

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Facility Operations Specialist, Level 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Kinnisvarahaldur, tase 4 kutsestandard on välja töötatud:

- a) Kutsehariduse vastava taseme õppekava aluseks
- b) Isikute kutsealase kompetentsuse hindamiseks
- c) Erialaste täiendkoolituste õppekavade aluseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Facility Operations Specialist, Level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
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.
A.2 Tasks
A.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine 1) Kinnisvara korrashoiu tegevuste ajakava koostamine 2) Hooldusraamatu koostamine ja elluviimine 3) Korrashoiuteenuste lepingute ettevalmistamine A.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine 1) Tehniliste ülevaatuste korraldamine kinnisvara objektil 2) Hooldusraamatu pidamine 3) Korrashoiutegevuste eelkalkulatsiooni koostamine 4) Korrashoiuteenuste kavandamine 5) Korrahoiutegevuse järelevalve korraldamine 6) Hange korraldamine 7) Kinnisvaraobjekti järelevalve korraldamine 8) Turvameetmete korraldamine objektil 9) Avariide likvideerimise korraldamine 10) Väikesemahuliste ehitus- ja remonttööde korraldamine 11) Üürilepingute sõlmimine 12) Objekti kasutusohutuse korraldamine A.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine 1) Järelevalve tegemine objekti seisundi ja korrashoiuteenuste kvaliteedile 2) Objekti kasutusohutuse tagamine 3) Tarbimisteenuste kuluanalüüs 4) Korrashoiuga seonduvate andmete kogumine 5) Aruannete koostamine ja esitamine 6) Korrashoiutegevuste kuluanalüüsi tegemine

7) Garantiitoimingute korraldamine
8) Suhtlemine kinnisvaraobjekti korrashoiu osapooltega
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
Kinnisvara halduri 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
4. taseme kinnisvarahaldurina töötavad tavapäraselt inimesed, kellel on vähemalt keskharidus ja kes on oma kutsealased oskused omandanud kutsealaste täienduskoolituste ja tööpraktikaga või kes on kutseõppeasutuses läbinud täies mahus vastava taseme õppekava.
A.7 Most common occupational titles
Halduri abi, nooremhaldur, halduri assistent
A.8 Regulations governing profession
Korteriomandi- ja korteriühistuseadusest tuleneb kutsenõue kinnisvarahaldurile valitseja juures majahaldurina tegutsemisel.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Selle kutse taotlemisel on vajalik kõikide kompetentside (B.2.1. - B.2.4) tõendamine.
B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Kinnisvara korrashoiu tegevuste strateegiline haldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Kogub kinnisvara korrashoiu tegevuste ajakava koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja koostab kogutud lähteandmete põhjal ühe majandusaasta korrashoiutegevuste ajakava projekti, lähtudes etteantud tööülesandest. 2. Kogub kinnisvara korrashoiu strateegia koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja viib ellu ajakavas ettenähtud tegevusi, lähtudes objekti korrashoiu strateegiast ning etteantud tööülesandest. 3. Kogub hooldusraamatu koostamiseks vajalikke lähteandmeid ja teeb ettepanekuid hooldusraamatu täiendamiseks. 4. Teeb ettepanekuid korrashoiulepingute täiendamiseks. Selgitab klientidele korrashoiutegevuste sisu ja eeldatavaid kulusid. 5. Kogub ja edastab objekti majandusanalüüsi koostamiseks vajalikke andmeid, lähtudes etteantud tööülesandest.	

B.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Teeb kinnisvaraobjektile regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatusi. 2. Kontrollib, et objekti nõutavad ülevaatuste dokumendid on olemas. Nende puudumisel informeerib objekti omanikku puuduvate dokumentide hankimise vajadusest. 3. Täidab jooksvalt hooldusraamatut. 4. Kogub objekti tehnilis-majandusliku seisukorra analüüsiks vajalikke andmeid, analüüsib neid ja koostab nende põhjal korrashoiutegevuste eelkalkulatsiooni. 5. Viib ellu kinnisvaraobjekti strateegiast tulenevaid korrashoiumeetmeid (sh tugiteenuseid kinnisvaraobjektile), lähtudes etteantud tööülesandest. 6. Haldab lepingute registrit. Võtab vajaduse korral vastu hinnapakumisi. Kogub hankedokumentatsiooni koostamiseks vajalikke lähteandmeid, lähtudes etteantud tööülesandest. 7. Teeb kinnisvaraobjektile korrashoiutööde järelevalvet, lähtudes lepingus kirjas olevatest tingimustest. 8. Jälgib turvanõuete järgimist kinnisvaraobjektile, lähtudes lepingus loetletud tingimustest. 9. Teeb avariide lokaliseerimise järelevalvet. 10. Korraldab ruumide kasutaja soovil tehtavaid väikeremonte ja kaasnevat järelevalvet (väikesemahuliste ehitusprojektide juhtimine). 11. Kontrollib objektile ohutuse tagamiseks vajalike dokumentide olemasolu ja jälgib ohutusnõuete täitmist. Puuduste avastamisel informeerib neist objekti omanikku.	
B.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Korraldab kinnisvaraobjektile regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatust, veendudes korrashoiutööde tegevate ettevõtjate teenuste kvaliteedis. 2. Kontrollib seadusega ettenähtud korras kinnisvaraobjekti kasutamisega seotud ohutus- ja evakuaatsioonijuhenditest kinnipidamist. 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. 4. Süstematiseerib ja säilitab objekti korrashoiu korraldamiseks vajalikke dokumente, lähtudes organisatsioonis kehtivast dokumendihalduse korrast. 5. Koostab etteantud tüüpvormide kohaselt aruandeid. 6. Korraldab pidevat kulukontrolli ja võrdleb tegelikke tulemusi majanduskavaga. 7. Fikseerib garantiiperioodi jooksul ilmnenu materjalide, seadmete ja tööde defekte. 8. Koordineerib infovahetust kinnisvara valdajate ja korrashoidjate vahel. Vajaduse korral suunab pöörduja edasi pädeva spetsialisti poole. Tagab kõigile osapooltele vajaliku info õigeaegse edastamise.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.4 Kinnisvarahalduri 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 tööriistade 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) Peab tähtsaks eetilisi tõekspidamisi ja väärtusi ning on oma sõnades ja tegudes ühtne. 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 koolitusvõimalusi.
- 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.
5. Väljendab ennast suuliselt ja kirjalikult grammatiliselt ja terminoloogiliselt korrektsetes emakeeles. Eesti keelt võõrkeelena kasutaja peab eesti keelt valdama vähemalt tasemel B1. Vt lisa 2 „Keelte oskustasemete kirjeldused“.
6. Kasutab arvutit Baasmoodulites - Arvuti põhitõed, Interneti põhitõed, Tekstitöötlus, Tabelitöötlus ja Standardmoodulis – Esitlus nõutud tasemel. Vt lisa 2 „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 korrashoiuüsteemis.
- 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 teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

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	22-15032017-4.4/9k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Heikki Lind, CityHaldus OÜ Martti Kiisa, Tallinna Tehnikakõrgkool Margit Dengo, Riigi Kinnisvara AS Jüri Kröönström, MTÜ Eesti Kinnisvara Korrashoiu Liit
3. Occupational qualification standard approved by:	Architecture, Geomatics, Construction and Real Estate
4. No. of decision of Sectoral Council	6
5. Date of decision of Sectoral Council	15.03.2017
6. Occupational qualification standard valid until	09.03.2022
7. Occupational qualification standard version no.	9
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

C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Facility Operations Specialist, Level 4
Finnish:	tekninen isännöitsijä
Russian:	управляющий недвижимостью
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Kutsestandardis kasutatud mõisted	