

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Technical facilities manager, level 4

Kinnisvarahaldur, tase 4 kutsestandard on aluseks kutsehariduse riiklikule õppekavale ja/või kutsealaste kompetentside hindamisele.

| Occupational title                    | Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF) |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Technical facilities manager, level 4 | 4                                                  |

### Part A DESCRIPTION OF WORK

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.1 Description of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4. taseme kinnisvarahaldur töötab kinnisvarahaldusega tegelevas ettevõttes või mistahes majandusvaldkonna organisatsiooni kinnisvarahaldusega tegelevas struktuuriüksuses. Tema peamised tööülesanded on kinnisvara korrashoiu korraldamine ja järelevalve tegemine, lähtudes osapoolte vahel sõlmitud lepingute sätetest. Selle taseme kinnisvarahaldur töötab üldiselt iseseisvalt, kuid keeruliste olukordade lahendamisel ning strateegiliste otsuste vastuvõtmisel ja rakendamisel vajab ta kõrgema kutsetasemega spetsialisti juhendamist. Ta võtab vastu operatiivseid otsuseid oma volituste piires. |
| <b>A.2 Tasks</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine.<br>A.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine.<br>A.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Töösadega seotud tööülesannete loetelu on toodud lisas 1 „Töösad ja tööülesanded“.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>A.3 Work environment and specific nature of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Töökeskkond on muutuv, töötada tuleb nii siseruumides kui ka väljas, mistõttu on vajalik hea tervis ja füüsiline vastupidavus. Iga objekt (kinnistu) on kinnisvarahaldajale kinnistu arhitektuuriliste eripärade ja kliendi soovide tõttu erinev ning nõuab personaalset lähenemist.<br>Tööaeg on otseses sõltuvuses kinnistul tekkivatest probleemidest, mistõttu tuleb arvestada, et väljakutse võidakse esitada ka öhtusel või öisel ajal ning nädalavahetustel.                                                                                                                                          |
| <b>A.4 Tools</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Kinnisvarahaldur kasutab oma töös tavapäraseid bürootöö- ja kommunikatsioonivahendeid, kontoritarkvara, mõõtmis- ja kontrollseadmeid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Kinnisvarahaldurina töötamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust ning avatust. Inimestega suhtlemine nõuab meeldivat ja viisakat käitumist, rahulikku meelt, kannatlikkust ja paindlikkust.<br>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.                                                                                                                                                         |
| <b>A.6 Professional preparation</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. taseme kinnisvarahaldurina töötavad tavapäraselt inimesed, kellel on:<br>a) vähemalt keskharidus ja kes on oma kutsealased oskused omandanud kutsealaste täienduskoolituste ja tööpraktikaga;<br>b) kes on kutseõppeasutuses läbinud täies mahus vastava riikliku õppekava.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## A.7 Most common occupational titles

Halduri abi, nooremhaldur, halduri assistent

## Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

### B.1 Structure of occupation

Kinnisvarahaldur, tase 4 kutsestandard koosneb kolmest kohustuslikust (B.2.1. - B.2.3.) ja kuuest kinnisvarahalduri kutset läbivast kompetentsist (B.2.4 - B.2.9).

Kutse taotlemisel on vajalik kõikide kompetentside tõendamine.

### B.2 Competences

#### MANDATORY COMPETENCES

| B.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EstQF Level 4 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>1. Kogub kinnisvara korrashoiu tegevuste ajakava koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja koostab kogutud lähteandmete põhjal ühe majandusaasta korrashoiutegevuste ajakava projekti, lähtudes etteantud tööülesandest.</p> <p>2. Kogub kinnisvara korrashoiu strateegia koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja viib ellu ajakavas ettenähtud tegevusi, lähtudes objekti korrashoiu strateegiast ning etteantud tööülesandest.</p> <p>3. Kogub hooldusraamatu koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja teeb ettepanekuid hooldusraamatu täiendamiseks.</p> <p>4. Teeb ettepanekuid korrashoiulepingute täiendamiseks. Selgitab klientidele korrashoiutegevuste sisu ja eeldatavaid kulusid.</p> <p>5. Kogub ja edastab objekti majandusanalüüsi koostamiseks vajalikke andmeid, lähtudes etteantud tööülesandest.</p> <p>Hindamismeetod(id):<br/>Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö või portfoolio koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |
| B.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | EstQF Level 4 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1. Teeb kinnisvaraobjektile regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatusi.</p> <p>2. Kontrollib, et objekti nõutavad ülevaatused dokumentid on olemas. Nende puudumisel informeerib objekti omanikku puuduvate dokumentide hankimise vajadusest.</p> <p>3. Täidab jooksvalt hooldusraamatu.</p> <p>4. Kogub objekti tehnilis-majandusliku seisukorra analüüsiks vajalikke andmeid, analüüsib neid ja koostab nende põhjal korrashoiutegevuste eelkalkulatsiooni.</p> <p>5. Viib ellu kinnisvaraobjekti strateegiast tulenevaid korrashoiumeetmeid (sh tugiteenuseid kinnisvaraobjektile), lähtudes etteantud tööülesandest.</p> <p>6. Haldab lepingute registrit. Võtab vajaduse korral vastu hinnapakkumisi. Kogub hankedokumentatsiooni koostamiseks vajalikke lähteandmeid, lähtudes etteantud tööülesandest.</p> <p>7. Teeb kinnisvaraobjektile korrashoiutööde järelevalvet, lähtudes lepingus kirjas olevatest tingimustest.</p> <p>8. Jälgib turvanõuete järgimist kinnisvaraobjektile, lähtudes lepingus loetletud tingimustest.</p> <p>9. Teeb avariide lokaliseerimise järelevalvet.</p> <p>10. Korraldab ruumide kasutaja soovil tehtavaid väikeremonte ja kaasnevat järelevalvet (väikesemahuliste ehitusprojektide juhtimine).</p> <p>11. Kontrollib objektile ohutuse tagamiseks vajalike dokumentide olemasolu ja jälgib ohutusnõuete täitmist. Puuduste avastamisel informeerib neist objekti omanikku.</p> <p>Hindamismeetod(id):<br/>Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö või portfoolio koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.</p> |               |

| B.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EstQF Level 4 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Korraldab kinnisvaraobjektidel regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatust, veendudes korrashoiutööde tegevate ettevõtjate teenuste kvaliteedis.</li> <li>2. Kontrollib seadusega ettenähtud korras kinnisvaraobjekti kasutamise seotud ohutus- ja evakuaatsiooni juhenditest kinnipidamist.</li> <li>3. Jälgib kinnisvara valdajatele vahendatud tarbimisteenuste tegelikku kulu esitatud arvete või mõõdikute näitude alusel. Võrdleb objekti energiakulu eelmise perioodiga (kuu, aasta) ja oluliste erinevuste ilmnemisel selgitab välja erinevuste põhjuse.</li> <li>4. Süstematiseerib ja säilitab objekti korrashoiu korraldamiseks vajalikke dokumente, lähtudes organisatsioonis kehtivast dokumendihalduse korrast.</li> <li>5. Koostab etteantud tüüpvormide kohaselt aruandeid.</li> <li>6. Korraldab pidevat kulukontrolli ja võrdleb tegelikke tulemusi majanduskavaga.</li> <li>7. Fikseerib garantiiperioodi jooksul ilmnenu materjalide, seadmete ja tööde defekte.</li> <li>8. Koordineerib infovahetust kinnisvara valdajate ja korrashoidjate vahel. Vajaduse korral suunab pöörduja edasi pädeva spetsialisti poole. Tagab kõigile osapooltele vajaliku info õigeaegse edastamise.</li> </ol> |               |
| <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Kirjalik eksam (teoreetiliste teadmiste test), etteantud teemal tasemetöö või portfoolio koostamine ja kaitsmine (suuline eksam, intervjuu), tõendamine dokumentide alusel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |

## RECURRING COMPETENCES

| B.2.4 Kutse-eeetika põhimõtete järgimine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | EstQF Level 4 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinnisvarahaldur juhendab oma tegevuses valdkonna üldtunnustatud heast tavast ja tunneb töökultuuri, mis väljendub eelkõige litsentseeritud tarkvara, korras töökohtade ning puhta ja sobiliku tööriistade kasutamises.</li> <li>2. Ta tunneb ja aktsepteerib teiste kinnisvarakeskkonna kujundamisega seotud spetsialistide käitumise aluseks olevaid häid tavasid.</li> <li>3. Orienteerub oma tegevuses kinnisvaraobjekti kliendi ja lõpptarbija rahulolule.</li> <li>4. On valmis aktiivselt osalema kodanikuühiskonnas ning suhtub sallivalt eluhoiakute ja -väärtuste mitmekesisusse.</li> <li>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.</li> </ol> |               |
| B.2.5 Meeskonnatöös osalemine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EstQF Level 4 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinnisvarahaldurina töötav inimene suudab töötada multidistsiplinaarses ja rahvusvahelises meeskonnas. Ta suhtleb tõhusalt nii üksikisikutega kui meeskonnas, klientide ja kolleegidega, olles võimeline kohandama oma suhtlemisstiili erinevate olukordade ja inimestega.</li> <li>2. On algatusvõimeline ja täidab oma tööülesandeid enesekindlalt.</li> <li>3. Saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning tekkivaid konflikte ja käituda adekvaatselt, suhtudes mõistvalt kriitikasse.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |
| B.2.6 Enesearendamine, elukestva õppe protsessis osalemine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EstQF Level 4 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinnisvarahaldur kasutab tööülesannete lahendamiseks valdkonnaspetsiifilisi teadmisi ja arendab oma kompetentse läbi pideva kutsealase täiendamise, kasutades ära pakutavad arengu- ja koolitusvõimalused.</li> <li>2. Ta on kursis tehnoloogiliste muutustega ühiskonnas ning ehitus- ja kinnisvarasektoris ning panustab innovatsioonile ja loovusele suunatud enesearendamisele.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |
| B.2.7 Keskkonnahoidliku tööstiili hoidmine                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EstQF Level 4 |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinnisvarahaldur mõistab rohelist mõtteviisi oma tegevusvaldkonnas.</li> <li>2. Mõistab energia- ja ressursside säästmise võimalusi ning vajalikkust kinnisvarakeskkonnas ning toimib vastavalt nendele (paberivaba kontor jne).</li> <li>3. Mõistab oma tegevuse mõju jätkusuutliku kinnisvarakeskkonna kujundamisele.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.8 Keeleoskus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>EstQF Level 4</b> |
| 1. Sõnastab oma tööülesannete täitmisega seotud mõtteid terminoloogiliselt korrektses emakeeles tasemel B2.<br>2. On võimeline tööalaselt suhtlema lisaks ühes võõrkeeles vähemalt tasemel B1:<br>a) eesti keelt emakeelena kasutajad soovitatavalt inglise või vene keeles,<br>b) vene keelt emakeelena kasutajad soovitatavalt eesti või inglise keeles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                      |
| <b>B.2.9 Arvuti kasutamise oskus</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>EstQF Level 4</b> |
| 1. Kasutab arvutit Baasmoodulites - Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ja Standardmoodulis – Esitlus nõutud tasemel.<br>(Vt lisa 3 „Arvuti kasutamise oskused“.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |
| Hindamismeetod(id):<br>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                      |
| Kinnisvarahaldur, tase 4 kutset läbivad teadmised:<br>1. Mõistab kinnisvarahalduse ja ehitus- ning kinnisvaraturu aktuaalseid probleeme ja arenguid oma tegevussegmendi piires.<br>2. Omab teadmisi ehitustehnikast ja ehitiste korrashoiust ning rakendab neid hallatavate kinnisvaraobjektide eripärast tulenevalt.<br>3. Saab aru klienditeeninduse olemusest ja olulisusest kinnisvara korrashoius.<br>4. Tunneb eriala termineid nii sõnas kui ka kirjas, on valmis osalema erialastes aruteludes oma kompetentsuse piires.<br>5. Oskab koguda iseseisvat informatsiooni hallatavate kinnisvaraobjektide kohta, valdab selleks vajalikku suhtlusoskust ning info- ja kommunikatsioonitehnoloogiaid.<br>6. Mõistab erinevate äriorganisatsioonide tegevusega seotud õiguslikke dokumente.<br>7. On võimeline lugema ja aru saama tehnilisest dokumentatsioonist (ehitusprojektid, seadmete tehnohooldusjuhendid jne). |                      |

## Part C

### GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations</b> |                                                                                                                                           |
| 1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications                                                               | 13-10062015-08/8k                                                                                                                         |
| 2. Occupational qualification standard compiled by:                                                                                                   | Jüri Krõönström, Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit<br>Meelis Pääro, Kinnisvarakeskkonna Ekspert OÜ<br>Birgit Hüüs, Kaitsevägi |
| 3. Occupational qualification standard approved by:                                                                                                   | Construction, Real Estate and Geomatics                                                                                                   |
| 4. No. of decision of Sectoral Council                                                                                                                | 35                                                                                                                                        |
| 5. Date of decision of Sectoral Council                                                                                                               | 10.06.2015                                                                                                                                |
| 6. Occupational qualification standard valid until                                                                                                    | 14.03.2017                                                                                                                                |
| 7. Occupational qualification standard version no.                                                                                                    | 8                                                                                                                                         |
| 8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)                                                                        | 3334 Real Estate Agents and Property Managers                                                                                             |
| 9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)                                                                                               | 4                                                                                                                                         |
| <b>C.2 Occupational title in foreign language</b>                                                                                                     |                                                                                                                                           |
| English:                                                                                                                                              | Technical facilities manager, level 4                                                                                                     |
| <b>C.3 Annexes</b>                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |

|        |                                                   |
|--------|---------------------------------------------------|
| Lisa 1 | <a href="#">Tööosad ja tööülesanded</a>           |
| Lisa 2 | <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>  |
| Lisa 3 | <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>         |
| Lisa 4 | <a href="#">Kutsestandardis kasutatud mõisted</a> |