

Näyttötutkinnon perusteet

**ISÄNNÖINNIN
AMMATTITUTKINTO
2009**

Näyttötutkinnon perusteet

**ISÄNNÖINNIN
AMMATTITUTKINTO
2009**

© Opetushallitus 2009

Taitto: Pirjo Hilkkü

Painopaikka: Edita Prima Oy

Helsinki, 2009

ISBN 978-952-13-4021-5 (nid.)

ISBN 978-952-13-4022-2 (pdf)



1.4.2009

8 /011/2009

Alan tutkintotoimikunnat
Alan ammatillisen peruskoulutuksen järjestäjät
Alan ammatillisen aikuiskoulutuksen järjestäjät
Oppisopimuskeskukset

Voimassaoloaika: **1.4.2009 alkaen toistaiseksi**

Säännökset, joihin toimitavalta määräyksen antamiseen
perustuu:
L 631/98, 13 § 2 mom

Kumoo Opetushallituksen määräykset
10.6.2004 nro 20/011/2004

Muuttaa Opetushallituksen määräystä
-

ISÄNNÖINNIN AMMATTITUTKINNON PERUSTEET

Opetushallitus on päättänyt isännöinnin ammattitutkinnon perusteista, joita on noudatettava 1.4.2009 lukien toistaiseksi. Ennen tämän määräyksen voimaantuloa aloitetut tutkintosuoritukset voidaan saattaa loppuun perusteiden 10.6.2004 nro 20/011/2004 mukaisesti 31.3.2011 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 Huhtala

LIITE

Isännöinnin ammattitutkinto 2009

SISÄLLYSLUETTELO

1	Luku	
	NÄYTTÖTUTKINNOT	7
	1 § Näyttötutkintojen järjestäminen	7
	2 § Näyttötutkinnon suorittaminen	7
	3 § Näyttötutkinnon perusteet	7
	4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa	8
	5 § Ammattitaidon arviointi näyttötutkinnossa	8
	6 § Todistukset	9
	7 § Näyttötutkintoon valmistava koulutus	9
2	Luku	
	ISÄNNÖINNIN AMMATITUTKINNON MUODOSTUMINEN	10
	1 § Tutkinnon osat	10
3	Luku	
	ISÄNNÖINNIN AMMATITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET	12
	OSAAMISALA: ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI	14
	1 § Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen	14
	2 § Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen	16
	3 § Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	18
	4 § Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	20
	OSAAMISALA: VUOKRATALOISÄNNÖINTI	22
	5 § Vuokratalon hallinnon hoitaminen	22
	6 § Vuokratalon talouden hoitaminen	24
	7 § Vuokratalon teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	26
	8 § Vuokratalon isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	28
	OSAAMISALA: KIINTEISTÖN TEKNISET PALVELUT	30
	9 § Hallinnon hoitaminen teknisissä palveluissa	30
	10 § Talouden hoitaminen teknisissä palveluissa	32
	11 § Kiinteistön tekniikan hoitaminen	34
	12 § Käyttäjäpalvelut ja viestintä teknisissä palveluissa	36
	13 § Asiakkuuksien hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)	37
	14 § Asumisneuvonta (valinnainen tutkinnon osa)	39
	15 § Toimitilaisännöinti (valinnainen tutkinnon osa)	41
	16 § Tiesännöinti (valinnainen tutkinnon osa)	43

NÄYTTÖTUTKINNOT

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.

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 yhdessä. 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 määrätty tutkinnon osat on suoritettu hyväksytysti.

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.

4 § Henkilökohtaistaminen näyttötutkinnossa

Henkilökohtaistamisesta Opetushallitus on antanut erillisen määräyksen.

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 ammattitaitovaatimukseen. 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. Tutkinnon suorittajalle on annettava mahdollisuus suoritustensa itsearviointiin. 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 oikaisupyynnö osoitetaan tutkintotoimikunnalle. Tutkintotoimikunta voi arvioijia kuultuaan velvoittaa toimittamaan uuden arvioinnin. Arviointia koskevasta oikaisuvaatimuksesta annettuun tutkintotoimikunnan päätökseen ei voi hakea muutosta valittamalla.

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.

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 Luku

ISÄNNÖINNIN AMMATTITUTKINNON MUODOSTUMINEN

1 § Tutkinnon osat

Isännöinnin ammattitutkinto muodostuu kolmesta valinnaisesta osaamisalasta, joissa on neljä tutkinnon osaa, ja yhdestä valinnaisesta tutkinnon osasta. Tutkinto on valmis, kun valitun osaamisalan neljä pakollista osaa sekä yksi valinnaisista tutkinnon osista on suoritettu hyväksytysti.

Tutkinnon osaamisalat ja niiden tutkinnon osat ovat

Osaamisala: Asunto-osakeyhtiön isännöinti

Tutkinnon osat

- 1 § Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen
- 2 § Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen
- 3 § Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen
- 4 § Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä

Osaamisala: Vuokratalon isännöinti

- 5 § Vuokratalon hallinnon hoitaminen
- 6 § Vuokratalon talouden hoitaminen
- 7 § Vuokratalon teknisestä elinkaaresta huolehtiminen
- 8 § Vuokratalon isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä

Osaamisala: Kiinteistön tekniset palvelut

- 9 § Hallinnon hoitaminen teknisissä palveluissa
- 10 § Talouden hoitaminen teknisissä palveluissa
- 11 § Kiinteistön tekniikan hoitaminen
- 12 § Käyttäjäpalvelut ja viestintä teknisissä palveluissa

Valinnaiset tutkinnon osat ovat

- 13 § Asiakkuuksien hoitaminen
- 14 § Asumisneuvonta
- 15 § Toimitilaisännöinti
- 16 § Tieisännöinti
- 17 § Yrittäjän ammattitutkinnon osa Liikeidean täsmentäminen.

Asunto-osakeyhtiön isännöinti	Vuokratalon isännöinti	Kiinteistön tekniset palvelut
1 § Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen	5 § Vuokratalon hallinnon hoitaminen	9 § Hallinnon hoitaminen teknisissä palveluissa
2 § Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen	6 § Vuokratalon talouden hoitaminen	10 § Talouden hoitaminen teknisissä palveluissa
3 § Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	7 § Vuokratalon teknisestä elinkaaresta huolehtiminen	11 § Kiinteistön tekniikan hoitaminen
4 § Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	8 § Vuokratalon isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä	12 § Käyttäjäpalvelut ja viestintä teknisissä palveluissa

Valinnaiset tutkinnon osat (valitaan vähintään yksi):

13 § Asiakkuuksien hoitaminen	14 § Asumisneuvonta	15 § Toimitilaisännöinti	16 § Tieisännöinti	17 § Yrittäjän ammattitutkinnon osa Liikeidean täsmentäminen
----------------------------------	------------------------	-----------------------------	-----------------------	--

3 Luku

ISÄNNÖINNIN AMMATTITUTKINNOSSA VAADITTAVA AMMATTITAITO JA ARVIOINNIN PERUSTEET

Isännöinnin ammattitutkinto on tarkoitettu henkilölle, joka on toiminut kiinteistöalan tehtävissä (esim. isännöitsijä, kiinteistöpäällikkö, kiinteistösihteeri, vuokra- valvoja, kiinteistöalan kirjanpitäjä) muutamia vuosia tai henkilölle, joka on vasta aloittanut isännöintitehtävissä.

Asunto-osakeyhtiön isännöinti

Asunto-osakeyhtiön isännöitsijä hoitaa tavanomaisen asunto-osakeyhtiömuotoisen asuinkiinteistön isännöintitehtävät.

Vuokratalon isännöinti

Vuokratalon isännöitsijä hoitaa suoraomisteisen asuinvuokratalon isännöinnin tehtävät.

Kiinteistön tekniset palvelut

Tekninen asiantuntija hoitaa asuinkiinteistöjen teknisen elinkaaren hallinnointiin, ylläpitoon ja hoitoon liittyvät tehtävät.

Asumisneuvoja

Asumisneuvojan toimenkuvaan kuuluvat asumiseen liittyvät neuvonta-, suunnittelu- ja ohjauspalvelut sekä palveluverkoston hyödyntäminen ja ylläpito.

Toimitilaisännöitsijä

Toimitilaisännöitsijä huolehtii yhtiömuotoisen toimitilakiinteistön hallinnosta, taloudesta ja teknisestä ylläpidosta.

Tieisännöitsijä

Tieisännöitsijä hoitaa mm. yksityisteiden hallinnolliset tehtävät, tilaa ja valvoo työt, seuraa teiden kuntoa. Hän toimii joko tiekuntien hoitokuntien apuna tai tiekuntien toimitsijamiehenä. Tieisännöitsijät tarjoavat tiekunnille myös erillispalveluja, kuten tieyksiköinti, kirjanpito, kokouskutsujen lähettäminen, tiemaksujen kokoaminen ja perintä. Myös kunnat voivat käyttää tieisännöitsijän palveluja mm. toimitusten ja avustuspäätösten valmistelussa.

Jokainen koulutuksen järjestäjä huolehtii isännöinnin ammattitutkinnon ja siihen valmistavan koulutuksen henkilökohtaistamisesta tutkintoon hakeuduttaessa, tutkinnon suorittamisessa ja tarvittavaa ammattitaitoa hankittaessa isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden mukaisesti. Jos tutkinnon suorittaja ei osallistu valmistavaan koulutukseen, tutkinnon järjestäjä huolehtii henkilökohtaistamisesta. Henkilökohtaistaminen dokumentoidaan henkilökohtaistamista koskevaan asiakirjaan, jota päivitetään tutkinnon suorittamisprosessin etenemisen myötä.

Tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito osoitetaan tutkintotoimikunnan hyväksymän isännöinnin ammattitutkinnon järjestämisuunnitelman perusteella henkilökohtaistetuissa tutkintotilaisuuksissa pääsääntöisesti aidoissa työtehtävissä, jolloin tutkinnon suorittaja osoittaa kattavasti tutkinnon perusteissa edellytetyn ammatillisen osaamisen.

Tutkinnon suorittaja voi suorittaa valinnaisena tutkinnon osana Yrittäjän ammattitutkinnon osan Liikeidean täsmentäminen organisaatiossa, jolla on yrittäjäyhteyden tutkintotoimikunnan kanssa solmittu sopimus yrittäjän ammattitutkinnon järjestämisestä. Hän osoittaa kyseisen tutkinnon osan osaamisen henkilökohtaistamista koskevassa asiakirjassa määritellyn suunnitelman mukaisesti. Hyväksyttäväksi esitetty tutkinnon osan suorittaminen tunnustetaan yrittäjäyhteyden tutkintotoimikunnassa. Isännöinnin tutkintotoimikunnan tulee hyväksyä tämä valinnaiseksi osaksi isännöinnin ammattitutkintoa tutkinnon osasta annetun todistuksen perusteella.

Isännöinnin ammattitutkinto arvioidaan tutkinnon osa kerrallaan niin, että tutkinnon suorittajan ammattitaitoa verrataan tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin. Tutkinnon suorittaja osoittaa tutkintotilaisuuksissa kykynsä kokemusten arviointiin ja kokemuksista oppimiseen, toimintatapojen uudelleenajatteluun ja uusien toimintatapojen käyttöönottoon. Tutkintotilaisuuksissa tutkinnon suorittaja osoittaa valmiuksia ja kykyä soveltaa osaamistaan vaihtelevissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä.

Jokaisen tutkintotilaisuuden jälkeen arvioija/arvioijat arvioivat ja dokumentoivat tutkinnon suorittajan osoittaman osaamisen suhteessa tutkinnon osan ammattitaitovaatimuksiin, arvioinnin kohteisiin ja kriteereihin. Tutkinnon suorittajan itsearviointi on olennainen osa tutkintosuoritusta. Tutkintotilaisuuden jälkeen järjestettävä erillinen palautekeskustelu on osa hyvää arviointiprosessia.

Yksittäisessä tutkintotilaisuudessa riittää yhden kolmikannan edustajan arvio. Tutkinnon osan arviointikeskusteluun tulee osallistua koko kolmikantaisen arvioijaryhmän.

Tutkinnon osan kaikkien tutkintotilaisuuksien jälkeen pidetään arviointikeskustelu, johon kolmikantaisesti osallistuvat tutkinnon suorittajan kanssa

- kokenut esimiesasemassa tai vastaavissa tehtävissä toimiva asiantuntija työnantajatahon edustajana
- kokenut asiantuntija työntekijätahon edustajana
- opetusalan edustaja.

Keskustelussa he arvioivat yhdessä tutkinnon suorittajan ammatillista osaamista tutkinnon osan ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien mukaisesti. Tutkinnon suorittaja esittää itsearviointinsa omasta ammattitaidostaan ja sen osoittamisesta.

Arviointikeskustelun päätteeksi arvioijaryhmä pitää kokouksen, jossa se päättää tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä 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 vinokirjaimin. Arvioinnin kohteet ilmaisevat ne ammattitaidon kannalta keskeiset osaamisalueet, joihin arvioinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota. Arvioinnin kohteen alle on kirjoitettu arvioinnin kriteerit, jotka määrittelevät hyväksyttävän suorituksen laadullisen ja määrällisen tason. Näiden perusteella arvioidaan tutkintosuorituksen hyväksyminen. Ammattitaitovaatimusten, arvioinnin kohteiden ja kriteerien alla kerrotaan, millä tavalla tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa, ja millä tavalla arvioijat hänen tutkintosuorituksensa arvioivat.

OSAAMISALA: ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI

1 § Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia asunto-osakeyhtiön hallinnosta.

Isännöitsijän asema asunto-osakeyhtiössä

Tutkinnon osan suorittaja

- on sisäistänyt asemansa ja vastuunsa asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä sekä palvelujen tuottajana ja ostajana
- noudattaa toiminnassaan asunto-osakeyhtiön strategiaa ja yhtiökokouksen pitkän aikavälin suunnitelmaa
- tekee yhteistyötä sidosryhmien kanssa asunto-osakeyhtiön tavoitteiden mukaisesti.

Suunnitelmallinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- tuottaa laadukkaita isännöintipalveluja tunnistaen toimintaan liittyvät vastuut
- noudattaa tehtävässään alan eettisiä ohjeita
- noudattaa asunto-osakeyhtiön kanssa solmittua sopimusta ja siinä mainittuja tehtäviä
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- ennakoii ja suunnittelee työtehtävänsä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti
- käyttää alan terminologiaa asianmukaisesti ja oikeissa yhteyksissä
- ottaa huomioon asunto-osakeyhtiön toiminnan ympäristövaikutukset ja -riskit.

Päätöksenteosta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- valmisteleo asunto-osakeyhtiön kokousasiat yhteistyössä hallituksen kanssa

- kutsuu kokoukset koolle määräysten mukaisesti
- hoitaa hallituksen kokouksen, yhtiökokouksen ja muiden yhtiön hallintoon kuuluvien kokousten kokouskäytännöt
- organisoii tai hoitaa tehtyjen päätösten mukaiset toimenpiteet sovittujen menettelytapojen mukaisesti.

Kiinteistön sopimusasioiden hoito

Tutkinnon suorittaja

- noudattaa sopimuksia tehdessään alalla vallitsevia sopimuskäytäntöjä
- valmistelee, kilpailuttaa ja solmii tavanomaiset kiinteistöhoitosopimukset ja muut palvelusopimukset kumppanuusajattelun mukaisesti
- valmistelee ja laatii toimitus- ja liittymissopimukset
- järjestellee yhtiön hallinnassa olevien tilojen vuokrauksen
- huolehtii muiden asukaspalvelujen järjestämisestä.

Ilmoitukset ja asiakirjojen hallinta

Tutkinnon suorittaja

- laatii isännöitsijäntodistuksen liitteineen ja varmistaa tietojen oikeellisuuden
- huolehtii osakelutellon ylläpidosta
- huolehtii asunto-osakeyhtiön asiakirjojen ja arvopapereiden vastaanottamisesta, arkistoinnista, säilyttämisestä ja luovuttamisesta
- hoitaa tehtävän edellyttämät viranomaisyhteydet
- tekee tarvittavat ilmoitukset viranomaisille.

Riskienhallinta

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa keskeiset kiinteistö-, ympäristö- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja valvoo tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymistä
- hoitaa asunto-osakeyhtiön vakuuttamiseen liittyvät asiat
- huolehtii asunto-osakeyhtiön avain- ja lukitusturvallisuudesta
- huolehtii pelastussuunnitelman laadinnasta ja toimeenpanosta.

Omien työskentelytapojen kehittäminen

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii omasta työkyvystään ja jaksamisestaan
- jakaa tehtäviä oman työyksikkönsä sisällä
- suunnittelee ajankäyttönsä sekä huolehtii työn ja vapaa-ajan tasapainosta
- tietää, kenen puoleen jaksamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa voi tarvittaessa kääntyä
- ylläpitää ammattitaitoaan ja seuraa alan toimintatapojen ja lainsäädännön kehitystä
- käyttää tarkoituksenmukaisia ja nykyaikaisia työskentelytapoja
- hyödyntää työssään tietojärjestelmiä ja toimistotekniikkaa
- kerää, hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa asunto-osakeyhtiön hallinnon käytännön työtehtävissä, joita ovat mm.

- sopimusten solmiminen ja toteutumisen seuranta
- kokousten järjestäminen ja toteuttaminen
- päätöksenteko ja seuranta
- riskienhallinta
- asiakirjahallinta
- oman toiminnan kehittäminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla, joita voivat olla esim. hallituksen kokouksen kokousasiakirjat, kiinteistöhoitosopimus tai isännöitsijätodistus. Arvioituina ne muodostavat osan arviointiaineistosta.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

2 § Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa asunto-osakeyhtiön taloutta.

Taloushallinnon vastuut

Tutkinnon suorittaja

- vastaa taloussuunnittelusta
- vastaa asunto-osakeyhtiön taloushallinnon järjestämisestä

- organisoii taloushallinnon käytännön järjestelyt
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- raportoi taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti ja selkeästi.

Talouden suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- laatii vuotuisen talousarvion.

Maksuliikenteen hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- valvoo pankkitilejä ja rahaliikenteen oikea-aikaista hoitamista
- hyväksyy asunto-osakeyhtiön laskut sovitun hyväksymismenettelyn mukaisesti ja oikea-aikaisesti.

Taloushallintoon liittyvät laskelmat

Tutkinnon suorittaja

- laatii tai laadituttaa jälkilaskelmat
- laatii tai laadituttaa hanke- ja lainaosuuslaskelmat osakasta varten
- laatii tai laadituttaa rahoituslaskelmat osakkaiden maksamista laina- tai rahoitusosuuksista.

Asunto-osakeyhtiön taloudellinen tilanne

Tutkinnon suorittaja

- seuraa ja analysoi asunto-osakeyhtiön taloudellista tilannetta talouden raporttien avulla
- käyttää tarvittaessa tuloksentasauskeinoja
- laatii yhtiökokoukselle toimintakertomuksen yhdessä hallituksen kanssa.

Verotus

Tutkinnon suorittaja

- vastaa veroilmoituksen laatimisesta ja verottajalle toimitettavasta osakkeiden omistusta koskevasta luettelosta tilikauden ajalta
- hoitaa asunto-osakeyhtiön veroasiat asianmukaisesti.

Tilintarkastus

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii tilintarkastuksen teettämisestä asunto-osakeyhtiössä.

Korjaushankkeiden talouden hoitaminen asunto-osakeyhtiössä

Tutkinnon suorittaja

- toimii korjaushankkeessa hanke- ja taloudellisen suunnitelman mukaisesti
- hoitaa korjaushankkeeseen liittyvät asunto-osakeyhtiön laina-asiat
- hoitaa korjaushankkeeseen liittyvät rahastoinnit ja avustukset.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa asunto-osakeyhtiön taloushallinnon tehtävissä, joita ovat mm.

- taloushallinnon järjestäminen ja seuranta
- maksuliikenteen hoitaminen
- taloudellisten laskelmien tekeminen
- korjaushankkeiden talouden hoitaminen
- talouteen liittyvät ilmoitukset viranomaisille.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

3 § Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia asunto-osakeyhtiön teknisestä kunnosta.

Kiinteistön elinkaaren hallinta

Tutkinnon suorittaja

- vastaa kiinteistön arvon säilymisestä hallituksen kanssa laaditun strategian mukaisesti
- hyödyntää huoltokirjaa, kuntoarvioita, kuntotutkimuksia sekä tutkimusraportteja

- valvoo ostettujen kiinteistöhoitopalvelujen ja muiden palvelujen laatua ja taloudellisuutta sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin
- seuraa ylläpitoa
- järjestää kulutusseurannan
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.

Vastuunjako kiinteistön teknisessä hoidossa

Tutkinnon suorittaja

- ottaa toiminnassaan huomioon asunto-osakeyhtiön ja osakkeenomistajan vastuujon rakennuksen ja huoneiston kunnossapidossa.

Talotekniikasta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- varmistaa kiinteistön taloteknisten järjestelmien toiminnan
- huolehtii määräaikaishuoltojen toteuttamisesta.

Korjaushankkeiden toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- hakee tarvittavat avustukset oikea-aikaisesti
- ottaa korjaushankkeissa huomioon alan sopimuskäytännöt ja yleiset sopimusehdot (YSE)
- laatii tarvittavat sopimukset korjaushankkeessa
- käyttää vain yhteiskunnalliset velvoitteensa hoitaneita urakoitsijoita.

Korjaushankkeiden etenemisen seuranta

Tutkinnon suorittaja

- seuraa korjaushankkeen etenemistä hankesuunnitelman mukaisesti
- valvoo asunto-osakeyhtiön, osakkaiden ja asukkaiden etua korjaushankkeen eri vaiheissa
- seuraa hankkeeseen liittyvien vakuutusten, vakuuksien ja määräaikaistarkastusten hoitamista
- vastaa sopimusten mukaisten velvoitteiden hoitamisesta turvaten toimeksiantajan edut.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa huolehtiessaan asunto-osakeyhtiönsä teknisestä elinkaaresta, kuten

- talotekniikasta huolehtiminen
- korjaushankkeiden toteuttaminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

4 § Asunto-osakeyhtiön isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa palvella asunto-osakeyhtiön palvelujen käyttäjiä.

Isännöintiorganisaation asiakaspalvelukonseptin toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- toteuttaa työssään suunnitelmallisesti organisaationsa asiakaspalvelukonseptia.

Asiakastyytyväisyyden varmistaminen

Tutkinnon suorittaja

- seuraa suunnitelmallisesti asiakastyytyväisyyttä
- vastaa viipymättä palautteisiin ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia palvelutilanteissa.

Asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- kehittää aktiivisesti omaa asiakaspalveluosaamistaan
- huolehtii asiakaspalvelutilanteesta omasta ja asiakkaidensa henkilöturvallisuudesta.

Viestintä ja vuorovaikutus

- palvelee asiakkaitaan sujuvasti ja luontevasti joko suomeksi tai ruotsiksi
- palvelee asiakkaitaan yleisimmän esiintyvissä tilanteissa myös muulla asiakkaiden käyttämällä kielellä
- toimii hienovaraisesti ja luottamusta herättävästi

- toimii sovittelevasti mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

Tutkinnon suorittaja osaa laatia ja toteuttaa viestintäsuunnitelman asiakkaalle.

Kohderyhmien tunnistaminen

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa asunto-osakeyhtiön viestinnän eri kohderyhmät sekä heidän roolinsa ja vastuunsa
- määrittelee ja hankkii asiakkaiden tarvitsemat viestintäpalvelut
- laatii tarvittavat rekisterit.

Tiedottaminen kohderyhmille

Tutkinnon suorittaja

- käyttää asiakkaan tarpeiden mukaisia erilaisia tiedotuskanavia
- välittää kohderyhmille niiden edellyttämää tai tarvitsemaa tietoa yhtiön taloudesta ja ylläpidosta oikea-aikaisesti ja selkeästi
- laatii selkeitä ja ymmärrettäviä raportteja ja tiedotteita.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa toteuttaessaan oman organisaationsa asiakaspalvelukonseptia hoitamalla asiakaspalvelua ja tiedottamista.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

5 § Vuokratalon hallinnon hoitaminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia vuokratalon hallinnosta.

Isännöitsijän asema vuokratalossa

Tutkinnon osan suorittaja

- on sisäistänyt asemansa ja vastuunsa suoraomisteisen asuinvuokratalon isännöitsijänä sekä vuokraus-, tila- ja kiinteistöpalvelujen tuottajana ja ostajana
- noudattaa toiminnassaan toimeksiantajan strategiaa ja pitkän aikavälin suunnitelmaa
- tekee yhteistyötä asukkaiden kanssa omistajan tavoitteiden mukaisesti
- raportoi toiminnasta ja taloudesta asukkaille ja eri sidosryhmille.

Suunnitelmallinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- tuottaa laadukkaita isännöintipalveluja tunnistuen toimintaan liittyvät vastuut
- noudattaa tehtävässään alan eettisiä ohjeita
- noudattaa omistajan kanssa solmittua sopimusta ja siinä mainittuja tehtäviä
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- ennakoii ja suunnittelee työtehtävänsä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti
- käyttää alan terminologiaa asianmukaisesti ja oikeissa yhteyksissä
- ottaa huomioon vuokratalon toiminnan ympäristövaikutukset ja -riskit.

Päätöksenteosta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- valmistelelee vuokratalon kokousasiat yhteistyössä omistajan ja asukas-edustajien kanssa (esim. asukaskokous ja asukastoimikunta)
- kutsuu kokoukset koolle määräysten mukaisesti
- hoitaa vastuullaan olevien kokousten kokouskäytännöt
- organisoii tai hoitaa tehtyjen päätösten mukaiset toimenpiteet sovittujen menettelytapojen mukaisesti.

Kiinteistön sopimusasioiden hoito

Tutkinnon suorittaja

- noudattaa sopimuksia tehdessään alalla vallitsevia sopimuskäytäntöjä
- toimii hyvän vuokratavan mukaisesti
- järjestää vastuullaan olevan vuokratalon asuntojen ja muiden tilojen

markkinoinnin, asukasvalinnan ja seuraa niitä

- hoitaa vuokrasuhteiden poikkeustilanteet
- osallistuu kiinteistöhoitosopimusten ja muiden tarpeellisten palvelusopimusten valmisteluun ja laadintaan
- osallistuu toimitus- ja liittymissopimusten valmisteluun ja laadintaan
- huolehtii muiden asukaspalvelujen järjestämisestä.

Ilmoitukset ja asiakirjojen hallinta

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii vakuuksien, asiakirjojen ja arvopapereiden vastaanottamisesta, säilyttämisestä, arkistoinnista ja luovuttamisesta
- hoitaa tehtävän edellyttämät viranomaisyhteydet
- tekee tarvittavat ilmoitukset viranomaisille.

Riskienhallinta

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa keskeiset kiinteistö- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja valvoo tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymistä
- hoitaa kiinteistön vakuuttamiseen liittyvät asiat
- huolehtii kiinteistön avain- ja lukitusturvallisuudesta
- huolehtii pelastussuunnitelman laadinnasta ja toimeenpanosta.

Omien työskentelytapojen kehittäminen

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii omasta työkyvystään ja jaksamisestaan
- jakaa tehtäviä oman työyksikkönsä sisällä
- suunnittelee ajankäyttönsä sekä huolehtii työn ja vapaa-ajan tasapainosta
- tietää, kenen puoleen jaksamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa voi tarvittaessa kääntyä
- ylläpitää ammattitaitoaan ja seuraa alan toimintatapojen ja lainsäädännön kehitystä
- käyttää tarkoituksenmukaisia ja nykyaikaisia työskentelytapoja
- hyödyntää työssään tietojärjestelmiä ja toimistotekniikkaa
- kerää, hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa vuokratalon hallinnon käytännön työtehtävissä, joita ovat mm.

- sopimusten solmiminen ja toteutumisen seuranta
- kokousten järjestäminen ja toteuttaminen
- päätöksenteko ja seuranta
- riskienhallinta
- asiakirjahallinta
- oman toiminnan kehittäminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

6 § Vuokratalon talouden hoitaminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa vuokratalon taloutta.

Taloushallinnon vastuut

Tutkinnon suorittaja

- vastaa taloussuunnittelusta
- vastaa vuokratalon taloushallinnon järjestämisestä
- järjestää vastuullaan olevan vuokratalon vuokravalvonnan ja seuraa sen toimintaa
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- raportoi taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti ja selkeästi.

Talouden suunnittelu ja vuokran määräytyminen

Tutkinnon suorittaja

- hoitaa asuinvuokratalon laina-asiat
- laatii vuotuisen talousarvion
- valmistelee vuokranmäärityksen ja ottaa siinä tarvittaessa huomioon vuokrantasausjärjestelmän ja omakustannusperiaatteen
- ottaa vuokria määrittäessä huomioon asukkaiden näkemykset korjaus- ja kunnossapitoasioissa

- tiedottaa asukkaille vuokranmääräytymisen perusteet.

Maksuliikenteen hoitaminen ja vuokravalvonta

Tutkinnon suorittaja

- valvoo pankkitilejä ja rahaliikenteen oikea-aikaista hoitamista
- hyväksyy kiinteistön laskut sovitun hyväksymismenettelyn mukaisesti ja oikea-aikaisesti
- järjestää vastuullaan olevan vuokratalon vuokravalvonnan ja seuraa sen toimintaa.

Vuokratalon taloudellinen tilanne ja tunnusluvut

Tutkinnon suorittaja

- seuraa ja analysoi vuokratalon taloudellista tilannetta talouden raporttien avulla
- seuraa käyttöasteen muutoksia, vuokralaisten vaihtuvuutta ja vuokrasaamisia ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin
- käyttää tarvittaessa tuloksentasauskeinoja.

Tilintarkastus

Tutkinnon suorittaja

- toimii yhteistyössä tilintarkastajien kanssa.

Korjaushankkeiden taloushallinto vuokratalossa

Tutkinnon suorittaja

- toimii korjaushankkeiden rahoituksessa ja muussa taloudenpidossa omistajayhteisön periaatteiden mukaisesti.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa vuokratalon taloushallinnon tehtävissä, joita ovat mm.

- taloushallinnon järjestäminen ja seuranta
- talouden suunnittelu ja vuokran määräytyminen
- maksuliikenteen hoitaminen
- korjaushankkeiden talouden hoitaminen
- talouteen liittyvät raportoinnit.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

7 § Vuokratalon teknisestä elinkaaresta huolehtiminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia vuokratalon teknisestä kunnosta.

Kiinteistön elinkaaren hallinta

Tutkinnon suorittaja

- vastaa kiinteistön arvon säilymisestä omistajan strategian mukaisesti
- hyödyntää huoltokirjaa, kuntoarvioita, kuntotutkimuksia sekä tutkimusraportteja
- valvoo ostettujen kiinteistönhoitopalvelujen ja muiden palvelujen laatua ja taloudellisuutta sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin
- seuraa ylläpitoa
- järjestää kulutusseurannan
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja.

Vastuunjako vuokrakiinteistöissä

Tutkinnon suorittaja

- ottaa toiminnassaan huomioon kiinteistön omistajan ja vuokralaisen vastuut huoneiston kunnossapidosta
- järjestää huoneistotarkastukset vuokralaisen vaihtuessa tai muulloin tarvittaessa ja huolehtii tarkastusraporttien säilyttämisestä.

Talotekniikasta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- varmistaa kiinteistön taloteknisten järjestelmien toiminnan
- huolehtii määräaikaishuoltojen toteuttamisesta.

Korjaushankkeiden toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- hakee tarvittavat avustukset oikea-aikaisesti
- ottaa korjaushankkeissa huomioon alan sopimuskäytännöt ja yleiset sopimusehdot (YSE)
- laatii tarvittavat sopimukset korjaushankkeessa
- käyttää vain yhteiskunnalliset velvoitteensa hoitaneita urakoitsijoita.

Korjaushankkeiden etenemisen seuranta

Tutkinnon suorittaja

- seuraa korjaushankkeen etenemistä hankesuunnitelman mukaisesti
- valvoo omistajan ja asukkaiden etua korjaushankkeen eri vaiheissa
- seuraa hankkeeseen liittyvien vakuutusten, vakuuksien ja määräaikaistarkastusten hoitamista
- vastaa sopimusten mukaisten velvoitteiden hoitamisesta turvaten toimeksiantajan edut.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa huolehtiessaan vuokratalon teknisestä elinkaaresta, kuten

- talotekniikasta huolehtiminen
- huoneistotarkastusten hoitaminen
- korjaushankkeiden toteuttaminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

8 § Vuokratalon isännöinnin käyttäjäpalvelut ja viestintä

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa palvella vuokratalon kaikkia sidosryhmiä.

Isännöintiorganisaation ja vuokratalon omistajan asiakaspalvelukonseptien toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- toteuttaa työssään suunnitelmallisesti organisaationsa ja vuokratalon omistajan asiakaspalvelukonsepteja.

Asiakastyytyväisyyden varmistaminen

Tutkinnon suorittaja

- seuraa suunnitelmallisesti asiakastyytyväisyyttä
- vastaa viipymättä palautteisiin ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia palvelutilanteissa.

Asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- kehittää aktiivisesti omaa asiakaspalveluosaamistaan
- huolehtii asiakaspalvelutilanteessa omasta ja asiakkaidensa henkilöturvallisuudesta.

Viestintä ja vuorovaikutus

Tutkinnon suorittaja

- palvelee asiakkaitaan sujuvasti ja luontevasti joko suomeksi tai ruotsiksi
- palvelee asiakkaitaan yleisimmin esiintyvissä tilanteissa myös muulla asiakkaiden käyttämällä kielellä
- toimii hienovaraisesti ja luottamusta herättävästi
- toimii sovittelevasti mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

Tutkinnon suorittaja osaa laatia ja toteuttaa viestintäsuunnitelman asiakkaalle.

Kohderyhmien tunnistaminen

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa vuokratalon viestinnän eri kohderyhmät sekä heidän roolinsa ja vastuunsa
- määrittelee ja hankkii asiakkaiden tarvitsemat viestintäpalvelut
- laatii tarvittavat rekisterit.

Tiedottaminen kohderyhmille

Tutkinnon suorittaja

- käyttää asiakkaan tarpeiden mukaisia erilaisia tiedotuskanavia

- välittää kohderyhmille niiden edellyttämää tai tarvitsemaa tietoa yhtiön taloudesta ja ylläpidosta oikea-aikaisesti ja selkeästi
- laatii selkeitä ja ymmärrettäviä raportteja ja tiedotteita.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa palveluksessaan vuokratilonsa palvelujen käyttäjä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

9 § Hallinnon hoitaminen teknisissä palveluissa

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia teknisten palvelujen hallinnosta.

Teknisen asiantuntijan asema

Tutkinnon osan suorittaja

- on sisäistänyt asemansa ja vastuunsa kiinteistön teknisten palvelujen tuottajana ja ostajana
- noudattaa toiminnassaan toimeksiantajan strategiaa ja pitkän aikavälin suunnitelmaa
- tekee yhteistyötä sidosryhmien kanssa toimeksiantajan tavoitteiden mukaisesti
- toimii roolinsa mukaisesti aloitus-, työmaa- ja vastaanottokokouksissa
- suunnittelee korjaushankkeet oikea-aikaisesti ottaen huomioon taloudelliset ja tekniset näkökulmat sekä korjaushankkeiden kirjanpidollisen käsittelyn.

Suunnitelmallinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- tuottaa laadukkaita teknisiä asiantuntijapalveluja tunnistuen toimintaan liittyvät vastuut
- noudattaa alan eettisiä ohjeita
- noudattaa toimeksiantajan kanssa solmittua sopimusta ja siinä mainittuja tehtäviä
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- ennakoii ja suunnittelee työtehtävänsä
- käyttää alan terminologiaa asianmukaisesti ja oikeissa yhteyksissä
- ottaa huomioon kiinteistönpidon ja asumisen ympäristövaikutukset ja -riskit.

Päätöksentekoon osallistuminen

Tutkinnon suorittaja

- valmistele kokousasiat yhteistyössä isännöitsijän kanssa
- kutsuu vastuullaan olevat kokoukset koolle määräysten mukaisesti
- hoitaa vastuullaan olevien kokousten kokouskäytännöt
- organisoii tai hoitaa tehtyjen päätösten mukaiset toimenpiteet sovittujen menettelytapojen mukaisesti.

Kiinteistön sopimusasioiden hoito

Tutkinnon suorittaja

- valmistele, kilpailuttaa ja solmii tavanomaiset urakka-, kiinteistöhoito- ja muut palvelusopimukset

- noudattaa sopimuksia tehdessään alalla vallitsevia sopimuskäytäntöjä
- laatii sopimusasiakirjat yleisten sopimusehtojen mukaisesti (YSE) ottaen huomioon sopimusten pätevyysjärjestyksen
- valvoo toimitus- ja liittymissopimuksia.

Energia-asiat

Tutkinnon suorittaja

- järjestää kulutusseurannan kiinteistölle
- ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin energiatalouden parantamiseksi
- laatii isännöitsijäntodistukseen sisältyvän energiatodistuksen.

Ilmoitukset ja asiakirjojen hallinta

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii takuiden, vakuuksien, asiakirjojen ja arvopapereiden vastaanottamisesta, säilyttämisestä, arkistoinnista ja luovuttamisesta
- hoitaa tehtävän edellyttämät viranomaisyhteydet
- tekee tarvittavat ilmoitukset viranomaisille.

Riskienhallinta

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa keskeiset kiinteistö-, ympäristö- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja valvoo tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtymistä
- huolehtii avain- ja lukitusturvallisuudesta
- seuraa vakuutusturvan riittävyttä
- dokumentoi vahinkotapahtumat täsmällisesti korvauksen saamiseksi
- huolehtii pelastussuunnitelman laadinnasta ja toimeenpanosta.

Omien työskentelytapojen kehittäminen

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii omasta työkyvystään ja jaksamisestaan
- jakaa tehtäviä oman työyksikkönsä sisällä
- suunnittelee ajankäyttönsä sekä huolehtii työn ja vapaa-ajan tasapainosta
- tietää, kenen puoleen jaksamiseen liittyvissä ongelmatilanteissa voi tarvittaessa kääntyä
- ylläpitää ammattitaitoaan ja seuraa alan toimintatapojen ja lainsäädännön kehitystä
- käyttää tarkoituksenmukaisia ja nykyaikaisia työskentelytapoja
- hyödyntää työssään tietojärjestelmiä ja toimistotekniikkaa
- kerää, hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa teknisten palvelujen hallinnon käytännön työtehtävissä, joita ovat mm.

- sopimusten solmiminen ja toteutumisen seuranta

- kokousten järjestäminen ja toteuttaminen
- päätöksenteko ja seuranta
- riskienhallinta
- oman toiminnan kehittäminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

10 § Talouden hoitaminen teknisissä palveluissa

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa kiinteistötaloutta teknisissä palveluissa.

Taloushallinnon vastuut

Tutkinnon suorittaja

- vastaa taloussuunnittelusta oman vastuualueensa puitteissa
- hyödyntää korjaushankkeessa siihen sopivaa rahoitusmuotoa
- hakee käytettävissä olevia avustuksia oikea-aikaisesti sekä toimii niiden ehtojen mukaisesti
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- raportoi taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti ja selkeästi.

Talouden suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- vastaa kiinteistön arvon säilymisestä toimeksiantajan kanssa laaditun strategian mukaisesti

- laatii kiinteistön pitkän aikavälin suunnitelman (PTS) mukaiset talousarviot ja vuotuiset korjausbudjetit.

Maksuliikenteen hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- hyväksyy laskut sovitun hyväksymismenettelyn mukaisesti ja oikea-aikaisesti
- vastaa sopimusten mukaisten velvoitteiden hoitamisesta turvaten toimeksiantajan edut.

Kiinteistön teknisten palvelujen talouden seuranta

Tutkinnon suorittaja

- seuraa korjausbudjettien toteutumista ja yksittäisten hankkeiden taloutta.

Energiatalouden seuranta

Tutkinnon suorittaja

- huomioi energiatehokkuuden vaikutuksen kiinteistökustannuksiin
- vertaa energian kustannuksia muihin vastaaviin kiinteistöihin.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa teknisiin palveluihin liittyvissä taloushallinnon tehtävissä, joita ovat mm.

- taloudellisten laskelmien tekeminen
- maksuliikenteen ja talouden seuranta
- korjaushankkeiden talouden seuranta
- energiatalouden seuranta
- vakuutus- ja vahinkotapahtumien hoitaminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

11 § Kiinteistön tekniikan hoitaminen

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia kiinteistön teknisestä kunnosta.

Kiinteistön elinkaaren hallinta

Tutkinnon suorittaja

- vastaa kiinteistön arvon säilymisestä toimeksiantajan strategian mukaisesti
- noudattaa rakentamista koskevia säädöksiä
- laatii tai laadituttaa huoltokirjan ja ylläpitää sitä
- kilpailuttaa ja tilaa kuntoarvion ja kuntotutkimuksen
- analysoi tutkimusraportteja ja ryhtyy johtopäätösten mukaisiin toimenpiteisiin
- laatii korjaushankkeiden pitkän aikavälin suunnitelman (PTS)
- valvoo ostettujen kiinteistöhoitopalvelujen ja muiden palvelujen laatua ja taloudellisuutta sekä ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin.

Kunnossapitovastuun jakautuminen

Tutkinnon suorittaja

- ottaa toiminnassaan huomioon osapuolten sopimat vastuut kiinteistön ylläpidosta
- hoitaa käyttäjien teettämiin remontteihin liittyvät lupa-, hyväksyntä- ja valvontatehtävät.

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia talotekniikan toimivuudesta ja rakenteiden kunnosta.

Talotekniikasta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- arvioi kiinteistön taloteknisten järjestelmien korjaus- ja uusimistarpeet
- huolehtii taloteknisten järjestelmien korjaukseen, huoltoon ja uusimiseen liittyvät toimenpiteet
- ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin energiatehokkuuden parantamiseksi.

Muista kiinteistön rakenteista ja laitteista huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- arvioi ja huolehtii kiinteistön rakenteiden ja laitteiden määräaikaistarkastuksista ja huoltotoimenpiteistä
- suorittaa märkätilojen vedeneristetarkastuksen, toimivuuden tarkastamisen ja pintakosteusmittauksen
- ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin energiatehokkuuden parantamiseksi.

Korjaushankkeiden toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii korjaushankkeeseen liittyvien määräaikaistarkastusten hoitamisesta
- huolehtii aloitus-, työmaa- ja vastaanottokokouksissa ja taloudellisissa loppuselvityksissä toimeksiantajansa edun toteutumisesta
- käyttää vain yhteiskunnalliset velvoitteensa hoitaneita urakoitsijoita.

Korjaushankkeiden etenemisen seuranta

Tutkinnon suorittaja

- seuraa korjaushankkeen etenemistä hankesuunnitelman mukaisesti
- valvoo toimeksiantajan ja kiinteistön käyttäjien etua korjaushankkeen eri vaiheissa
- huolehtii vakuuksista ja työn aikaisista vakuutuksista
- vastaa sopimusten mukaisten velvoitteiden hoitamisesta turvaten toimeksiantajan edut.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa huolehtiessaan kiinteistön teknisestä elinkaaresta, kuten

- korjaushankkeiden pitkän aikavälin suunnittelu
- talotekniikasta huolehtiminen
- korjaushankkeiden toteuttaminen.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

12 § Käyttäjäpalvelut ja viestintä teknisissä palveluissa

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa palvella teknisten asiantuntijapalvelujen sidosryhmiä.

Palveluorganisaation ja toimeksiantajan asiakaspalvelukonseptien toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- toteuttaa työssään suunnitelmallisesti organisaationsa ja vuokratalon omistajan asiakaspalvelukonsepteja.

Asiakastytyväisyyden varmistaminen

Tutkinnon suorittaja

- seuraa asiakkaiden tyytyväisyyttä teknisiin palveluihin
- vastaa viipymättä palautteisiin ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Tutkinnon suorittaja osaa toimia palvelutilanteissa.

Asiakaspalvelutilanteiden hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- kehittää aktiivisesti omaa asiakaspalveluosaamistaan
- huolehtii asiakaspalvelutilanteessa omasta ja asiakkaidensa henkilö-
turvallisuudesta.

Viestintä ja vuorovaikutus

Tutkinnon suorittaja

- palvelee asiakkaitaan sujuvasti ja luontevasti joko suomeksi tai ruotsiksi
- palvelee asiakkaitaan yleisimmin esiintyvissä tilanteissa myös muulla
asiakkaiden käyttämällä kielellä
- toimii hienovaraisesti ja luottamusta herättävästi
- toimii sovittelevasti mahdollisissa ristiriitatilanteissa.

Tutkinnon suorittaja osaa laatia ja toteuttaa viestintäsuunnitelman asiakkaalle.

Teknisten palvelujen viestintäsuunnitelma

Tutkinnon suorittaja

- ennakoi kiinteistön toiminnassa syntyvät viestintätarpeet ja laatii
suunnitelmat niiden hoitamiseksi
- tunnistaa teknisten asiantuntijapalvelujen viestinnän eri kohderyhmät sekä
heidän roolinsa ja vastuunsa.

Tiedottaminen kohderyhmille

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii tiedotusvastuiden sopimisesta korjaushankkeisiin ja ylläpitoon

<p>liittyvissä sopimuksissa</p> <ul style="list-style-type: none"> • käyttää asiakkaan tarpeiden mukaisia erilaisia tiedotuskanavia hyödyntäen organisaatiotaan ja yhteistyökumppaneita • välittää kohderyhmille niiden edellyttämää tai tarvitsemaa tietoa yhtiön taloudesta ja teknisestä ylläpidosta oikea-aikaisesti ja selkeästi • laatii selkeitä ja ymmärrettäviä raportteja ja tiedotteita.
<p>Ammattitaidon osoittaminen</p>
<p>Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa palvellessaan kiinteistönsä palvelujen käyttäjiä.</p> <p>Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.</p> <p>Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.</p>

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

13 § Asiakkuuksien hoitaminen (valinnainen tutkinnon osa)

<p>Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit</p>
<p>Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa isännöintiyrityksen asiakkuuksia.</p> <p><i>Asiakkuuksien määrittely</i></p> <p>Tutkinnon suorittaja</p> <ul style="list-style-type: none"> • määrittelee nykyiset ja potentiaaliset asiakasryhmät • asettaa tavoitteet eri asiakasryhmien hoitamiseksi ja laatii toimenpidesuunnitelman tavoitteiden saavuttamiselle.

Asiakkuuksien hoitaminen

Tutkinnon suorittaja

- kehittää asiakastytyvää järjestelmällisesti kerätyn palautteen perusteella
- käyttää asiakkuuksien hallintajärjestelmiä.

Tutkinnon suorittaja osaa toteuttaa isännöintiyrityksen markkinointiviestintäsuunnitelmaa.

Isännöintiyrityksen kilpailuetujen määrittely

Tutkinnon suorittaja

- toimii yrityksen strategisten kilpailuetujen mukaisesti
- määrittelee yrityksen vahvuudet ja heikkoudet verrattuna tärkeimpiin kilpailijoihin.

Markkinointiviestinnän toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- kartoittaa oman organisaationsa mahdollisuudet toteuttaa markkinointiviestintää
- ottaa markkinointiviestinnässä huomioon isännöintiyrityksen markkinoinnin strategian
- etsii ja käyttää valitulle kohderyhmälle sopivia markkinointikanavia ja -palveluja.

Tutkinnon suorittaja osaa tarjota isännöintipalveluja.

Palvelujen tuotteistaminen

Tutkinnon suorittaja

- laatii eri asiakaskohderyhmille sopivia palvelupaketteja
- seuraa kilpailijoiden tuotteiden kehittymistä.

Palvelujen tarjoaminen

Tutkinnon suorittaja

- kartoittaa asiakkaan tarpeet
- tarjoaa strategiaan perustuen oman yrityksen palveluja eri kohderyhmille
- tarjoaa asiakkaalle sopivia palveluratkaisuja ja neuvoo palvelumuotojen valinnassa ja käytössä
- seuraa isännöintisopimuksen toteutumista.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan isännöintiyrityksen asiakkuuksia, kuten esim.

- kehittäessään asiakkuuksien hallintaa
- tuotteistaessaan isännöintipalveluja
- toteuttaessaan markkinointisuunnitelmaa.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

14 § Asumisneuvonta (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa tuottaa asumisneuvontapalveluja.

Asumisneuvontapalvelut toimintaympäristössä

Tutkinnon suorittaja

- suunnittelee asiakkaalleen tämän tarvitsemia neuvontaan ja ohjaukseen liittyviä asumisneuvontapalveluja omassa toimintaympäristössään
- ottaa palveluja suunnitellessaan huomioon toimeksiantajan tai omistajan tavoitteet ja niiden vaikutuksen asumisneuvontaan
- huomioi palveluissa eri asumismuotojen väliset erot
- tilastoi ja raportoi työnsä tuloksista eri osapuolille.

Asumisneuvojan tehtävässä toimiminen

Tutkinnon suorittaja

- toimii oman toimenkuvansa puitteissa saamansa toimeksiannon mukaisesti
- varmistaa oman jaksamisensa työn suunnittelun ja työnohjauksen avulla
- varmistaa oman työturvallisuutensa eri työympäristöissä.

Tutkinnon suorittaja osaa palvella asumisneuvonnan asiakkaita.

Toimeksiantojen toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- ottaa toiminnassaan huomioon eri sidosryhmien tarpeet
- arvioi asumisneuvonnan tarpeet tilanteen, etenemistavan, mahdollisten palveluverkostojen ja toimintaohjeiden mukaan.

Eri kohderyhmien asiakaspalvelu

Tutkinnon suorittaja

- hyödyntää omia vuorovaikutustaitojaan monipuolisesti
- hoitaa hankalat ja aggressiiviset asiakaspalvelutilanteet huolehtien omasta turvallisuudestaan
- ottaa huomioon eri kulttuureista tulevat asiakkaat
- valmistautuu hyvin kotikäynteihin.

Asiakaspalvelun jälkiseuranta

Tutkinnon suorittaja

- dokumentoi hoitamansa asiakaskontaktit
- toteuttaa sovitut toimenpiteet
- seuraa sovitujen toimenpiteiden toteutumista
- arvioi toimenpiteiden vaikuttavuutta
- raportoi toimeksiantajalle.

Tutkinnon suorittaja osaa hankkia asiakkaalle tukipalveluja.

Tukipalvelujen hankkiminen

Tutkinnon suorittaja

- hyödyntää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteita
- osallistuu asumisneuvonnan verkostotyöhön
- kerää, hyödyntää ja levittää hyviä käytäntöjä asumisneuvonnassa
- ottaa huomioon työssään eri osapuolten toimialueet, tarpeet, vastuut ja velvollisuudet sekä yhteistyömuodot ja -käytännöt.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tuottaessaan asumisneuvontapalveluja, kuten esim.

- asumisneuvontapalveluja suunnitellessaan
- asumisneuvontatehtäviä hoitaessaan.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkinto-suoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

15 § Toimitilaisännöinti (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia yhtiömuotoisen toimitilakiinteistön hallinnosta.

Suunnitelmallinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- noudattaa toimeksiantosopimusta ja siinä mainittuja tehtäviä.

Päätöksenteosta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- valmistelee kokousasiat yhteistyössä toimeksiantajan kanssa
- valmistelee muut päätökset yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Kiinteistön sopimusasioiden hoito

Tutkinnon suorittaja

- toimii hyvän vuokratavan mukaisesti
- järjestää vastuullaan olevan kiinteistön tilojen markkinoinnin ja vuokrauksen sekä seuraa niitä
- järjestää vastuullaan olevan kiinteistön vuokravälvön ja seuraa sen toimintaa
- hoitaa vuokrasuhteiden poikkeustilanteet
- osallistuu kiinteistöhoitosopimusten ja muiden tarpeellisten palvelusopimusten valmisteluun ja laadintaan
- osallistuu toimitus- ja liittymissopimusten valmisteluun ja laadintaan
- huolehtii muiden palvelujen järjestämisestä tilojen käyttäjille.

Asiakirjojen hallinta

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii vuokravakuuksien, muiden asiakirjojen ja arvopapereiden arkistoinnista ja säilyttämisestä
- hoitaa kiinteistön käyttötarkoituksen mukaiset viranomaisyhteydet.

Riskienhallinta

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa keskeiset kiinteistö- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja varmistaa, että tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään
- hoitaa kiinteistön vakuuttamiseen liittyvät asiat
- huolehtii tilojen avain- ja lukitusturvallisuudesta
- huolehtii pelastussuunnitelman laadinnasta ja toimeenpanosta.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa toimitilakohteen taloutta.

Taloushallinnon vastuut

Tutkinnon suorittaja

- järjestää yhtiön taloushallinnon
- toteuttaa toimeksiantajan yhtiölle asettamia tavoitteita
- raportoi toimeksiantajalle tavoitteiden toteutumisesta.

Tilinpäätöksen tulkinta ja talouden seuranta

Tutkinnon suorittaja

- seuraa ja analysoi kiinteistön taloudellista tilannetta raporttien avulla
- viestii taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti ja selkeästi
- seuraa käyttöasteen muutoksia, vuokralaisten vaihtuvuutta ja vuokrasaamisia ja ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin
- laatii tarvittavat talouden raportit.

Talouden suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- laatii vuotuisen talousarvion noudattaen toimeksiantajan antamia ohjeita.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa toimitilakiinteistön tekniset asiat.

Kiinteistön järjestelmien hoito ja huolto

Tutkinnon suorittaja

- järjestää kiinteistössä olevien laitteiden ja järjestelmien hoidon ja huollon sekä tarkastukset.

Korjaushankkeet ja muutostyöt

Tutkinnon suorittaja

- hoitaa kiinteistön korjaustoimintaa tavoitteiden mukaisesti
- järjestää vuokrattujen tilojen muutokset käyttäjän tarpeiden mukaisesti.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimitilaisännöinnin tehtävissä hoitaessaan toimitilojen hallintoa, taloutta ja teknisiä palveluja.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearvioinnista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioituista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

16 § Tteisännöinti (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset, arvioinnin kohteet ja kriteerit

Tutkinnon suorittaja osaa huolehtia yksityistien tiekunnan hallinnosta.

Suunnitelmallinen toiminta

Tutkinnon suorittaja

- noudattaa tiekunnan kanssa solmittua sopimusta ja siinä mainittuja tehtäviä
- käyttää tarvittaessa asiantuntijapalveluja
- ottaa huomioon yksityistien hoidon ympäristövaikutukset ja -riskit.

Päätöksenteosta huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- valmistelee kokousasiat yhteistyössä hoitokunnan kanssa tai itsenäisesti toimitsijamiehenä toimiessaan
- valmistelee muut päätökset yhteistyössä hoitokunnan kanssa.

Asiakirjojen hallinta

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii tiekunnan asiakirjojen arkistoinnista ja säilyttämisestä
- hoitaa tiekunnan viranomaisyhteydet.

Riskienhallinta

Tutkinnon suorittaja

- tunnistaa keskeiset liikenne- ja henkilöturvallisuuteen liittyvät riskit ja valvoo toimenpiteisiin ryhtymistä
- hoitaa tiekunnan toiminnan vakuuttamiseen liittyvät asiat.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa tiekunnan taloutta.

Taloushallinnon vastuista huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- järjestää tiekunnan taloushallinnon ja kirjanpidon
- raportoi tiekunnalle taloudellisten tavoitteiden toteutumisesta
- laatii toimeksiannon mukaiset muut talouden raportit ja veroilmoitukset.

Talouden suunnittelu

Tutkinnon suorittaja

- laatii varainhoitokauden talousarvion noudattaen tiekunnan kokouksen ja hoitokunnan antamia ohjeita.

Tie- ja käyttömaksuista huolehtiminen

Tutkinnon suorittaja

- laatii ja ylläpitää tieyksikkö- ja käyttömaksulaskelmat
- huolehtii vahvistettujen maksujen maksuunpanosta ja perinnästä.

Tutkinnon suorittaja osaa hoitaa tienpidon tekniset asiat.

Tien hoito ja ylläpito

Tutkinnon suorittaja

- järjestää tien hoidon ja ylläpidon sekä tarkastukset
- huolehtii kilpailuttamisesta
- huolehtii urakoitsijoiden työn valvonnasta.

Parantamishankkeiden toteuttaminen

Tutkinnon suorittaja

- tekee esitykset tarvittavien parantamishankkeiden käynnistämisestä
- laatii sopimuksen mukaisesti tai erillistoimeksiantonan tarvittavat suunnitelmat
- huolehtii valtion- ja kunnanavustuksien hakemisesta
- huolehtii sopimuksen mukaisesti tai erillistoimeksiantonan parantamishankkeiden toteuttamisesta ja valvonnasta.

Toimitusten ja avustusasioiden valmistelu

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii kunnan tielautakunnan toimituksen valmistelusta ja avustusasioista toimeksiannon mukaisesti.

Neuvonta ja koulutus

Tutkinnon suorittaja

- huolehtii tiekuntien ja teosakkaiden neuvonnasta sekä koulutus- ja asiantuntijatehtävistä toimeksiannon mukaisesti.

Ammattitaidon osoittaminen

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa hoitaessaan teiesännöinnin tehtäviä, yksityistien hallintoa, taloutta ja teknisiä tehtäviä.

Arvioijat seuraavat ja arvioivat hänen toimintaansa sekä antavat toiminnasta kirjallisen arvion.

Tutkinnon suorittaja voi täydentää tutkintosuorituksiaan prosessin aikana tuotetuilla dokumenteilla.

Tutkinnon osan arviointi

Arviointikeskustelu järjestetään, kun kaikki tutkinnon osaan liittyvät tutkintosuoritukset on tehty ja tutkintosuorituksia täydentävät dokumentit on arvioitu. Arviointikeskusteluun osallistuvat tutkinnon osan suorittaja ja kolmikantainen arvioijaryhmä. Tutkinnon suorittaja esittää keskustelussa arviointiaineiston ja oman itsearviointinsa. Arviointiaineisto koostuu tutkintotilaisuuksista saaduista arvioista ja tutkinnon suorittajan itsearviointista sekä tutkintosuorituksia täydentävistä arvioiduista dokumenteista. Tutkinnon suorittaja ja arvioijat keskustelevat yhdessä tutkinnon suorittajan ammattitaidosta arviointiaineiston perusteella.

Arviointikeskustelun päätyttyä pidetään arviointikokous, jossa arvioijat tekevät arviointiaineiston ja arviointikeskustelun perusteella tutkintotoimikunnalle kirjallisen arviointiesityksen tutkinnon osan hyväksymisestä tai hylkäämisestä.

17 § Yrittäjän ammattitutkinnon osa Liikeidean täsmentäminen (valinnainen tutkinnon osa)

Tutkinnon suorittaja voi sisällyttää tutkinnon valinnaiseksi osaksi yrittäjän ammattitutkinnon osan Liikeidean täsmentäminen. Todistuksen tämän tutkinnon osan suorittamisesta antaa yrittäjäyhsalan tutkintotoimikunta. Isännöinnin tutkintotoimikunta tunnustaa tämän tutkinnon osan osaksi Isännöinnin ammattitutkintoa todistuksen perusteella.

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
PL 380 (Hakaniemenranta 6)
00531 Helsinki
puhelin 040 348 7555*
www.oph.fi/julkaisut/
www.oph.fi/verkkokauppa/
myynti: info@kustannustaito.fi