents 1 Põrandate hoolduskoristus vastavalt etteantud juhiste

Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib enamlevinud pinnakattematerjalidele ja määrdumisele sobivad meetodid, koristustarvikud, -ained, -masinad ja kaitse- ning abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 masina valimine 1.7 kaitsevahendi valimine 1.8 abivahendi valimine	a) määrdumised b) pinnakatte- materjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) masinad
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	g) kaitsevahendid h) abivahendid
3. koristab põranda	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	i) ergonoomia

4. korrastab töövahendid	4.1 lappide, moppide pesemine 4.2 koristustarvikute puhastamine 4.3 masinate puhastamine 4.4 kaitse- ja abivahendite puhastamine	
--------------------------	---	--

Kompetents 2 Lagede hoolduskoristus vastavalt etteantud juhistele		
Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib enamlevinud pinnakattematerjalidele ja määrdumisele sobivad meetodid, koristustarvikud, -ained ja kaitse- ning abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 kaitsevahendi valimine 1.7 abivahendi valimine	a) määrdumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) kaitsevahendid
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	g) abivahendid h) ergonoomia
3. puhastab lae	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	
4. korrastab töövahendid	4.1 lappide, moppide pesemine 4.2 koristustarvikute puhastamine 4.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 3 Seinte hoolduskoristus vastavalt etteantud juhistele		
Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib enamlevinud pinnakattematerjalidele ja määrdumisele sobivad meetodid, koristustarvikud, -ained ja kaitse- ning abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 kaitsevahendi valimine 1.7 abivahendi valimine	a) määrdumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) kaitsevahendid
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	g) abivahendid h) ergonoomia
3. puhastab seinat	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	
4. korrastab töövahendid	4.1 lappide, moppide pesemine 4.2 koristustarvikute puhastamine 4.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 4 Mööbli hoolduskoristus vastavalt etteantud juhistele		
Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib mööbliesemetele ja määrdumisele sobivad meetodid, koristustarvikud, -ained, -masinad ja kaitse- ning abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 masina valimine 1.7 kaitsevahendi valimine 1.8 abivahendi valimine	a) määrdumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) masinad
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	g) kaitsevahendid h) abivahendid

3. puhastab mööbli	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	i) ergonoomia
4. korrastab töövahendid	4.1 lappide, moppide pesemine 4.2 koristustarvikute puhastamine 4.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Puhastusteenindaja II kutsetase

Tööülesanded II kutsetasemel:

- 1) põrandate hoolduskoristus
- 2) lagede hoolduskoristus
- 3) seinte hoolduskoristus
- 4) mööbli hoolduskoristus
- 5) kaastöötajate juhendamine

Kompetents 1 Põrandate hoolduskoristus

Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib ja/või soovib vastavalt pinnakattematerjalile ning määrumisele sobiva koristusmeetodi, -tarvikud, -ained, -masinad, kaitse- ja abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 masina valimine 1.7 kaitsevahendi valimine 1.8 abivahendi valimine 1.9 valikute tegemine ja soovitamine	a) määrumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) masinad g) kaitsevahendid h) abivahendid i) ergonoomia
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	
3. koristab põranda	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	
4. annab hinnangu töö tulemusele	4.1 tulemuse hindamine	
5. korrastab töövahendid	5.1 lappide, moppide pesemine 5.2 koristustarvikute puhastamine 5.3 masinate puhastamine 5.4 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 2 Lagede hoolduskoristus

Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib ja/või soovib vastavalt pinnakattematerjalile ning määrumisele sobiva koristusmeetodi, -tarvikud, -ained, kaitse- ja abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 kaitsevahendi valimine 1.7 abivahendi valimine 1.8 valikute tegemine ja soovitamine	a) määrumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) kaitsevahendid
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	g) abivahendid h) ergonoomia
3. puhastab lae	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	

4. annab hinnangu töö tulemusele	4.1 tulemuse hindamine	
5. korrastab töövahendid	5.1 lappide, moppide pesemine 5.2 koristustarvikute puhastamine 5.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 3 Seinte hoolduskoristus		
Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib ja/või soovib vastavalt pinnakattematerjalile ning määrdumisele sobiva koristusmeetodi, -tarvikud, -ained, kaitse- ja abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 kaitsevahendi valimine 1.7 abivahendi valimine 1.8 valikute tegemine ja soovitamine	a) määrdumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) kaitsevahendid g) abivahendid h) ergonoomia
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	
3. puhastab seinu	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	
4. annab hinnangu töö tulemusele	4.1 tulemuse hindamine	
5. korrastab töövahendid	5.1 lappide, moppide pesemine 5.2 koristustarvikute puhastamine 5.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 4 Mööbli hoolduskoristus		
Tegevused	Oskused	Teadmised
1. valib ja/või soovib vastavalt mööbliesemele ning määrdumisele sobiva koristusmeetodi, -tarvikud, -ained, -masinad, kaitse- ja abivahendid	1.1 mustuse määratlemine 1.2 pinnakattematerjalide eristamine 1.3 koristusmeetodi valimine 1.4 koristusaine valimine 1.5 koristustarviku valimine 1.6 masina valimine 1.7 kaitsevahendi valimine 1.8 abivahendi valimine 1.9 valikute tegemine ja soovitamine	a) määrdumised b) pinnakattematerjalid c) koristusmeetodid d) koristusained ja nende doseerimine e) töövahendid f) masinad g) kaitsevahendid h) abivahendid i) ergonoomia
2. valmistab töö ette	2.1 koristusainete doseerimine 2.2 töövahendite ettevalmistamine	
3. puhastab mööbli	3.1 töövahendite ergonoomiline kasutamine 3.2 mustuse eemaldamine	
4. annab hinnangu töö tulemusele	4.1 tulemuse hindamine	
5. korrastab töövahendid	5.1 lappide, moppide pesemine 5.2 koristustarvikute puhastamine 5.3 kaitse- ja abivahendite puhastamine	

Kompetents 5 Kaastöötajate juhendamine		
Tegevused	Oskused	Teadmised

1. valmistub juhendamiseks	1.1 juhendatava teadmiste ja oskuste taseme selgitamine 1.2 eesmärkide püstitamine 1.3 juhendamise kavandamine	a) koristustööde alused b) suhtlemine c) juhendamine d) klienditeenindus
2. juhendab	2.1 motiveerimine 2.2 ettenäitamine 2.3 selgitamine, põhjendamine	
3. töötab koos juhendatavaga	3.1 koos töötamine	
4. hindab juhendatava tööd ja töö tulemust	4.1 tulemuste hindamine	

B.3 NÕUDED KUTSEOMISTAMISEL

Kutsetase	Töökogemus	Haridustase	Muud nõuded
I kutsetase	nõue puudub	põhiharidus	nõue puudub
II kutsetase	1 aasta puhastusteeninduse valdkonnas	põhiharidus	Keeleoskus: eesti keel – mõistmine B1, rääkimine B1, kirjutamine A1

C OSA ÜLDINFO JA LISAD**C.1 INFO KUTSESTANDARDI KOHTA**

1. Kutsestandardi number kutseregistris	
2. Kutsestandardi koostajad	Ain Peensoo, OÜ Konsrem Aita Sauemägi, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Helge Alt, OÜ Puhastusekspert Sigrid Err, AS Lääne-Tallinna Keskhaigla Tiit Jürmann, OÜ Pesuekspert Annela Tiitson, ISS Eesti AS
3. Kutsestandardi kavandi tutvustamine viidi läbi kutsestandardi kavandi tutvustamine, millesse kaasati
4. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
5. Kutsenõukogu otsuse number ja kuupäev	Otsus nr.
6. Kutsestandardi kehtivusaeg	4 aastat
7. Kutsestandardi redaktsioon/ versioon	2. redaktsioon
8. Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator (NACE)	kood 7470
9. Ametite klassifikaator (ISCO)	kood 5121
10. Euroopa kvalifikatsioonide raamistik (EQF)	I kutsetase – 3 II kutsetase – 4
11. Kutset omistav organ	OÜ Puhastusekspert
12. Kutsekoda	www.kutsekoda.ee
13. Valdkond	puhastusteenindus

14. Viited õppekavadele eesti hariduse infosüsteemis	www.ehis.ee
---	-------------

C.2 KUTSENIMETUS VÕÕRKEELES	
INGLISE KEELES	
LEVEL	TITLE/
I	Cleaner
II	Cleaner
VEENE KEELES	
УРОВНЕ	НАЗВАНИЕ
I	Работник по поддержанию чистоты
II	Работник по поддержанию чистоты

C.3 KASUTATUD INFOALLIKAD
INSTA 800 (Inter Nordic Standardization work 800). Põhjamaade vaheline koristustööde standard.

C.4 KUTSETE SÜSTEEMI TERMINID JA SELETUSED
Kutsete süsteem – kutsealaste määratluste loomise ja arendamise ning kutsete omistamise terviklik süsteem, mis loob võimalused tööturu osapooltele oma huvide sõnastamise ja kokkulepete sõlmimise kaudu tööturu tasakaalustatud arenguks. Kutsete süsteemi osad on kutsete kaardistamine, kutsestandardite väljatöötamine ja kutseomistamine.
Kutsetegevuse valdkond – samalaadsetel tööülesannetel põhinev tegevusvaldkond, mis hõlmab mitut lähedast kutset.
Kutse – teatud valdkonnas tööülesannete täitmiseks vajalik kompetentsus, mille tase on määratud kutsestandardis ja millele vastavus on kinnitatud kutsetunnistuse väljastamisega kutseeaduses ettenähtud korras.
Kompetentsus – edukaks kutsealaseks tegutsemiseks vajalik teadmiste, oskuste, kogemuste ja hoiakute kogum.
Kutsestandard – dokument, milles kirjeldatakse kutsetegevust, tööülesandeid, -keskkonda ning määratletakse kompetentsusnõuded kutseomistamiseks.
Kutsetasemed – raamistik, mille alusel klassifitseeritakse kutsesisesed kompetentsusnõuded hierarhilisse süsteemi.
1) I tase – isik on kompetentne tegutsema kutsealal ühesuguses olukorras, tal on kutseoskused ja -teadmised, mis on saadud enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada töö käigus juhendamist ning vastutab oma tööülesannete täitmise eest;
2) II tase – isik on kompetentne tegutsema kutsealal erisuguses olukorras, tal on kutseoskused ja -teadmised, mis on saadud enamasti kutsealasel väljaõppel, ta on vilunud ja kogunud, töötab iseseisvalt ning vastutab oma tööülesannete täitmise eest;
3) III tase – isik on kompetentne tegutsema kutsealal erisuguses ja vahelduvas olukorras, tal on laialdased kutseoskused ja -teadmised, mis on saadud koolituse tulemusena, või vilumused ja kogemused, mis on saadud praktika käigus, on oma kutseala asjatundja ja on võimeline kutseoskusi ja -teadmisi edasi andma. Vajadusel jagab ressursse, korraldab teiste tööd ning vastutab selle eest;
4) IV tase – isik on kompetentne tegutsema kutsealal, mis eeldab tööülesannete analüüsimist ja lahendamist muutuv olukorras, tal on kutseoskused ja -teadmised; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;
5) V tase – isik on kompetentne tegutsema kutsealal, mis eeldab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid

tööülesandeid muutavas olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.
Kutseomistamine – protsess, mille käigus hinnatakse kutset taotleva isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis toodud nõuetele ja väljastatakse kutsetunnistus.
Kutsetunnistus – kutset tõendav dokument, mis tõendab isiku kutsealase kompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele.
Kutsenõukogu – Kutsekoja juurde moodustatud tööturu osapoolte esindajatest koosnev laiapõhjaline koostööorgan, mille tegevuse eesmärk on vastavas kutsetegevuse valdkonnas kutsete süsteemi arendamine ja rakendamine.
Kutset omistav organ – juriidiline isik või riigi- või valitsusasutus, kellele on antud õigus kutseid omistada.
Kutsekomisjon – kutseomistamise kvaliteedi ja erapooletuse tagamiseks Kutset Omistava Organi juurde moodustatud komisjon, kuhu kuuluvad vastava kutseala tunnustatud spetsialistid, tööandjad ja koolitajad.
Kutseregister – riiklik register, mis sisaldab teavet kutsenõukogude, kutsestandardite, kutset omistavate organite ning kehtivate kutsetunnistuste kohta.

LISA 2 KUTSESTANDARD: PUHASTUSTÖÖDE JUHT III

PUHASTUSTÖÖDE JUHT III

TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid puhastustööde juht III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud töörühm koosseisus:

Annela Tiitson
Helge Alt
Ain Peensoo
Aita Sauemägi
Tiit Jürmann
Sigrid Err

ESS Puhastustööde AS
OÜ Puhastusekspert
OÜ Konsrem
Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Pesuekspert OÜ
Lääne-Tallinna Keskhaigna

Ajavahemikus 21. november – 05. detsember 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 134 puhastusettevõtte esindajat ja 36 staažikat puhastusala spetsialisti.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusele tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmatöötlusena.

Käesolev puhastustööde juht III kutsestandard on kinnitatud 16. jaanuaril 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 23.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsevalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsevalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kutsevalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks.

4 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

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

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

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Puhastustööde juht III
Inglise keeles:	Cleaning manager III
Soome keeles:	Siivoustyön johtaja III
Vene keeles:	Руководитель уборочных работ III

6 KUTSEKIRJELDUS

Puhastustööde juht III korraldab puhastusteenust tema vastutusel olevatel objektidel.

Puhastustööde juht III eduka tegutsemise eeldusteks on:

- hoolivus (töö, alluvate, klientide suhtes)
- kutsealaste teadmiste kasutamise oskus
- emotsionaalne stabiilsus
- enesekehtestamisoskus

Tema tööülesannete hulka kuulub koristustööde organiseerimine, puhastusteenindajate juhendamine ja nende töö korraldamine, kliendiga suhtlemine ning info vahetamine. Oma töös juhendub ta puhastusala headest tavadest.

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

Puhastustööde juht III kutsevalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad:

- kutsealased oskused ja teadmised: kutsealane koolitus vähemalt 60 tunni ulatuses ja hügieenialane koolitus vähemalt 8 tundi;

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

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

- 1,5-aastane töötamine puhastustööde juhina (töödejuhataja, objektijuht, meister, perenaine või sarnastel ametikohtadel puhastusteeninduse valdkonnas) viimase 4-aasta jooksul;
- vähemalt keskharidus.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

- 7.1 Üldoskused ja -teadmised
- 7.2 Majandus – kesktase
- 7.2 Juhtimisoskus – kesktase
- 7.1.1 Tööõigus – kesktase
- 7.1.2 Töökeskkonna ohutus – kesktase
 - 1) tervishoid ja tööhügieen
 - 2) tule- ja elektriõhutus
 - 3) esmaabi andmine
 - 4) turvalisus
 - 5) jäätmekäitlus
- 7.1.3 Suhtlemine – kesktase
- 7.1.4 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – mõistmine C1, rääkimine C1, kirjutamine B1
 - 2) võõrkeel – mõistmine B1, rääkimine B1, kirjutamine A2
- 5.1.7 Arvuti kasutamine – AO1 - AO7 (vt lisa D)
- 7.2 **Põhioskused ja -teadmised**
- 7.2.1 Töö korraldamine - kesktase
- 7.2.2 Töö normeerimise, hindamise ja tasustamise alused – kesktase
- 7.2.3 Koristamise üldtehnoloogia ja töövõtted - kõrgtase
- 7.2.4 Põhilised koristustarvikud ja nende hoiutingimused – kesktase (vt lisa E)
- 7.2.5 Põhilised koristusained ja nende hoiutingimused – kesktase;
- 7.2.6 Enamlevinud pinnakattematerjalid – kesktase
- 7.2.7 Seadmete ja masinate kasutamine ning hooldamine – kesktase (vt lisa E)
- 7.2.8 Puhastamise mõju töö-, elu- ja looduskeskkonnale – kesktase
- 7.2.9 Põhilised puhastustööd – kõrgtase
 - 1) akende ja klaaspindade puhastamine
 - 2) seinte, uste ja lagede puhastamine
 - 3) põrandate puhastamine ja hooldamine
 - 4) sisustuse ja seadmete puhastamine
 - 5) WC-de ja pesuruumide puhastamine.
- 5.2.10.1 Abivahendite kasutamine koristamisel - kesktase (vt lisa E)
- 5.2.10.2 Klienditeenindus – kesktase
 - 1) teeninduskultuuri alused
 - 2) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 3) erinevate klientide teenindamine (kultuur, vanus jne)
 - 4) vastutuse tunnetamine klientide ja nende vara ohutuse ning turvalisuse eest
- 7.3 **Lisaoskused ja -teadmised** (vabalt valitavad, ei tule tõendamisele kutseeksamil)
- 7.3.1 Toataimede hooldamine
- 7.3.2 Väikemehhanismide ja autojuhtimise (B kategooria) oskus
- 7.3.3 Üks EL keel – mõistmine B1, rääkimine B1, kirjutamine A2 (vt lisa C)
- 7.3.4 Eripuhastustööd

- 1) pinnakattematerjalide puhastamine ja kaitsetöötlus
- 2) lagede ja valgustite puhastamine
- 3) ventilatsiooni, mahutite ja teiste seadmete ja süsteemide puhastamine
- 4) graffiti määrdumise ja teiste keerukate määrdumiste eemaldamine

7.4 **Isikuomadused ja võimed**

- 1) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 2) suhtlemisvalmidus
- 3) koostöövõime, koostöövalmidus
- 4) õpi- ja õpetamisvalmidus
- 5) vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin)

8 KEHTIVUSAEG

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

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealasel oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumuste ja kogemuste omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, 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 isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

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

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

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljendatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru teleprogrammidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kas seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks sihtidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjades.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldud kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otset ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttav, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobiaid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsimata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevata märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainet laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumentid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakuval teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakuvas teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

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

Lisa D

AO5 ANDMEBAASID

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

AO6 ESITLUS

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

AO7 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

TÖÖVAHENDID, MASINAD JA ABIVAHENDID

1. Töövahendid

- 1.1 Harjad ja kühvlid
 - a) pühkimisharjad
 - b) pesuharjad
- 1.2 Põrandakuivatid e. roobid
- 1.3 Mopsisüsteemid
- 1.4 Puhastuslapid
- 1.5 Puhastuskäsnad
- 1.6 Pritspudelid
- 1.7 Kaabitsad
- 1.8 Klaasipesu tarvikud (klaasipesurid ja klaasikuivatajad)
- 1.9 Hõõrumiskomplektid
- 1.10 Koristuskärud
- 1.11 Mopsipressid

2. Masinad

- 2.1 Tolmuimejad
- 2.2 Veeimejad
- 2.3 Prahimurid
- 2.4 Pühkimismasinad
- 2.5 Vaibapesumasinad
- 2.6 Põrandahooldusmasinad
- 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

LISA 3- ANKEET ÜMBERÕPPIJATELE, 2003.a. uuringus

Lugupeetud puhastusteenindajate koolitusel osaleja!

Täname Teid, et valisite meie koolituse!

Olen otsustanud läbi viia uurimuse, mille eesmärgiks on selgitada välja **mida** ja **kuidas** puhastusteenindajate koolitusel õpetada, nii et tulemus oleks see, mida ootab tööandja ja koolitataval oleks meeldiv koolitusel osaleda.

Teie, kes olete osalenud meie koolitusel, olete parimaks nõuandjaks.

Ankeedile vastamine on anonüümne.

Andmed töödeldakse arvutil nii, et vastuseid eraldi ei vaadelda ega analüüsita.

Tänan Teid juba ette abi eest!

Helge Alt
Tartu Ülikooli pedagoogika magistrant

VASTAMISE JUHIS

Enamikel juhtudel tuleb Teil valida üks sobiv vastuse variant, tõmmates ring ümber sobiva vastuse numbrile.

Punktiirread eeldavad vabas vormis vastamist.

Küsimustel, millele vastamine on esitatud tabelina, on eraldi toodud vastamise juhised.

TAUSTANDMED**1. Olete**

1. mees
2. naine

2. Sünniaasta**3. Haridus**

1. algharidus
2. põhiharidus
3. keskharidus
4. kõrgharidus

Omandatud eriala

4. Perekonnaseis

1. vallaline
2. vabaabilelus
3. abielus
4. lahutatud või lahus elav
5. lesk

5. Elate

1. üksi
2. koos vanematega
3. koos abikaasaga (ka vabaabileu)
4. koos abikaasa (ka vabaabielu) ja lastega
5. koos lastega
6. muu, mis.....

6. Mitu ülalpeetavat last Teil on?

.....

7. Millistel ametikohtadel olete varem töötanud?

.....

8. Mis põhjusel olete töö kaotanud?

1. koondamine
2. omal soovil lahkumine
3. probleemid tööandjaga
4. vallandati
- muu, mis.....

KOOLITUST PUUDUTAVAD KÜSIMUSED

9. Miks valisite antud koolituse?

Järjestage põhjused tähtsuse järjekorras 1-7:

1- kõige olulisem, 7- kõige vähem tähtsust omav

	et leida uus töö
	mulle meeldib koristada
	uus ja huvitav eriala
	sõbranna/sõber käis ja soovitas
	Tööhõiveametist soovitati
	muud ei olnud valida
	kasulik on osata kodus õigesti koristada

Muud põhjused

.....

10. Mida hindate antud koolituse juures?

Hinnake igat väidet eraldi, tehes Teie arvamust kajastavasse lahtrisse rist

		Mitte mingil juhul	Vähe oluline	Ei oska öelda	Oluline	Väga oluline
1	Uusi teadmisi					
2	toredad kaaslased					
3	õpetajate õpetamis- oskusi					
4	õpetajate suhtumist					
5	kirjalikud materjalid					
6	koolitusel kasutatavaid töövahendeid					
7	Kohvipausid					
8	võimalus suhelda teiste õppuritega					

Muud arvamused

.....

11. Mida eeskätt vajab töö kaotanud inimene ümberõppel?

Järjestage põhjused tähtsuse järjekorras 1-6: 1- kõige olulisem, 6- kõige vähem tähtsust omav

	korralikku erialast väljaõpet
	informatsiooni töökoha leidmiseks uuel erialal
	nõustamist võimalikest töötamist takistavate probleemide ületamiseks (alkoholism, narkomaania jms.)
	julgustust, et eesootavatel tööintervjuudel läbi lüüa
	suhtlemistreeningut, et lihvida eneseväljendusoskust
	koolitajate mõistvat suhtumist

Muud arvamused

.....

12. Kas teooria maht oli piisav?

1. jah

Miks?

2. ei

Miks?

13. Kas ettevõtte praktika pikkus 80 tundi on sobiv?

1. jah

Miks?

2. ei

Miks?

14. Kas loengud tööintervjuust, CV kirjutamisest, enesekehtestamisest jms. on vajalikud?

1. jah

Miks?

2. ei

Miks?

15. Millise meetodiga õppimine Teile kõige rohkem sobis?

Järjestage põhjused tähtsuse järjekorras 1-6 : 1- kõige olulisem, 6- kõige vähem tähtsust omav

	õpetaja loeng
	praktiline koristamine
	rühmatööd
	kodused ülesanded
	individuaalne materjalidega töötamine klassis
	probleemülesannete lahendamine

Muud arvamused

.....

16. Missugune kursusel õpitud teooria osa sai kõige arusaadavamaks?

Tõmmake ring ühele või mitmele teemale, palun põhjenda oma valikut.

1. mustus, vesi
2. koristusained, tensiidid
3. koristusmeetodid
4. töövahendid
5. koristusmasinad
6. pinnakattematerjalid
7. erinevate objektide hooldus
8. kaitsevahendid
9. ergonoomia
10. erinevat tüüpi ruumide ja asutuste koristamine
11. klientide teenindamine
12. töö planeerimine
13. koristustööde kulud
14. koristustööde mõõdistamine

Miks?

17. Mida võiks Teie arvates koolituse korraldamisel teisiti olla?

Tõmmake ring ühele või mitmele teemale, palun põhjenda oma valikut.

1. rohkem puhastusteenindusalast teooriat
2. rohkem psühholoogilist nõustamist
3. rohkem õpetaja juhendamisel koristamist
4. rohkem teavet tööle asumise võimaluste kohta

Muud arvamused:

.....

Miks?

.....

18. Kas soovitaksite antud koolitust sõpradele?

1 jah

Miks?

2 ei

Miks?

19. Kas antud koolitus võimaldab püsida töajärgul konkurentsivõimelisena (puhastusteeninduse erialal)?

1. mitte mingil juhul, koolitus ei olnud selleks piisav
2. ei, nii mõndagi jäi vajaka
3. ei oska öelda
4. peaks andma eelise
5. jah, kindlasti

TÖÖTAMINE PUHASTUSTEENINDAJANA**20. Kas soovite asuda tööle puhastusteenindajana?**

1. jah
2. ei

21. Milline tööaeg Teile sobib?

Hinnake igat väidet eraldi, tehes Teie arvamust kajastavasse lahtrisse rist

		Mitte mingil juhul	Mitte eriti	Ei oska öelda	Sobiv	Väga sobiv
1	täiskohaga (tavaline tööaeg ~8.00-17.00)					
2	graafiku alusel valve-teenindajana					
3	hommikuti mõni tund					
4	öhtuti mõni tund					
5	täistööaeg, aga erinevatel objektidel					

Muud variandid

.....

22. Mida peate töötingimuste juures oluliseks?

Järjestage põhjused tähtsuse järjekorras 1-6: 1- kõige olulisem, 6- kõige vähem tähtsust omav

	korralikke töövahendeid
	õigeaegset palga maksmist
	tööandja heatahtlikku suhtumist
	tööandja poolne piisav informeerimine tööülesannete osas (head tööjuhendid jms)
	preemia maksmine heade tööülesannete eest
	ausalt makstud palk

Muud tingimused

.....

23. Milline on minimaalne palk, millega olete nõus tööle minema (eeldame et töötate täiskohaga e. 8 tundi päevas)

1. miinimumpalk 2160 krooni
2. kuni 2500 krooni
3. kuni 3000 krooni
4. kuni 4000 krooni
5. üle 4000 krooni

24. Kui kaua kavatsete töötada puhastusteenindajana?

1. soovin jäädagi tööle sellele ametikohale
2. soovin töötada puhastusteenindajana ning võimalusel areneda edasi antud ala piires
3. töotan nii kaua, kuni leian teise töö
4. ei kavatse puhastusteenindajana tööle minna

Muud variandid:

.....

25. Kas Teil on tuttavaid, kes töötavad puhastusteenindajana?

1. jah
2. ei

26. Kas nad on rahul oma tööga?

1. jah
- Miks?
2. ei
- Miks?

27. Kas soovitaksite antud eriala õppida oma lastel?

1. jah
- Miks?
2. ei
- Miks?

PUHASTUSTEENINDUS KUI ERIALA

28. Kuidas hinnatakse Teie arvates ühiskonna poolt puhastusteenindaja ametit?

- 1 puhastusteenindaja amet on prestiižne
 - 2 amet nagu kõik teised
 - 3 tunnustus järjest tõuseb
 - 4 alavääristatud töö
- Muid arvamusi

.....

29. Mida annaks teha, et puhastusteenindaja ameti mainet tõsta?

.....

30. Milliseid uskumusi / suhtumisi / müüte teate, mis mõjutavad puhastusteenindaja mainet ja koristamist kui tegevust jne? (Näiteks küsimus, millal tuleb naine tagumik ees toast välja? Vastus: kui peseb põrandat. Selline uskumus mõjutab inimeste arvamust, et põrandat peab käsitsi pesema)

.....

31. Kuidas on parem puhastustööde teostaja ametit nimetada?

1. puhastusteenindaja
2. koristaja

Muu.....

32. Milline mõju on Sinu arvates sellel, kuidas nimetatakse puhastustööde teostajat?

.....

Täname, et lõpuni vastu pidasite!

LISA 4 – ANKEET TÄIENDÖPPEL OSALEJATELE, 2003.a. uuringus

Lugupeetud puhastusteenindaja!

Selle uurimuse eesmärgiks on välja selgitada **mida** ja **kuidas** puhastusteenindajate koolitusel õpetada.



Teie, kes olete osalenud meie koolitusel, olete primaks nõuandjaks.

Ankeedile vastamine on anonüümne.

Andmed töödeldakse arvutil nii, et vastuseid eraldi ei vaadelda ega analüüsita.

Täname Teid juba ette abi eest!

Helge Alt

Tartu Ülikooli pedagoogika magistrant

VASTAMISE JUHIS

Enamikel juhtudel tuleb Teil valida **üks sobiv** vastuse variant, tõmmates ring ümber sobiva vastuse numbrile.

Punktiirread eeldavad **vabas** vormis vastamist.

Küsimustel, millele vastamine on esitatud **tabelina**, on **eraldi toodud** vastamise juhised.

1. Olete

- 1 mees
- 2 naine

2. Sünniaasta 19.....**3. Haridus**

- 1. algharidus
- 2. põhiharidus
- 3. keskharidus
- 4. kõrgharidus

Omandatud eriala (d)

4. Mis põhjusel asusite tööle puhastusteenindajana?

- 1. meeldib puhtuse loomine
 - 2. võimalik töötada osalise tööajaga
 - 3. võimalik töötada hommikuti/õhtuti ja päev on vaba
 - 4. paremat tööd ei saanud
- muu, mis.....

5. Kui kaua olete töötanud puhastusteenindajana?

.....

6. Kui kaua kavatsete töötada puhastusteenindajana?

- 1. soovin jäädagi tööle sellele ametikohale
 - 2. soovin töötada puhastusteenindajana ning võimalusel areneda edasi antud ala piires
 - 3. töötan nii kaua, kuni leian teise töö
- Muud variandid:

.....

7. Kas olete rahul oma töökohaga?

- 1. jah
- Miks?
- 2. ei
- Miks?

8. Kuidas hinnatakse Teie arvates ühiskonna poolt puhastusteenindaja ametit?

1. puhastusteenindaja amet on prestiižne
2. amet nagu kõik teised
3. tunnustus järjest tõuseb
4. alavääristatud töö

Muid arvamusi

.....

9. Kas olete varem osalenud puhastusalasel koolitusel?

1. ei
2. jah, 1-2 päeva
3. jah, 3-30 päeva
4. jah, 1-2 kuud
5. Muud variandid.....

Kui vastasite ja, siis kus ja millisel koolitusel.....

.....

10. Kas olete varasematel koolitustel omandatud teadmisi saanud kasutada oma igapäevatöös?

1. jah
 2. ei
- Miks?

.....

11. Kuidas suhtute puhastusalasesse koolitusse?

1. mõttetu ajaraiskamine
2. meeldiv vaheldus igapäevatööle
3. võimalus saada teadmisi ja ideid oma töö kergemaks muutmiseks
4. muu

.....

12. Mida hindate antud koolituse juures?*Hinnake igat väidet eraldi, tehes Teie arvamust kajastavasse lahtrisse rist*

		Mitte mingil juhul	Vähe oluline	Ei oska öelda	Oluline	Väga oluline
1	Uued teadmised, mida saan kaasutada praktilises elus					
2	Sain uusi tutvusi					
3	Õpetaja õpetamisoskus					
4	Õpetaja suhtumine					
5	Sain kirjalikud materjalid, mida saan vajadusel hiljem kasutada					
6	Saan oma probleeme teistega jagada					
7	Kohvipausid					
8	Saime ise aktiivselt arvamusi avaldada					
9	Õpetatut näitlikustati					

Muu.....

13. Millist uut teadmist, mida omandasid antud koolitusel pead kõige olulisemaks?

.....

14. Mil määral on võimalik kasutada antud koolitusel käsitletut reaalses elus?

1. sain palju uusi teadmisi, mida saan kasutada
2. nii mõndagi on võimalik kasutada
3. midagi saab kasutada, kuid suures osas ei ole see võimalik
4. see on vaid teooria ja reaalne elu on teine
5. muu.....

Täna, et lõpuni vastu pidasite!

**LISA 5- ANKEET PUHASTUSTÖÖDE
JUHTIDELE, 2003.a. küsitluses**



Lugupeetud töödejuhataja!

Olen otsustanud läbi viia uurimuse, mille eesmärgiks on selgitada välja **mida** ja **kuidas** puhastusteenindajate koolitusel õpetada, nii et tulemus oleks see, mida ootab tööandja ja koolitataval oleks meeldiv koolitusel osaleda.

Teie, kes tegelete puhastusteenindajatega, olete parimaks nõuandjaks.

Ankeedile vastamine on anonüümne.

Andmed töödeldakse arvutil nii, et vastuseid eraldi ei vaadelda ega analüüsita.

Tänan Teid juba ette abi eest!

Helge Alt
Tartu Ülikooli pedagoogika magistrant

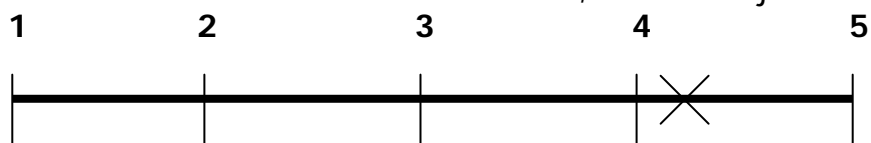
VASTAMISE JUHIS

Enamikel juhtudel tuleb Teil valida üks sobiv vastuse variant, tõmmates ring ümber sobiva vastuse numbrile.

Punktiirread eeldavad vabas vormis vastamist.

Kui on ette antud skaala 1-5 (5 - väga oluline faktor, 1- üldse mitte oluline) tõmmake rist kohta, mis kajastab teie hinnangut)

Näiteks: Arvan et antud faktor on üsna oluline, teen risti 4 ja 5 vahele.



ei ole üldse oluline

väga oluline

Küsimustel, millele vastamine on esitatud tabelina, on eraldi toodud vastamise juhised.

1. Olete

1. mees
2. naine

2. Sünniaasta**3. Haridus**

1. algharidus
2. põhiharidus
3. keskharidus
4. keskeriharidus
5. kõrgharidus

Omandatud eriala

4. Perekonnaseis

1. vallaline
2. vabaabielus
3. abielus
4. lahutatud või lahus elav
5. lesk

5. Elate

- 1 üksi
- 2 koos vanematega
- 3 koos abikaasaga (ka vabaabielu)
- 4 koos abikaasa (ka vabaabielu) ja lastega
- 5 koos lastega
- 6 muu, mis.....

6. Mitu ülalpeetavat last Teil on?

.....

7. Millistel ametikohtadel olete varem töötanud?

.....

8. Millise ettevalmistuse olete saanud praegusel ametikohal töötamiseks?*Palun tehke rist koolituse tüübi ees olevasse lahtrisse ühele või mitmele variandile*

	KOOLITUSE TÜÜP	MAHT ÖPPEPÄEVADES
	asutusesisene väljaõpe	
	osalenud puhastustööde korraldamise alastel koolitustel	
	osalenud puhastustööde algtõdede koolitusel	
	töötanud ise puhastusalase kirjaliku materjaliga	
	ei ole saanud väljaõpet	

Muu.....

9. Hoolduskoristuse puhastusteenindajaks eelistate tööle võtta

1. mehe
2. naise
3. sugu ei oma tähtsust

10. Eelistate puhastusteenindajat vanuses:

1. kuni 25 aastane
2. 25-40
3. 40-60
4. pensionär
5. vanus ei ole oluline

11. Keda eelistate tööle võtta?

Järjestage eelistatuse järjekorras 1-4, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 4- kõige vähem soovitatav

	Oskab ainult eesti keeles suhelda
	Oskab ainult vene keeles suhelda
	Eestlane, kuid suudab suhtlustasandil ka vene keeles suhelda
	Emakeelena vene keelt rääkiv inimene, kuid suudab suhtlustasandil ka eesti keelt rääkida

Miks?

.....

12. Kas puhastusteenindaja tööle võtmist mõjutab laste arv ja/või vanus?

1. Ei
2. Jah

Kui vastasite ja, siis mis palun täpsustage, kas vanus või arv ja mil määral ?

.....

13. Keda eelistate tööle võtta?

Järjestage eelistatuse järjekorras 1-4, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 4- kõige vähem soovitatav

	ei ole töötanud varem puhastusteenindajana
	on töötanud varem mõnes puhastusteenust pakkuvas firmas
	on töötanud puhastusteenindajana, kuid mitte teenust pakkuvas firmas
	on läbinud pikema erialase väljaõppe

14. Kas Teie alluvuses on varem töötanud puhastusteeninduslase väljaõppe saanud inimesi?

1. Ei
2. Jah

Kui vastasite ja, kuidas olete nende tööga rahule jäänud?

.....

15. Kas puhastusalane koolitus on vajalik?

1. Ei
2. Jah

Miks?.....

16. Millist viisil eelistaksite puhastusteenindajaid koolitada?

Järjestage eelistatuse järjekorras 1-5, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 5- kõige vähem soovitud

	Koolitan ise
	Saadatan puhastusteenindaja mõnele koolitusele
	Asutusesisene koristusala koolitus, mida viib läbi eriala lektor
	Annan puhastusteenindajatele lugeda vastavat materjali
	Koristustarvikuid või aineid müüva firma poolne koolitus

17. Mida peate puhastusteenindaja puhul oluliseks?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu juurde (vt. juhis alguses). 5 - väga oluline faktor, 1- üldse mitte oluline.

	1	2	3	4	5
1. Aus, usaldusväärne	----- ----- ----- ----- -----				
2. Omab erilast väljaõpet	----- ----- ----- ----- -----				
3. Hea suhtleja	----- ----- ----- ----- -----				
5. Uuendustega kaasa minev	----- ----- ----- ----- -----				
6. Viisakas	----- ----- ----- ----- -----				
7. Tahab töötada puhastusteenindajana	----- ----- ----- ----- -----				
8. Korrektnes välimus	----- ----- ----- ----- -----				
9. Iseseisev	----- ----- ----- ----- -----				
10. Oskab hästi teenindada (arvestab kliendiga, töötab "märkamatu")	----- ----- ----- ----- -----				
	ei ole üldse				väga oluline oluline

Muud omadused

.....

18. Mis on peamine põhjusel Teie arvates, miks puhastusteenindajad lahkuvad töölt?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu juurde (vt. juhis alguses). 5 - väga oluline faktor, 1- üldse mitte oluline.

	1	2	3	4	5
1. Leidis parema töö	----- ----- ----- -----				
2. Palk on liiga väike	----- ----- ----- -----				
3. Töökoormus liiga suur	----- ----- ----- -----				
4. Probleemid töökorralduses	----- ----- ----- -----				
5. Isikuprobleemid	----- ----- ----- -----				
6. Oskamatus õigesti koristada	----- ----- ----- -----				
7. Liialt kõrged nõudmised töötingimuste suhtes	----- ----- ----- -----				
Muud põhjused	ei ole üldse oluline				väga oluline

19. Millise tööajaga töötab suurem osa Teie alluvuses olevaid puhastusteenindajaid?

1. täiskohaga (tavaline tööaeg ~8.00-17.00)
2. graafiku alusel valve-teenindajana
3. hommikuti mõni tund
4. õhtuti mõni tund
5. täistööaeg, aga erinevatel objektidel

Muud variandid

.....

20. Mitu puhastusteenindajat töötab Teie alluvuses?

.....

21. Millised on peamised põhjused, mis olete pidanud vallandama puhastusteenindaja?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu juurde (vt. juhis alguses). 5 - väga oluline faktor, 1- üldse mitte oluline.

	1	2	3	4	5
1. Alkoholism	----- ----- ----- -----				
2. Tööluusid	----- ----- ----- -----				
3. Varastamine	----- ----- ----- -----				
4. Usaldamise kuritarvitamine	----- ----- ----- -----				
5. Ei tule toime tööülesannetega	----- ----- ----- -----				
6. On palju haiguslehel	----- ----- ----- -----				
7. Narkootikumide probleem	----- ----- ----- -----				
	ei ole üldse oluline			väga oluline	

Muud põhjused

.....

22. Mida Teie arvates peavad puhastusteenindajad töötingimuste juures oluliseks?

Järjestage faktorid tähtsuse järjekorras 1-6, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu: 1- kõige soositum, 6- kõige vähem soositum

	Korralikke töövahendeid
	Õigeaegset palga maksmist
	Tööandja heatahtlikku suhtumist
	Tööandja poolne piisav informeerimine tööülesannete osas (head tööjuhendid jms)
	Preemia maksmine heade tööülesannete eest
	Ausalt makstud palk

Muud tingimused

.....

23. Kas teie alluvuses on töötanud või töötab kerge vaimupuudega inimesi?

1. Jah
2. Ei

24. Kas Teie alluvuses on töötanud puhastusteenindajana kurti inimest?

1. Jah
2. Ei

25. Kas oleksite nõus tööle võtma kerge vaimupuudega inimesi?

1. Jah

Millistel tingimustel?

.....

2. Ei

Miks ?

.....

26. Kas oleksite nõus tööle võtma kurdi inimese?

1. Jah

Millistel tingimustel?

.....

2. Ei

Miks ?

.....

27. Kas vähemkonkurentsivõimelise (kerge vaimupuudega, kurt ms) inimese tööle võtmisele aitaks kaasa, kui ettevõtja saaks rahalist toetust?

1. Jah
2. Ei

Miks?

.....

28. Mis motiveeriks asutust tööle võtma eelmainitud puudega inimesi?

.....

29. Mitu uut puhastusteenindajat olete tööle võtnud viimase aasta jooksul?

.....

30. Milline on Teie prognoos, mitut uut töötajat vajate järgneva aasta jooksul?

.....

31. Milline on puhastusteenindajate tunnitasu (bruto)?

.....

32. Kuidas hinnatakse Teie arvates ühiskonna poolt puhastusteenindaja ametit?

1. puhastusteenindaja amet on prestiižne
2. amet nagu kõik teised
3. tunnustus järjest tõuseb
4. alavääristatud töö

Muid arvamusi

.....

33. Mida annaks teha, et puhastusteenindaja ameti mainet tõsta?

.....

34. Milliseid uskumusi / suhtumisi / müüte teate, mis mõjutavad puhastusteenindaja mainet ja koristamist kui tegevust jne?

.....

35. Kuidas on parem puhastustööde teostaja ametit nimetada?

1. puhastusteenindaja
2. koristaja

Muu.....

36. Kas ja milline mõju on Teie arvates sellel, kuidas nimetatakse puhastustööde teostajat?

.....

37. Kas soovitaksite puhastusteenindust kui eriala õppida oma lastel?

1.jah
Miks?

2.ei
Miks?

Tänan, et lõpuni vastasite!

LISA 6, ANKEET PUHASTUSTÖÖDE JUHTIDELE, 2008.a. UURINGUS



Lugupeetud töödejuhataja!

Olen otsustanud läbi viia uurimuse, mille eesmärgiks on selgitada välja **mida** ja **kuidas** puhastusteenindajate koolitusel õpetada, nii et tulemus oleks see, mida ootab tööandja ja koolitataval oleks meeldiv koolitusel osaleda.

Teie, kes tegelete puhastusteenindajatega, olete parimaks nõuandjaks.

Ankeedile vastamine on anonüümne.

Andmed töödeldakse arvutil nii, et vastuseid eraldi ei vaadelda ega analüüsita.

Tänan Teid juba ette abi eest!

Helge Alt
Tartu Ülikooli pedagoogika magistrant

VASTAMISE JUHIS

Enamikel juhtudel tuleb Teil valida üks sobiv vastuse variant, tõmmates ring ümber sobiva vastuse numbrile.

Punktiirread eeldavad vabas vormis vastamist.

Küsimustel, millele vastamine on esitatud tabelina, on eraldi toodud vastamise juhised.

1. Olete

- 1 mees
- 2 naine

2. Sünniaasta**3. Haridus**

- 1 algharidus
- 2 põhiharidus
- 3 keskharidus
- 4 keskeriharidus
- 5 kõrgharidus

Omandatud eriala

4. Kui kaua olete töötanud töödejuhatajana?

.....

5. Millistel ametikohtadel olete varem töötanud?

.....

6. Millise ettevalmistuse olete saanud praegusel ametikohal töötamiseks?

Palun tehke rist koolituse tüübi ees olevasse lahtrisse ühele või mitmele variandile ning viimasesse lahtrisse märkige mitu päeva vastavat õpet on toimunud

	KOOLITUSE TÜÜP	MAHT ÕPPEPÄEVADES VÕI TUNDIDES
	Paide Kutsekeskkooli projekti raames toimunud töödejuhatajate koolitusel osalemine	320 TUNDI
	asutusesisene väljaõpe	
	osalenud puhastustööde korraldamise alastel koolitustel	
	osalenud puhastustööde algtõdede koolitusel	
	töötanud ise puhastusalase kirjaliku materjaliga	
	ei ole saanud väljaõpet	

Muu.....

7. Hoolduskoristuse puhastusteenindajaks eelistate tööle võtta

1. mehe
2. naise
3. sugu ei oma tähtsust

8. Eelistate puhastusteenindajat vanuses:

1. kuni 25 aastane
2. 25-40
3. 40-60
4. pensionär
5. vanus ei ole oluline

9. Keda eelistate tööle võtta?

*Järjestage eelistatuse järjekorras 1-4, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 4- kõige vähem soovitatav*

	Oskab ainult eesti keeles suhelda
	Oskab ainult vene keeles suhelda
	Eestlane, kuid suudab suhtlustasandil ka vene keeles suhelda
	Emakeelena vene keelt rääkiv inimene, kuid suudab suhtlustasandil ka eesti keelt rääkida

Miks?

.....

10. Kas puhastusteenindaja tööle võtmist mõjutab laste arv ja/või vanus?

1. Ei
2. Jah

Kui vastasite ja, siis mis palun täpsustage, kas vanus või arv ja mil määral ?

.....

11. Keda eelistate tööle võtta?

*Järjestage eelistatuse järjekorras 1-4, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 4- kõige vähem soovitud*

	ei ole töötanud varem puhastusteenindajana
	on töötanud varem mõnes puhastusteenust pakkuvas firmas
	on töötanud puhastusteenindajana, kuid mitte teenust pakkuvas firmas
	on läbinud pikema erialase väljaõppe

12. Kas Teie alluvuses on varem töötanud puhastusteenindusalase väljaõppe saanud inimesi?

1. Ei
2. Jah

Kui vastasite ja, kuidas olete nende tööga rahule jäänud?

.....

13. Kas puhastusalane koolitus on vajalik?

1. Ei
2. Jah

Miks?.....

14. Millist viisil eelistaksite puhastusteenindajaid koolitada?

*Järjestage eelistatuse järjekorras 1-5, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu:
1- kõige eelistatum, 5- kõige vähem soovitud*

	Koolitan ise
	Saadan puhastusteenindaja mõnele koolitusele
	Asutusesisene koristusalane koolitus, mida viib läbi eriala lektor
	Annan puhastusteenindajatele lugeda vastavat materjali
	Koristustarvikuid või aineid müüva firma poolne koolitus

15. Mida peate puhastusteenindaja puhul oluliseks?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu lahtrisse

		Ei ole üldse oluline	Vähe oluline	Ei oska öelda	Oluline	Väga oluline
1	Aus, usaldusväärne					
2	Omab erilast väljaõpet					
3	Hea suhtleja					
4	Uuendustega kaasa minev					
5	Viisakas					
6	Tahab töötada puhastusteenindajana					
7	Korrektne välimus					
8	Iseseisev					
9	Oskab hästi teenindada (arvestab kliendiga, töötab "märkamatu")					

Muud omadused

.....

16. Mis on peamine põhjusel Teie arvates, miks puhastusteenindajad lahkuvad töölt?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu lahtrisse

		Ei ole üldse oluline	Väheoluline	Ei oska öelda	Olu-line	Väga oluline
1	Leidis parema töö					
2	Palk on liiga väike					
3	Töökoormus liiga suur					
4	Probleemid töökorralduses					
5	Isikuprobleemid					
6	Oskamatus õigesti koristada					
7	Liialt kõrged nõudmised töötingimuste suhtes					

Muud põhjused.....

17. Millise tööajaga töötab suurem osa Teie alluvuses olevaid puhastusteenindajaid?

1. täiskohaga (tavaline tööaeg ~8.00-17.00)
2. graafiku alusel valve-teenindajana
3. hommikuti mõni tund
4. öhtuti mõni tund
5. täistööaeg, aga erinevatel objektidel

Muud variandid

.....

18. Mitu puhastusteenindajat töötab Teie alluvuses?

.....

19. Millised on peamised põhjused, mis olete pidanud vallandama puhastusteenindaja?

Tehke rist Teie arvamust kajastava hinnangu lahtrisse

		Ei ole üldse oluline	Väheoluline	Ei oska öelda	Olu-line	Väga oluline
1	Alkoholism					
2	Tööluusid					
3	Varastamine					
4	Usaldamise kuritarvitamine					
5	Ei tule toime tööülesannetega					
6	On palju haiguslehel					
7	Narkootikumide probleem					

Muud põhjused.....

20. Mida Teie arvates peavad puhastusteenindajad töötingimuste juures oluliseks?

Järjestage faktorid tähtsuse järjekorras 1-6, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu: 1- kõige soositum, 6- kõige vähem soositum

	Korralikke töövahendeid
	Õigeaegset palga maksmist
	Tööandja heatahtlikku suhtumist
	Tööandja poolne piisav informeerimine tööülesannete osas (head tööjuhendid jms)
	Preemia maksmine heade tööülesannete eest
	Ausalt makstud palk

Muud tingimused

.....

21. Kas teie alluvuses on töötanud või töötab kerge vaimupuudega inimesi?

1. Jah
2. Ei

22. Kas Teie alluvuses on töötanud puhastusteenindajana kurti inimest?

1. Jah
2. Ei

23. Kas oleksite nõus tööle võtma kerge vaimupuudega inimesi?

1. Jah

Millistel tingimustel?

.....

2. Ei

Miks ?

.....

24. Kas oleksite nõus tööle võtma kurdi inimese?

1. Jah

Millistel tingimustel?

.....

2. Ei

Miks ?

.....

25. Kas vähem konkurentsivõimelise (kerge vaimupuudega, kurt ms) inimese tööle võtmisele aitaks kaasa, kui ettevõtja saaks rahalist toetust?

1. Jah
2. Ei

Miks?

26. Mis motiveeriks asutust tööle võtma eelmainitud puudega inimesi?

.....

27. Mitu uut puhastusteenindajat olete tööle võtnud viimase aasta jooksul?

.....

28. Milline on Teie prognoos, mitut uut töötajat vajate järgneva aasta jooksul?

.....

29. Milline on puhastusteenindajate tunnitasu (bruto)?

.....

30. Kuidas hinnatakse Teie arvates ühiskonna poolt puhastusteenindaja ametit?

1. puhastusteenindaja amet on prestiižne
2. amet nagu kõik teised
3. tunnustus järjest tõuseb
4. alavääristatud töö

Muid arvamusi

.....

31. Mida annaks teha, et puhastusteenindaja ameti mainet tõsta?

.....

32. Milliseid uskumusi / suhtumisi / müüte teate, mis mõjutavad puhastusteenindaja mainet ja koristamist kui tegevust jne?

.....

33. Kuidas on parem puhastustööde teostaja ametit nimetada?

1. puhastusteenindaja
2. koristaja

Muu.....

34. Kas ja milline mõju on Teie arvates sellel, kuidas nimetatakse puhastustööde teostajat?

.....

35. Kas soovitaksite puhastusteenindust kui eriala õppida oma lastel?

- 1.jah
Miks?
- 2.ei
Miks?

36. Milliseid koolitusi vajaksite, et oma töös edukam olla?

.....

37. Kas ja milliseid abistavaid materjale ja õppekirjandust oleks koristusvaldkonnas vaja?

.....

Tänan, et lõpuni vastasite!

LISA 7, ANKEET TÄIENDÕPPIJATELE, 2008.a. UURIMUSES

Lugupeetud puhastusteenindaja!

Selle uurimuse eesmärgiks on välja selgitada **mida** ja **kuidas** puhastusteenindajate koolitusel õpetada.



Teie, kes olete osalenud meie koolitusel, olete parimaks nõuandjaks.

Ankeedile vastamine on anonüümne.

Andmed töödeldakse arvutil nii, et vastuseid eraldi ei vaadelda ega analüüsita.

Täname Teid juba ette abi eest!

Helge Alt
Tartu Ülikooli pedagoogika magistrant

VASTAMISE JUHIS

Enamikel juhtudel tuleb Teil valida **üks sobiv** vastuse variant, tõmmates ring ümber sobiva vastuse numbrile.

Punktiirread eeldavad **vabas** vormis vastamist.

Küsimustel, millele vastamine on esitatud **tabelina**, on **eraldi toodud** vastamise juhiseid.

1. Olete

- 1 mees
- 2 naine

2. Sünniaasta 19.....**3. Haridus**

- 1. algharidus
- 2. põhiharidus
- 3. keskharidus
- 4. kõrgharidus

Omandatud eriala (d)

4. Mis põhjusel asusite tööle puhastusteenindajana?

- 1. meeldib puhtuse loomine
- 2. võimalik töötada osalise tööajaga
- 3. võimalik töötada hommikuti/õhtuti ja päev on vaba
- 4. paremat tööd ei saanud
- muu, mis.....

5. Kui kaua olete töötanud puhastusteenindajana?

.....

6. Kui kaua kavatsete töötada puhastusteenindajana?

- 1. soovin jäädagi tööle sellele ametikohale
- 2. soovin töötada puhastusteenindajana ning võimalusel areneda edasi antud ala piires
- 3. töötan nii kaua, kuni leiän teise töö
- Muud variandid:

.....

7. Kas olete rahul oma töökohaga?

- 1. jah
- Miks?
- 2. ei
- Miks?

8. Kuidas hinnatakse Teie arvates ühiskonna poolt puhastusteenindaja ametit?

1. puhastusteenindaja amet on prestiižne
2. amet nagu kõik teised
3. tunnustus järjest tõuseb
4. alavääristatud töö

Muid arvamusi

.....

9. Kas olete varem osalenud puhastusalasel koolitusel?

1. ei
2. jah, 1-2 päeva
3. jah, 3-30 päeva
4. jah, 1-2 kuud
5. Muud variandid.....

Kui vastasite jah, siis kus ja millisel koolitusel.....

10. Kas olete varasematel koolitustel omandatud teadmisi saanud kasutada oma igapäevatoos?

1. jah
 2. ei
- Miks?
-

11. Kuidas suhtute puhastusalasesse koolitusse?

1. mõttetu ajaraiskamine
 2. meeldiv vaheldus igapäevatoole
 3. võimalus saada teadmisi ja ideid oma töö kergemaks muutmiseks
 4. muu
-

12. Mida hindate antud koolituse juures?

Hinnake igat väidet eraldi, tehes Teie arvamust kajastavasse lahtrisse rist

		Mitte mingil juhul	Vähe oluline	Ei oska öelda	Oluline	Väga oluline
1	Uued teadmised, mida saan kaasutada praktilises elus					
2	Sain uusi tutvusi					
3	Õpetaja õpetamisoskus					
4	Õpetaja suhtumine					
5	Sain kirjalikud materjalid, mida saan vajadusel hiljem kasutada					

6	Saan oma probleeme teistega jagada					
7	Kohvipausid					
8	Saime ise aktiivselt arvamusi avaldada					
9	Õpetatut näitlikustati					

Muu.....

13. Millist uut teadmist, mida omandasid antud koolitusel pead kõige olulisemaks?

.....

14. Mil määral on võimalik kasutada antud koolitusel käsitletut reaalses elus?

1. sain palju uusi teadmisi, mida saan kasutada
2. nii mõndagi on võimalik kasutada
3. midagi saab kasutada, kuid suures osas ei ole see võimalik
4. see on vaid teooria ja reaalne elu on teine
5. muu.....

LISAKÜSIMUSED

15. Millisel viisil on Teie asutuses koolitusi korraldatud (enne seda koolitust)?

		Ei	Korra	Rohkem kui üks kord
1	töödejuhataja poolne koolitus			
2	asutusesisene personalijuhi või kellegi muu poolne koolitus (va töödejuhataja)			
3	asutusse on kutsutud koolitaja mõnest muust firmast			
4	mind on saadetud koolitusele			

16. Millise tööajaga töötate?

1. täiskohaga (tavaline tööaeg ~8.00-17.00)
2. graafiku alusel valve-teenindajana
3. hommikuti mõni tund
4. õhtuti mõni tund
5. täistööaeg, aga erinevatel objektidel

17. Mida peate töötingimuste juures oluliseks?

Järjestage põhjused tähtsuse järjekorras 1-6, kirjutage järjekorranumber väiksesse ruutu: 1- kõige olulisem, 6- kõige vähem tähtsust omav

	korralikke töövahendeid
	õigeaegset palga maksmist
	tööandja heatahtlikku suhtumist
	tööandja poolne piisav informeerimine tööülesannete osas (head tööjuhendid jms)
	preemia maksmine heade tööülesannete eest
	ausalt makstud palk

Muud tingimused

.....

18. Milline on Teie väljateenitud kuupalk?

1. kuni 4350 krooni
2. 4350- 4999 krooni
3. 5000 - 5799 krooni
4. 5800 - 8000 krooni
5. üle 8000 krooni

19. Mitu tundi on teie tööpäev töölepingu järgi?**20. Mitu tundi te tegelikult koristate?****21. Mida annaks teha, et puhastusteenindaja ameti mainet tõsta?**

22. Milliseid uskumusi / suhtumisi / müüte teate, mis mõjutavad puhastusteenindaja mainet ja koristamist kui tegevust jne? (Näiteks küsimus, millal tuleb naine tagumik ees toast välja? Vastus: kui peseb põrandat. Selline uskumus mõjutab inimeste arvamust, et põrandat peab käsitsi pesema)

.....

23. Kuidas on parem puhastustööde teostaja ametit nimetada?

1. puhastusteenindaja
2. koristaja

Muu.....

24. Milline mõju on Sinu arvates sellel, kuidas nimetatakse puhastustööde teostajat?

.....

Täna, et lõpuni vastu pidasite!