

KINNISVARAHALDUR

Real property manager

EESSÕNA

Kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum vastava kutse konkreetse kvalifikatsioonitasemel töötajatele esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Ajavahemikus 9.- 18. 11 1998 viidi läbi kutseoskusnõuete arvamusküsitlus. Eesti erinevates piirkondades moodustatud töögruppidesse kutsuti esindajad 38-st vastava valdkonna ettevõttest.

Saadud ettepanekute ja märkuste alusel koostas kutsestandardi kavandi lõppredaktsiooni finantsvahenduse- äriteeninduse kutsenõukogu kinnisvara töörühm koosseisus:

Aarne Keldrima,	Eesti Kinnisvarafirmade Liit
Epp Immato,	Eesti Kinnisvarafirmade Liit
Andres Jaadla,	Eesti Korterühistute Liit
Annes Kabel,	Eesti Kinnisvarafirmade Liit
Kaido Kolk,	Eesti Korterühistute Liit
Mihkel Oiderma,	Eesti Maaklerite Koda
Mare Pavelts,	Eesti Kinnisvarahindajate Ühing
Peeter Prisk,	Eesti Maaklerite Koda
Meelis Pääro,	Eesti Haldajate ja Hooldajate Liit
Kalev Roosiväli,	Eesti Maaklerite Koda

Standard on koostatud esmakordselt.

Standardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Kutsestandard on registrisse kantud...

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum töötaja oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks tööalase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- võimaldada Eesti oskustööjõu taseme võrreldavus väljaspool Eestit
- toetada tööalase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud standardile KS 2: 1998 “Kutsestandardi ülesehitus, sõnastus ja vormistamine”

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas kutsestandardis on kasutatud EVS- EN 45020 “Standardiseerimine. Põhiterminid ja määratlused” toodud termineid ja määratlusi.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri asutamise põhimääruse jõustumist

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kinnisvarahaldur IV
ingl. keeles- Real property manager

6 KUTSEKIRJELDUS

Kinnisvarahaldur korraldab kinnisvaraobjektide haldustöid omanike või nende poolt asutatud juriidiliste isikutega sõlmitud lepingute alusel

3.1. Põhilised tööülesanded:

- Omanike nõustamine kinnisvaratöö küsimustes.
- Hooldustööde tellimuse registreerimine andmebaasis.
- Objekti ülevaatus ja majanduskava projekti koostamine.
- Varem sõlmitud hooldus, üüri- ja rendilepingutest tulenevate kohustuste kontrollimine.

- Tulude/kulude arvestus, hooldusteatiste väljastamine.
- Lepingute ja teostatud tööde kontroll.
- Kasutajate (üürnikud, rentnikud) registri pidamine.
- Hooldustööde korraldamine (tellimine või teostamine oma jõududega).
- Finantsaruannete koostamine ja esitamine vastavalt volitustele.
- Koosolekute ettevalmistamine ja läbiviimine.

Kinnisvarahaldur vastutab kinnisvara jätkuva olemasolu (kasutatavuse) eest.

Kinnisvarahalduri kutsenimetuse omistamise eeltingimuseks on

keskharidus ja kutset omistava institutsiooni poolt aktsepteeritud koolitus ning 3 aastat kinnisvaraalase töö kogemust.

Eeldatavad isikuomadused:

Organiseerimisvõime, loogiline mõtlemine, täpsus ja vastutustunne. Nõustaja ja ühistu juhina peab haldur olema üldistus- ja analüüsivõimeline. Vajalik on võime toime tulla ja töötada erinevate inimestega. Hea suuline väljendusoskus aitab haldurit koosolekute läbiviimisel ja läbirääkimistel.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1. Üldoskused- ja teadmised (Üldised teadmised ja oskused, mis on omased ka teistele sama valdkonna kutsetele)

- 7.1.1. Osata eesti keelt tasemel F (vt. lisa A).
- 7.1.2. Osata kahte võõrkeelt vähemalt tasemel B (vt. lisa A).
- 7.1.3. Tunda kinnisvaraalast terminoloogiat.
- 7.1.4. Omada eneseväljendus- ja suhtlemisoskust.
- 7.1.5. Tunda ärieetika tavasid.
- 7.1.6. Omada majandusalaseid baasteadmisi.
 - a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme,
 - b) teada ettevõtluse põhialuseid,
 - c) teada turunduse põhialuseid.
- 7.1.7. Osata analüüsida kinnisvaraturu üldist käitumist.
- 7.1.8. Osata lugeda tehnilist dokumentatsiooni.
- 7.1.9. Orienteeruda kinnisvaraga seonduvas seadusandluses.
- 7.1.10. Osata koostada ja süstematiseerida dokumente.
- 7.1.11. Osata kasutada kaasaegset kontoritehnikat ja arvutit (AO1, AO2, AO3 vt. lisa B).
- 7.1.12. Omada teadmisi klienditeenindusest (vt. lisa C).

7.2. Põhioskused ja –teadmised (Konkreetsed kutsekvalifikatsiooni taseme omandamiseks nõutavad kohustuslikud teadmised ja oskused)

- 7.2.1. Tunda ehitiste tehnilise seisukorra hindamise põhialuseid.
- 7.2.2. Tunda kinnisvara remondi- ja hooldustööde põhialuseid.
- 7.2.3. Osata kontrollida tehniliste tööde sooritamist.
- 7.2.4. Osata koostada kinnistu majanduskava.
- 7.2.5. Teada majandusarvestuse ja raamatupidamise põhialuseid, osata vormistada raamatupidamise algdokumente.
- 7.2.6. Tunda lepinguõigust.
- 7.2.7. Tunda asjaajamise korraldust.

- 7.2.8. Osata koostada ja pidada andmebaase (registreid).
- 7.2.9. Osata ette valmistada ja juhtida koosolekuid.
- 7.2.10. Omada teadmisi kinnisvaraalasest personalijuhtimisest.

7.3.Lisa-/ erioskused- ja –teadmised (täiendavad või laiendavad põhikutseoskusi ning on mittekohustuslikud. Võivad kaasneda erialase spetsialiseerumisega.)

4.3.1. Osata eelarveid koostada ja tööd normeerida.

- 4.3.2. Osata koostada majandusaruandeid.
- 4.3.3. Orienteeruda ehitustööde kvaliteedinõuetes.
- 4.3.4. Omada teadmisi tehnosüsteemide järelvalvest.

7.4. Isikuomadused

7.4.1. Isiksuse omadused:

- a) pingetaluvus, stressitaluvus, keskkonnataluvus,
- b) koostöövalmidus (hoiak),
- c) vastutusvõime- usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus,
- d) täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin,
- e) suhtlemisoskus,
- f) teenindusvalmidus (hoiak),
- g) õppimisvõime, õpivalmidus (hoiak),
- h) otsustusvõime ja iseseisvus.

7.4.2. Vaimsed omadused:

- a) intelligentsus- vaimsed võimed, verbaalne intellektuaalsus,
- b) matemaatiline võimekus– kvantitatiivsete seoste mõistmine.

8 KEHTIVUSE AEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

9 KINNITAJA

Kinnisvarahalduri kutseoskusstandardi on kinnitanud finantsvahenduse- äriteeninduse kutsnõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin	Kindlustusseltside Liit
Keldrima, Aarne	Kinnisvarafirmade Liit
Kindel, Malle	Sotsiaalministeerium
Kommer, Anneli	Haridusministeerium
Orvet, Sirje	Juhi Abi Ühing
Palm, Mai	Raamatupidajate Kogu
Pavelts, Mare	Kinnisvarahindajate Ühing

Pääro, Meelis
Roosiväli, Kalev
Tali, Tiia
Veskimägi, Taavi
Vihman, Mati

Haldajate ja Hooldajate Liit
Kinnisvaramaaklerite Koda
Kaubandus-Tööstuskoda.
Rahandusministeerium
Pangaliit

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat esitades on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- algtase
- kesktase
- kõrgtase

Nimetatud tasemed vastavad 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskategoriatele A-F järgmiselt:

- algtase = A-C
- kesktase = D
- kõrgtase = E-F

A – riigi/võõrkeelest arusaamine (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara piires);

B – riigi/võõrkeele piiratud suuline oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires);

C – riigi/võõrkeele piiratud suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires; ta peab oskama riigi/võõrkeeles oma eriala piires suhelda ja täita etteantud piiratud iseloomuga tüüpdokumente);

D – riigi/võõrkeele suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 1500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama täita etteantud iseloomuga dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

E – riigi/võõrkeele suuline ja kirjalik oskus (töötaja peab oskama ametialaselt suhelda umbes 2500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama koostada töös vajalikke dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

F – riigi/võõrkeele valdamine (oskus suhelda riigi/võõrkeeles ka väljaspool ametiala, koostada dokumente ja anda selgitusi).

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme.

7 moodulit:

1. A01 – Infotehnoloogia ja ühiskond
2. A02 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid
3. A03 – Tekstitöötlus
4. A04 – Tabelarvutus
5. A05 – Andmebaasid
6. A06 – Joonistus- ja esitlustarkvara
7. A07 – Andmevõrgud ja internet

1. INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1.1 Infotehnoloogia kasutamine

- 1.1.1 Arvutite kasutamise eelised muude vahendite ees
- 1.1.2 Arvutite hooldamise esmased võtted
- 1.1.3 Arvuti ja tervis
- 1.1.4 Operatsioonisüsteemid ja rakendustarkvara
- 1.1.5 Tarkvara autoriõigused
- 1.1.6 Andmekaitse, turvalisus
- 1.1.7 Printerid, nende kasutamise ökonoomia
- 1.1.8 Võrgu eelised ja puudused

1.2 Eesti ja infotehnoloogia

- 1.2.1 Arvutite ja Interneti kasutamine Eestis
- 1.2.2 Infotehnoloogia Eesti pankades – kasutajateenused
- 1.2.3 Eesti internetiseeritus ja selle võrdlus teiste Euroopa riikidega
- 1.2.4 Kuidas eraisik ja asutus saavad endale internetiühenduse Eestis
- 1.2.5 Avalikud internetipunktid
- 1.2.6 Informatsioon internetis (ajalehed, reisiinfo, linnad ja maakonnad, ministeeriumid, telefoniinfo, raamatukogud, teadus, Eesti seadused, Eesti kaardid)
- 1.2.7 Audio- ja videoülekanded Eestis internetis
- 1.2.8 Interneti baasvõrk Eestis, liinikiirused
- 1.2.9 Eestikeelne kommunikatsioon Internetis
- 1.2.10 Infootsimootorid ja Eesti

2. ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

Mooduli eesmärk on kontrollida arvutikasutamise põhioskusi ning arvutiala üldiste terminite tundmist. Moodul koosneb 2 praktilisest ülesandest ja testist. Test koosneb viiest küsimusest, mis on koostatud põhimõistete ja terminite tundmise kontrollimiseks. Ülesandeid on võimalik lahendada Windows 3.x, Windows 95 või Windows NT keskkonnas.

2.1 Põhimõisted ja terminid

- 2.1.1 Riistvara, tarkvara operatsioonisüsteem, rakendusprogramm
- 2.1.2 Arvuti põhiosad ja nende otstarve
- 2.1.3 Protsessor, protsessorite põlvkonnad, kiirus ja võimsus
- 2.1.4 Mälu ja salvestamise põhimõtted
- 2.1.5 Erinevad mäluseadmed ja nende funktsioonid
- 2.1.6 Kõvaketas, flopiketas, CD-ROM
- 2.1.7 Monitor, selle tähtsamad parameetrid sagedus ja suurus
- 2.1.8 Laienduskaardid (graafika, heli, vide, võrgu)
- 2.1.9 Modem, modemite andmeedastuskiirused
- 2.1.10 Printerite tüübid, nende kasutusvaldkonnad
- 2.1.11 Skänner
- 2.1.12 Katkematu toite allikas (UPS)

2.2 Arvuti kasutamine

- 2.2.1 Arvuti lülitamine vooluvõrku, väljalülitamine vooluvõrgust. Taaskäivitamise erinevad võimalused
- 2.2.2 Klaviatuuril olevate sümbolite ja klahvide tähenduse tundmine
- 2.2.3 Hiire kasutamine: objekti valimine, programmi käivitamine, menüü-korralduse valimine
- 2.2.4 Programmide käivitamine, programmi töö korrektne lõpetamine, andmete salvestamine
- 2.2.5 Tööakna elemendid, tööakna nihutamine, peitmine, suuruse muutmine, sulgemine
- 2.2.6 Nupuribade toomine ekraanile ja nende peitmine
- 2.2.7 Mitme programmi paralleelne kasutamine, töölaua korrastamine
- 2.2.8 Mälupuhvri (*Clipboard*) kasutamine
- 2.2.9 Flopiketta formaatimine
- 2.2.10 Oskus trükkida installeeritud printeriga, õige printeri valimine mitme printeri hulgast
- 2.2.11 Oma arvuti oluliste parameetrite (näit. protsessori kiiruse, tüübi ja kasutatava mälu) teadmine

2.3 Failid ja kaustad

- 2.3.1 Faili ja kausta mõiste, failitüübid, faili nimi, faili nime laiend
- 2.3.2 Failisüsteem, liikumine kaustapuus
- 2.3.3 Uue kausta/alamkausta loomine
- 2.3.4 Uue faili loomine ja selle salvestamine kõvakettale, õigesti valitud kausta
- 2.3.5 Faili salvestamine flopikettale
- 2.3.6 Kaustade sisu uurimine, etteantud kaustas olevate failide arvu leidmine, failide järjestamine suuruse, nime, tüübi või salvestamisaja järgi
- 2.3.7 Failide kopeerimine ja ümberpaigutamine (teisaldamine)
- 2.3.8 Failide kustutamine
- 2.3.9 Failide nime muutmine
- 2.3.10 Failide otsimine erinevatelt ketastelt; asendussümbolite * ja ? kasutamine failide otsimisel

3. TEKSTITÖÖTLUS

Moodul katab põhilisi tekstitöötlusprogrammide kasutamise operatsioone. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja mõnda üldtuntud tekstitöötlusprogrammi (MS Word, WordPerfect, Works vms.) Eksami sooritamiseks ettenähtud aeg on 45 minutit. Töödeldavad tekstid antakse ette *.rtf failina.

- 3.1 Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rtf)
- 3.2 Töö olemasoleva dokumendiga
- 3.3 Uue dokumendi loomine
- 3.4 Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
- 3.5 Teksti välimuse muutmine
- 3.6 Lehekülje kujundus
- 3.7 Töö tabelitega
- 3.8 Seosed teiste dokumentide ja programmidega
- 3.9 Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
- 3.10 Dokumendi trükkimine

4. TABELTÖÖTLUS

Tabeltöötlus mooduli eksam koosneb kompleksülesandest. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti. Ülesannete täitmiseks võib kasutada programmi MS Exceli või Quattro Pro.

- 4.1 Töö olemasoleva tabeliga
- 4.2 Uue tabeli loomine
- 4.3 Tabeli kujundamine
- 4.4 Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
- 4.5 Arvutused tabelis
- 4.6 Diagrammi loomine
- 4.7 Diagrammi parameetrite muutmine
- 4.8 Dokumendi päise ja jaluse loomine
- 4.9 Tabeli trükkimine

5. ANDMEBAASID

Mooduli ülesannete täitmiseks võib kasutada MS Accessi (FoxPro, MS Sxceli, ...). Lähtefailid antakse ette .dbf või .mdb failina.

Mooduli eksam koosneb ühest kompleksülesandest ühe andmebaasi (tabelite komplekti) piires.

- 5.1 Olemasoleva andmebaasi kasutamine
- 5.2 Uue andmebaasi loomine
- 5.3 Päringu koostamine
- 5.4 Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
- 5.5 Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
- 5.6 Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

6. ARVUTIGRAAFIKA

Eksam koosneb ühest kompleksülesandest. Eksami tegija saab valida, kas ta teeb esimese variandi (Esitluse loomine) või teise variandi (Kujundamine ja joonistamine)

ülesande. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti.

Eksamiülesannet saab teha:

- Esimese variandi korral kasutades Power Point`i, Corel Presentations`i või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi. Eksamifail antakse ette formaadis *.ppt*.
- Teise variandi korral kasutades MS Word`i, CorelDraw`d, või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi

6.1 Esitluse loomine

- 6.1.1 Olemasoleva esitluse avamine, uue esitluse loomine ja salvestamine
- 6.1.2 Teksti sisestamine
- 6.1.3 Teksti paigutamine
- 6.1.4 Joonistamine tööriistade kasutamine
- 6.1.5 Päise ja jaluse loomine
- 6.1.6 Lehekülgede nummerdamine
- 6.1.7 Automaatse kuupäeva lisamine
- 6.1.8 Pildi lisamine
- 6.1.9 Slaidide lisamine, kopeerimine ja kasutamine
- 6.1.10 Diagrammide, tabelite ja blokk skeemide loomine ja lisamine
- 6.1.11 Olemasolevate slaidiprogrammide kasutamine
- 6.1.12 Trükkimine

6.2 Kujundamine ja joonistamine

- 6.2.1 Olemasoleva joonistuse avamine, uue joonistuse loomine ja salvestamine
- 6.2.2 Vaba käega joonistamine
- 6.2.3 Joonte, riskülikute, ringide ja teiste objektide joonistamine
- 6.2.4 Erinevate värvide kasutamine
- 6.2.5 Objekti kopeerimine, teisaldamine, lisamine ühest failist ja lõikamine
- 6.2.6 Objekti pööramine ja venitamine
- 6.2.7 Objekti suuruse muutmine
- 6.2.8 Teksti sisestamine
- 6.2.9 Pildi salvestamine teise formaati
- 6.2.10 Objektide grupeerimine ja grupeeringu eemaldamine
- 6.2.11 Trükkimine

7. INTERNETI KASUTAMINE

Moodul katab järgmisi praktilisi teemasid: elektronkiri, WWW, listid, uudisgrupid, FTP. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja kirjavahetusprogrammi (Pegasus, Pine, elm, Netscape Mail, MExchange vms.), WWW- brauserit (Netscape Navigator, Microsoft Internet Explorer ja FTP klienti).

7.1 Elektronkiri

- 7.1.1 Kirjavahetusprogrammi avamine. Elektronkirja lugemine
- 7.1.2 Elektronkirja kirjutamine. Vastamine. Saabunud kirja tsiteerimine vastuses. Edasisaatmine
- 7.1.3 Kirja salvestamine kausta, kustutamine, taasavamine, salvestamine failiks.
- 7.1.4 Aadressraamatu kasutamine ja kasutamine.

7.1.5 Kirjaga kaasapandud failide salvestamine etteantud kataloogi. Faili lisamine kirjale

7.2 WWW

7.2.1 Brauseri käivitamine. Viitade kasutamine. Tagasipöördumine eelmise vaadeldud lk. juurde

7.2.2 Lehekülje avamine URL-I kasutades

7.2.3 Sõna(de) otsimine veebileheküljelt. Leheküljel oleva teksti kopeerimine tekstifaili

7.2.4 Otsimine WWW-s

7.2.5 Brauseri määrangute muutmine

7.2.6 Brauseriakna kujundamine

7.2.7 WWW-lehekülje trükkimine, salvestmine

7.3 Uudisgrupid

Uudisgruppide lugemine WWW- brauseri abil. Gruppide tellimine. Tellimuse tühistamine. Kirja saatmine uudisgruppi

7.4 Listid

7.4.1 Listide tellimine. Kirjutamine listi. Listi saabunud kirjale vastamine. Listi kohta info hankimine (listi kirjeldus, tellijate nimekiri). Tellimuse tühistamine.

7.4.2 Info hankimine listserveri käskude kohta. Listide nimekirja tellimine listserverilt

7.5 FTP

Anonüümse FTP- serveriga ühenduse võtmine. Failide leidmine ja kohaletõmbamine.

1. KLIENDITEENINDAJA TEADMISED JA OSKUSED

- 1.1 Teab teeninduse kui olulise tegevusvaldkonna mõistet ja olemust
- 1.2 On omandanud teenindamiseks vajaliku filosoofilise mõttekultuuri alused ja mõistnud valikuvabadusele tugineva maailmavaate tähtsust
- 1.3 Teab klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks endas
- 1.4 Omab teadmisi teeninduse korraldamisest
- 1.5 Teab klientide vajadusi ja motivatsioone, tunneb püsiklienti
- 1.6 Teab ja oskab kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid
 - a) verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine
 - b) kuulamisoskused
 - c) kehtestav käitumisstiil (võitja-võitja suhtumine)
 - d) oskab toime tulla suhtlemistakistustega ja konfliktidega, oskab käsitleda kaebusi ja pretensioone
 - e) oskab reageerida tundeavaldustele (kiitus, tunnustus, kompliment)
 - f) teab, et esindab ettevõtet, oskab luua positiivset muljet
 - g) oskab käsitleda klientide küsimusi
- 1.7 Oskab teenindada erivajadustega kliente: puuetega inimesed, eakad inimesed, lapsed, erineva kultuuritaustaga inimesed jne
- 1.8 Oskab paindlikult ja iseseisvalt tegutseda erinevates teenindussituatsioonides
- 1.9 Tunneb viisakusreegleid ja kutse-eeetika põhitõdesid
- 1.10 Teab oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest ning oskab tegutseda vastavalt olukorrale
- 1.11 Tunneb ja oskab kasutada peamisi müügitehnikaid
- 1.12 Tunneb ja oskab soovitada tooteid ja teenuseid