

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

technical facilities manager, level 5

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
technical facilities manager, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Kinnisvarahaldur töötab kinnisvara haldamisega tegelevas ettevõttes või mis tahes majandusvaldkonna organisatsiooni kinnisvara haldamisega tegelevas struktuuriüksuses. Kinnisvarahalduri peamised tööülesanded on kinnisvara korrashoiu kavandamine, korraldamine ja järelevalve teostamine, lähtudes osapoolte vahel sõlmitud lepingute sätetest. Kinnisvarahaldur töötab iseseisvalt ja võtab vastu operatiivseid otsuseid oma volituste piires. Keeruliste olukordade lahendamisel ning strateegiliste otsuste vastuvõtmisel ja rakendamisel vajab ta kõrgema kutsetasemega spetsialisti juhendamist.
A.2 Tasks
A.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine A.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine A.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine
A.3 Work environment and specific nature of work
Töökeskkond on muutuv, töötada tuleb nii sise- kui väliskeskkonnas, mistõttu on vajalik hea tervis ja füüsiline vastupidavus. Iga objekt (kinnistu) on arhitektuuriliste eripärade ja kliendi soovide tõttu erinev ning nõuab personaalset lähenemist. Tööaeg sõltub kinnistul esinevatest probleemidest, mistõttu tuleb arvestada, et välja võidakse kutsuda ka õhtusel ajal või öötundidel ja nädalavahetustel.
A.4 Tools
Kinnisvarahaldur kasutab oma töös tavapäraseid bürootöö- ja kommunikatsioonivahendeid, kontoritarkvara, mõõtmis- ja kontrollseadmeid.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Kinnisvarahalduri kutsealal töötamine eeldab inimeselt teenindus- ja suhtlemisvalmidust ja avatust. Inimestega suhtlemine nõuab meeldivat ja viisakat käitumist, rahulikku meelt, kannatlikkust ja paindlikkust. Kutsealal töötamiseks vajalike isikuomaduste hulka kuuluvad ka planeerimis- ja juhtimisoskus, koostöövalmidus, täpsus, hoolikus, kohusetunne ja ausus, enesedistsipliin ja usaldatavus. Samuti tuleb erinevates olukordades kasuks pingetaluvus.
A.6 Professional preparation
Kinnisvarahalduritena töötavad tavapäraselt inimesed, kellel on keskharidus või erialane kutseharidus ja kelle kutsealased oskused on omandatud kutsealaste täienduskoolituste ja tööpraktikaga.
A.7 Most common occupational titles
Majahaldur, objekti haldur, haldur, kinnisvara haldusspetsialist, majandusjuhataja.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Selle kutse taotlemisel on vajalik kõikide kompetentside (B.2.1. - B.2.3.) tõestamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) Koostab eelseisvatele perioodidele (kinnisvara omanike soovidest tulenevalt ajavahemikele 1-3 aastat) korrashoiutegevuste ajakava koos vajalike mahtude ja töökirjelduste esitamisega ning riskide analüüsiga. 2) Kavandab ja korraldab kinnisvaraobjekti korrashoiustrateegia /-kava elluviimist.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.	
B.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) Korraldab kinnisvaraobjektil regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatusi. 2) Koostab ja täiendab kinnisvaraobjekti hooldusraamatut. 3) Selgitab hooldusvajaduse ja koostab hooldusgraafikud, lähtudes seadmete ning materjalide kasutamise- ja hooldusjuhenditest. 4) Teab kõiki omanikukohustusi hallataval kinnisvaraobjektil, nõustab omanikke nende täitmisel ning volituste ja võimaluste olemasolul korraldab nende täitmist. 5) Koostab korrashoiutegevuste eelkalkulatsiooni, analüüsides kinnisvaraobjekti tehnilis-majanduslikku seisukorda. 6) Korraldab kinnisvaraobjekti strateegiast tulenevate korrashoiutegevuste elluviimist, sh kavandab ja korraldab tugiteenuseid kinnisvaraobjektil. 7) Korraldab volituste piires tehnohooldus- ja heakorratööde ning tugiteenuste osutamise pakkumiskonkursse ja sõlmib lepinguid ning haldab lepingute registrit. 8) Korraldab kinnisvaraobjektil järelevalvet korrashoiutööde tegevatele ettevõtjatele. 9) Kavandab ja korraldab turvameetmeid kinnisvaraobjektil, kindlustab ja/või maandab kinnisvaraobjektiga seotud riskid. 10) Tagab kinnisvaraobjekti kõigi tehnosüsteemide avariide operatiivse lokaliseerimise kogu ööpäevaks lepingust tuleneva aja jooksul. Korraldab avariivalve infotelefoni olemasolu. 11) Vahendab tarbimisteenuste osutamist kinnisvaraobjektil ja peab läbirääkimisi tarbimisteenuste pakkujatega kinnisvaraobjekti kasutajate soovitud tingimuste tagamiseks. 12) Koostab etteantud tüüpvormide kohaselt vajalikke aruandeid. 13) Korraldab ruumide kasutaja(te) soovil tehtavaid väikeremonte ja kaasnevat järelevalvet (väike-ehitusprojektide juhtimine). 14) Peab läbirääkimisi ja esitab lepingute projektid ruumide/pindade kasutuslepingute kohta objekti omanikule või sõlmib volituste olemasolul lepingu.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.	
B.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad:	

- 1) Korraldab kinnisvaraobjektidel regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatusi ning järelevalvet korrashoiutööde tegevate ettevõtjate teenuste kvaliteedile.
- 2) Kontrollib seadusega ettenähtud korras kinnisvaraobjekti kasutamisega seotud ohutus- ja evakuaatsiooni juhenditest kinnipidamist.
- 3) Korraldab arvestite näitude laekumise ning analüüsib nende alusel tarbimist.
- 4) Analüüsib tarbimisteenuste tegelikku kulu, võrdleb seda nõutava/soovitavaga, vajaduse korral konsulteerib erialaspetsialistidega ja teeb ettepanekuid olukorra tõhustamiseks, lähtudes kasutajale sobilikust sisekliimast.
- 5) Kogub andmeid (küsitlused, vaatlused, auditeerimine, ekspertiisid) korrashoiu hindamiseks; korraldab kasutajauuringuid osutatava korrashoiuteenuse kvaliteedi kohta.
- 6) Koostab etteantud tüüpvormide kohaselt vajalikke aruandeid ja esitab need piisavate selgitustega kinnisvaraobjekti omanikule ja/või haldusasutustele. Valmistab ette regulaarseid ja/või ühekordseid infomaterjale/ülevaateid/aruandeid kinnisvaraobjekti omanikele ja/või kasutajatele objekti hetkeseisust.
- 7) Korraldab pidevat kulukontrolli, võrdleb tegelikke tulemusi majanduskavaga, annab hinnangu olukorrale ja teeb vajadusel ettepanekuid majanduskava korrigeerimiseks.
- 8) Näeb ette ja korraldab ehitus- ning korrashoiutöödega kaasnevaid garantiitoiminguid.
- 9) Vahendab kinnisvaraobjekti omaniku/omanike ja kasutaja(te) läbirääkimisi eriarvamuste ilmnemisel.
- 10) Esindab volituste olemasolul kinnisvaraobjekti omanikke suhtlemisel naaberkinnistute omanikega maakorraldusega seotud küsimustes.
- 11) Suhtleb volituste olemasolul kinnisvaraobjekti omanike ja/või kasutajate nimel ja huvides ametiasutuste ja/või eraõiguslike isikutega kõigi hallataval objektidel ilmneva võivate probleemide suhtes.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.

RECURRING COMPETENCES

B.2.4 Kinnisvarahaldur, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. Kutse-eetika: 1) Juhindub oma tegevuses valdkonna üldtunnustatud heast tavast ja tunneb töökultuuri, mis väljendub eelkõige litsentseeritud tarkvara ja korras riistvaraga töökohtade ning puhta ja sobiliku tööriistatuse kasutamises. 2) Tunneb ja aktsepteerib teiste kinnisvarakeskkonna kujundamisega seotud spetsialistide käitumise aluseks olevaid häid tavasid. 3) Orienteerub oma tegevuses kinnisvaraobjekti kliendi ja lõpptarbija rahulolule. 4) On valmis aktiivselt osalema kodanikuühiskonnas ning suhtub sallivalt eluhoiakute ja -väärtuste mitmekesisusse. 5) Peab tähtsaks eetilisi tõekspidamisi ja väärtusi ning on oma sõnades ja tegudes ühtne. Näitab üles initsiatiivi projektide algatamisel ning vastutustunnet, juhtimis- ja meeskonnatööoskusi nende elluviimisel. 2. Meeskonnatöövalmidus: 1) Suudab töötada multidistsiplinaarses ja rahvusvahelises meeskonnas, olles võimeline kohandama oma suhtlemisstiili erinevate olukordade ja inimestega. 2) On algatusvõimeline ja täidab oma tööülesandeid enesekindlalt. 3) Saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning tekkinud konflikte ja käituda adekvaatselt, suhtudes mõistvalt kriitikasse. 3. Enesearendamine (elukestev õpe): 1) Kasutab tööülesannete lahendamiseks oma valdkonna-spetsiifilisi teadmisi ja arendab oma kompetentse läbi pideva kutsealase täiendamise, kasutades pakutavaid arengu- ja koostöövõimalusi. 2) On kursis tehnoloogiliste muutustega ühiskonnas ning ehitus- ja kinnisvarasektoris ning panustab innovatsioonile ja loovusele suunatud enesearendamisele. 4. Keskkonnahoidlikkus: 1) Mõistab rohelist mõtteviisi oma tegevusvaldkonnas. 2) Mõistab energia ja ressursside säästmise võimalusi ning vajalikkust kinnisvarakeskkonnas ning toimib vastavalt nendele (paberivaba kontor jne). 3) Mõistab oma tegevuse mõju jätkusuutliku kinnisvarakeskkonna kujundamisele.	

4) Sõnastab oma tööülesannete täitmisega seotud mõtteid terminoloogiliselt korrektses eesti keeles (nõutav tase C1). Lisaks on ta võimeline tööalaselt suhtlema vene ja inglise keeles (vähemalt tasemel B1) ning soovitatavalt veel ühes võõrkeeles (soome keeles).

Vt lisa 2 „Keelte oskustasemetes kirjeldused“.

5) Kasutab kontoritarkvara tasemel AO1-AO4 ja AO6-AO7.

Vt lisa 3 „Arvuti kasutamise oskused“.

Teadmised:

1) Mõistab kinnisvara haldamise ja ehitus- ning kinnisvaraturu aktuaalseid probleeme ja arenguid oma tegevussegmendi piires.

2) Omab põhjalikke teadmisi ehitustehnikast ja ehitiste korrashoiust, arvestab hallatavate kinnisvaraobjektide eripära.

3) Saab aru klienditeeninduse olemusest ja olulisusest kinnisvara korrashoiusüsteemis.

4) Tunneb eriala termineid nii kõnes kui ka kirjas, on valmis osalema erialastes aruteludes oma kompetentsuse piires.

5) Tunneb hallatavaid kinnisvaraobjekte ja oskab sobilikke meetodeid ja vahendeid kasutades koguda iseseisvalt täiendavat informatsiooni nende kohta ning seda kriitiliselt ja loovalt tõlgendada, valdab selleks vajalikku suhtlusoskust ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid.

6) Mõistab erinevate äriorganisatsioonide tegevusega seotud õiguslikke dokumente, oskab hinnata ettevõtte tulemuslikkust majandusarvestuse meetodeid kasutades.

7) On võimeline lugema ja aru saama tehnilisest dokumentatsioonist (ehitusprojektid, seadmete tehnohooldusjuhendid jne.)

Hindamismeetod(id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations

1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	13-04052012-27/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Jüri Kröönström, Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit Meelis Pääro, Armel Ehitus OÜ Anu Sarnet, Eesti Korterühistute Liit Birgit Hüüs, Kaitsevägi Ekspert – Roode Liias, Tallinna Tehnikaülikool
3. Occupational qualification standard approved by:	Construction, Real Estate and Geomatics
4. No. of decision of Sectoral Council	17
5. Date of decision of Sectoral Council	04.05.2012
6. Occupational qualification standard valid until	14.03.2017
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	3334 Real Estate Agents and Property Managers
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5

C.2 Occupational title in foreign language



ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

English:	technical facilities manager, level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 3 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 4 Kutsestandardis kasutatud mõisted	