

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Facility Operations Specialist, Level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Facility Operations Specialist, 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 1) Kinnisvara korrashoiu tegevuste ajakava koostamine A.2.2 Kinnisvara korrashoiu tegevuste taktikaline haldamine 1) Tehniliste ülevaatuste korraldamine kinnisvaraobjektidel 2) Hooldusraamatu pidamine 3) Kinnisvaraobjekti hoolduskorralduse ettevalmistamine 4) Omanikukohustuse täitmise korraldamine 5) Korrashoiutegevuste eelkalkulatsiooni koostamine 6) Korrashoiuteenuste kavandamine 7) Hange korraldamine 8) Kinnisvaraobjekti järelevalve korraldamine 9) Turvameetmete korraldamine objektidel 10) Avariide likvideerimise korraldamine 11) Tarbimisteenuste korraldamine 12) Aruannete koostamine ja esitamine 13) Väikesemahuliste ehitus- ja remonttööde korraldamine 14) Üürilepingute sõlmimine 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 öhtusel 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 pingetalluvus.
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.
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 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.	
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 korrashoiu meetmete 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 korrashoiutöid 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.

B.2.3 Kinnisvara korrashoiu tegevuste operatiivne haldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Viib kinnisvaraobjektil läbi regulaarseid objekti ja tema osade seisundi ülevaatusi ja teavitab leitud probleemidest objekti omanikku. Teeb järelevalvet korrashoiutöid tegevate ettevõtjate teenuste kvaliteedi üle.
2. Kontrollib seadusega ettenähtud korras kinnisvaraobjekti kasutamisega seotud ohutus- ja evakuatsioonijuhenditest kinnipidamist.
3. Korraldab arvestite näitude laekumise ning analüüsib nende alusel tarbimist. Analüüsib tarbimisteenuste tegelikku kulu, võrdleb seda nõutava/soovitavaga, vajaduse korral konsulteerib erialaspetsialistidega ja teeb ettepanekuid olukorra tõhustamiseks, lähtudes kasutajale sobilikust sisekliimast.
4. Kogub andmeid (küsitlused, vaatlused, auditeerimine, ekspertiisid) korrashoiu hindamiseks; korraldab kasutajauuringuid osutatava korrashoiuteenuse kvaliteedi kohta.
5. 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.
6. Viib läbi pidevat kulukontrolli, võrdleb tegelikke tulemusi majanduskavaga, annab hinnangu olukorrale ja teeb vajadusel ettepanekuid majanduskava korrigeerimiseks.
7. Kontrollib garantiitoimingute / -tööde läbiviimist.
8. Suhtleb volituste olemasolul kinnisvaraobjekti omanike ja/või kasutajate nimel ja huvides ametiasutuste ja/või eraõiguslike isikutega kõigi hallataval objektil ilmnedavate probleemide suhtes.

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 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) 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 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 kommunikatsioonitehnoloogiad.
- 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	22-20042021-2.2.1/7k
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	35
5. Date of decision of Sectoral Council	20.04.2021
6. Occupational qualification standard valid until	09.03.2022
7. Occupational qualification standard version no.	7
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	
English:	Facility Operations Specialist, Level 5
Finnish:	tekninen isännöitsijä
Russian:	управляющий недвижимостью
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Kutsestandardis kasutatud mõisted	