

# **Isännöinnin ammattitutkinto**

# Isännöinnin ammattitutkinto

Isännöinnin ammattitutkinnon suorittaneella on isännöinnin tehtävissä edellytetty ammattitaito ja tutkinnon suorittanut voi toimia asunto-osakeyhtiön, vuokratalon tai toimitilan isännöitsijänä.

Hän osaa hoitaa kiinteistökohteen hallintoa, taloutta sekä teknistä elinkaarta vuosikellon ja asiakkaan tai omistajan kanssa sovitun strategian mukaisesti. Hän hallitsee isännöintikohteen sopimusasiat, asiakirjakäytännöt sekä viranomaisilmoitukset. Tutkinnon suorittanut osaa huolehtia riskienhallinnasta, asiakaspalvelusta ja viestinnästä kehittäen omaa toimintaansa nykyaikaisia työskentelytapoja hyödyntäen.

Valinnaisista tutkinnon osista riippuen tutkinnon suorittaja on erikoistunut asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo- tai toimitilaisännöintiin. Lisäksi tutkinnon suorittanut on syventänyt osaamistaan asumisneuvonnassa, teknisissä palveluissa, uudiskohteen isännöinnissä tai suunnittelemalla jonkin isännöintityöhön liittyvän kehittämishankkeen

<b>Perusteen nimi</b>	Isännöinnin ammattitutkinto
<b>Määräyksen diaarinumero</b>	OPH-1379-2017
<b>Korvattavat määräykset</b>	8/011/2009
<b>Koulutuskoodit</b>	Isännöinnin ammattitutkinto (334103)
<b>Voimaantulo</b>	01.08.2017

# SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	2
2.1. Isännöinnin toimintaympäristön hallinta. . . . .	2
2.2. Asunto-osakeyhtiön isännöinti. . . . .	4
2.3. Toimitilaisännöinti. . . . .	6
2.4. Vuokratalon isännöinti. . . . .	7
2.5. Asumisneuvonta. . . . .	9
2.6. Tekniset palvelut isännöinnissä. . . . .	11
2.7. Uudiskohteen isännöinti. . . . .	13
2.8. Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen. . . . .	14
3. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	16
4. Liite. Tutkinnon kuvaus (ei sisälly määräykseen). . . . .	17
4.1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	17
4.2. Tutkinnon suorittaneen osaaminen. . . . .	17
4.3. Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia. . . . .	17
4.4. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema. . . . .	17
4.5. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema. . . . .	17
4.6. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen). . . . .	17
4.7. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset. . . . .	18
4.8. Jatko-opintokelpoisuus. . . . .	18
4.9. Säädösperusta. . . . .	18
4.10. Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla. . . . .	18
4.11. Pohjakoulutusvaatimukset. . . . .	18



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta, **Isännöinnin toimintaympäristön hallinta**. Lisäksi valitaan kaksi tutkinnon osaa. Yksi tutkinnon osa valitaan tutkinnon osista **Asunto-osakeyhtiön isännöinti**, **Toimitilaisännöinti** tai **Vuokratalon isännöinti**. Toinen valinnainen tutkinnon osa valitaan tutkinnon osista **Asumisneuvonta**, **Tekniset palvelut isännöinnissä**, **Uudiskohteen isännöinti** tai **Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen**. Lisäksi valinnaisena voi olla tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta.

PAKOLLINEN TUTKINNON OSA   1 KPL
Isännöinnin toimintaympäristön hallinta, <b>P</b>
VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ I   1 KPL
Asunto-osakeyhtiön isännöinti
Toimitilaisännöinti
Vuokratalon isännöinti
VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ II   1 KPL
Asumisneuvonta
Tekniset palvelut isännöinnissä
Uudiskohteen isännöinti
Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen
<b>Tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta</b> <i>Isännöinnin ammattitutkinnon valinnaisena tutkinnon osana voi olla tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta.</i>

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Isännöinnin toimintaympäristön hallinta

#### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toimia vuosikellon mukaisesti
- hoitaa sopimusasiat, asiakirjakäytännöt ja viranomaisilmoitukset
- huolehtia riskienhallinnasta
- huolehtia asiakaspalvelusta
- viestiä
- kehittää omaa toimintaa ja osaamista.

#### Arviointi

##### TUTKINNON SUORITTAJA TOIMII VUOSIKELLON MUKAISESTI.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee työtehtävänsä oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti tuntien isännöitsijän aseman ja vastuut</li><li>• perustelee suunnitelmien tarpeellisuuden ja tavoitteet</li><li>• toimiessaan vuosikellon mukaisesti noudattaa säädöksiä ja määräyksiä</li><li>• noudattaa toimeksiantajan strategiaa ja pitkän aikavälin suunnitelmaa</li><li>• tekee yhteistyötä ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien kanssa vastavuoroisesti</li><li>• raportoi toimeksiantajalle tavoitteiden toteutumisesta oma-aloitteisesti.</li></ul>

##### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA SOPIMUSASIA, ASIAKIRJAKÄYTÄNNÖT JA VIRANOMAISILMOITUKSET.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• noudattaa sopimuksia valmistellessaan ja tehdessään alalla vallitsevia sopimuskäytäntöjä</li><li>• hoitaa viranomaisyhteydet ja niihin liittyvät ilmoitukset</li><li>• huolehtii asiakirjojen ja arvopapereiden käsittelystä ja arkistoinnista</li><li>• huolehtii lakisääteisten rekisterien laadinnasta ja ylläpidosta noudattaen tietosuojaa ja tietoturvaa</li><li>• huomioi kunnallisten ja alueellisten ilmoitusten vaikutukset</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HUOLEHTII RISKIENHALLINNASTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa ja hallitsee kiinteistö-, ympäristö- ja henkilöturvallisuusriskit</li><li>huolehtii määräysten mukaisen pelastussuunnitelman laadinnasta ja toimeenpanosta</li><li>huolehtii lukitus- ja avainturvallisuudesta</li><li>seuraa vakuutusturvan riittävyttä</li><li>hoitaa vakuutus- ja vahinkotapahtumiin liittyvät ilmoitukset oikea-aikaisesti.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HUOLEHTII ASIAKASPALVELUSTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>toteuttaa asiakaspalvelua organisaation palvelukonseptin mukaisesti</li><li>huomioi asiakaspalautteen ja reagoi siihen viivytyksettä</li><li>palvelee organisaation ulkoisia ja sisäisiä asiakkaita asiantuntevasti ja sujuvasti.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA VIESTII.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa viestinnän kohderyhmät</li><li>laatii yhdessä asiakkaan kanssa isännöintikohteen viestintäsuunnitelman ja huomioi kriisiviestinnän</li><li>viestii kohderyhmille hyödyntäen monipuolisia viestintäkanavia</li><li>tuottaa selkeitä asiakirjoja ja viestii kohderyhmille oikea-aikaisesti</li><li>viestii vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä</li><li>pystyy työtilanteissa hyödyntämään työtehtäviinsä liittyvät keskeiset termit vieraalla kielellä</li><li>huomioi viestinnässään tietoturvan ja -suojan veloitteet.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA KEHITTÄÄ OMAA TOIMINTAA JA OSAAMISTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>seuraa aktiivisesti toimintaympäristön muutoksia ja isännöintialan kehitystä ylläpitäen omaa ammattitaitoaan</li><li>käyttää nykyaikaisia työskentelytapoja ja -menetelmiä</li><li>hyödyntää saamaansa palautetta ja kehittää toimintaansa</li><li>huolehtii hyvinvoinnistaan sekä työn ja vapaa-ajan tasapainosta.</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskennellen isännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää työn suunnittelua, riskienhallintaa ja sopimusasioita. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee ylläpitää rekistereitä, viranomaisyhteyksiä sekä hoitaa asiakaspalvelua ja viestintää hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintäteknologiaa.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.2. Asunto-osakeyhtiön isännöinti

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa hallintoa
- hoitaa kokouskäytännöt
- hoitaa taloutta
- hoitaa teknistä elinkaarta.

### Arviointi

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA HALLINTOA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• käynnistää, vastaan ottaa tai luovuttaa kohteen isännöintipalvelut</li><li>• vastaa asunto-osakeyhtiön strategian ajantasaisuudesta yhteistyössä hallituksen kanssa</li><li>• laatii säädösten mukaisen isännöitsijäntodistuksen liitteineen</li><li>• hoitaa yhtiön hallinnassa olevien tilojen vuokrauksen</li><li>• vastaa kohteen työsuhdeasioista</li><li>• valvoo asunto-osakeyhtiön, osakkaiden ja asukkaiden etua.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA KOKOUSKÄYTÄNNÖT.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valmistelee kokousasiat yhteistyössä sidosryhmien kanssa</li><li>• kutsuu kokoukset koolle säädösten mukaisesti</li><li>• vastaa kokouksen laillisesta läpiviennistä</li><li>• hyödyntää kokousprosesseissa sähköisiä toimintaympäristöjä</li><li>• organisoii ja toimeenpääntee tehdyt päätökset viivytyksettä.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TALOUTTA.

Taloushallinnon organisointi	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• vastaa taloushallinnon järjestämisestä</li><li>• laatii tai laadituttaa toiminta-, talous- ja rahoitussuunnitelman</li><li>• laatii tai laadituttaa kohteelle pitkän aikavälin taloussuunnitelman</li><li>• seuraa ja analysoi taloudellista tilannetta talouden raporttien avulla</li><li>• raportoi taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti ja selkeästi</li><li>• huolehtii maksuliikenteestä, laskujen oikea-aikaisesta maksamisesta ja saatavien perinnästä</li><li>• vastaa verotukseen liittyvistä asioista.</li></ul>



<b>Tilinpäätösasiat</b>	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii tilinpäätösasiakirjojen ja laskelmien oikea-aikaisesta laadinnasta</li> <li>• käyttää tuloksetasauskeinoja</li> <li>• huolehtii tilin- ja / tai toiminnantarkastuksen teettämisestä</li> </ul>

<b>Korjaushankkeiden talous</b>	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimii korjaushankkeessa hanke- ja taloudellisen suunnitelman mukaisesti</li> <li>• hoitaa korjaushankkeeseen liittyvät rahoitusasiat ja avustukset</li> </ul>

### **TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TEKNISTÄ ELINKAARTA.**

<b>Päivittäinen huolto</b>	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hallitsee kiinteistön omistajan ja käyttäjän kunnossapitovastuut</li> <li>• järjestää kiinteistön päivittäisen huollon ja käytön tarkoituksenmukaisesti</li> <li>• valvoo ostettujen palvelujen laatua ja toteutumista</li> <li>• järjestää ja seuraa kiinteistön energian kulutusta ja tehokkuutta</li> </ul>

<b>Kunnossapito</b>	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii kiinteistön teknisen elinkaaren hallinnasta</li> <li>• hallitsee kiinteistön palvelujen hankintaosaamisen</li> <li>• huolehtii huoltokirjan ja PTS:n laadinnasta ja ylläpidosta</li> <li>• vastaa osakkaan kunnossapito- ja muutostyöprosessin hoitamisesta</li> </ul>

<b>Korjaus- ja perusparannushankkeet</b>	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii kuntoarvion tai kuntotutkimuksen teettämisestä</li> <li>• organisoii hankkeisiin liittyvän hallinnon ja valvonnan</li> <li>• seuraa korjaushankkeiden etenemistä korjausaikataulun mukaisesti.</li> </ul>

### **Ammattitaidon osoittamistavat**

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskennellen asunto-osakeyhtiön isännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee huolehtia yhtiökokouksen ja hallituksen pöytäkirjojen laadinnasta, tilinpäätösasiakirjoista, vastike-, rahoitus- ja lainaosuuslaskelmien laadinnasta, kunnossapitotarveselvityksestä ja kiinteistöhoitosuunnitelmasta.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.3. Toimitilaisännöinti

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa hallintoa
- hoitaa kokouskäytännöt
- hoitaa taloutta
- hoitaa teknistä elinkaarta.

### Arviointi

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA HALLINTOA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• käynnistää, vastaanottaa tai luovuttaa kohteen isännöintipalvelut toimeksiantosopimuksen mukaisesti</li><li>• tuntee toimitilojen vuokraukseen liittyvät säädökset toimien hyvän vuokratavan mukaisesti</li><li>• hoitaa yhtiön hallinnassa olevien tilojen markkinoinnin ja vuokrauksen</li><li>• hoitaa vuokrasuhteiden poikkeustilanteet</li><li>• hallitsee kiinteistön palvelujen hankintaosaamisen</li><li>• valvoo kiinteistön omistajien ja käyttäjien etua.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA KOKOUSKÄYTÄNNÖT.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valmistelee kokousasiat yhteistyössä toimeksiantajan kanssa</li><li>• kutsuu kokoukset koolle säädösten mukaisesti</li><li>• vastaa kokouksen laillisesta läpiviennistä</li><li>• hyödyntää kokousprosesseissa sähköisiä toimintaympäristöjä</li><li>• organisoii ja toimeenpanee tehdyt päätökset viivytyksettä.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TALOUTTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• laatii ja esittelee toimitilakohteen taloussuunnitelman toimeksiantosopimuksen mukaisesti</li><li>• seuraa käyttöasteen muutoksia ja vuokrasaamia säännöllisesti</li><li>• seuraa ja analysoi taloudellista tilannetta taloudellisten raporttien avulla</li><li>• raportoi taloudellisesta tilanteesta toimeksiantajalle oikea-aikaisesti.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TEKNISTÄ ELINKAARTA.

Päivittäinen huolto	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• hallitsee kiinteistön omistajan ja käyttäjän kunnossapitovastuut</li><li>• järjestää kiinteistön päivittäisen huollon ja käytön tarkoituksenmukaisesti</li><li>• hoitaa toiminnalliset poikkeustilanteet</li><li>• valvoo ostettujen palveluiden laatua ja toteutumista</li><li>• järjestää ja seuraa kiinteistön energian kulutusta ja tehokkuutta</li></ul>

Kunnossapito	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kiinteistön teknisen elinkaaren hallinnasta</li><li>• hallitsee kiinteistön palvelujen hankintaosaamisen</li><li>• seuraa huoltokirjajärjestelmää ja vastaa sen ylläpidosta</li><li>• järjestää toimitilatarkastukset</li><li>• organisoii ja valvoo vastuullaan olevien tilojen muutokset</li></ul>

Korjaus- ja perusparannushankkeet	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kuntoarvion tai kuntotutkimuksen teettämisestä</li><li>• organisoii hankkeisiin liittyvän hallinnon ja valvonnan</li><li>• seuraa korjaushankkeiden etenemistä korjausaikataulun mukaisesti.</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskennellen toimitilaisännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee huolehtia taloussuunnittelusta ja kiinteistöhoitosuunnitelman laadinnasta.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.4. Vuokratalon isännöinti

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa hallintoa
- hoitaa kokouskäytännöt
- hoitaa taloutta
- hoitaa teknistä elinkaarta.

## Arviointi

### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA HALLINTOA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• käynnistää, vastaanottaa tai luovuttaa kohteen isännöintipalvelut</li><li>• hoitaa yhtiön hallinnassa olevien tilojen vuokrauksen</li><li>• tuntee vuokralainsäädännön toimien hyvän vuokratavan mukaisesti</li><li>• hoitaa vuokrasuhteiden poikkeustilanteet</li><li>• valvoo kiinteistön omistajien ja käyttäjien etua.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA KOKOUSKÄYTÄNNÖT.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valmistelee kokousasiat yhteistyössä sidosryhmien kanssa</li><li>• kutsuu kokoukset koolle säädösten mukaisesti</li><li>• vastaa kokouksen laillisesta läpiviennistä</li><li>• hyödyntää kokousprosesseissa sähköisiä toimintaympäristöjä</li><li>• organisoii ja toimeenpanee tehdyt päätökset viivytyksettä.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TALOUTTA.

Taloushallinto ja vuokranvalvonta	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• vastaa taloushallinnon järjestämisestä</li><li>• seuraa käyttöasteen muutoksia ja vuokrasaamia säännöllisesti</li><li>• seuraa ja analysoi taloudellista tilannetta talouden raporttien avulla</li><li>• raportoi taloudellisesta tilanteesta sidosryhmille oikea-aikaisesti</li></ul>

Talouden suunnittelu ja vuokran määräytyminen	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• laatii vuotuisen talousarvion huomioiden vuokrantasausjärjestelmän ja omakustannusperiaatteen</li><li>• huomioi vuokria määritettäessä asukkaiden näkemykset korjaus- ja kunnossapitoasioissa</li><li>• toimii korjaushankkeissa hanke- ja taloudellisen suunnitelman mukaisesti</li></ul>

Maksuliikene ja talouden hoitaminen	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valvoo rahaliikenteen oikea-aikaista hoitamista</li><li>• hyväksyy kiinteistön laskut sovitun hyväksymismenettelyn mukaisesti</li><li>• toimii yhteistyössä tilin- ja / tai toiminnantarkastajien kanssa.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA TEKNISTÄ ELINKAARTA.

Päivittäinen huolto	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• hallitsee kiinteistön omistajan ja käyttäjän kunnossapitovastuut</li><li>• järjestää kiinteistön päivittäisen huollon ja käytön tarkoituksenmukaisesti</li><li>• valvoo ostettujen palvelujen laatua ja toteutumista</li><li>• järjestää ja seuraa kiinteistön energian kulutusta ja tehokkuutta</li></ul>

Kunnossapito	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kiinteistön teknisen elinkaaren hallinnasta</li><li>• hallitsee kiinteistön palvelujen hankintaosaamisen</li><li>• huolehtii huoltokirjan ja PTS:n laadinnasta ja ylläpidosta</li><li>• järjestää huoneistotarkastukset</li></ul>

Korjaus- ja perusparannushankkeet	
Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kuntoarvion tai kuntotutkimuksen teettämisestä</li><li>• organisoii hankkeisiin liittyvän hallinnon ja valvonnan</li><li>• seuraa korjaushankkeiden etenemistä korjausaikataulun mukaisesti.</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa työskennellen vuokratalon isännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee huolehtia asukaskokouksen pöytäkirjan ja talousarvion sekä kiinteistönhoitosuunnitelman laadinnasta.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.5. Asumisneuvonta

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- tuottaa asumisneuvontapalveluja
- palvella asumisneuvonnan asiakkaita
- dokumentoida ja raportoida toimeksiantajalle ja viranomaisille
- kehittää osaamistaan ja ylläpitää palveluverkostoa.

## Arviointi

### TUTKINNON SUORITTAJA TUOTTA ASUMISNEUVONTAPALVELUJA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>tuntee vastuunsa ja asemansa asumisneuvontatyössä</li><li>toimii toimeksiannon mukaisesti ja vastuuntuntoisesti</li><li>tunnistaa eri asumismuotojen väliset erot</li><li>palvelee asiakkaitaan voimassa olevia säädöksiä noudattaen</li><li>suunnittelee asiakkaalleen neuvonta-, ohjaus- ja tukipalveluja tarvelähtöisesti</li><li>hyödyntää asiantuntijaverkostoaan vastavuoroisesti</li><li>raportoii työnsä tuloksista sidosryhmille.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA PALVELEE ASUMISNEUVONNAN ASIAKKAITA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>kartoittaa ja arvioi asiakkaan yksilöllisten palvelutarpeiden laadun ja laajuuden</li><li>hankkii tarvittavat palvelut asiantuntijaverkostoaan hyödyntäen</li><li>toimii asiakastyössä vuorovaikutteisesti, hienovaraisesti eri kulttuurit huomioiden</li><li>vastaanottaa rakentavaa palautetta toimintansa kehittämiseksi</li><li>huolehtii jaksamisestaan työn suunnittelun ja työnohjauksen avulla</li><li>varmistaa työturvallisuutensa asiakaspalvelutilanteissa.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA DOKUMENTOI JA RAPORTOI TOIMEKSIANTAJALLE JA VIRANOMAISILLE.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>dokumentoi hoitamansa asiakaskontaktit</li><li>raportoii toimeksiantajalle ja viranomaisille tavoitteiden toteutumisesta oma-aloitteisesti</li><li>seuraa ja arvioi asiakasprosessien toimivuutta ja raportoi muutostarpeista aktiivisesti</li><li>arvioi palvelutoimenpiteiden vaikuttavuutta yhdessä toimeksiantajan kanssa.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA KEHITTÄÄ OSAAMISTAAN JA YLLÄPITÄÄ PALVELUVERKOSTOA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>osallistuu aktiivisesti asumisneuvonnan verkostotyöhön</li><li>hyödyntää työssään nykyaikaisia työskentelytapoja ja toimintamalleja</li><li>arvioi ja ylläpitää ammattitaitoaan ja seuraa aktiivisesti alan kehitystä</li><li>antaa ja ottaa vastaan rakentavaa palautetta toimintansa kehittämiseksi</li><li>ylläpitää viranomais- ja palveluverkostojaan vastavuoroisesti.</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa tekemällä asumisneuvontatyötä. Tehtävien tulee sisältää asiakkaan palvelutarpeiden kartoitusta, toteutusta ja raportointia.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.6. Tekniset palvelut isännöinnissä

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- hoitaa kiinteistön sopimusasioita
- tiedottaa kohderyhmille
- hoitaa hankkeen taloutta
- hoitaa energia-asioita
- huolehtia kiinteistön toiminnallisesta ylläpidosta
- valvoa ja hallinnoida korjaushankkeita.

### Arviointi

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA KIINTEISTÖN SOPIMUSASIOITA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• valmistelee, kilpailuttaa ja solmii urakka-, kiinteistöhoito- ja muut palvelusopimukset toimeksiantajan määrittelemän laatutason huomioiden</li><li>• laatii tai laadituttaa korjaushankkeiden sopimukset alan sopimuslainsäädäntö- ja käytäntöjä noudattaen</li><li>• käyttää yhteiskunnalliset velvoitteensa hoitaneita urakoitsijoita</li><li>• tuntee osapuolten vastuut korjaushankkeissa.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA TIEDOTTA KOHDERYHMILLE.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• hallitsee kunnossapito- ja muutostyöprosessien tiedottamisen</li><li>• huolehtii tiedotusvastuiden määrittämisestä korjaushankkeisiin ja ylläpitoon liittyvissä sopimuksissa.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA HANKKEEN TALOUTTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• suunnittelee korjaushankkeet oikea-aikaisesti huomioiden taloudelliset ja tekniset näkökulmat sekä kirjanpidollisen käsittelyn</li><li>• hakee käytettävissä olevia avustuksia oikea-aikaisesti ja toimii ehtojen mukaisesti</li><li>• laatii tai laadituttaa kiinteistön pitkän aikavälin suunnitelman (PTS) mukaiset talousarviot ja vuotuiset korjausbudjetit</li><li>• seuraa aktiivisesti korjausbudjettien toteutumista ja yksittäisten hankkeiden taloutta sekä ilmoitusrajojen täyttymistä.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA ENERGIA-ASIOITA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huomioi korjaustoimenpiteiden vaikutukset kiinteistön energiatehokkuuteen</li><li>• huolehtii kulutusseurannasta ja seuraa aktiivisesti kiinteistön energiataloutta</li><li>• vertaa energiakustannuksia muihin vastaaviin kiinteistöihin</li><li>• ryhtyy toimenpiteisiin energiatehokkuuden parantamiseksi.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HUOLEHTII KIINTEISTÖN TOIMINNALLISESTA YLLÄPIDOSTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• laatii tai laadituttaa korjaushankkeiden pitkän aikavälin suunnitelman (PTS)</li><li>• valvoo säännöllisesti huoltokirjan ylläpitämistä</li><li>• laatii kiinteistölle pelastussuunnitelman</li><li>• tunnistaa sisäilmaongelmat ja ryhtyy toimenpiteisiin</li><li>• kilpailuttaa ja tilaa kuntoarvion tai kuntotutkimuksen ja haitta-ainekartoituksen</li><li>• analysoi kiinteistön kuntoon liittyviä tutkimusraportteja ja ryhtyy johtopäätösten mukaisiin toimenpiteisiin</li><li>• arvioi ja huolehtii kiinteistön taloteknisten järjestelmien ja rakenteiden korjaus- ja uusimistarpeista, määräaikaistarkastuksista ja huoltotoimenpiteistä</li><li>• hallitsee pintakosteusmittarin käytön ja osaa tulkitä mittaustuloksia</li><li>• huolehtii kiinteistön taloautomaatiikan tarkoituksenmukaisuudesta ja tekee parannusesitykset toimeksiantajalle.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA VALVOO JA HALLINNOI KORJAUSHANKKEITA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyn suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii kiinteistön käyttäjien kunnossapito- ja muutostyöprosessin hoitamisesta toimeksiantajan vastuulle kuuluvilta osin</li><li>• hoitaa käyttäjien teettämiin remontteihin liittyvät lupa-, hyväksyntä- ja valvontatehtävät</li><li>• huolehtii korjaushankkeeseen liittyvien tarkastusten hoitamisesta</li><li>• huolehtii rakentamista koskevien säädösten noudattamisesta</li><li>• seuraa korjaushankkeen etenemistä suunnitelman mukaisesti</li><li>• valvoo toimeksiantajan ja kiinteistön käyttäjien etua korjaushankkeen eri vaiheissa</li><li>• huolehtii vakuuksista ja työaikaisista vakuutuksista.</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa kiinteistön teknisen asiantuntijan tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää kiinteistöhoito- ja palvelusopimusten hankintaprosessin, kulutusseurannan, energiatehokkuuden seurannan ja analysoinnin sekä kuntoraporttien hyödyntämisen. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee vastata korjaushankkeiden hallinnosta ja valvonnasta sekä hallita korjaushankkeisiin ja kiinteistön ylläpitoon liittyvän tiedottamisen hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintäteknologiaa.



Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua

## 2.7. Uudiskohteen isännöinti

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- toimia yhteistyössä rakennusaikaisen hallinnon kanssa
- hoitaa uudiskohteen sopimusasiat
- huolehtia kohteen vastaanotosta
- käynnistää käytönaikaisen hallinnon
- huolehtia taloushallinnon siirtymisestä rakennusaikaisesta käytönaikaiseen
- käsitellä rakentamiseen liittyvät virheet takuu- ja vastuuajana.

### Arviointi

#### TUTKINNON SUORITTAJA TOIMII YHTEISTYÖSSÄ RAKENNUSAIKAISEN HALLINNON KANSSA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee isännöintisopimuksen sisällön ja noudattaa sitä työssään</li><li>• tutustuu isännöintikohteeseen sekä hallinnollisiin ja teknisiin asiakirjoihin</li><li>• huolehtii isännöintikohteen perustamisesta tietojärjestelmiin</li><li>• osallistuu työmaakokouksiin</li><li>• sopii siirtymävaiheen työnjaosta rakennuttajan kanssa.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HOITAA UUDISKOHTeen SOPIMUSASIAI.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• tuntee hallinnanjako- ja rasitesopimukset</li><li>• tunnistaa kiinteistöön, rakennuksiin ja järjestelmiin liittyvät palvelutarpeet ja solmii niihin liittyvät sopimukset</li><li>• tunnistaa isännöintikohteen hallintoon liittyvät palvelutarpeet ja solmii niihin liittyvät sopimukset</li><li>• tunnistaa kiinteistön käyttöön liittyvät palvelutarpeet ja solmii niihin liittyvät sopimukset</li><li>• hoitaa sopimuksiin liittyvät hallinnolliset menettelyt ja velvoitteet.</li></ul>

#### TUTKINNON SUORITTAJA HUOLEHTII KOHTeen VASTAANOTOSTA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• ottaa vastaan hallinnolliset, taloudelliset ja tekniset asiakirjat</li><li>• huolehtii viranomaisilmoituksista</li><li>• huolehtii lukitusturvallisuudesta ja avainhallinnasta</li><li>• huolehtii käyttäjäpalvelujen järjestämisestä</li><li>• huolehtii käytönopastuksesta</li><li>• varmistaa, että sidosryhmät toimivat isännöintikohteen tavoitteiden mukaisesti.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA KÄYNNISTÄÄ KÄYTÖNAIKAISEN HALLINNON.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii yhteistyössä rakennuttajan kanssa luovutuskokouksen järjestämisestä</li><li>• käynnistää käytönaikaisen hallituksen työskentelyn ja sopii toimintatavoista</li><li>• järjestää isännöintikohteen asiakirjojen ja tiedostojen asianmukaisen säilytyksen.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA HUOLEHTII TALOUSHALLINNON SIIRTYMISESTÄ RAKENNUSAIKAISESTA KÄYTÖNAIKAISEEN.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii taloussuunnitelman oikeellisuudesta</li><li>• huolehtii käytönaikaisen kirjanpidon ja vastikevalvonnan käynnistymisestä</li><li>• huolehtii maksuliikenteen käynnistymisestä ja varmistaa laskutustiedot</li><li>• huolehtii lainaosuussuorituksista ja varmistaa rahastointimenettelyn oikeellisuuden</li><li>• selvittää rakentamisaikaisten lainaehtojen asianmukaisuuden</li><li>• huolehtii hoito- ja käyttökustannusten siirtymisestä.</li></ul>

## TUTKINNON SUORITTAJA KÄSITTELEE RAKENTAMISEEN LIITTYVÄT VIRHEET TAKUUAJA VASTUUAIKANA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• huolehtii takuuajakaisten tarkastusten suorittamisesta ja dokumenttien asianmukaisesta säilyttämisestä</li><li>• tuntee virhevastuiden jakautumisen ja huolehtii niiden noudattamisesta</li><li>• huolehtii vakuuksien ja takuiden asianmukaisesta säilyttämisestä ja vapauttamisesta.</li></ul>

### Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa toimimalla uudiskohteen isännöitsijänä. Tehtävien tulee sisältää uudiskohteen hallinnon ja talouden työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi tutkinnon suorittajan tulee huolehtia hallinnon luovutuksesta, kohteen sopimuksista sekä uudiskohteen vuositarkastuksesta.

Siltä osin kuin vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti arvioitua.

## 2.8. Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen

### Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

- tunnistaa kehittämisen kohteita
- laatia kehittämissuunnitelman
- esitellä kehittämissuunnitelman.

## Arviointi

### TUTKINNON SUORITTAJA TUNNISTAA KEHITTÄMISEN KOHTEITA

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• selvittää työhönsä liittyviä kehittämiskohteita omalla työpaikallaan</li><li>• hankkii kehittämiskohteeseen liittyvää taustatietoa eri lähteistä</li><li>• rajaa keskeisen kehittämiskohteen yhteistyössä esimiehensä kanssa.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA LAATII KEHITTÄMISSUUNNITELMAN

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• asettaa hankkeelle mitattavat tavoitteet</li><li>• määrittää hankkeelle riittävät taloudelliset ja toiminnalliset resurssit</li><li>• määrittää hankkeen toteuttamiseksi realistiset toimenpiteet ja aikataulun</li><li>• laatii kirjallisen suunnitelman kehittämishankkeelle.</li></ul>

### TUTKINNON SUORITTAJA ESITTELEE KEHITTÄMISSUUNNITELMAN.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• esittelee kehityssuunnitelman työyhteisölleen tai keskeiselle sidosryhmälleen havainnollisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• arvioi omaa suunnitteluosaamistaan hankkeessa.</li></ul>

## Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa laatimalla työhönsä liittyvän kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelman osana tutkinnon suorittaja arvioi hankkeen hyötyjä ja riskejä SWOT-analyysillä. Tutkinnon suorittajan tulee esitellä kehittämissuunnitelma.

### 3. Tutkinnon muodostuminen

## 4. Liite. Tutkinnon kuvaus (ei sisälly määräykseen)

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.8.2017 (OPH-1379-2017)

### 4.1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin ammattitutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta, **Isännöinnin toimintaympäristön hallinta**. Lisäksi valitaan kaksi tutkinnon osaa. Yksi tutkinnon osa valitaan tutkinnon osista **Asunto-osakeyhtiön isännöinti**, **Toimitilaisännöinti** tai **Vuokratalon isännöinti**. Toinen valinnainen tutkinnon osa valitaan tutkinnon osista **Asumisneuvonta**, **Tekniset palvelut isännöinnissä**, **Uudiskohteen isännöinti** tai **Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen**. Lisäksi valinnaisena voi olla tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta.

### 4.2. Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Tutkinnon suorittanut osaa hoitaa kiinteistökohteen hallintoa, taloutta sekä teknistä elinkaarta vuosikellon ja asiakkaan tai omistajan kanssa sovitun strategian mukaisesti. Hän hallitsee isännöintikohteen sopimusasiat, asiakirjakäytännöt sekä viranomaisilmoitukset. Tutkinnon suorittanut osaa huolehtia riskienhallinnasta, asiakaspalvelusta ja viestinnästä kehittäen omaa toimintaansa nykyaikaisia työskentelytapoja hyödyntäen.

Valinnaisista tutkinnon osista riippuen tutkinnon suorittaja on erikoistunut asunto-osakeyhtiö-, vuokratalo- tai toimitilaisännöintiin. Lisäksi tutkinnon suorittanut on syventänyt osaamistaan asumisneuvonnassa, teknisissä palveluissa, uudiskohteen isännöinnissä tai suunnittelemalla jonkin isännöintityöhön liittyvän kehittämishankkeen.

### 4.3. Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Isännöinnin ammattitutkinnon suorittaneella on isännöinnin tehtävissä edellytetty ammattitaito ja tutkinnon suorittanut voi toimia asunto-osakeyhtiön, vuokratalon tai toimitilan isännöitsijänä.

### 4.4. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

### 4.5. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

### 4.6. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)

Kansallinen tutkintojen viitekehys 4

Eurooppalainen tutkintojen viitekehys 4

ISCED 3

## **4.7. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset**

Hyväksytty/hylätty

## **4.8. Jatko-opintokelpoisuus**

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

## **4.9. Säädosperusta**

Laki ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 631/1998, asetus ammatillisesta aikuiskoulutuksesta 812/1998

## **4.10. Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla**

Tutkinto suoritetaan osoittamalla tutkintotilaisuuksissa Opetushallituksen päättämässä tutkinnon perusteissa vaadittu ammattitaito. Tarvittaessa järjestetään tutkintoon valmistavaa koulutusta. Koulutuksen järjestäjä huolehtii näyttötutkintoon ja siihen valmistavaan koulutukseen hakeutumisen, tutkinnon suorittamisen ja tarvittavan ammattitaidon hankkimisen henkilökohtaistamisesta.

## **4.11. Pohjakoulutusvaatimukset**

Näyttötutkinnon suorittaminen on ammattitaidon hankkimistavasta riippumatonta. Tutkintoon osallistujalle ei ole asetettu muodollisia koulutusvaatimuksia.