

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Facility maintenance manager, level 6

Kinnisvara hooldusjuht, tase 6 kutsestandard on aluseks kõrghariduse ja täiendkoolituse õppekavadele ning isikute kutsealaste kompetentside hindamisele.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Facility maintenance manager, level 6	6

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work

Kinnisvara (ehitise ja selle juurde kuuluva krundi) hooldamine on kinnisvara korrashoiu tervikteenuse osa. Kinnisvara hooldamine on kompleksteenuse, mille peamine eesmärk on säilitada või taastada seisund, mille korral ehitise ja selle juurde kuuluv krunt säilitab oma toimivuse ja kasutatavuse ning vastab kavandatud ehitise ja selle juurde kuuluva krundi otstarbe täitmiseks esitatud tingimustele. Kinnisvara hooldamine jaguneb kaheks suuremaks alajaotuseks: ehitiste tehniline hooldamine ja heakorratööde tegemine. Ehitiste tehniline hooldamine jaguneb omakorda ehitiste ehituskonstruksioonide hoolduseks, ehitiste keskkonnatehnika hoolduseks ning ehitiste elektripaigaldiste ja nõrkvoolusüsteemide hoolduseks. Heakorratööd jagunevad krundi heakorra- ja haljastustöödeks ning ehitise sisepuhastus- ja koristustöödeks. Kinnisvara hooldamise töö sisu ja eesmärk on täpsemalt esitatud kutsestandardi mõistete lisas.

Kinnisvara hooldusjuht töötab ehitiste konstruktsioonide ja/või tehnosüsteemide ja/või krundi hoolduse alal. Kinnisvara hooldusjuht töötab peamiselt kinnisvarahoolduse teenust osutavas ettevõttes aga ka kinnisvara korrashoiu tervikteenust osutavas ettevõttes. Põhilised tööülesanded on seotud ehitise krundi, ehituskonstruksioonide, tehnosüsteemide ja siseruumide korrashoiutegevuste juhtimisega.

Kinnisvara hooldusjuht juhendab oma tegevuses valdkonda reguleerivatest õigusaktidest, standarditest EVS 807:2010 „Kinnisvara korrashoid“, EVS-EN 15311:2011 „Ehitiste hooldusteenuste kavandamise, korraldamise ja kontrollimise kriteeriumid“, EVS-EN 15221-2 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine. Osa 2: Kinnisvarakeskkonna juhtimise lepingute ettevalmistamine“ ja EVS-EN 15221-3 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine. Osa 3: Kinnisvarakeskkonna juhtimise kvaliteedijuhend“ ning kinnisvara korrashoiu valdkonna heast tavast, samuti kutse andja antavatest valdkonna üldistest juhistest ning valdkonna avalikult kättesaadavatest juhendmaterjalidest (nt „Kinnisvarahooldaja käsiraamat“ jt). Kinnisvarahoolduse tegevusala tegevused on kirjeldatud EMTAKi (NACE) alajaotustega 8110, 8121 ja 8130.

Kinnisvara hooldamise kutsealal on kolm kutsetaset:
Kinnisvarahooldaja, tase 4;
Kinnisvara hooldusmeister, tase 5;
Kinnisvara hooldusjuht, tase 6.

6. taseme kinnisvara hooldusjuht töötab juhtiva ja/või vastutava spetsialistina kinnisvara hooldamisega tegelevas ettevõttes või mistahes majandusvaldkonna organisatsiooni kinnisvarahooldusega tegelevas struktuuriüksuses. Kinnisvara hooldusjuht tegeleb peamiselt kinnisvarahoolduse efektiivsuse analüüsimisega, töötab välja kinnisvarahoolduse protsessi strateegiaid, aluseid ja uuenduslikke lahendusi ning viib ellu kinnisvarahoolduse pikaajalisi tegevusstrateegiaid, vastutades alluvate tööühmade tegevuse eest.

6. taseme kinnisvara hooldusjuhi peamised tööülesanded on ehitiste, tehnosüsteemide ning krundihoolduse protsessi juhtimine ja kogu hooldustegevuse korraldamine ning hooldusmeistrite juhendamine ja sellega seonduvate tööülesannete kvaliteetne täitmine. Töö põhisisuks on ehitise ja selle juurde kuuluva krundi hooldamise tagamine

vastavalt organisatsiooni hooldusstrateegiale ja -mudelile, hooldusobjektide hoolduse teenustaseme lepingutele, hoolduskavadele, hooldustööde eelarvele ja ettevõtte juhi või omanike antud juhiste. Kinnisvara hooldusjuht järgib oma töös kutse-eetikat, head tava ja lähtub konfidentsiaalsuse põhimõttest. Ta tuleb tööülesannete täitmisega toime nii tavapärastes kui ka keerukates olukordades. On võimeline töötama iseseisvalt, kuid töötab valdavalt meeskonnas. Töö eeldab suhtlemist hooldusmeistrite, kolleegide ja klientidega. Kinnisvara hooldusjuht vastutab oma töö õigeaegse valmimise ja kvaliteetse tulemuse eest ning ka kavandatud hooldusstrateegiate ja hoolduse teenustaseme lepingute täitmise eest.

A.2 Tasks

A.2.1 Kinnisvarahoolduse protsesside juhtimine ja teenuse korraldamine
2.1.1 Kinnisvara hooldusteenuse juhtimine, kinnisvaraobjektide hooldusstrateegiate ja kvaliteedisüsteemide koostamine ning rakendamine.
2.1.2 Kinnisvara hooldusteenuse infosüsteemi ja klienditeeninduse väljatöötamine ning rakendamine. 2.1.3 Kinnisvara hooldusteenuse majanduslik ja juriidiline korraldamine.
2.1.4 Kinnisvara hooldusteenuse tehniline korraldamine.

A.3 Work environment and specific nature of work

Töökeskond on üldiselt stabiilne, töötada tuleb peamiselt büroos ja fikseeritud tööajaga.

A.4 Tools

Kinnisvara hooldusjuht kasutab oma töös tavapäraseid bürootöö- ja kommunikatsioonivahendeid, bürootehnikat ja arvutitarkvara.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Kinnisvara hooldusjuhi kutsealal töötamine eeldab inimeselt intelligentsust, teenindus- ja suhtlemisvalmidust, loovat mõtlemist, head analüüsivõimet 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 mitmesugustes olukordades kasuks pingetaluvus.

A.6 Professional preparation

6. taseme kinnisvara hooldusjuhtidena töötavad üldjuhul inimesed, kellel on, kas:
a) kinnisvara korrashoiu erialane kõrgharidus, läbitud erialane täiendkoolitus ning töökogemus kinnisvarahoolduse valdkonnas;
või
b) kinnisvara korrashoiu kutseala 5. taseme kehtiv kutsetunnistus, läbitud erialane täiendkoolitus ning pikaajaline töökogemus kinnisvarahoolduse valdkonnas.

A.7 Most common occupational titles

Hooldusgrupi juht, hooldusnõunik, hoolduskonsultant.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Kinnisvara hooldusjuht, tase 6 kutse saamiseks on vajalik tõendada kõik standardis kirjeldatud kompetentsid B.2.1-B.2.7.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kinnisvarahoolduse protsesside juhtimine ja teenuse korraldamine

EstQF Level 6

1. Korraldab kinnisvarahoolduse ettevõtte hooldusteenuse juhtimist (raha, inimesed, materjalid, vahendid, keskkond, info ja töövahendid) ning kirjeldab ettevõtte hooldusteenuse osutamise põhimõtteid ja eesmärgi.

Koostab kinnisvaraobjekti omanike kinnitatud kinnisvaraobjekti strateegia ja eluea põhjal sellele hooldusstrateegia ja hooldusmudeli ning korraldab hooldusstrateegia rakendamist.

Kirjeldab organisatsiooni ja teenuse kvaliteedijuhtimise protsessi tegevused ja kvaliteedikriteeriumid ning korraldab nende täitmist ja analüüsib tulemuslikkust.

Korraldab kinnisvaraobjekti hooldusraamatu täitmise ja vajadusel selle koostamise.

Analüüsib jooksvalt kinnisvarahoolduse teenuse kõrvalekaldeid ja korrigeerib teenust.

Tagab seadusega ettenähtud korras kinnisvaraobjekti kasutamise seotud ohutus- ja evakuatsioonijuhendite olemasolu.

2. Töötab välja ettevõtte kinnisvarahoolduse teenuse infosüsteemi ja infomoodulid ning korraldab selle rakendamist.

Korraldab kinnisvarahoolduse objektide andmete (üldandmed, spetsiifiline info, diagnostika info jne) kogumise ja ajakohastamise süsteemi ja nende kasutamise.

Korraldab ettevõtte kinnisvarahoolduse avarii- ja klienditeeninduse.

3. Analüüsib majandusolusid ning kinnisvaraobjektide omanike otsuseid, ootusi ja vajadusi ning koostab kinnisvaraobjekti korrashoiu tagamiseks vajaliku objekti hoolduskava ja eelarve ning korraldab selle rakendamist.

Töötab välja protseduurireeglid hooldusteenuse pakkumuste koostamiseks ja hangete korraldamiseks, lepingute sõlmimiseks, täitmise jälgimiseks ja ajakohastamiseks.

Valmistab võtmenäitajaid järgides ette kinnisvaraobjekti hooldamiseks vajalikud teenustaseme lepingud ning peab läbirääkimisi sõlmitava lepinguga seotud osapooltega, volituste olemasolul sõlmib lepingu.

Seirab perioodiliselt kinnisvarahoolduse kulusid (finantse) ja kavandab nende optimeerimist, korrigeerimist ja arendamist.

Analüüsib kinnisvaraobjekti hooldusega seotud majandustegevuse põhinäitajaid; annab hinnangu tegevuse efektiivsusele.

4. Töötab välja hooldusteenuse võtmenäitajate (mõõdikute) ja teenustasemete kirjeldused.

Osaleb kinnisvaraobjekti oluliseks rekonstrueerimiseks või selle funktsionaalsete omaduste muutmiseks vajalikes ehitusprojektides.

Seirab perioodiliselt kinnisvarahoolduse protsesse (tehnilisi ja toimimisprotsesse) ja kavandab nende optimeerimist, korrigeerimist ja arendamist.

Korraldab kinnisvaraobjektide omanike huvidest lähtudes järelevalvet kinnisvaraobjekti tehnilise seisundi ja seal toimuvate hooldustegevuste üle.

Teadmised:

- a) majanduse alused, kinnisvaraökonoomika ja ettevõtluse põhialused;
- b) töökeskkonna ja -ohutuse põhialused;
- c) suhtlemise ja klienditeeninduse alused;
- d) tehnilise dokumentatsiooni lugemise oskus;
- e) ehitistes, selle konstruktsioonides ja tehnosüsteemides kasutatavad materjalid;
- f) tehniliste mõõtmiste, ehitusfüüsika ja joonestamise alused;
- g) ehitustööde kvaliteedinõuded;
- h) ehitustehnika, elektrotehnika ja automaatika alused;
- i) ehitiste tehnilise seisukorra hindamise alused;
- j) objekti tehnilise ülevaatuse korraldamise ja hooldusraamatu koostamise nõuded;
- k) valdkonna õigusaktid ja lepinguhaldus;
- l) asjaajamise ja dokumendihalduse alused;
- m) ärietika ja hea tava;
- n) kinnisvaraterminoloogia ja kinnisvara korrashoiu alused;
- o) tehnilise dokumentatsiooni koostamise alused;
- p) objekti majanduskava koostamise ja tööde normeerimise alused;
- q) kinnisvara hooldustööde korraldamise ja tööliste juhtimise alused;
- r) organisatsiooni- ja projekti juhtimise alused;
- s) materjaliõpetus;
- t) riski- ja ohutusõpetuse alused.

Hindamismeetod(id):

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

RECURRING COMPETENCES

B.2.2 Kutse-etiika põhimõtete järgimine	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Kinnisvara hooldusjuht juhendab oma tegevuses valdkonna üldtunnustatud heast tavast ja tunneb töökultuuri, mis väljendub eelkõige litsentseeritud tarkvara ja korras riistvaraga töökohtade kasutamises ning puhta ja sobiliku tööriistade kandmises. 2. Ta 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.	
B.2.3 Meeskonnatöövalmidus	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Kinnisvara hooldusjuhi kutsealal töötav inimene suudab töötada multidistsiplinaarses ja –rahvusvahelises meeskonnas. Ta suhtleb tõhusalt nii üksikisikutega kui ka meeskonnas, klientide ja kolleegidega, olles võimeline kohandama oma suhtlemisstiili erinevate olukordade ja inimestega. 2. Ta on algatusvõimeline ja täidab oma tööülesandeid enesekindlalt. 3. Hooldusjuht saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning ilmnevaid konflikte ja käituda adekvaatselt, suhtudes mõistvalt kriitikasse.	
B.2.4 Enesearendamine (elukestev õpe)	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Kinnisvara hooldusjuht kasutab tööülesannete lahendamiseks olemasolevaid valdkonna-spetsiifilisi teadmisi ja arendab oma kompetentse läbi pideva kutsealase enesetäiendamise, kasutades pakutavaid arengu- ja koolitusvõimalusi. 2. Ta on kursis tehnoloogiliste muutustega ühiskonnas ning ehitus- ja kinnisvarasektoris ning panustab innovatsioonile ja loovale enesearendamisele.	
B.2.5 Keskkonnahoidlikkus	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Kinnisvara hooldusjuht 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.	
B.2.6 Keelteoskus	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. 6. taseme kinnisvara hooldusjuht sõnastab oma tööülesannete täitmisega seotud mõtteid terminoloogiliselt korrektsetes eesti keeles (nõutav tase C2). 2. Lisaks on ta võimeline tööalaselt suhtlema vene ja inglise keeles (vähemalt tasemel B2) ning soovitatavalt veel ühes võõrkeeles (nt soome keeles) (vt lisa 2: „Keelte oskustasemete kirjeldused“).	
B.2.7 Arvutioskus	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 6. taseme kinnisvara hooldusjuht on võimeline kasutama kontoritarkvara tasemel AO1–AO7 ja AO12 (vt lisa 3: „Arvuti kasutamise oskused“).	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult koos kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	

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	13-17022014-1.1.3/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Jüri Kröönström, Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit Aarne Sarapuu, Browik E. OÜ Toomas Väljaots, Browik E. OÜ Tiit Teder, Villevar OÜ Urmas Mahlapuu, Tera AS Sirje Talvistu, Koduhooldus OÜ Andry Krass, Kvatro Kinnisvarahooldus OÜ Ena Drenkhan, Tartu Kutsehariduskeskus Toomas Lelumees, Tartu Kutsehariduskeskus Leho Lilleorg, Tallinna Lasnamäe Mehaanikakool
3. Occupational qualification standard approved by:	Construction, Real Estate and Geomatics
4. No. of decision of Sectoral Council	28
5. Date of decision of Sectoral Council	17.02.2014
6. Occupational qualification standard valid until	12.02.2019
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	1219 Business Services and Administration Managers Not Elsewhere Classified
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	6
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Facility maintenance manager, level 6
C.3 Annexes	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Kutsestandardis kasutatud mõisted	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 4 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 5 Heade tavade koodeks	