KUTSESTANDARD

Kinnisvara heakorrameister, tase 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.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Kinnisvara heakorrameister, tase 5	5

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Kinnisvara heakorrameister töötab peamiselt kinnisvara korrashoiu valdkonnas tegutsevas ettevõttes. Põhilised tööülesanded on seotud ehitise krundi, ehituskonstruktsioonide ja siseruumide heakorra korraldamisega. Kinnisvara heakorrameister juhindub oma tegevuses valdkonda reguleerivatest õigusaktidest, standarditest ning kinnisvara korrashoiu valdkonna heast tavast (KS lisa 4), samuti valdkonna üldistest juhistest ning valdkonna avalikult kättesaadavatest juhendmaterjalidest.

Kinnisvara hooldamise kutsealas on välja töötatud viis kutsestandardit:
- Kinnisvarahooldaja, tase 3;
- Kinnisvarahooldaja, tase 4;
- Kinnisvara heakorrameister, tase 5;
- Kinnisvara tehnohoolduse meister, tase 5;
- Kinnisvara hooldusjuht, tase 6.

Kinnisvara heakorrameister, tase 5 peamised tööülesanded on ehitiste ning krundi heakorra korraldamine ja heakorratööliste juhendamine. Töö seisneb ehitise ja selle juurde kuuluva krundi puhastamises ja koristamises vastavalt heakorratööde kavale, eelarvele ja tööandja antud juhistele.
Kinnisvara heakorrameister vastutab oma töö õigeaegse valmimise ja kvaliteetse tulemuse eest ning kavandatud heakorratööde kava ja tööde eelarve täitmise eest.

A.2 Tööosad

A.2.1 Heakorratööde tegemine ja töötajate juhtimine
1. Heakorratööde üldine korraldamine
2. Avariiteadete edastamine
3. Arvestinäitude fikseerimine
4. Töötervishoiu- ja tööohutusnõuete täitmine
5. Sisseostetavate teenuste teostuse ja kvaliteedi kontrollimine
6. Vastutamine materiaalsete väärtuste säilimise eest

A.2.2 Krundi heakord ja haljastus
1. Kõnniteede, radade, sõiduteede ja parklate puhastamine
2. Hoone välispiirete puhastamine
3. Parkmetsade ja haljasalade puhastamine ja hooldamine
4. Spordi- ja mänguväljakute puhastamine
5. Veekogude kaldaribade puhastamine
6. Muude heakorratööde tegemine

A.2.3 Ehitise konstruktsioonide puhastamine

1. Krundi rajatiste (nt aiad, väravad, tõkkepuud, piirded jne), hoone põhikonstruktsiooni, fassaadide ja vundamentide puhastamine 2. Katuste ja katuseelementide puhastamine A.2.4 Sisepuhastus- ja koristustööd 1. Objekti puhastus- ja koristusvajaduse määratlemine 2. Tööks vajalike vahendite valimine 3. Hügieenitarvikute valimine, lisamine ja paigaldamine 4. Põhi-, üldkasutatavate ja tehniliste ruumide puhastamine ja koristamine 5. Põhi-, üldkasutatavate ja tehniliste ruumide pindade hooldamine ja eripuhastustööde tegemine 6. Muud ühekordsed ja eriotstarbelised puhastustööd 7. Hoonesiseste jäätmekäitlustööde tegemine
A.3 Töö keskkond ja eripära
Töökeskkond on muutuv, töötada tuleb nii sise- kui ka välitingimustes. Iga objekt on kinnistu tehnilise eripära ja kliendi soovide tõttu erinev ning vahelduvad tööülesanded nõuavad personaalset lähenemist. Töö eeldab valmisolekut töötada täis- või osalise tööajaga, samuti puhkepäevadel ja vajadusel ööpäevaringselt. Töös võidakse kokku puutuda tuuletõmbuse, temperatuuride vahetumise, töötamisega kõrgustes, tolmu ja muu saastumisega ning mitmesuguste elektriliste seadmete ja kemikaalidega. Töö nõuab füüsilist pingutust. Töötades peab järgima tööeeskirju, tervisekaitse- ja ohutusnõudeid.
A.4 Töövahendid
Mehaanilised ja elektrilised käsitööriistad, koristusained, -tarvikud, -masinad, abi- ja kaitsevahendid, kuid kasutusel võivad olla ka mitmesugused mõõte- ja seadistusriistad või suuremad tööstuslikud seadmed, IT-seadmed ja tarkvara.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Töö eeldab kohanemisvõimet mitmesuguste keskkonnatingimustega, vajalik on hea koordinatsioon ja füüsiline vastupidavus ning koostöö- ja meeskonnatöö valmidus, töötajate juhtimisoskus, keskendumisvõime, täpsus ja hoolikus. Töö on seotud klienditeenindusega ning see eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, avatust ja sõbralikkust. Inimestega suhtlemine nõuab head suulist väljendusoskust, meeldivat ja viisakat käitumist, rahulikku meelt, kannatlikkust ja paindlikkust. Paljudes olukordades tuleb kasuks pinge- ja stressitaluvus. Olulised märksõnad on usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus ja korrektsus, kohusetunne ja enesedistsipliin.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
5. taseme kinnisvara heakorra meistrina töötavad üldjuhul inimesed, kellel on keskharidus või erialane kutseharidus, läbitud erialane täienduskoolitus ning kellel on pikaajaline töökogemus kinnisvara korrashoiu valdkonnas.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Heakorratööde juht, puhastusteenindaja, heakorrameister.
A.8 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
a) Ehitusseadustik ja selle asjakohased rakendusaktid b) EVS 807:2016 c) EVS 914:2017

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kinnisvara heakorrameister, tase 5 kutse saamiseks on vajalik tõendada kompetentsid B.2.1 - B.2.5.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Heakorratööde tegemine ja töötjate juhtimine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Teeb või juhib objektil heakorratöid, saavutades tulemuse, mis vastab püstitatud tööülesannetele ja ettenähtud kvaliteedile ning on kooskõlas objekti heakorrakavaga. Jälgib, et objektil tehtavad tööd oleksid vastavuses eelarvega ja töömaht ning tulemused vastaksid lepingutes fikseeritud töömahtudele ja kokkulepetele. Korraldab välitööde teostajate koristus-puhastusteenuste töid ja jäätmekäitlust. Vormistab töötajate töökäskude ja nendega seonduva töö- ja materjaliarvestuse dokumente. 2. Teavitab avarii- või rikkeolukorrast oma vahetut juhti ja kutsub välja spetsialisti. 3. Heakorratööde töötervishoiu- ja tööohutusnõuete täitmiseks rakendab kõiki endast olenevad meetmeid antud ajahetke võimalusi arvestades. Juhendab töötajate kohapealset ja korduvat ohutustehnilist instrueerimist. 4. Kontrollib sisseostetavate tööde kvaliteeti, vajadusel edastab pretensioonid tööde teostajale või hooldusjuhile. 5. Kontrollib majanduslikult või vajadustest põhjendatud materiaalsete väärtuste kasutamist. Tagab objekti varustamise puhastus- ja hooldusmaterjalidega. Peab arvestust korrashoiuobjektide üld- ja tehniliste ruumide võtmete kasutamise ja liikumise üle.	
Teadmised: 1) majanduse põhimõisted ja ettevõtluse põhialused; 2) töökeskkonna ja tööohutuse nõuded; 3) suhtlemise ja klienditeeninduse alused; 4) hooldustöödega seotud tehniline dokumentatsioon; 5) ehitiste tehnilise seisukorra hindamise alused; 6) asjaajamise ja dokumendihalduse alused; 7) kinnisvaraterminoloogia; 8) objekti tööde normeerimise alused; 9) kinnisvara heakorratööde korraldamise alused.	
B.2.2 Krundi heakord ja haljastus	**EKR tase 4**
Tegevusnäitajad: 1. Etteantud tööplaanist lähtudes hooldab ja puhastab kõnniteid, radu, sõiduteid ja parklaid, koristab kinnistult lahtise prahi, talveperioodil puhastab kõnniteed ja parklad lumest ning teeb libedustõrjet. 2. Etteantud tööplaanist ja hooldusjuhendist lähtudes puhastab hoone fassaadi ja välisseinu, ukseesist, treppe, aknaid, katust ja sadeveesüsteeme. Talveperioodil eemaldab katuselt liigse lume ja jääpurikad. 3. Etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest lähtudes hooldab haljasalasid ja parkmetsasid, sh nt kastab, niidab, teeb umbrohutõrjet, riisub ja korjab kokku langenud lehed jne. Teavitab oma vahetut juhti vajalike eritööde (nt langenud puud, tormikahjud, vandalism vm) tegemise vajalikkusest. 4. Etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest lähtudes hooldab ja puhastab spordi- ja mänguväljakuid, sh koristab lahtise prahi, puhastab atraktsioonid, talveperioodil koristab liigse lume, teeb libedustõrjet jne. Teavitab oma vahetut juhti või kinnisvara hooldusmeistrit vajalike eritööde (katkised atraktsioonid, vandalism vm) tegemise vajalikkusest. 5. Etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest lähtudes koristab lahtise prahi veekogude pinnalt või kaldaääre aladelt. Kunstlike veekogude puhul (purskkaevud, basseinid, dekoratiivsed veesilmad jm) puhastab ja hooldab neid ja nende ehisdetaile, lähtudes etteantud tööülesandest ja hooldusjuhenditest. Vajadusel teavitab oma vahetut juhti täiendavate puhastus- ja hooldustööde tegemise vajalikkusest. 6. Teeb etteantud tööplaanist ja hooldusjuhenditest lähtudes muid heakorratöid, nt lippude heiskamine, esmaste tormikahjustuste (langenud oksad, puud jm) koristamine krundilt, ühekordsed avariitööd (klaasikillud jm), jäätmekäitlusega seotud rajatiste puhastamine ja koristamine, väliterritooriumil asuvate dekoratiivsete väikevormide, välimööbli ja kunstitaieste hooldamine jne.	
Teadmised: 1) teedel ja platsidel kasutatavad (katte) materjalid, nende hooldamise eripärad; 2) krundi ja krundi rajatiste hooldamisel kasutatavad masinad, seadmed, tööriistad ja abivahendid; 3) hoolduseks kasutatavad materjalid (nt libedus-tõrjevahendid, grafiti eemaldamise vahendid jne); 4) jäätmekäitluse põhimõtted; 5) töötervishoiu- ja tööohutuse nõuded (üldehituses, liiklusohutuses, kemikaalide kohta jne); 6) haljastustööde põhimõtted (taimede istutamine, hooldamine, pinnase ettevalmistamine jne); 7) aiaelementide (platsid, teed, tugimüürid, trepid, veekogud jne) hooldamise nõuded ja põhimõtted;	

8) puude, põõsaste, parkmetsade ja haljasalade hooldamise põhimõtted.

B.2.3 Ehitise konstruktsioonide puhastamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Teeb ise või korraldab vajalike heakorratööde tegemise ning järelevalve, lähtudes olemasolevatest hooldusjuhenditest. Teavitab heakorratööde käigus avastatud ehitiste konstruktsioonide ja nende osade või krundi rajatiste puudustest oma vahetut juhti. 2. Kontrollib, et katustel poleks silmaga nähtavaid vigu ning, et sadevee äravoolusüsteemid oleksid korras ja puhtad, katusel poleks liigset lund ega jääpurikaid. Vajadusel teeb ise või korraldab vajalike heakorratööde tegemise ning järelevalve, lähtudes olemasolevatest hooldusjuhenditest.	
Teadmised: 1) mitmesugused ehitusmaterjalid, nende omadused, eripära ja kasutamine; 2) ehituskonstruktsioonide kahjustused (niiskuskahjud, materjalide defektid, amortisatsioon jne); 3) hoone heakorratööde tegemiseks vajalikud töövahendid, masinad ja seadmed; 4) tööks vajalike materjalide kulu arvutamise alused; 5) hooldusraamatu täitmise nõuded; 6) ressursside (personal, vahendid, tehnoloogia) planeerimine.	

B.2.4 Sisepuhastus- ja koristustööd	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Määratleb ruumi sihtotstarbest, mustuse liigist, kasutusintensiivsusest, kasutajate vajadustest ja tellija nõutavast puhtusetasemest lähtudes sisepuhastus- ja koristustööde sageduse ja tehnoloogia. 2. Määrab ruumi puhastus- ja koristusvajadusest lähtudes tööks vajalikud puhastustarvikud ja -vahendid. Korraldab vajalike vahendite olemasolu, vajadusel tellib puuduolevad vahendid ja tarvikud. 3. Korraldab vajalike hügieenitarvikute olemasolu, vajadusel tellib puuduolevad vahendid ja tarvikud. 4. Korraldab põhi-, üldkasutatavate ja tehniliste ruumide puhastamist ja koristamist. Koostab ruumi sihtotsarbest, mustuse liigist, kasutusintensiivsusest, nõutavast puhtusastmest ja pinnakattematerjali hooldusjuhenditest lähtudes põhi-, üldkasutatavate ja tehniliste ruumide puhastamise ja koristamise töökava ning -plaani. 5. Korraldab põhi-, üldkasutatavate ja tehniliste ruumide pindade hooldamise ja eripuhastustööde teostamise. Lähtudes tellimusest, ruumi puhastus- ja koristusvajadusest ning pindade eripärast töötab välja hooldus- ja puhastusprogrammi. 6. Lähtudes tellijaga sõlmitud kokkuleppest korraldab ühekordsete eriotstarbeliste puhastustööde tegemise vastavalt hooldus- ja kasutusjuhenditele. Hooldus- ja kasutusjuhendite puudumisel organiseerib vajalike juhendite olemasolu. 7. Korraldab jäätmete sorteerimist ja töötab välja jäätmekäitluse juhised.	
Teadmised: 1) mustuse liigid; 2) enamlevinud määrdumise ja saastumise põhjused; 3) pinnakattematerjalid; 4) puhastusained, seadmed ja töövahendid; 5) hügieenitarvikud ja -hoidikud; 6) hooldustehnoloogiad (koristus-, hooldus- ja kaitsemeetodid); 7) eripuhastustööd (pinnakattematerjalide vahatamine ja poonimine, kaitseainega katmine ja õlitamine, aknapesu, vaipade ja tekstiilide kuiv- ja märgpuhastus jne); 8) siseruumide jäätmekäitlus; 9) üldteadmised toataimede hooldamisest; 10) tööks vajaliku materjalikulu arvestamise alused.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.5 Kinnisvara heakorrameister, tase 5 kutset läbiv kompetents	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Kutse-eetika põhimõtete järgimine Juhindub oma tegevuses valdkonna üldtunnustatud heast tavast ja kehtivatest õigusaktidest ning juhendmaterjalidest. Tunneb ja järgib töökultuuri.	

Tunneb ja aktsepteerib teiste kinnisvarakeskkonna kujundamisega seotud spetsialistide käitumise aluseks olevaid häid tavasid. Orienteerub oma tegevuses kinnisvaraobjekti kliendi ja lõpptarbija rahulolule. Peab tähtsaks eetilisi tõekspidamisi ja väärtusi ning on oma sõnades ja tegudes ühtne. 2. Meeskonnatöös osalemine Panustab meeskonnatöösse ja teeb koostööd vastavalt oma võimetele, teadmistele, oskustele ja tööülesannetele. Vajadusel delegeerib vastutust ja tööülesandeid. On algatusvõimeline ja täidab oma tööülesandeid enesekindlalt. Delegeerib vastutust ja tööülesandeid. Saab aru oma rollist meeskonnas, suudab operatiivselt hinnata kujunenud olukordi ning tekkinud konflikte. On võimeline vajadusel lahendama meeskonnasiseseid pingeid ja lahkarvamusi. 3. Enesearendamine (elukestev õpe) Kasutab tööülesannete lahendamiseks oma valdkonna-spetsiifilisi teadmisi ja arendab oma kompetentse läbi pideva kutsealase täiendamise, kasutades pakutavaid arengu- ja koolitusvõimalusi. On kursis tehnoloogiliste muutustega ühiskonnas ning ehitus- ja kinnisvarasektoris ning panustab innovatsioonile ja loovusele suunatud enesearendamisele. 4. Keskkonnahoidlikkus Mõistab rohelist mõtteviisi oma tegevusvaldkonnas. Mõistab energia ja ressursside säästmise võimalusi ning vajalikkust kinnisvarakeskkonnas ning toimib vastavalt nendele (paberivaba kontor jne). Mõistab oma tegevuse mõju jätkusuutliku kinnisvarakeskkonna kujundamisele. 5. Keeleoskus Väljendab ennast suuliselt ja kirjalikult grammatiliselt ja terminoloogiliselt korrektses eesti keeles tasemel B2 ning on võimeline tööalaselt suhtlema vähemalt tasemel B1 ühes võõrkeeles (soovitavalt vene, inglise või soome keeles), (Lisa 2 - Keelte oskustasemete kirjeldused). 6. Digipädevus Kasutab oma töös sobivaid ja kaasaegseid info- ja kommunikatsioonitehnoloogia vahendeid ja võimalusi ning erialaseks tööks vajaminevaid erialaspetsiifilisi tarkvaralahendusi. Kasutab oma igapäevatöös arvutit infotöötluse, ohutuse, kommunikatsiooni, sisuloome ja probleemilahenduse osas iseseisva kasutaja tasemel (Lisa 3 – Digipädevuste enesehindamise skaala).
Hindamismeetod(id): Seda kompetentsi võib hinnata teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	22-28052019-1.3/7k
2. Kutsestandardi koostajad	Jüri Kröönström, Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit Tiit Teder, Villevar OÜ Urmas Mahlapuu, Tera AS Sirje Talvistu, Koduhooldus OÜ Heikki Lind, OÜ Cityhaldus Leena Paap, Tallinna Tehnikakõrgkool Leho Lilleorg, Tallinna Lasnamäe Mehaanikakool
3. Kutsestandardi kinnitaja	Arhitektuuri, Geomaatika, Ehituse ja Kinnisvara Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	23
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	28.05.2019
6. Kutsestandard kehtib kuni	07.02.2024
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5153 Hoonete haldajad

9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Facility Work Supervisor, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Kutsestandardis kasutatud mõisted	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 3 Digipädevuste enesehindamise skaala	
Lisa 4 Heade tavade koodeks	