

KUTSESTANDARD

13-05122007-11/3

KINNISVARAMAAKLER III

EHITUSE, KINNISVARA JA GEOMAATIKA KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsiooni süsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid kinnisvaramaakler III kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Ehituse, Kinnisvara ja Geomaatika Kutsenõukogu moodustatud kinnisvaramaaklerite töörühm koosseisus:

Peeter Prisk	Kinnisvaraekspert Pärnu OÜ
Peeter Nurm	OÜ Staaring
Jaanus Laugus	Uusmaa Kinnisvara

2003. aasta detsembris viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus erinevates Eesti kinnisvaraettevõtetes.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Nõuded kinnisvaramaakler III kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 15. detsembril 2003. a. Ehituse, Kinnisvara ja Geomaatika Kutsenõukogu otsusega nr 13 kinnitatud kinnisvaramaakler III kutsestandard.

Kinnisvaramaakler III kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 5. detsembril 2007 a. Ehituse, Kinnisvara ja Geomaatika Kutsenõukogu otsusega nr 27.

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub Kinnisvaramaakleri tegevus kinnisvara-, üürimis- ja äriteeninduse valdkonda, kood 70112. Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub kinnisvaramaakler 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3417.

3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Kinnisvaramaakler III
Inglise keeles:	Real property broker III
Soome keeles:	Kiinteistön välittäjä III
Vene keeles:	Маклер недвижимости III

4 KUTSEKIRJELDUS

Kinnisvaramaakler vahendab tasu eest käsundiandja ülesandel kinnisvara ostu-, müügi-, rendi- ja üüritehinguid ja/või annab kinnisvaravaldkonnaga seonduvat konsultatsiooni.

Põhilised tööülesanded on:

- a) klientide otsimine, nende soovide väljaselgitamine, tellimuse (käsundi) fikseerimine, kliendi informeerimine pakutava teenuse sisust, vahendustingimustest, vahenduslepingu sõlmimine;
- b) turuinformatsiooni kogumine, ostu- ja müügipakkumiste registreerimine, süstematiseerimine, andmebaasidesse sisestamine, andmebaaside sisene võrdlus, selle täiendamine;
- c) objekti kohta põhjaliku informatsiooni kogumine, müügitegevuse ajaline ja rahaline planeerimine, sihtgrupi ning müügikanalite väljavalik;
- d) klientidele turusituatsiooni ja sellest tulenevate võimaluste ning tingimuste selgitamine;
- e) kliendi konsulteerimine kinnisvaraobjekti võimaliku hinnataseme ning hinda mõjutavate, teadaolevate objekti omaduste osas;

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

- f) müügimaterjalide koostamine, sihtgruppide teavitamine sihtpostituse, trükimeedia, interneti ja teiste kanalite kaudu; objekti esitlemine, müügi/rendi/üüritingimuste tutvustamine jt. turustamisega seonduvad tööd;
- g) läbirääkimiste korraldamine ja kliendi konsulteerimine lepinguliste sätete osas, kliendi esindamine ja nõustamine läbirääkimistel, vajalike dokumentide hankimine;
- h) kinnisvaratehingute sõlmimise ettevalmistamine ja notariaalse lepingu sõlmimise korraldamine. Vajalike muude lepingute ettevalmistamine ja sõlmimise korraldamine;
- i) peale tehingut teostatavad tööd seoses objektide vabastamisega, rahade liikumisega, objektiga seotud võlgade ja kohustuste tasumisega jm taolisega;
- j) aruandlus kliendile, vahendaja poolt lepinguga võetud kohustuste täitmise käigu kohta.

Kinnisvaramaakler III kutsekvalifikatsiooni taotlemise eeltingimuseks on vähemalt keskharidus ja kaheaastane dokumentaalselt tõestatud töökogemus kinnisvaravahenduse valdkonnas ning kutseeksami sooritamine.

Edukalt kutseeksami läbinud kinnisvaramaakleri kutsenimetus on Atesteeritud kinnisvaramaakler.

Atesteeritud kinnisvaramaakler juhindub oma töös Eesti Kinnisvaramaaklerite Koja Heade tavade Koodeksist ja üldlevinud hea äritava põhimõtetest.

Soovitavad isikuomadused on organiseerimisvõime, loogiline mõtlemine, täpsus ja vastutustunne, üldistus- ja analüüsivõime. Vajalik on võime toime tulla ja töötada koos erinevate inimestega.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Õigusaktid

- 1) üldteadmised Eesti seadusandlusest
- 2) tööõigus

5.1.2 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikad, eneseväljendamisoskus
- 2) kuulamisoskused
- 3) kehtestav käitumine
- 4) konfliktidega toimetuleku oskused
- 5) probleemide lahendamise oskused

5.1.3 Ärietika tavad

5.1.4 Keeled (vt lisa C)

- 1) eesti keel – kõrgtase
- 2) inglise- ja venekeelne erialane terminoloogia – algtase

5.1.5 Arvuti kasutamine – AO1, AO2, AO3, AO7 (vt lisa D)

5.1.6 Kontori- ja sidetehnika kasutamine

5.1.7 Dokumentide koostamine ja süstematiseerimine

5.1.8 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus, -tervishoid
- 2) tule- ja elektriõhtusnõuded

- 3) keskkonnakaitse
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi
- 6) turvasüsteemid

5.2 Põhioskused ja –teadmised (vt lisa E)

- 5.2.1 Kinnisvaraala terminoloogia
- 5.2.2 Kinnisvaraturg Eestis, kinnisvaraturu analüüs
- 5.2.3 Kinnisvaramaakleri tegevus, kutse – eetika. EKMK heade tavade koodeks
- 5.2.4 Majandus
 - 1) majandusteooria üldalused, majanduse põhimõisted ja majandussüsteemid
 - 2) ettevõtluse põhialused
 - 3) turunduse põhialused;
 - 4) kinnisvara väärtust mõjutavad tegurid
- 5.2.5 Kutsealaga seotud õigusaktid
 - 1) võlaõigus
 - 2) asjaõigus
 - 3) eluasemeõigus
- 5.2.6 Eesti maksusüsteem, maksustamine
- 5.2.7 Kinnisvara hindamine, rahastamine ja kindlustus
- 5.2.8 Ehitusalase planeerimise ja ehitamise põhimõtted
- 5.2.9 Klienditeenindus (vt. lisa F), müügitehnikad, psühholoogia
- 5.2.10 Atesteeritud kinnisvaramaakleri kutse omistamise nõuded ja põhimõtted

5.3 Isikuomadused ja -võimed

- 1) pingetaluvus, stressitaluvus, keskkonnataluvus
- 2) koostöövalmidus (hoiak)
- 3) vastutusvõime- usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus
- 4) täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin
- 5) suhtlemisoskus
- 6) teenindusvalmidus (hoiak)
- 7) õppimisvõime, õpivalmidus (hoiak)
- 8) otsustusvõime ja iseseisvus
- 9) intelligentsus- vaimsed võimed, verbaalne intellektuaalsus
- 10) matemaatiline võimekus – kvantitatiivsete seoste mõistmine

6 KEHTIVUSAEG

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

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Lisa B

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühi-keste, lihtsate ja selgelt välja-hääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjajasi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, töopakumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikest kirjadest.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldud kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistusega vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hобid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaan-selt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainekst laias teemaringis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervistustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaringis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikust stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainekst loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjandus-likke sisukokkuvõtteid, annotatsioonid ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

PÕHIOSKUSED JA -TEADMISED

Kinnitatud EKMK Üldkoosoleku poolt
02.12.99

Kinnisvaraakleri kutsetunnistuse saamiseks nõutavad teoreetilised baasteadmised ja põhioskused

I. KINNISVARAALANE TERMINOLOOGIA

1. Eestikeelne terminoloogia (põhimõisted):

- Kinnisvara
- Vallasvara
- Kinnisasi, kinnistu
- Kinnisvara vahendus
- Kinnisvara haldus
- kinnisvaraarendus
- Kinnisvara hindamine
- Kinnistusraamat
- Maakataster
- Piiratud asjaõigus
- Kinnisomand
- Servituut
- Reaalkoormatis

· Hüpotek, vallaspant
Alus: Kinnisvaraalaste liitude poolt välja töötatud terminoloogia seletav sõnastik (ca 200 terminit)II. KEELEOSKUS1. Riigikeel tasemel F

2. Võõrkeelne (inglise- ja venekeelne) terminoloogia põhimõistete tasandil

II. KINNISVARATURG EESTIS. KINNISVARATURU ANALÜÜS. MAAKLER JA MAAKLERITÖÖ. ÄRIEETIKA TAVAD

1. Kinnisvaraturg Eestis, selle areng ja üldine käitumine. Omandi- ja maareform.
2. Kinnisvaraturu toimimise iseärasused (туру struktuur, maht, konkurents, nõudlust ja pakkumist mõjutavad tegurid, turumehhanism, turu deformatsioonid.
3. Äritegevuse eripära kinnisvaraturul. Müügirotsess.
4. Vahendustegevus, selle põhimõtted (sh eluruumide, äripindade, tööstusobjektide ja eriotstarbeliste varade vahendustegevuse spetsiifika)
5. Kinnisvaraakleri amet/ tegevus/ ülesanded.
6. Ärieetika. Maakleri käitumise põhimõtted. Maakleri kutse-eeetika. EKMK heade tavade koodeks

III MAJANDUSALASED BAASTEADMISED

1. Majandusteooria üldalused, majanduse põhimõisted ja majandussüsteemid
2. Ettevõtluse põhialused
3. Turunduse põhialused
4. Kinnisvara väärtust mõjutavad tegurid (sotsiaalsed tegurid, majanduslikud tegurid, keskkonnategurid; riiklik regulatsioon)

IV. ÕIGUSALASED TEADMISED

Üldteadmised Eesti seadusandlusest

1. Eesti õigussüsteem. Õigusharud.
2. Õigusaktid, nende hierarhia, õiguse allikad. Riigi Teataja. Ametlikud Teated.
3. Eesti kohtusüsteem. Õiguste kohtulik kaitse.
4. Tsiviilseadustik.
5. Tsiviilseadustiku üldosa. Õigus- ja teovõime. Isikud. Esindus. Volikiri.
6. Juriidiliste isikute liigid, nende esindamine.
7. Notariaaltoimingud. Notaritasu ja riigilõiv.
8. Registrite põhimõtted. Kohtu-, riiklikud ja munitsipaalregistrid.
9. Pärimis- ja perekonnaseaduse üldised põhimõtted.
10. Erisused tehingutel riigivaraga.
11. Planeeringud ning nende kehtestamine ja muutmine.

Võlaõigus

1. Lepingu mõiste.
2. Lepingute sõlmimine, jõustumine, täitmine, täitmise tagamine, muutmine ja lõpetamine.
3. Lepingute täitmise lisatagatised: leppetrahv, vallaspant, käendus, käsiraha, garantii, viivis.
4. Lepingute liigid: ostu-müügi leping, vahetusleping, kinkleping, laenuleping, käsundusleping, agendileping, tööettevõtuleping, vahendusleping, rendileping, üürileping.

Asjaõigus

1. Asjaõiguse olemus ja liigid. Valdamine, kasutamine ja käsutamine. Piiratud asjaõigused, servituudid ja reaalkoormatised. Asjaõigusleping.
2. Asja harilik väärtus.
3. Hoonestusõigus, kasutusvaldus.
4. Hüpoteegid ja nende seadmine.
5. Kinnistusraamat. Maakataster.
6. Omandireform, riigi- ja munitsipaalvara erastamine.
7. Maareform: tagastamine, erastamine, munitsipaliseerimine, riigistamine.

Eluasemeõigus

1. Elamusuhted. Eluruumide kasutamise õiguslikud alused.
2. Elamu- ja korteriühistud.
3. Eluruumide üürimine ja haldamine.
4. Korteriomand. Korteriühistud.

V. EESTI MAKSUSÜSTEEM. MAKSUSTAMINE

1. Maksusüsteemi mõiste, maksude liigitus, maksukorralduse seadus, riiklike ja kohalike maksude lühiiseloostus
2. Kinnisvara maksustamise põhimõtted ja alused
3. Tulu- ja käibemaks
4. Maa hindamine ja maksustamine

VI. KINNISVARA HINDAMINE, RAHASTAMINE JA KINDLUSTUS

1. Kinnisvara väärtust määravad tegurid. Hinnakujundus. Nõudlus ja pakkumine
2. Kinnisvara hindamine, hindamise eesmärk, meetodid ja kriteeriumid. Vallasvara eripära.
3. Hindamise eetika
4. Kinnisvara rahastamine. Finantseerimise allikad (pangalaen, liising jt)

5. Kinnisvara kindlustamine

VII. EHITUS

1. Ehitis kui kinnisvara, nõuded kvaliteedile
2. Ehitusalase planeerimise ja ehitamise põhimõtted
3. Ehituskonstruktsioonid ja -materjalid
4. Tehniline dokumentatsioon ehituses

VIII. KLIENDITEENINDUS. MÜÜGITEHNIKAD. PSÜHHOLOOGIA

1. Klienditeenindus. Erinevad müügitehnikad. Läbirääkimised kliendiga
2. Reklamistrateegia kujundamise alus

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
 - 1) verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine
 - 2) kuulamisoskused
 - 3) kehtestav käitumisstiil (võitja-võitja suhtumine)
 - 4) oskab toime tulla suhtlemistakistustega ja konfliktidega, oskab käsitleda kaebusi ja pretensioone
 - 5) oskab reageerida tundeavaldustele (kiitus, tunnustus, kompliment)
 - 6) teab, et esindab ettevõtet, oskab luua positiivset muljet
 - 7) 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-etiika 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