



OPETUSHALLITUS
UTBILDNINGSTYRELSEN

Näyttötutkinnon perusteet

KIINTEISTÖVÄLITYSALAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 3/011/2011

Näyttötutkinnon perusteet

KIINTEISTÖVÄLITYSALAN AMMATTITUTKINTO 2011

Määräys 3/011/2011

© Opetushallitus

Määräykset ja ohjeet 2011:2

ISBN 978-952-13-4664-4 (nid.)

ISBN 978-952-13-4665-1 (pdf)

ISSN-L 1798-887X

ISSN 1798-887X (painettu)

ISSN 1798-8888 (verkkójulkaisu)

Taitto: Edita Prima Oy

www.oph.fi/julkaisut

Kopijyvä Oy, Espoo 2011



1.2.2011

3/011/2011

Voimassaoloaika: **1.3.2011 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimivalta määräyksen antamiseen
perustuu:

L 631/98, 13 § 2 mom

Kumooa Opetushallituksen määräyksen
30.3.2005 nro 9/011/2005

Muuttaa Opetushallituksen määräystä

-

KIINTEISTÖVÄLITYSALAN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt kiinteistövälitysalan ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.3.2011 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun kiinteistövälitysalan ammattitutkinnon perusteiden 30.3.2005 nro 9/011/2005 mukaisesti 28.2.2013 mennessä.

Tutkintotoimikunta ja tutkinnon järjestäjä eivät voi jättää noudattamatta tutkinnon perusteita tai poiketa niistä.

Järjestettäessä näyttötutkintoon valmistavaa koulutusta koulutuksen järjestäjä päättää koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus suorittaa näyttötutkinto.

Pääjohtaja

Timo Lankinen

Opetusneuvos

Anne-Marie Krichenbauer

LIITE

Kiinteistövälitysalan ammattitutkinto 2011

SISÄLTÖ

1. Näyttötutkinnot	7
1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen	7
1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen	7
1.3 Näyttötutkinnon perusteet.....	7
1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	8
1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa.....	8
1.6 Todistukset	9
1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus	9
2. Kiinteistöväälitysalan ammattitutkinnon muodostuminen	10
2.1. Kiinteistöväälitysalan ammattitutkinnossa osoitettu osaaminen ...	10
2.2. Kiinteistöväälitysalan ammattitutkinnon rakenne, osat ja tutkinnon muodostuminen.....	10
3 Kiinteistöväälitysalan ammattitutkinnossa vaadittava ammattitaito ja arvioinnin perusteet	12
3.1. Kiinteistöväälitysalalla toimiminen (pakollinen tutkinnon osa)....	13
3.2 Käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiantojen hoitaminen (pakollinen tutkinnon osa).....	17
3.3. Kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arviointi (valinnainen tutkinnon osa).....	21
3.4 Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	23
3.5. Ostotoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	26
3.6 Rakennustekniikkaan ja kuntoa koskeviin selvityksiin perehtyminen (valinnainen tutkinnon osa).....	29
3.7 Uudiskohteen myyntitoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	30
3.8 Toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiantojen hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	34
3.9 Metsätilan ja tontin myyntitoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	36
3.10 Kiinteistöväälitysliikkeen hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa).....	39

1. NÄYTTÖTUTKINNOT

1.1 Näyttötutkintojen järjestäminen

Opetushallituksen asettamat, työnantajien, työntekijöiden, opettajien ja tarvittaessa itsenäisten ammatinharjoittajien edustajista koostuvat tutkintotoimikunnat vastaavat näyttötutkintojen järjestämisestä ja valvonnasta sekä antavat tutkintotodistukset. Tutkintotoimikunnat tekevät sopimuksen näyttötutkintojen järjestämisestä koulutuksen järjestäjien ja tarvittaessa muiden yhteisöjen ja säätiöiden kanssa. Näyttötutkintoja ei saa järjestää ilman voimassa olevaa, tutkintotoimikunnan kanssa solmittua järjestämissopimusta.

1.2 Näyttötutkinnon suorittaminen

Näyttötutkinto suoritetaan osoittamalla hyväksytysti tutkinnon perusteissa vaadittu osaaminen tutkintotilaisuuksissa käytännön työssä ja toiminnassa. Jokainen tutkinnon osa on arvioitava erikseen. Arvioinnin tekevät työnantajien, työntekijöiden ja opetusalan edustajat. Aloilla, joilla itsenäinen ammatinharjoittaminen on tyypillistä, myös tämä taho otetaan huomioon arvioijien valinnassa. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta. Tutkintotodistus voidaan antaa, kun kaikki tutkinnon suorittamiseksi määrätyt tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

1.3 Näyttötutkinnon perusteet

Tutkinnon perusteissa määritellään tutkintoon kuuluvat osat ja mahdollisesti niistä muodostuvat osaamisalat, tutkinnon muodostuminen, kussakin tutkinnon osassa vaadittava ammattitaito, arvioinnin perusteet (arvioinnin kohteet ja kriteerit) ja ammattitaidon osoittamistavat.

Tutkinnon osa muodostaa ammatin osa-alueen, joka voidaan erottaa luonnollisesta työprosessista itsenäiseksi arvioitavaksi kokonaisuudeksi. Tutkinnon osissa määritellyissä ammattitaitovaatimuksissa keskitytään ammatin ydintoimintoihin, toimintaprosessien hallintaan ja kyseessä olevan alan ammattikäytäntöihin. Niihin sisältyvät myös työelämässä yleisesti tarvittavat taidot, esimerkiksi sosiaaliset valmiudet.

Arvioinnin kohteet ja kriteerit on johdettu ammattitaitovaatimuksista. Arvioinnin kohteilla ilmaistaan ne osaamisen alueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityistä huomiota. Kohteiden määrittäminen helpottaa myös ammattitaidon arviointia asianomaisesta työtoiminnasta. Arvioinnin tulee kattaa kaikki tutkinnon perusteissa määritellyt arvioinnin kohteet. Arvioinnin kriteerit määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason.

Ammattitaidon osoittamistavat sisältävät tutkinnon suorittamiseen liittyviä tarkentavia ohjeita. Ammattitaito osoitetaan pääsääntöisesti todellisissa työtehtävissä ja toimissa. Ammattitaidon osoittamistavat voivat sisältää mm. ohjeita siitä, kuinka tutkintosuoritusta voidaan tarvittaessa täydentää, jotta kaikki ammattitaitovaatimukset tulevat kattavasti osoitetuiksi.

1.4 Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

1.5 Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa

Ammattitaidon arvioinnissa tulee perusteellisesti ja huolellisesti tarkastella sitä, miten tutkinnon suorittaja on osoittanut osaavansa sen, mitä tutkinnon perusteissa ko. tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksissa edellytetään. Arvioinnissa käytetään tutkinnon perusteissa määriteltyjä arviointikriteerejä. Arvioinnissa tulee käyttää monipuolisesti erilaisia ja ensisijaisesti laadullisia arviointimenetelmiä. Vain yhden menetelmän käytöllä ei välttämättä saada luotettavaa tulosta. Arvioinnissa otetaan huomioon ala- ja tutkintokohtaiset erityispiirteet tutkinnon perusteiden mukaisesti. Mikäli tutkinnon suorittajalla on luotettavia selvityksiä aikaisemmin osoitetusta osaamisesta, arvioijat arvioivat niiden vastaavuuden näyttötutkinnon perusteiden ammattitaitovaatimuksiin. Arvioijat ehdottavat dokumentin tutkintotoimikunnalle tunnustettavaksi osaksi näyttötutkinnon suoritusta. Lopullisen päätöksen aiemmin osoitetun ja luotettavasti selvitetyn osaamisen tunnustamisesta tekee tutkintotoimikunta.

Ammattitaidon arviointi on prosessi, jossa arviointiaineiston keräämisellä ja arvioinnin dokumentoinnilla on keskeinen merkitys. Työelämän sekä opettajien edustajat tekevät kolmikantaisesti huolellisen ja monipuolisen arvioinnin. Jokaisen tutkinnon suorittajan tulee selvästi saada tietoonsa arvioinnin perusteet. Näyttötutkinnon järjestäjä laatii arvioinnin kohteena olevan tutkinnon osan suorittamisesta arviointipöytäkirjan, jonka arvioijat allekirjoittavat. Tutkinnon suorittajalle tämän jälkeen annettava palaute on osa hyvää arviointiprosessia. Lopullisen päätöksen arvioinnista tekee tutkintotoimikunta.

Arvioijat

Tutkinnon suorittajan ammattitaitoa arvioivilla henkilöillä tulee olla hyvä ammattitaito ko. näyttötutkinnon alalta. Tutkintotoimikunta ja näyttötutkinnon järjestäjä sopivat arvioijista näyttötutkintojen järjestämissopimuksessa.

Arvioinnin oikaisu

Tutkinnon suorittaja voi lainsäädännön mukaisen määräajan puitteissa pyytää arvioinnin oikaisua tutkintotoimikunnalta, jonka toimialaan ja -alueeseen kyseessä oleva tutkinto kuuluu. Kirjallinen oikaisupyyntö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

1.6 Todistukset

Tutkintotodistuksen ja todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta antaa tutkintotoimikunta. Todistuksen valmistavaan koulutukseen osallistumisesta antaa koulutuksen järjestäjä. Opetushallitus on antanut määräyksen todistuksiin merkittävistä tiedoista.

Näyttötutkinnon osan tai osien suorittamisesta annetaan todistus silloin, kun näyttötutkintoon osallistuva sitä pyytää. Tutkintotodistuksen ja myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta allekirjoittavat tutkintotoimikunnan edustaja ja näyttötutkinnon järjestäjän edustaja.

Opetushallituksen hyväksymään ammattikirjaan tehty merkintä näyttötutkinnon suorittamisesta on tutkintotodistukseen rinnastettava todistus näyttötutkinnon suorittamisesta. Näyttötutkinnon järjestäjä hankkii ja allekirjoittaa ammattikirjan. Ammattikirja on näyttötutkinnon suorittajalle maksullinen.

1.7 Näyttötutkintoon valmistava koulutus

Näyttötutkintoihin osallistumiselle ei voida asettaa koulutukseen osallistumista koskevia ennakkoehtoja. Pääsääntöisesti tutkinnot suoritetaan kuitenkin valmistavan koulutuksen yhteydessä. Koulutuksen järjestäjä päättää näyttötutkintoon valmistavan koulutuksen sisällöstä ja järjestämisestä tutkinnon perusteiden mukaisesti. Koulutus ja tutkintotilaisuudet on jäsennettävä tutkinnon osien mukaisesti. Näyttötutkintoon valmistavaan koulutukseen osallistuvalla tulee osana koulutusta järjestää mahdollisuus osallistua tutkintotilaisuuksiin ja suorittaa näyttötutkinto.

2. KIINTEISTÖNVÄLITYSALAN AMMATTI- TUTKINNON MUODOSTUMINEN

2.1. Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnossa osoitettu osaaminen

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon suorittanut henkilö toimii kiinteistönvälitysalan asiakaspalvelu- ja asiantuntijatehtävissä tai niitä tukevissa tehtävissä kuten kiinteistöjen sekä kiinteistö- ja asunto-osake-yhtiöiden osakkeiden arviointi-, myynti- ja osto- tai vuokraustehtävissä tai kiinteistönvälitysliikkeen hoitajana.

Tutkinnon suorittanut tutkinnon pakolliset osat suorittaessaan on osoittanut osaavansa toimia kiinteistönvälitysalalla noudattaen alan voimassaolevaa lainsäädäntöä, kiinteistönvälitysalan eettisiä sääntöjä ja hyvää välitystapaa. Hän on myös osoittanut osaavansa hoitaa käytetyn asunnon ja asuinkiinteistöjen myyntitoimeksiannot. Lisäksi tutkinnon suorittanut on osoittanut hallitsevansa kahden valinnaisen tutkinnon osan edellyttämän erikoistuneemman osaamisen.

2.2. Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon rakenne, osat ja tutkinnon muodostuminen

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta ja kahdeksasta valinnaisesta tutkinnon osasta, joista tutkinnon suorittaja valitsee vähintään kaksi. Tutkinto on valmis, kun neljä osaa on suoritettu hyväksytysti.

Tutkinnon pakolliset osat ovat

- 3.1 Kiinteistönvälitysalalla toimiminen
- 3.2 Käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiannot hoitaminen

Tutkinnon valinnaiset osat ovat

- 3.3 Kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arviointi
- 3.4 Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen
- 3.5 Ostotoimeksiannon hoitaminen
- 3.6 Rakennustekniikkaan ja kuntoa koskeviin selvityksiin perehtyminen
- 3.7 Uudiskohteen myyntitoimeksiannon hoitaminen
- 3.8 Toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiannon hoitaminen
- 3.9 Metsätilan ja tontin myyntitoimeksiannon hoitaminen
- 3.10 Kiinteistönvälitysliikkeen hoitaminen

Tutkinnon rakenne

Tutkinnon pakolliset osat:

Kiinteistönvälitysalalla toimiminen

Käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiantojen hoitaminen

Tutkinnon valinnaiset osat (valitaan vähintään 2):

Kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arviointi	Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen	Ostotoimeksiannon hoitaminen	Rakennustekniikkaan ja kuntoa koskeviin selvityksiin perehtyminen
Uudiskohteen myyntitoimeksiannon hoitaminen	Toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiannon hoitaminen	Metsätilan ja tontin myyntitoimeksiannon hoitaminen	Kiinteistönvälityслиikkeen hoitaminen

3 KIINTEISTÖNVÄLITYSALAN AMMATTI-TUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon ammattitaitovaatimukset kattavat kokonaispalveluprosessin hallinnan ja avaintehtävien hoitamisen. Tutkinnon suorittaneella on laaja-alaiset taidot työskennellä joustavasti kiinteistönvälitysalan ja vuokrahuoneistojen välityksen eri tehtävissä sekä edellytykset ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan.

Valinnaisten tutkinnon osien suorittajilta selvitetään tutkinnon suorittamista suunniteltaessa, että heillä on tutkintotilaisuuksiin osallistuessaan tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten osoittamisen kannalta riittävä osaaminen.

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon järjestämissuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa aidossa työympäristössä tutkinnon suorittajan omissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytetyn ammatillisen osaamisen. Tarvittaessa osaamisen osoittamista voidaan täydentää sellaisessa ympäristössä, jossa tutkinnon edellyttämä ammattitaito voidaan arvioida mahdollisimman luotettavasti ja monipuolisesti ja jossa vaadittu ammattitaidon taso täyttyy.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa työnantajan edustajana esimies- tai asiantuntijatason henkilö, jolla on vankka asiantuntemus arvioitavan tutkinnon osan edellyttämästä osaamisesta työntekijöiden edustajana kokenut alan ammattilainen, jolla on vankka käytännön kokemus kiinteistönvälitysalan tehtävistä ja arvioitavan tutkinnon osan edellyttämästä osaamisesta sekä opettajien edustaja.

Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa tutkintotilaisuuksista saamansa arviot, omat itsearvioinsaan ja tutkintosuorituksiaan mahdollisesti täydentävät dokumentit. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä suorittajan ammattitaidosta ja ammatillisesta kypsytyksestä annettujen arvioiden ja dokumenttien perusteella. Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää, esittääkö se tutkintotoimikunnalle tutkinnon osan hyväksymistä tai hylkäämistä ja antaa siitä kirjallisen lausunnon.

Ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon osan työelämän tehtävä- ja taitoalueista muodostetut ammattitaitovaatimukset määritellään seuraavilla sivuilla lihavoidulla tekstillä. Sen alla ovat ammattitaitovaatimuksesta johdetut arvioinnin kohteet vasemman puolen sarakkeessa. Arvioinnin kohteet ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Oikealla puolella olevaan sarakkeeseen on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen.

Arvioinnin kohteiden ja kriteerien alla kuvataan ne ammattitaidon osoittamistavat, joilla tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa, ja josta arvioijat hänen tutkintosuorituksensa arvioivat.

3.1. Kiinteistönvälitysalalla toimiminen (pakollinen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa toimia kiinteistönvälitysalalla.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kiinteistönvälitysalan ammattilaisena toimiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä (sis. myös markkinointia koskevan lainsäädännön)• noudattaa hyvän välitystavan ohjetta ja kiinteistönvälitysalan eettisiä sääntöjä sekä rahanpesuun liittyviä ohjeistuksia kaikessa toiminnassaan• noudattaa kiinteistönvälitysalan sähköisessä asiointissa (esimerkiksi välityskohteiden tarjoaminen, tarjousmenettely, kaupan päättäminen) hyvää välitystapaa• tekee selonottovelvollisuuden edellyttämät toimenpiteet ja selvittää asiakkaalle niiden merkityksen• tekee tiedonantovelvollisuuden (sisältää muun muassa veroneuvonnan) edellyttämät toimenpiteet• käyttää asianmukaisia ja ajantasaisia asiakirjamalleja• käyttää tietotekniikkaa omien tehtävien vaatimalla tavalla• ottaa toiminnassaan huomioon kaupan osapuolten vastuut ja oikeudet• ottaa huomioon välitysliikkeen vastuun sekä oman toimintansa vaikutukset vastuun jakautumiseen

	<ul style="list-style-type: none"> • käsittelee reklamaatiot asiakaslähtöisesti • dokumentoi järjestelmällisesti omaan välitystehtävien hoitamiseen liittyvät vaiheet • huolehtii säännöllisesti välitystehtävän hoitamiseen liittyvien asiakirjojen arkistoinnista ja ymmärtää sen yhteyden reklamaatioiden käsittelyyn • arvioi ja ennakoii markkinoiden toimintaa ja ottaa omassa toiminnassaan huomioon markkinoiden lainalaisuudet ja toimintaympäristöön liittyvät ilmiöt (esim. kysynnän ja tarjonnan suhde, asuntojen hintojen ja kauppamäärien kehitys, rahoitusmarkkinoiden kehitys ja korkokehitys) • palvelee asiakkaita suomen tai ruotsin kielellä sekä osaa auttaa asiakasta eteenpäin toisella kotimaisella kielellä ja muulla asiakaskunnan kannalta tärkeällä kielellä osoittaen hallitsevansa tilanteen vaatiman keskeisen sanaston.
Tutkinnon suorittaja osaa hallita asiakkuuksia.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakassuhteiden luominen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee järjestelmällistä uusasiakashankintaa • ottaen asiakashankinnassa ja asiakassuhteiden hallinnassa huomioon kokemuksensa ja omat luonteenpiirteensä • tunnistaa eri asiakasryhmille tyypilliset tarpeet • hyödyntää tehokkaasti asiakassuhteiden luomisessa yrityksen markkinointia, yrityskuvaa ja asiakashallintajärjestelmiä • kartoittaa asiakkaan tarpeet asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti ja tilanneherkästi • päivittää jatkuvasti asiakaskantaa ja ryhtyy tarvittaessa aktiivisiin toimenpiteisiin.
Asiakassuhteiden ylläpito	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • pitää yhteyttä asiakkaisiin sovitulla tavalla ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti • neuvoo asiakasta tilanteen edellyttämällä tavalla • hyödyntää tehokkaasti asiakassuhteiden ylläpidossa yrityksen markkinointia, yrityskuvaa ja asiakashallintajärjestelmiä • hoitaa asiakassuhdetta pitkäjänteisesti huomioiden asiakassuhteen elinkaaren uusasiakashankinnasta jälkihoitoon.

Tutkinnon suorittaja osaa myydä välityspalvelun.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Asiakastilanteeseen valmistautuminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa taustatiedot erilaisista tietolähteistä sekä tarvittaessa asiantuntijoita hyväksi käyttäen • valikoi asiakasta varten palvelun luonteen mukaisen esittelymateriaalin • kartoittaa asiakkaan motiivin ja tarpeet.
Asiakaskäynnin toteuttaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • kuuntelee asiakasta ja esittää tarkentavat kysymykset asiakkaan motiivin ja tarpeiden selvittämiseksi • tarjoaa ratkaisuja asiakkaan tarpeisiin • esittelee asiakkaalle oman yrityksen, sen palvelut ja roolin markkinoilla • selostaa asiakkaalle tarjottavan palvelun sisällön • perustelee esittämänsä ratkaisut • ehdottaa asiakkaalle tilanteeseen sopivan sopimuksen tekemistä • osoittaa hyviä käyttäytymistapoja ja pukeutuu tilanteen edellyttämällä tavalla.
Asiakaskäynnin jälkihoito	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • arvioi käynnin onnistumista ja lopputulokseen johtaneita syitä • pitää asiakkaaseen yhteyttä tilanteen vaatimalla tavalla.
Tutkinnon suorittaja osaa seurata omaa työtä ja osaamistaan	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Oman työn ja osaamisen suunnittelu, seuranta ja kehittäminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee omaa työtään ja osaamistaan sekä seuraa sen kehittymistä • asettaa työlleen tavoitteita esim. palkka, myyntituotto, toimeksiantojen määrä ja asiakaskäyntien ja yhteydenottojen määrä • suunnittelee toimenpiteet, jotka tulee tehdä halutun tulostavoitteen saavuttamiseksi • aikatauluttaa suunnitellut toimenpiteet ja seuraa niiden toteutumista • arvioi tehtyjen toimenpiteiden merkityksen saavutettuun tulokseen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin • arvioi onnistumistaan ja osaamistaan sekä profiloitumistaan suhteessa asiakkaisiin, myytäviin kohteisiin ja kollegoihin

	<ul style="list-style-type: none"> • kehittää omaa toimintaansa tekemänsä toiminta-alueensa markkina-analyysin perusteella • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan • arvioi saamansa palautteen ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin taitojensa ja osaamisensa kehittämiseksi.
Tutkinnon suorittaja osaa toimia kiinteistönvälitysalan ja oman yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kiinteistönvälitysalan tunteminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa alan toimintaperiaatteita ottaen huomioon eri yrityskulttuurien väliset erot • toimii siten, että hänen menettelynsä vahvistaa alan arvostusta • hyödyntää työssään sidosryhmiä, yhteistyökumppaneita ja verkostoja • seuraa alan, suhdanteiden, kysynnän ja kilpailun kehittymistä ja ottaa niiden vaikutukset huomioon omassa työssään • toimii aktiivisesti ja yrittäjämäisesti • tuntee alan palkkauksen perusteet • sopii omista työehdoistaan ja palkkauksesta.
Yrityksen toimintakulttuurin mukainen toiminta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • noudattaa oman yrityksen toimintaperiaatteita ottaen huomioon eri yrityskulttuurien väliset erot • toimii yrityksen liikeidean mukaisesti • kuvailee asiakasneuvottelussa luontevasti työnantajayrityksensä liikeidean ja aseman markkinoilla • vahvistaa toiminnallaan työnantajayrityksensä tunnettuutta ja positiivista mielikuvaa • arvioi oman tehtävänsä ja toimintansa vaikutusta yrityksensä kulumakentteeseen ja tuloksen muodostumiseen sekä yrityksen ja oman työnsä kannattavuuteen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa toimiessaan kiinteistönvälitysalan asiantuntijana. Hän osaa toimia alan keskeisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan mukaisesti sekä tuntee alueensa markkinat. Toiminnassaan hän osoittaa tuntevansa työnantajayrityksensä ja kiinteistönvälitysalan sekä hallitsevansa kaikki ne työprosessit, joissa hoidetaan asiakkuuksia, markkinoidaan, myydään, neuvotellaan asiakkaan ja tämän vastapuolen kanssa ja dokumentoidaan tehtyä työtä. Tutkinnon suorittaja osaa myös suunnitella, analysoida ja seurata omaa työtään sekä osaamistaan ja sen kehittymistä.

Kiinteistönvälitysalalla toimivat välitystoiminnan hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa kiinteistönvälitystoiminnan harjoittamisen prosessin, ja sen aikana tuotetut asiakirjat (kirjallinen markkina-analyysi, yritysesitys, vastine asiakaspalautteeseen, selvitys palvelutuotteen sisällöstä, henkilökohtaisen kehittymisen seurantamateriaali) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.2 Käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiantojen hoitaminen (pakollinen tutkinnon osa)

Ammattitaitovaatimukset	
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiannot.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimeksiantosopimuksen tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perehtyy keskustelussa asiakkaan kanssa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa • palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen ja mahdolliset kulttuurien väliset erot • todentaa asiakkaan henkilöllisyyden • laatii toimeksiantosopimuksen säädösten mukaisesti • selvittää onko myytävä kohde vuokrattu ja tämän aiheuttamat toimenpiteet • työskentelee toimeksiantotilanteessa asiakas- ja tarvelähtöisesti • työskentelee hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon hyvän välitystavan, säädökset ja luottamuksellisuuden • tiedottaa toimeksiannosta oman organisaation sisällä sovitujen toimintatapojen mukaisesti.
Myyntiä edeltävien toimenpiteiden tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti toimeksiannon toteuttamiseen hyvän välitystavan ja säädösten edellyttämät tiedot ja asiakirjat • laatii esittelyaineiston, josta selviää yhtiön taloudellinen tilanne ja siihen liittyvät velvoitteet

	<ul style="list-style-type: none"> • sopii asiakkaan kanssa markkinointitoimenpiteistä ja myyntiesitteen tekemisestä ja sen sisällöstä oman yrityksen markkinointilinjausten mukaisesti ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset • tekee asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet hyvän välitystavan mukaisesti • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
Tutkinnon suorittaja osaa esitellä myytävän kohteen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kohteen esittelyn järjestäminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • sopii asiakkaan tai vuokralaisen kanssa esittelyn ajankohdasta ja järjestelyistä • laatii säädösten mukaisen esitteen kohteesta • päivittää kohteen tiedot eri medioihin.
Esittelyn toteuttaminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • tekee myyntikohteessa katselmuksen • laittaa esille säädösten edellyttämät ja muut asiakirjat • noudattaa yrityksen asiakaspalvelua koskevia toimintaperiaatteita ja ohjeita • palvelee esittelyyn tulleita asiakkaista vuorovaikutteisesti • selvittää asiakkaalle yhtiön taloudelliseen tilanteen ja siihen liittyvät velvoitteet • toimii hankalissa asiakastilanteissa vastuullisesti ja turvaten kaikkien osapuolten edut • antaa asiakkaalle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat.
Esittelyn jälkeisten toimenpiteiden tekeminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii, että esiteltävän kohteen kunto vastaa sitä, mitä se oli ennen esittelyä • poistaa kaikki esittelykyllit • raportoi asiakkaalle esittelyn kulusta sovitun mukaisesti • tekee esimiehelleen arvion esittelyn toteutumisen ja omasta toiminnastaan sekä suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet.
Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa tarjousmenettelyn ja myydä kohteen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Myyntityön hallinta	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaisiin • kuuntelee aidosti asiakasta

	<ul style="list-style-type: none"> • analysoi yhdessä asiakkaan kanssa hänen ostotarpeensa • perustelee asiakkaalle, miten hänen välittämänsä kohde vastaa asiakkaan tarpeita • käsittelee neuvottelun aikana syntyvät vastaväitteet asiakasta arvostaen • esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä tai kaupan päättämistä • ottaa asiakkaaseen yhteyttä sopimuksen mukaisesti.
Ostotarjousten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjeistaa ostajaehdokasta tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset • todentaa ostajaehdokkaan henkilöllisyyden • laatii kirjallisen tarjouksen kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • varmistaa, että tarjous on ostajaehdokkaan tahdon mukainen • tiedottaa osapuolille tarjouksesta yrityksen menettelytapojen mukaisesti • toimittaa viipymättä saamansa tarjoukset toimeksiantajalle • selvittää ostotarjousten sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle.
Tarjousmenettelyn loppuunsaattaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ehdottaa toimeksiantajalle tarjousvaihtoehtoista päättämistä • huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut hyvän välitystavan mukaisesti • varmistaa osamaksukaupan vakuusjärjestelyt • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä tarjousmenettelyssä mukana olleille tahoille asiakkaiden kanssa sovitulla tavalla.
Tutkinnon suorittaja osaa tehdä kauppasopimuksen.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kauppakirjan laadinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii huolellisesti juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan • varmistuttaa sopimuksen eri osapuolten välillä, että sopimus vastaa osapuolten välillä sovittua • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita.

Kaupantekotilaisuuden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • järjestää kaupantekoa varten sopivan tilan • huolehtii kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitustilaisuuteen • varmistaa, että oikeat kaupanosapuolet ovat paikalla tai edustettuna asianmukaisilla valtakirjoilla • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • huolehtii lain ja hyvän välitystavan mukaiset toimenpiteet kaupantekotilaisuudessa • valvoo ja dokumentoi rahansiirrot • ohjeistaa asiakkaat tarvittavien jälkitoimien hoitamiseen • kerää toimeksiannon hoitamiseen liittyvät asiakirjat ja arkistoi ne säädösten mukaan.
Tutkinnon suorittaja osaa tehdä myyntisopimukseen ja asiakassuhteen hoitamiseen liittyvät jälkitoimet.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Sopimuksen hoitamiseen liittyvien toimenpiteiden tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee hyvän välitystavan mukaiset toimenpiteet • huomioi asiakkaat ja muut tahot oman yrityksen käytännön mukaisesti • laatii ostajalle varainsiirtoverolaskelmat ja antaa ohjeet varainsiirtoverojen maksamiseksi • neuvoo ostajaa ja myyjää erilaisissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita.
Reklamaatioiden ja sopimusrikkomusten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kertoo asiakkaalle menettelytavoista sopimusrikkomusta tai kaupan virhettä koskevissa tilanteissa • ottaa reklamaation vastaan asiakaslähtöisesti • selvittää reklamaation osapuolet ja perusteet • kertoo asiakkaille reklamaatiokäytännöstä ja käsittelystä • käsittelee reklamaation viipymättä käyttäen tarvittaessa asiantuntijapalveluja • tiedottaa asiakkaalle reklamaation käsittelyn aikataulusta ja tuloksesta • ohjeistaa kaupan osapuolia erilaisista mahdollisuuksista asian edelleen käsittelyssä • ohjaa tarvittaessa asiakkaita kääntymään edunvalvontajärjestöjen ja viranomaisten puoleen.

Oman toiminnan arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan toimeksiannon hoitamisessa • arvioi saamansa palautteen ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin taitojensa ja osaamisensa kehittämiseen.
--------------------------	---

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa hoitaessaan toimiessaan käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiantoja. Hän osoittaa osaamisensa työprosesseissa, jotka liittyvät sekä käytettynä myytävän asunnon että vakituiseen asumiseen tarkoitetun kiinteistön ja vuokraoikeuden kauppaa koskevan välitystehtävän. Myyntitoimeksiannon hoitamisen hallinta edellyttää tutkinnon suorittajalta myös vuokratun kohteen myynnin hallintaa.

Arvioijina toimivat käytetyn asunnon ja asuinkiinteistön myyntitoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa tutkinnon osaan liittyvän osaamisen osoittamisen sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat (toimeksiantosopimus, selostusliite, myyntiesite, ostotarjous, kauppakirja) kootaan arviointiaineistoksi.

3.3. Kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arviointi (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa laatia asiakkaan käyttötarkoitukseen soveltuvan kirjallisen arviolausunnon.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Arviointitehtävän vastaanottaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kartoittaa asiakkaan tarpeet arvonmääritykselle • tarjoaa asiakkaan tarpeeseen sopivaa arvioinnin tekemistä • arvioi realistisesti omat kykynsä ja mahdollisuutensa erityyppisten arviointitehtävien vastaanottamiseen ja suorittamiseen • arvioi oman esteellisyytensä arviointitehtävän vastaanottamiseen • kieltäytyy tarvittaessa arviointitoimeksiannon vastaanottamisesta ja ohjaa asiakkaan olemaan yhteydessä toiseen asiantuntijaan

	<ul style="list-style-type: none"> • määrittää kirjallisesti toimeksiantajan kanssa arvioinnin kohteen, halutun arvoajankohdan ja arvon, arviolausunnon tarkoituksen sekä veloitusperusteet ja arviolausunnon toimitusajan • laatii huolellisesti ja ammattitaitoisesti kirjallisen toimeksiantosopimuksen arviointitehtävästä • noudattaa arviointitehtäviin liittyviä salassapitovelvoitteita sekä arviolausunnon luovutusrajoitteita.
Kirjallisen arviolausunnon laatiminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii kirjallisen arviolausunnon, josta arvion kohde ja arviointiprosessi välittyvät selkeästi arviolausunnon lukijalle • laatii arviolausunnosta johdonmukaisen kokonaisuuden • dokumentoi arvonmääritysprosessin ja säilyttää syntyneet aineistot riittävällä tarkkuudella myös mahdollisia myöhempiä tilanteita varten • käyttää tarvittaessa apuna asiantuntijoita.
Arviointimenetelmien hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • valitsee perustellen arvioitavaan kohteeseen sopivan arviointimenetelmän • suorittaa arvioinnin kohteessa katselmuksen sekä dokumentoi arvonmäärityksen kannalta oleelliset seikat • soveltaa kaupp- ja tuottoarvomenetelmiä arviointitehtävissä kohteeseen soveltuvasti • kartoittaa arvonmääritystä varten riittävällä tarkkuudella kiinteistökohteen ominaisuudet esimerkiksi maapohjan omistuksen ja hallinnan, kaavoituksen, teknisen kunnan ja pinta-alat • kartoittaa osakemuotoisten kohteiden ominaisuudet, taloudelliset vastuut, luovutusrajoitukset sekä yhtiön korjaus- ja kunnossapitovastuut • kehittää omaa osaamistaan osallistumalla säännöllisesti arviointitehtävien hallintaa parantaviin tilaisuuksiin ja koulutuksiin.
Arviointitoimeksiannon hoitamiseen liittyvien jälkitoimien tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee päiväkirjamerkinnot • neuvoo sopimusosapuolia erilaissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi huolellisesti arviointitoimeksiantoon liittyvät asiakirjat • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan toimeksiannon hoitamisessa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa määrittää vakituiseen tai vapaa-ajan asumiseen liittyvän osakehuoneiston tai kiinteistön käyvän arvon hyväksikäyttämällä yleisesti hyväksytyjä kohteen ominaisuuksiin soveltuvia arviointimenetelmiä. Hän osoittaa myös hallitsevansa välitystoimintaan liittyvien maa- ja metsäkiinteistöjen yleiset arviointiperusteet sekä rakennuspaikkojen arvonmäärityksen keskeiset tekijät.

Kiinteistöjen ja osakehuoneistojen arvioinnin hallitsevat asiantuntijat havainnoivat ja arvioivat kiinteistöarviointiprosessin. Arviointi kohdistuu kiinteistöarviointiprosessiin kokonaisuutena, alkaen toimeksiannon vastaanottamisesta ja asiakkaan tarpeen kartoittamisesta päättyen kohteen arvonmäärityksen kautta kiinteistöarviointiprosessin aikana tuotettuihin asiakirjoihin sekä niiden vastaavuuteen asiakkaan tarpeisiin. Havainnoitu osaaminen arvioidaan suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja osaamiskriteereihin. Havainnoidun kiinteistöarviointiprosessin aikana tuotetut asiakirjat (arviointitehtävän toimeksianto, arviokohteen katselmus ja dokumentaatio, arvonmääritysprosessi, arviolausunnon rakenne, sisältö ja vastaavuus toimeksiantoon, arviolausunnon dokumenttien säilytys) ja tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet kerätään arviointiaineistoksi.

3.4 Asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimeksiantosopimuksen tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• perehtyy keskustelussa asiakkaan kanssa hänen tarpeisiinsa• selvittää kohteen omistus- ja hallintaoikeuden sekä vuokratavan kohteen ominaisuudet• täyttää asuntotietolomakkeen yhdessä asiakkaan kanssa• tekee arvion kohteen käyvästä vuokrasta ja laskee tuottoprosentin• tekee arvion toimeksiannon hoitamisajasta• määrittää vuokran ja perittävien kulujen määrän• sopii toimeksiantajan kanssa vuokravakuudesta, mahdollisesta vuokraennakosta ja vuokrasopimuksen kestosta• vuokralaisen ollessa toimeksiantajana, selvittää häntä koskevat tiedot

	<ul style="list-style-type: none"> • laatii huolellisesti ja ammattitaitoisesti säädösten mukaisen toimeksiantosopimuksen • huolehtii toimeksiantosopimuksen ja liiteasiakirjojen allekirjoittamisesta • kirjaa toimeksiannon päiväkirjaan yrityksessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti.
Markkinointia edeltävät toimenpiteet	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii selonnotovelvollisuuden mukaisesti hyvän vuokravälitystavan ja säädösten edellyttämät tiedot ja asiakirjat • tekee katselmuksen kohteessa • sopii toimeksiantajan kanssa yhteydenpidosta • tekee asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet yrityksessä sovittujen käytäntöjen ja hyvän vuokravälitystavan mukaisesti • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
Esitteen laatiminen ja esittelyn järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii säädösten mukaisen esitteen vuokrauskohteesta • sopii toimeksiantajan ja asukkaan kanssa kohteen kuvaamisesta ja esittelyn järjestämisestä • laittaa esille säädösten edellyttämät asiakirjat • palvelee esittelyyn tulleita asiakkaita vuorovaihteisesti • huomioi esittelyssä kohteen turvallisuuteen liittyvät riskit • päivittää kohteen tiedot eri medioihin.
Asuntohakemusten ja vuokraustarjousten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kertoo selkeästi asiakkaalle asuntohakemuksen sisällöstä ja siinä olevien ehtojen sitovuudesta • ilmoittaa ennakkoon asiakkaille henkilöluottotietojen käytöstä ja siitä, mistä rekisteristä luottotiedot on tarkoitus hankkia sekä arkistoi tiedot • käy läpi asiakkaan kanssa vuokrauksen ehdot ja vuokrauksen merkityksen • avustaa tarvittaessa asiakasta kirjallisen vuokraustarjouksen tekemisessä • vastaanottaa kirjalliset vuokraustarjoukset kohteesta • todentaa asiakkaan henkilöllisyyden • toimittaa viipymättä saamansa vuokraustarjoukset toimeksiantajalle • selvittää osapuolille vuokraustarjouksen vakuudeksi maksetun varausmaksun merkityksen • huolehtii, että varausmaksu on palautettu asiakkaalle ennen uuden vuokraustarjouksen vastaanottamista

	<ul style="list-style-type: none"> • ehdottaa toimeksiantajalle vuokraustarjouksista päättämistä • huolehtii kirjallisesta vuokraustarjouksen hyväksymisestä • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä tarjousmenettelyssä mukana olleille tahoille asiakkaiden kanssa sovitulla tavalla • poistaa kohteen tiedot eri medioista.
Vuokrasopimuksen laatiminen ja allekirjoitustilaisuuden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii vuokrasopimuksen laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii vuokrasopimuksen säädösten mukaisesti molempien osapuolten edut ja sovitut asiat huomioiden • varmistaa vuokralaisen maksukyvyn ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista tarkistamalla vuokralaisen luottotiedot • käy vuokrasopimuksen liitteineen läpi osapuolten kanssa ennen sen allekirjoittamista • huolehtii vuokrasopimuksen allekirjoittamisesta • huolehtii toimeksiantajan kanssa sovitun mukaisesti vuokravakuudesta • sopii osapuolten kanssa hallinnan ja avainten luovuttamisesta.
Vuokraustoimeksiannon hoitamiseen liittyvien jälkitoimien tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee päiväkirjamerkinnot • neuvoo sopimusosapuolia erilaissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi huolellisesti vuokraustoimeksiintoon liittyvät asiakirjat • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan toimeksiannon hoitamisessa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimiessaan tehtävissä, joiden tarkoitus on saattaa vuokrasopimuksen osapuolet kosketuksiin keskenään alalla voimassa olevien kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välitystä sekä asuinhuoneiston vuokrausta ja luottotietoja koskevien säädösten sekä hyvän vuokravälitystavan edellyttämällä tavalla. Toimeksiannon hoitaminen sisältää markkinoinnin, toimeksiannon kohteen selvittämistyön, arvioinnin, esittelyn, sopimusneuvottelut, asiakirjojen laadinnan sekä toimeksiintoon liittyvät jälkitoimenpiteet.

Arvioijina toimivat asuinhuoneiston vuokraustoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat havainnoivat tutkinnon osaan liittyvän osaamisen osoittamisen sekä arvioivat sen aikana tuotetut asiakirjat (toimeksiantosopimus liit-

teineen, esite, vuokraustarjous ja vuokrasopimus) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.5. Ostotoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa ostotoimeksiannon.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimeksiantosopimuksen tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perehtyy asiakkaan tarpeisiin hänen kanssaan käytävien keskustelujen perusteella • palvelee asiakasta vuorovaikutteisesti ja ammattitaitoisesti ottaen huomioon sanallisen ja sanattoman viestinnän merkityksen ja mahdolliset kulttuurien väliset erot • laatii toimeksiantosopimuksen säädösten mukaisesti • työskentelee hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon hyvän välitystavan, säädökset ja luottamuksellisuuden • tiedottaa toimeksiannosta oman organisaation sisällä sovittujen toimintatapojen mukaisesti.
Kohteen hankkiminen toimeksiantajan ostettavaksi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • sopii asiakkaan kanssa markkinointitoimenpiteistä ja markkinointimateriaalin tekemisestä ja sen sisällöstä oman yrityksen markkinointilinjausten mukaisesti ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset • kartoittaa toimeksiannon mukaisia markkinoilla olevia kohteita • etsii muita asiakkaalle sopivia kohteita ja lähestyy niiden omistajia • osoittaa myyjäehdokkaalle ostotoimeksiantosopimuksen voimassaolon • tekee asiakkaan kanssa sovitut toimenpiteet yrityksessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti • tutustuu asiakkaalle ostettavaksi tarjottaviin kohteisiin selonottovelvollisuuden edellyttämällä tavalla (mm. tekee katselmuksen ja tilaa tarvittavat asiakirjat) ja antaa niitä koskevat tiedot asiakkaalle • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.

Kohteeseen tutustumisen järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • toimii säädösten ja hyvän välitystavan mukaisesti ollessaan yhteydessä mahdollisiin myyjäosapuoliin • sopii myyjäehdokkaiden kanssa esittelyistä kohteissa • esittää asiakkaalle säädösten edellyttämät ja muut asiakirjat • noudattaa yrityksen asiakaspalvelua koskevia toimintaperiaatteita ja ohjeita • raportoi myyjäehdokkaille esittelyjen kulusta sovitun mukaisesti.
Ostotarjousten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • antaa asiakkaalle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat • esittää asiakkaalle ostotarjouksen tekemistä • ohjeistaa toimeksiantajaa tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset • laatii kirjallisen tarjouksen kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • varmistaa, että tarjous on toimeksiantajan tahdon mukainen • toimittaa viipymättä saamansa tarjouksen myyjäehdokkaalle • selvittää ostotarjouksen sisällön ja vaikutukset myyjäehdokkaalle • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta myyjäehdokkaan kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut hyvän välitystavan mukaisesti • huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä muille myyjäehdokkaille.
Kauppakirjan laatiminen ja kaupantekotilaisuuden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii huolellisesti juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan molempien osapuolten edut ja sovitut asiat huomioiden • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita • järjestää tarvittaessa kaupantekoa varten sopivan tilan • huolehtii kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitustilaisuuteen • varmistaa, että oikeat kaupanosapuolet ovat paikalla tai edustettuna asianmukaisilla valtakirjoilla • käy asiakirjat huolellisesti ja rauhallisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta

	<ul style="list-style-type: none"> • valvoo ja dokumentoi rahansiirrot • huolehtii lain ja hyvän välitystavan mukaiset toimenpiteet kaupantekotilaisuudessa • ohjeistaa asiakkaita tarvittavien jälkitoimien hoitamiseen. • kerää ja arkistoi dokumentit.
Ostotoimeksiannon hoitamiseen liittyvien jälkitoimien tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee päiväkirjamerkinnot • neuvoo sopimusosapuolia erilaissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi huolellisesti ostotoimeksiannon liittyvät asiakirjat • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan toimeksiannon hoitamisessa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaavansa toimia niissä työprosesseissa, jotka liittyvät toimeksiantosopimuksessa yksilöidyn huoneiston tai kiinteistön hankkimiseen toimeksiantajan ostettavaksi. Hän hoitaa ostotoimeksiannon hyvän välitystavan ja säädösten mukaisesti. Ostotoimeksiantosopimuksen hoitamisessa hän osaa kiinnittää erityistä huomiota selonotto- ja tiedonantovelvollisuuden erityispiirteisiin verrattuna myyntitoimeksiannon hoitamiseen. Samoin hän osaa kiinnittää huomiota välityслиikkeen vastuukysymyksiin.

Arvioijina toimivat ostotoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat havainnoivat tutkinnon osaan liittyvän osaamisen osoittamisen sekä arvioivat sen aikana tuotetut asiakirjat (toimeksiantosopimus liitteineen, esite, ostotarjous ja kauppakirja) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.6 Rakennustekniikkaan ja kuntoa koskeviin selvityksiin perehtyminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa tulkita rakennusten rakenne- ja lvis-suunnitelmia sekä rakennusten kuntoa koskevia tutkimuksia.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Eri aikakausien rakennusten rakenteiden ja tyylien tunnistaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> erottaa eri aikakausien rakennustyyliin ja rakenneratkaisuihin liittyvät riskit selvittää asiakkaalle rakenneratkaisuihin liittyviä riskejä tunnistaa tilanteet, joissa suosittelee asiantuntijan käyttämistä selvittää syntyneitä vaurioita tehtyjen kuntoa selvittävien tutkimusten perusteella.
Rakenne- ja lvis-suunnitelmien tulkinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> selvittää asiakkaalle rakennuksen rakenne- ja lvis-suunnitelmien perusteella rakennuksen rakentamistavan ja -tekniikan selvittää asiakkaalle eri lämmitysjärjestelmien perusteet tunnistaa rakennustekniikkaan liittyvät yleisimmät termit, kuten U-arvo ja kastepiste kuvaasi asiakkaalle lämmön ja ilman virtausten kulkua rakenteissa ja kastepisteiden syntyä sekä kertoo niihin liittyvistä riskeistä ohjaa käyttämään asiantuntijan palveluita.
Kuntoa ja energiatehokkuutta selvittävien tutkimusten ja suunnitelmien tulkitseminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> erottaa toisistaan hyvän välitystavan ohjeistuksen mukaisesti erilaiset rakennuksen kuntoon liittyvät tutkimukset, kartoitukset ja selvitykset kuten kunnossapitotarveselvitys perehtyy erilaisiin kuntoa selvittävien tutkimusten termistöön tietää minkälainen energiatodistus vaaditaan ja esittää sen asiakkaalle selvittää asiakkaalle erilaisten tutkimusten sisällöt.
Rakennusteknisten ratkaisujen vaikutuksen huomioiminen kohteen hinnoittelussa	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> tutustuu rakennuksen kunnossapitotarveselvitykseen ja muihin mahdollisiin rakennuksen kuntoa selvittäviin tutkimuksiin ottaa huomioon rakennuksen ja sen osien elinkaariajattelun kohteen hinnoittelussa arvioi selvitysten edellyttämien toimenpiteiden vaikutusta kohteen hinnoitteluun

	<ul style="list-style-type: none"> • perehtyy eri rakennustekniikoiden energiaa kuluttaviin ja säästäviin ominaisuuksiin • arvioi eri rakennustekniikoiden vaikutusta asumiskustannuksiin ja asunnon arvoon.
Rakennusteknisten ja kuntoa koskevien asioiden huomioiminen välitystehtävän hoitamisessa	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • täyttää toimeksiantosopimuksen selostusliitteen asiakkaalta saamiensa tietojen mukaisesti • liittää täydentävät asiakirjat toimeksiantosopimukseen • ohjeistaa asiakasta tarvittaessa tekemään ehdollisen ostotarjouksen • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tulkitessaan asiakkaille rakennusten rakenne- ja lvis -suunnitelmia sekä rakennusten kuntoa selvittäviä tutkimuksia sekä niitä koskevien raporttien sisältöä.

Rakennustekniikkaa ja rakennusten kuntoa hallitsevat kiinteistönvälitysalan asiantuntijat arvioivat havainnoimansa välitystehtävän hoitamisen ja tutkintotilaisuuksiin liittyvän aineiston (toimeksiantosopimuksen selostusliite, ehdollinen ostotarjous) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.7 Uudiskohteen myyntitoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa uudiskohteen (rakennusvaiheessa olevan ja valmiin uuden asunto-osakkeen) myyntitoimeksiannon.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Rakennuspaikan mahdollisuuksien selvittäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää asiakirjoista rakennuspaikan omistussuhteet ja vertaa tietoja alueella voimassa oleviin kaavoihin • tunnistaa rakennuspaikan ominaisuudet mm. kaavamääräysten perusteella ja selvittää • osapuolille niiden merkityksen kohteen rakentamiseen ja kohteeseen rakennettavien asuntojen myyntiin.

<p>Uudiskohteen myyntitoimeksiannon valmistelu</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • sopii rakentaja-asiakkaan kanssa markkinointitoimenpiteistä ja myyntiesitteen tekemisestä ja sen sisällöstä oman yrityksen markkinointilinjausten mukaisesti ottaen huomioon lainsäädännön vaatimukset • selvittää RS-järjestelmän merkityksen ja sen vaikutukset kohteen markkinointiin sekä kertoo niistä asiakkaille, esimerkiksi pienille rakennusliikkeille • tekee sovitut toimenpiteet • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
<p>Toimeksiantosopimuksen laatiminen ja myyntiä edeltävien toimenpiteiden tekeminen</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • laatii voimassa olevien säädösten ja hyvän välitystavan mukaisen toimeksiantosopimuksen • laatii uudiskohteelle markkinointisuunnitelman • kerää myyntiä varten uudiskohteen asiakirjoista kattavan esittelyaineiston • sopii rakennusliikeasiakkaan kanssa esittelyyn, myyntiin, asiakkaalle annettaviin tietoihin sekä mahdollisiin asiakkaan muutostyötoiveisiin liittyvät menettelytavat • laatii tarvittaessa voimassaolevan lain mukaisen esitteen • tekee sovitut toimenpiteet yrityksessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti noudattaen hyvää liiketapaa suhteessa rakennusliikkeeseen ja hyvää välitystapaa suhteessa kuluttaja-asiakkaisiin.
<p>Kohteen esitleminen ja tietojen antaminen kohteesta</p>	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tutustuu kohteeseen paikanpäällä • esittelee laaditun aineiston avulla tulevan rakennuskohteen ympäristöineen huomioiden mm. alueen kaavoitustilanteen • selvittää rakennusliikkeen työmaaturvallisuutta koskevat ohjeet ja noudattaa niitä esittelyssä • esittelee käytettävissä olevan esittelymateriaalin avulla asiakkaalle tulevan huoneiston pintamateriaaleja ja varustusta sekä näihin liittyvien muutostöiden mahdollisuuksista kustannuksineen • kertoo esittelyaineiston avulla ostajalle yhtiön taloudelliseen tilanteeseen liittyvät velvoitteet, mm. tulevat hoito- ja rahoitusvastikkeet sekä mahdolliset luovutusrajoitteet sekä asunnon ostoon liittyvät muut velvoitteet kuten veroaikutukset • kertoo asiakkaalle muutostöiden toteuttamistavasta

	<ul style="list-style-type: none"> • kertoo asiakkaalle RS-järjestelmän vaikutuksista kauppaan, maksuehtoihin sekä ostajan ja rakennusliikkeen välisiin suhteisiin • kertoo asiakkaalle kohteen maksuaikataulun • varmistaa ennen esittelyä ostaja-asiakkaalle annettavien tietojen ajantasaisuuden.
Myyntityön hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaisiin • kuuntelee asiakasta • analysoi yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeensa • perustelee asiakkaalle miten hänen välittämänsä kohde vastaa asiakkaan tarpeita • käsittelee neuvottelun aikana syntyvät vastaväitteet asiakasta arvostaen • esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä tai kaupan päättämistä • ottaa asiakkaaseen yhteyttä sopimuksen mukaisesti.
Ostotarjousten ja varausten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • kertoo asiakkaalle varausten oikeusvaikutukset rakentamisen eri vaiheissa • tekee mahdolliseen varauslistaan rakennusliikkeen kanssa sovitulla tavalla tehtävät varausmerkinnät • ohjeistaa asiakasta tekemään riittävät tiedot sisältävän varauksen tai tarjouksen ja selvittää hänelle niiden vaikutukset • toimittaa saamansa tarjoukset toimeksiantajalle • selvittää tarjousten sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvottelussa huomioon molempien osapuolten edut • huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä tarjousmenettelyssä mukana olleille tahoille asiakkaiden kanssa sovitulla tavalla.
Kauppakirjan laatiminen ja kaupan jälkitoimenpiteet	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • varmistaa rakennusliikkeeltä ennen kaupantekotilaisuutta ostaja-asiakkaalle annettavien tietojen ajantasaisuuden • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii juridisesti oikeanlaisen kauppakirjan molempien osapuolten edut ja sovitut asiat huomioiden • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita

	<ul style="list-style-type: none"> • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • toimittaa kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitus-tilaisuuteen • hoitaa asianmukaiset allekirjoitukset kauppakirjoihin • laatii ostajalle varainsiirtoverolaskelmat ja antaa ohjeet varainsiirtoverojen maksamiseksi • toteuttaa kaupan jälkeen sovitut ja tarpeelliset jälkitoimet.
Toimeksiannon kannattavuuden arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi käytetyn ajan ja kustannusten suhdetta tulokseen • arvioi prosessin jatkuvuutta asiakkuuden ja kohteen kehittämisen sekä myyntikohteiden hankinnan näkökulmasta • arvioi tehtyjen toimenpiteiden merkityksen ja kustannukset suhteessa saavutettuun tulokseen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin • suunnittelee ja aikatauluttaa toimenpiteet, jotka tulee tehdä halutun tulostavoitteen saavuttamiseksi ja seuraa ja arvioi niiden toteutumista • laatii kannattavuuslaskelman.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan työprosesseja, jotka liittyvät rakennettavaksi aiotun uuden asuin-kohteen markkinointiin ja välitystoiminnan hoitamisen ennakkomarkkinoinnin aikana sekä välitystoiminnan hoitamiseen kohteen valmistumisen jälkeen. Tutkinnon suorittaja osoittaa hallitsevansa uudiskohteen myynnin olennaiset asiakokonaisuudet.

Uuden asunto-osakkeen myyntitoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa uudiskohteen myyntitoimeksiantoprosessin ja sen aikana tutkinnon suorittajan tuottamat asiakirjat (toimeksiantosopimus, markkinointisuunnitelma, esite, kohteen kannattavuuslaskelma) sekä antavat niistä kirjallisen arvion. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.8 Toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiantojen hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiannot.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimeksiantosopimuksen tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • perehtyy alueensa yritysalamän tarpeisiin ja asiakkaansa tarpeisiin keskustelemalla asiakkaan kanssa ja olemalla yhteydessä alueensa yrittäjäjärjestöihin • soveltaa voimassa olevaan toimitilojen myyntiin liittyvään sopimuslainsäädäntöön ja liikehuoneistoja koskevaan vuokrauslainsäädäntöön • hoitaa liikehuoneistojen myynti- ja vuokraus- prosessin lainsäädännön mukaisesti • laatii voimassa olevien säädösten ja hyvän välitystavan mukaisen toimeksiantosopimuksen.
Myyntiä ja vuokrausta edeltävien toimenpiteiden tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii selonottovelvollisuuden mukaisesti myynti- ja vuokraustoimeksiannon edellyttämät voimassa olevien säädösten mukaiset asiakirjat • sopii toimeksiantajan kanssa markkinoinnista ja kohteen esittelyistä • laatii tarvittaessa esitteen liitteineen • tekee sovitut toimenpiteet yrityksessä sovittujen käytäntöjen mukaisesti hyvää liiketapaa noudattaen • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
Katselmuksen järjestäminen kohteeseen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee myynti- ja vuokrauskohteessa katselmuksen • toimii asiakastilanteissa asiakaslähtöisesti, aktiivisesti, vastuullisesti ja läpinäkyvästi turvaten kaikkien osapuolten edut • esittää asiakkaalle osto- tai vuokraustarjouksen tekemistä • antaa asiakkaalle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat
Myyntityön hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaisiin • kuuntelee aidosti asiakasta • analysoi yhdessä asiakkaan kanssa hänen osto- tai vuokraustarpeensa • perustelee asiakkaalle, miten hänen välittämänsä kohde vastaa asiakkaan tarpeita

	<ul style="list-style-type: none"> • käsittelee neuvottelun aikana syntyvät vastaväitteet asiakasta arvostaen • esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä tai kaupan päättämistä • ottaa asiakkaaseen yhteyttä sopimuksen mukaisesti.
Osto- ja vuokraustarjousten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjeistaa asiakasta tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset • laatii kirjallisen tarjouksen kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • toimittaa saamansa tarjoukset toimeksiantajalle • selvittää tarjousten sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvottelussa huomioon molempien osapuolten edut • huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä tarjousmenettelyssä mukana olleille tahoille asiakkaiden kanssa sovitulla tavalla.
Sopimusasiakirjan laadinta ja allekirjoitustilaisuuden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii sopimusasiakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat • laatii tarvittaessa juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita • varmistuttaa sopimuksen osapuolten välillä, että sopimus vastaa osapuolten välillä sovitua • toimittaa kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitustilaisuuteen • käy asiakirjat huolellisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • varmistaa, että toimivaltaiset henkilöt allekirjoittavat sopimusasiakirjan • ohjeistaa asiakkaita tarvittavien sopimusten jälkitoimien hoitamiseen.
Toimeksiannon kannattavuuden arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi käytetyn ajan ja kustannusten suhdetta tulokseen • arvioi prosessin jatkuvuutta asiakkuuden ja kohteen kehittämisen sekä myyntikohteiden hankinnan näkökulmasta • arvioi tehtyjen toimenpiteiden merkityksen ja kustannukset suhteessa saavutettuun tulokseen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin

	<ul style="list-style-type: none"> • suunnittelee ja aikatauluttaa toimenpiteet, jotka tulee tehdä halutun tulostavoitteen saavuttamiseksi ja seuraa ja arvioi niiden toteutumista.
--	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiintoon liittyvät työprosessit, jolloin hän osoittaa ymmärtävänsä eri alojen yritysten tarpeita, tuntevansa alueellisen yrityselämän ja sen rakenteen.

Toimitilojen myynti- ja vuokraustoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa toimitilojen myynti- ja vuokrausprosessin, ja sen aikana tutkinnon suorittajan tuottamat asiakirjat (myynti- ja vuokraustoimeksiinto, selostusliite, mahdollinen esite, ostotarjous, kauppakirja tai vuokrasopimus) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimukseen ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.9 Metsätilan ja tontin myyntitoimeksiannon hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa metsätilan ja tontin myyntitoimeksiannon.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Toimeksiantosopimuksen tekeminen	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • laatii toimeksiantosopimuksen säädösten mukaisesti • työskentelee hyvän asiakaspalvelun periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon hyvän välitystavan, säädökset ja luottamuksellisuuden • selvittää kaavoituksen, verotus- ja julkisen sektorin tuki- ja suojelumääräysten sekä maa-, puusto- yms. arvioiden, rasitesopimusten ja maastokarttojen vaikutuksen toimeksiintoon • opastaa asiakasta lupahakemuskäytännön, kuten rakennusluvot, hoitamisessa.
Myyntiä edeltävät toimenpiteet ja kohteen esittely	Tutkinnon suorittaja <ul style="list-style-type: none"> • ottaa selvää kohteiden kaavoitussuunnitelmista, niiden aikataulusta sekä käsittelyjärjestyksestä • perehtyy kohteen maa-alue- ja metsäarvioon • tilaa kaavamääräykset • perehtyy mahdollisiin rasitesopimukseen ja

	<ul style="list-style-type: none"> • maastokarttoihin • perehtyy lupahakemuskäytäntöön • ohjaa tarvittaessa asiakasta selvittämään kohteeseen liittyvää verotuskohtelua ja mahdollisia julkisen sektorin tukikelpoisuus-, suojele- ja muita vastaavia ehtoja • laatii selkeät ajo-ohjeet ja merkkää kohteen selkeästi maastoon • tekee myyntikohteessa katselmuksen ja tarkastaa kohteen rajat ja alueen • sopii asiakkaan kanssa kohteen esittelystä • päivittää kohteen tiedot eri medioihin • raportoi asiakkaalle myynnin kulusta sovitun mukaisesti • noudattaa yrityksen asiakaspalvelua koskevia toimintaperiaatteita ja ohjeita • arvioi myynnin edistymistä ja oman toimintansa sekä suunnittelee mahdolliset korjaavat toimenpiteet • esittää asiakkaalle ostotarjouksen tekemistä ja antaa hänelle kaikki tarjouksen tekemistä varten tarvittavat tiedot ja asiakirjat • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
Ostotarjousten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjeistaa ostajaehdokasta tekemään riittävät tiedot sisältävän tarjouksen ja selvittää hänelle sen vaikutukset kaikkine ehtoineen yhdessä asiakkaan kanssa • varmistaa, että tarjous on ostajaehdokkaan tahdon mukainen • tiedottaa tarjouksesta yrityksen menettelytapojen mukaisesti • toimittaa viipymättä saamansa tarjoukset toimeksiantajalle • selvittää ostotarjousten sisällöt ja vaikutukset toimeksiantajalle • ehdottaa toimeksiantajalle tarjousvaihtoehtoista päättämistä • neuvottelee tarvittaessa vastatarjouksesta alkuperäisen tarjouksen tekijän kanssa • ottaa neuvotteluissa huomioon molempien osapuolten edut hyvän välitystavan mukaisesti • tiedottaa tarjousmenettelyn päätöksestä yrityksessään sovitulla tavalla ja huolehtii kirjallisesta tarjouksen hyväksymisestä.
Kauppakirjan laadinta ja kaupantekotilaisuuden järjestäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkii kauppakirjan laatimista varten tarvittavat lisätiedot ja asiakirjat ja mahdolliset valtakirjat • laatii huolellisesti juridisesti oikeanlaisen sopimusasiakirjan

	<ul style="list-style-type: none"> • varmistuttaa sopimuksen eri osapuolten välillä, että sopimus vastaa osapuolten välillä sovittua • huolehtii kaikki tarvittavat asiakirjat sopimuksen allekirjoitus-tilaisuuteen • huolehtii lain ja hyvän välitystavan mukaiset toimenpiteet kaupantekotilaisuudessa • varmistaa, että oikeat kaupanosapuolet ovat paikalla tai edustettuna asianmukaisilla valtakirjoilla • käy asiakirjat huolellisesti ja rauhallisesti läpi osapuolten kanssa ennen allekirjoitusta • ohjeistaa asiakkaat tarvittavien sopimusten jälkitoimien hoitamiseen • valvoo ja dokumentoi rahansiirrot • kerää ja arkistoi dokumentit • käyttää tarvittaessa asiantuntijoita.
Myyntityön hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • valmistautuu huolellisesti asiakaskohtaisiin • kuuntelee aidosti asiakasta • analysoi yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeensa • käsittelee neuvottelun aikana syntyvät vastaväitteet asiakasta arvostaen • esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä tai kaupan päättämistä • ottaa asiakkaaseen yhteyttä sopimuksen mukaisesti.
Toimeksiannon kannattavuuden arviointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • arvioi käytetyn ajan ja kustannusten suhdetta tulokseen • arvioi tonttien ja metsätilojen myyntiprosessin jatkuvuutta ns. maa-alueiden kehittämisen ja kaavoitusprosessin kautta • arvioi prosessin jatkuvuutta asiakkuuksien näkökulmasta • arvioi tehtyjen toimenpiteiden merkityksen ja kustannukset suhteessa saavutettuun tulokseen ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin • suunnittelee ja aikatauluttaa toimenpiteet, jotka tulee tehdä halutun tulostavoitteen saavuttamiseksi ja seuraa ja arvioi niiden toteutumista.
Toimeksiannon hoitamiseen liittyvien jälkitoimien tekeminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • tekee päiväkirjamerkinnot • neuvoa sopimusosapuolia erilaissa kysymyksissä ja ongelmatilanteissa sekä ohjaa tarvittaessa käyttämään asiantuntijoita • arkistoi huolellisesti toimeksiantoon liittyvät asiakirjat • kerää aktiivisesti palautetta omasta toiminnastaan toimeksiannon hoitamisessa.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan ne työprosessit, jotka liittyvät metsätilojen ja tonttien kauppaa koskevan välitystehtävän hoitamiseen. Tutkinnon suorittaja osoittaa tuntevansa maa-alueiden kaavoitusprosessin ja erilaisten sopimusten ja määräysten sekä verotus- ja julkisen sektorin tukikelpoisuus- sekä suojelukäytännön pääpiirteet. Hän osaa antaa myyjälle ja ostajalle neuvoja ja ohjata oikeiden viranomaisten puoleen.

Metsätilojen ja tonttien myyntitoimeksiannon hoitamisen hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa myyntitoimeksiannotprosessin, ja sen aikana tutkinnon suorittajan tuottamat asiakirjat (toimeksiantosopimus ja selostusliite, myyntiesite liitteinen, ostoparjous, kauppasopimus liitteinen) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.

3.10 Kiinteistönvälitysvälityksen hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tämän tutkinnon osan suorittaja toimii kiinteistönvälitysvälityksen vastaavana hoitajana tai esimiehenä.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa kiinteistönvälitysvälitystä.	
Arvioinnin kohteet	Arvioinnin kriteerit
Kiinteistönvälitysvälityksen toiminnan hoitaminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none">• suunnittelee ja hoitaa toimintaa taloudellisesti kannattavasti• arvioi toimeksiantojen kannattavuutta lyhyellä ja pitkällä aikavälillä ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin• tarkistaa, että kauppakirjat ja muut sopimukset ovat lain sekä hyvän välitystavan mukaisia• toimii yhteistyössä valvovan viranomaisen sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin• ottaa markkinoinnissa huomioon lainsäädännön ja hyvän välitystavan vaatimukset• laatii välitysvälityksen markkinointisuunnitelman hyödyntäen erilaisia markkinointikeinoja tavoitteisiin pääsemiseksi sekä kerää palautetta markkinoinnin toteutumisesta• hoitaa työnantajalle kuuluvat velvoitteet• käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.

Asiakasvarojen ja asiakkaan muun omaisuuden säilyttäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • huolehtii siitä, että välitysliikkeen asiakasvarat pidetään erillään välitysliikkeen omista varoista • käsittelee asiakkaan rahavaroja varovaisuutta noudattaen • huolehtii avainten turvallisesta säilyttämisestä.
Tietojen luovuttaminen ja arkistointi	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • täyttää päiväkirjanpitovelvollisuuden • kerää välitystehtävän hoitamisen kannalta tarkoituksenmukaista tietoa • noudattaa hyvän välitystavan ohjeen mukaista tietojen salassapitoperiaattia • huolehtii arkistoinnista siten, että se täyttää lainsäädännön velvoitteet ja palvelee välitystoimintaa.
Reklamaatioiden ja sopimusrikkomusten käsittely	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • vastaa välitysliikkeelle osoitettujen reklamaatioiden asianmukaisesta käsittelystä • kertoo asiakkaalle menettelytavoista sopimusrikkomusta tai kaupan virhettä koskevista tilanteista • ottaa reklamaation vastaan asiakaslähtöisesti • selvittää reklamaation osapuolet ja perusteet • kertoo asiakkaille reklamaatiokäytännöstä ja käsittelystä • tiedottaa asiakkaalle reklamaation käsittelyn aikataulusta ja tuloksesta • kerää reklamaatioon liittyvän informaation ja laatii tarvittaessa vastineen • ohjeistaa kaupan osapuolia erilaisista mahdollisuuksista asian edelleen käsittelyssä • ohjaa tarvittaessa asiakkaita kääntymään asiantuntijoiden puoleen • käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.
Turvallisuusriskien kartoittaminen ja hallinta	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • selvittää välitysliikkeen vastuun ja vastaavan hoitajan henkilökohtaisen vastuun • kartoittaa oman välitysliikkeensä turvallisuusriskit (mm. henkilö-, omaisuus-, sopimus-, tietoturva- ja liikeriskit) • ennakoii todennäköisimpien riskien toteutumisen ja ryhtyy oikea-aikaisesti tarvittaviin toimenpiteisiin • varmistaa, että välitysliikkeellä on riittävät voimassaolevat vakuutukset.

Ammattitaidon ylläpitäminen	<p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • seuraa alan lainsäädännön kehitystä ja ratkaisukäytäntöä sekä alaa valvovien viranomaisen päätöksiä ja ohjeita sekä alan sisäisiä käytäntöjä • ottaa käyttöön omassa toiminnassaan ja välitysliikkeessä hyvää välitystapaa koskevat käytännöt sekä perehdyttää oman henkilöstön noudattamaan niitä • selvittää henkilöstön osaamista ja koulutustarvetta • huolehtii, että välitystoimintaan osallistuvalla on tehtävän vaatima riittävä ammattitaito ja valmius työn suorittamiseen • huolehtii uuden työntekijän perehdyttämisestä • järjestää toimivan sisäisen tiedonkulun • hyödyntää tarvittaessa asiantuntijoita.
-----------------------------	--

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan vastuulleen kuuluvan välitysliikkeen hallintoon ja valvontaan liittyvät tehtävät. Hän osoittaa osaavansa valvoa välitysliikkeen henkilöstön toimintaa ja vastata henkilöstön ammattitaidon riittävydestä sekä kiinteistönvälitystoiminnan hyvän välitystavan ja lainmukaisuudesta. Tutkinnon suorittaja osoittaa myös osaavansa ylläpitää omaa ammattitaitoaan.

Välitysliikkeen hoitamisen hallitsevat asiantuntijat arvioivat havainnoimansa välitysliikkeen hoitamiseen liittyvän prosessin ja sen aikana tutkinnon suorittajan mahdollisesti tuottamat asiakirjat (selvitys henkilökunnan ammattitaidosta, kartoitus turvallisuusriskeistä, selvitys välitysliikkeen vastuusta sekä vastaavan hoitajan henkilökohtaisesta vastuusta) sekä niiden vastaavuuden tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin ja arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Arvioinnit kirjataan arviointilomakkeille. Tutkintotilaisuuksien arviointilomakkeet ja täydentävät asiakirjat kootaan arviointiaineistoksi.



Painettu
ISBN 978-952-13-4664-4
ISSN 1798-887X

Verkkojulkaisu
ISBN 978-952-13-4665-1
ISSN 1798-8888

Opetushallitus on hyväksynyt nämä näyttötutkinnon perusteet ammatillisesta aikuiskoulutuksesta annetun lain nojalla.

Näyttötutkinnot ovat erityisesti aikuisväestöä varten suunniteltu ja kehitetty tutkinnon suorittamistapa.

Näyttötutkintojen suunnittelu ja toteuttaminen perustuvat opetusalan ja työelämän asiantuntijoiden tiiviiseen yhteistyöhön.

Opetushallitus
www.oph.fi
www.oph.fi/nayttotutkinnot
www.oph.fi/nayttotutkintojen_perusteet