

# **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-2676-2017
<b>Koulutuskoodit</b>	Isännöinnin ammattitutkinto (334103)
<b>Voimaantulo</b>	01.01.2018

# SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	2
2.1. Isännöinnin toimintaympäristön hallinta, 60 osp (200170). . . . .	2
2.2. Asunto-osakeyhtiön isännöinti, 60 osp (200171). . . . .	4
2.3. Toimitilaisännöinti, 60 osp (200172). . . . .	6
2.4. Vuokratalon isännöinti, 60 osp (200173). . . . .	7
2.5. Asumisneuvonta, 30 osp (200174). . . . .	9
2.6. Tekniset palvelut isännöinnissä, 30 osp (200175). . . . .	11
2.7. Uudiskohteen isännöinti, 30 osp (200176). . . . .	13
2.8. Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen, 30 osp (200177). . .	14



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin ammattitutkinto (150 osaamispistettä) sisältää yhden pakollisen tutkinnon osan **Isännöinnin toimintaympäristön hallinta** (60 osaamispistettä). Lisäksi valitaan kaksi tutkinnon osaa. Yksi tutkinnon osa (60 osaamispistettä) valitaan tutkinnon osista **Asunto-osakeyhtiön isännöinti**, **Toimitilaisännöinti** tai **Vuokratalon isännöinti**. Toinen valinnainen tutkinnon osa (30 osaamispistettä) valitaan tutkinnon osista **Asumisneuvonta**, **Tekniset palvelut isännöinnissä**, **Uudiskohteen isännöinti** tai **Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen**. Lisäksi valinnaisena voi olla tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta.

<b>PAKOLLINEN TUTKINNON OSA   60 OSP</b>
Isännöinnin toimintaympäristön hallinta, 60 osp, <b>P</b>
<b>VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ I   60 OSP</b>
Asunto-osakeyhtiön isännöinti, 60 osp
Toimitilaisännöinti, 60 osp
Vuokratalon isännöinti, 60 osp
<b>VALINNAISET TUTKINNON OSAT, RYHMÄ II   30 OSP</b>
Asumisneuvonta, 30 osp
Tekniset palvelut isännöinnissä, 30 osp
Uudiskohteen isännöinti, 30 osp
Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen, 30 osp
<b>Tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta   30 osp</b>
<i>Tutkintoon voi sisällyttää tutkinnon osan tai osia yrittäjän ammattitutkinnosta. Tutkinnon osan tai osien laajuus yhteensä tulee olla vähintään 30 osaamispistettä.</i>

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Isännöinnin toimintaympäristön hallinta, 60 osp (200170)

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

#### Arviointi

Opiskelija toimii vuosikellon mukaisesti.

Opiskelija	
Hyväksytyn 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>

Opiskelija hoitaa sopimusasiat, asiakirjakäytännöt ja viranomaisilmoitukset.

Opiskelija	
Hyväksytyn 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>

### Opiskelija huolehtii riskienhallinnasta.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija huolehtii asiakaspalvelusta.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija viestii.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija kehittää omaa toimintaa ja osaamista.

Opiskelija	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskennellen isännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää työn suunnittelua, riskienhallintaa ja sopimusasioita. Lisäksi opiskelijan tulee ylläpitää rekistereitä, viranomaisyhteyksiä sekä hoitaa asiakaspalvelua ja viestintää hyödyntäen nykyaikaista tieto- ja viestintäteknikkaa.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.2. Asunto-osakeyhtiön isännöinti, 60 osp (200171)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

### Arviointi

**Opiskelija hoitaa hallintoa.**

Opiskelija	
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 työsuhteasioista</li><li>• valvoo asunto-osakeyhtiön, osakkaiden ja asukkaiden etua.</li></ul>

**Opiskelija hoitaa kokouskäytännöt.**

Opiskelija	
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>• organisoi ja toimeenpanee tehdyt päätökset viivytyksettä.</li></ul>

**Opiskelija hoitaa taloutta.**

Taloushallinnon organisointi	
Opiskelija	
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	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• huolehtii tilinpäätösasiakirjojen ja laskelmien oikea-aikaisesta laadinnasta</li> <li>• käyttää tuloksentasauskeinoja</li> <li>• huolehtii tilin- ja / tai toiminnantarkastuksen teettämisestä</li> </ul>

<b>Korjaushankkeiden talous</b>	
Opiskelija	
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>

**Opiskelija hoitaa teknistä elinkaarta.**

<b>Päivittäinen huolto</b>	
Opiskelija	
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	
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	
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**

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

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.3. Toimitilaisännöinti, 60 osp (200172)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

### Arviointi

**Opiskelija hoitaa hallintoa.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija hoitaa kokouskäytännöt.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija hoitaa taloutta.**

Opiskelija	
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>

## Opiskelija hoitaa teknistä elinkaarta.

Päivittäinen huolto	
Opiskelija	
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	
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	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskennellen toimitilaisännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi opiskelijan tulee huolehtia taloussuunnittelusta ja kiinteistöhoitosuunnitelman laadinnasta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.4. Vuokratalon isännöinti, 60 osp (200173)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

## Arviointi

### Opiskelija hoitaa hallintoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt 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>

### Opiskelija hoitaa kokouskäytännöt.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija hoitaa taloutta.

Taloushallinto ja vuokranvalvonta	
Opiskelija	
Hyväksytyt 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	
Hyväksytyt 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	
Hyväksytyt 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>

## Opiskelija hoitaa teknistä elinkaarta.

Päivittäinen huolto	
Opiskelija	
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	
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	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työskennellen vuokratalon isännöinnin tehtävissä. Tehtävien tulee sisältää hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi opiskelijan tulee huolehtia asukaskokouksen pöytäkirjan ja talousarvion sekä kiinteistöhoitosuunnitelman laadinnasta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.5. Asumisneuvonta, 30 osp (200174)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

## Arviointi

### Opiskelija tuottaa asumisneuvontapalveluja.

Opiskelija	
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>raportoi työnsä tuloksista sidosryhmille.</li></ul>

### Opiskelija palvelee asumisneuvonnan asiakkaita.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija dokumentoi ja raportoi toimeksiantajalle ja viranomaisille.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>dokumentoi hoitamansa asiakaskontaktit</li><li>raportoi 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>

### Opiskelija kehittää osaamistaan ja ylläpitää palveluverkostoa.

Opiskelija	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä tekemällä asumisneuvontatyötä. Tehtävien tulee sisältää asiakkaan palvelutarpeiden kartoitusta, toteutusta ja raportointia.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.6. Tekniset palvelut isännöinnissä, 30 osp (200175)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

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

### Arviointi

**Opiskelija hoitaa kiinteistön sopimusasioita.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija tiedottaa kohderyhmille.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija hoitaa hankkeen taloutta.**

Opiskelija	
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>

### Opiskelija hoitaa energia-asioita.

Opiskelija	
Hyväksytyt 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>

### Opiskelija huolehtii kiinteistön toiminnallisesta ylläpidosta.

Opiskelija	
Hyväksytyt 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 tulkitella mittauksia</li><li>• huolehtii kiinteistön taloautomaatiikan tarkoituksenmukaisuudesta ja tekee parannusesitykset toimeksiantajalle.</li></ul>

### Opiskelija valvoo ja hallinnoi korjaushankkeita.

Opiskelija	
Hyväksytyt 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

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



Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.7. Uudiskohteen isännöinti, 30 osp (200176)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija 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

**Opiskelija toimii yhteistyössä rakennusaikaisen hallinnon kanssa.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija hoitaa uudiskohteen sopimusasiat.**

Opiskelija	
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>

**Opiskelija huolehtii kohteen vastaanotosta.**

Opiskelija	
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 käytönapastuksesta</li><li>• varmistaa, että sidosryhmät toimivat isännöintikohteen tavoitteiden mukaisesti.</li></ul>

### Opiskelija käynnistää käytönaikaisen hallinnon.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija huolehtii taloushallinnon siirtymisestä rakennusaikaisesta käytönaikaiseen.

Opiskelija	
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>

### Opiskelija käsittelee rakentamiseen liittyvät virheet takuu- ja vastuuajana.

Opiskelija	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä työtehtävissä toimimalla uudiskohteen isännöitsijänä. Tehtävien tulee sisältää uudiskohteen hallinnon ja talouden työtehtäviä tai asiakokonaisuuksia. Lisäksi opiskelijan tulee huolehtia hallinnon luovutuksesta, kohteen sopimuksista sekä uudiskohteen vuositarkastuksesta.

Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

## 2.8. Isännöintityön kehittämissuunnitelman laatiminen, 30 osp (200177)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- tunnistaa kehittämisen kohteita
- laatia kehittämissuunnitelman
- esitellä kehittämissuunnitelman.

## Arviointi

### Opiskelija tunnistaa kehittämisen kohteita

Opiskelija	
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>

### Opiskelija laatii kehittämissuunnitelman

Opiskelija	
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>

### Opiskelija esittelee kehittämissuunnitelman.

Opiskelija	
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

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä laatimalla työhönsä liittyvän isännöintityön kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelman osana opiskelija arvioi hankkeen hyötyjä ja riskejä SWOT-analyysillä. Opiskelijan tulee esitellä kehittämissuunnitelma.