

**Tutkinnon perusteet**

# **Isännöinnin erikoisammattitutkinto**



OPETUSHALLITUS  
UTBILDNINGSTYRELSEN

# Isännöinnin erikoisammattitutkinto

## Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Isännöinnin erikoisammattitutkinnon suorittaneella on vaativissa isännöinnin tehtävissä edellytettävä ammattitaito. Hänellä on edellytykset vastata kokonaisvaltaisesti kiinteistökohteiden toiminnasta ja kehittämisestä yhteistyössä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa noudattaen sovittua strategiaa. Hän osaa johtaa vaativan kiinteistökohteen hallintoa, taloutta sekä teknistä elinkaarta tavoitteellisesti. Hän osaa laatia isännöintikohteelle palvelusuunnitelman, johtaa palveluverkostoa, viestiä vuorovaikutteisesti sekä tuottaa myönteistä asiakaskokemusta ja lisäarvoa sidosryhmilleen.

Valinnaisista tutkinnon osista riippuen tutkinnon suorittaneella on erityisen vahvaa osaamista isännöinnin kehittämisessä, perusparannus- ja korjaushankkeiden hallinnassa tai yrityksen johtamisessa.

## Työtehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Isännöinnin erikoisammattitutkinnon suorittanut voi toimia isännöitsijänä, kiinteistömanagerina, johto-, asiantuntija- tai kehitystehtävissä isännöintiyrityksessä, kiinteistön omistajayhteisössä tai omistaja- tai käyttäjäpalveluja tuottavassa yrityksessä tai itsenäisenä yrittäjänä.

<b>Perusteen nimi</b>	Isännöinnin erikoisammattitutkinto
<b>Määräyksen diaarinumero</b>	OPH-992-2022
<b>Muutosmääräykset</b>	
<b>Koulutukset</b>	Isännöinnin erikoisammattitutkinto (437113)
<b>Voimaantulo</b>	01.06.2022
<b>Pdf luotu</b>	17.06.2022

# Sisältö

1. Tutkinnon muodostuminen. . . . .	1
2. Tutkinnon osat. . . . .	2
2.1. Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta, 60 osp (300088). . . . .	2
2.2. Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen, 60 osp (300089). . . . .	3
2.3. Kehittämissuunnitelma isännöinnistä, 60 osp (300090). . . . .	4
2.4. Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa, 60 osp (300091). . . . .	6



# 1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin erikoisammattitutkinto (180 osaamispistettä) muodostuu kahdesta pakollisesta tutkinnon osasta, jotka ovat **Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta** (60 osaamispistettä) sekä **Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen** (60 osaamispistettä). Lisäksi tulee valita yksi valinnainen tutkinnon osa (60 osaamispistettä). Valittavina ovat tutkinnon osat **Kehittämissuunnitelma isännöinnistä**, **Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa** tai tutkinnon osa johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta.

<b>PAKOLLISET TUTKINNON OSAT   120 OSP</b>
Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta, 60 osp, <b>P</b>
Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen, 60 osp, <b>P</b>
<b>VALINNAISET TUTKINNON OSAT   60 OSP</b>
Kehittämissuunnitelma isännöinnistä, 60 osp
Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa, 60 osp
<b>Tutkinnon osa johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta   60 osp</b> <i>Isännöinnin erikoisammattitutkinnon valinnaisena tutkinnon osana voi olla tutkinnon osa johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta.</i>

## 2. Tutkinnon osat

### 2.1. Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta, 60 osp (300088)

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- laatia isännöintikohteen palvelusuunnitelman
- koota isännöintikohteelle palveluverkoston
- johtaa isännöintikohteen palveluverkosta
- kehittää isännöintikohteen palveluja.

#### Arviointi

**Opiskelija laatii isännöintikohteen palvelusuunnitelman.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• määrittelee strategialähtöisesti kohteen käyttäjät ja asiakkuudet</li><li>• selvittää asiakkaan tarpeet ja tavoitteet</li><li>• asettaa palveluille tavoitteet yhteistyössä asiakkaan kanssa</li><li>• laatii palvelusuunnitelman tarvelähtöisesti</li><li>• viestii palvelusuunnitelmasta käyttäjille ja asiakkaille monipuolisia viestintäkanavia hyödyntäen.</li></ul>

**Opiskelija kokoaa isännöintikohteelle palveluverkoston.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• kokoaa palvelutuottajista verkoston asianmukaista hankintamenettelyä noudattaen</li><li>• varmistaa sopimusten lain- ja sopimuskäytäntöjen mukaisuuden</li><li>• varmistaa, että keskeisten palvelukumppaneiden kanssa on ajantasaiset, yhdessä sovitut toimintatavat.</li></ul>

**Opiskelija johtaa isännöintikohteen palveluverkosta.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut ja ratkaisut palveluverkosta hyödyntäen</li><li>• varmistaa palveluverkoston toimivuuden asiakaskokemusten perusteella</li><li>• varmistaa, että keskeisille sidosryhmille viestitään palveluverkosta tarkoituksenmukaisesti ja vuorovaikutteisesti.</li></ul>

## Opiskelija kehittää isännöintikohteen palveluja.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• ennakoi kohteen tulevia palvelutarpeita</li><li>• arvioi asiakkaan kanssa palveluverkoston toimivuutta sekä sen tuottamaa lisäarvoa ja asiakaskokemusta</li><li>• kehittää palveluverkostoa asiakkaan ja käyttäjien asiakaskokemusten perusteella</li><li>• arvioi palveluverkoston keskinäisen viestinnän ja vuorovaikutuksen toimivuutta</li><li>• kehittää palvelutuotteita palveluverkoston avulla asiakkaansa tai työyhteisönsä käyttöön.</li></ul>

## Osaamisen osoittaminen

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä johtamalla isännöintikohteen palveluverkosta ja tuottamalla sen avulla lisäarvoa sekä myönteisiä asiakaskokemuksia isännöintikohteen käyttäjille ja asiakkaille.

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

## 2.2. Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen, 60 osp (300089)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- johtaa isännöintikohteen hallintoa
- johtaa isännöintikohteen taloutta
- johtaa isännöintikohteen teknistä elinkaarta.

### Arviointi

Opiskelija johtaa isännöintikohteen hallintoa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• seuraa aktiivisesti isännöintitoimialan muutoksia</li><li>• seuraa systemaattisesti kohteen toimintaympäristön muutoksia</li><li>• laatii tai päivittää kohteelle strategian yhteistyössä asiakkaan kanssa</li><li>• huolehtii tavoitteellisesti strategian toimeenpanosta</li><li>• organisoii kohteen hallinnon tarkoituksenmukaisesti</li><li>• soveltaa toimialaa säätelevää lainsäädäntöä ja määräyksiä</li><li>• tuntee kiinteistö- ja rakennusalan sopimuksiin liittyvät vastuut, hyvät kauppatavat, hankintamenettelyt sekä yleiset sopimusehdot</li><li>• viestii vuorovaikutteisesti suomen tai ruotsin kielellä</li><li>• pystyy työtilanteissa selvittämään työtehtäviinsä liittyvät keskeiset termit vieraalla kielellä.</li></ul>

### Opiskelija johtaa isännöintikohteen taloutta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• hallinnoi ja kehittää kokonaisvaltaisesti kohteen talouden elinkaarta</li><li>• ennakoi talouden muutoksia ja tiedottaa niistä sidosryhmille aktiivisesti</li><li>• laatii kohteelle pitkän aikavälin taloussuunnitelman</li><li>• seuraa ja analysoi kohteen taloudellista tilannetta raporteja hyödyntäen</li><li>• esittää asiakkaalle ratkaisuja talouden tavoitteiden saavuttamiseksi.</li></ul>

### Opiskelija johtaa isännöintikohteen teknistä elinkaarta.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• tukee asiakasta kiinteistön teknisen elinkaaristrategian laadinnassa ja ylläpidossa</li><li>• ohjaa kohteen kokonaisvaltaista ylläpitoa ja kehittämistä</li><li>• esittelee asiakkaalle kiinteistön teknisen elinkaaristrategian mukaisia korjausvaihtoehtoja</li><li>• teettää hankesuunnitelman ja seuraa sen toteutumista</li><li>• huolehtii kohteen energiatehokkuus- ja ympäristökysymyksistä kestäväen kehityksen mukaisesti</li><li>• huolehtii perusparannus- ja korjaushankkeen viestinnän toimivuudesta ja viranomaisilmoituksista</li><li>• seuraa korjausrakentamisen tutkimusta, kehitystä ja menetelmiä hyödyntäen hankkimaansa tietoa työssään.</li></ul>

## Osaamisen osoittaminen

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä johtamalla isännöintikohteen hallintoa, taloutta ja teknistä elinkaarta.

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

## 2.3. Kehittämissuunnitelma isännöinnistä, 60 osp (300090)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- arvioida vastuualueensa toimintaympäristön muutoksia
- valita kehittämiskohteen
- laatia kehittämissuunnitelman
- viestiä kehittämissuunnitelmasta keskeisille sidosryhmille.



## Arviointi

**Opiskelija arvioi vastualueensa toimintaympäristön muutoksia.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>tunnistaa kehittämisen tarpeessa olevia asiakokonaisuuksia</li><li>kokoaa saatavilla olevan tiedon kehittämiskohteiden nyky- ja tavoitetilasta</li><li>keskustelee kehittämiskohteista työyhteisönsä ja keskeisten sidosryhmien kanssa, haastatellen ja verkostoituen</li><li>tekee keräämänsä tiedon perusteella johtopäätöksiä kehittämissuunnitelman vaihtoehtoista.</li></ul>

**Opiskelija valitsee kehittämiskohteen.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>esittelee ja perustelee kehittämissuunnitelman vaihtoehdot työyhteisölleen tai keskeisille sidosryhmille</li><li>valitsee työyhteisönsä tai keskeisten sidosryhmien kanssa kehittämiskohteen, josta laatii kehittämissuunnitelman</li><li>määrittelee kehittämissuunnitelman tekemisessä tarvittavat resurssit.</li></ul>

**Opiskelija laatii kehittämissuunnitelman.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>laatii valitusta kehittämiskohteesta kehittämissuunnitelman</li><li>raportoi kehittämissuunnitelman selkeällä ja havainnollisella tavalla</li><li>sitouttaa mukana olevat tahot kehittämissuunnitelman laatimiseen toimimalla vuorovaikutteisesti ja aktiivisesti</li><li>arvioi työyhteisönsä tai sidosryhmien kanssa keskustelemalla kehittämissuunnitelman toteuttamisen vaikutuksia.</li></ul>

**Opiskelija viestii kehittämissuunnitelmasta keskeisille sidosryhmille.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>määrittelee kehittämissuunnitelman viestinnän kohderyhmät</li><li>viestii suunnitelmasta kohderyhmille selkeästi, havainnollisesti ja vuorovaikutteisesti, monipuolisia viestintäkanavia käyttäen.</li></ul>

## Osaamisen osoittaminen

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä laatimalla kehittämissuunnitelman vastualueellaan olevasta erityistä osaamista vaativasta asiakokonaisuudesta. Kehittämissuunnitelma kuvaa muutosta työyhteisöön tai isännöintikohteeseen liittyvissä prosesseissa tai hallinnollisessa, taloudellisessa, teknisessä, juridisessa asiassa tai niiden yhdistelmässä. Kehittämissuunnitelma voi liittyä opiskelijan vastualueella olevaan isännöintikohteeseen, työyhteisön prosessin kehittämiseen tai muuhun opiskelijan vastuulla olevaan prosessiin tai sen kehittämiseen.

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

## 2.4. Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa, 60 osp (300091)

### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistella vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen
- hallinnoida vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen
- kehittää osaamistaan vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen hallinnassa.

### Arviointi

**Opiskelija valmistele vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• ottaa hankkeen valmistelussa huomioon asiakkaan ja isännöintikohteen strategian ja tavoitteet</li><li>• esittelee ja perustelee vaihtoehtoiset hankemuodot toimeksiantajalle</li><li>• tekee tai teettää hanke- tai toteutussuunnitelman vuorovaikutteisesti toimeksiantajan ja sidosryhmien kanssa</li><li>• tekee tai teettää laskelmat hankkeen eri toteutusvaihtoehtojen energiataloudellisesta kannattavuudesta ja esittelee ne toimeksiantajalle</li><li>• tekee tai teettää suunnitelman hankkeen taloudesta ja esittelee sen toimeksiantajalle</li><li>• tekee tai teettää viestintäsuunnitelman hankkeelle ja esittelee sen toimeksiantajalle ja sidosryhmille.</li></ul>

**Opiskelija hallinnoi vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen.**

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• toimii hankkeessa toimeksiantajan edustajana</li><li>• valvoo hankkeen toteutumista ennakoivasti</li><li>• varmistaa hankkeen osapuolien sopimustenmukaisen toiminnan</li><li>• raportoi ja viestii hankkeen etenemisestä toimeksiantajalle ja sidosryhmille selkeästi, havainnollisesti ja vuorovaikutteisesti.</li></ul>

## Opiskelija kehittää osaamistaan vaativan perusparannus- tai korjaushankkeen hallinnassa.

Opiskelija	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none"><li>• arvioi toimintaansa ja osaamistaan perusparannus- tai korjaushankkeen hallinnassa</li><li>• hankkii palautetta osaamisensa kehittämistarpeista keskustelemalla työyhteisönsä tai sidosryhmien kanssa</li><li>• tunnistaa saamansa palautteen pohjalta osaamisensa vahvuudet ja kehittämisalueet</li><li>• määrittää osaamiselleen kehittämiskohteet ja niiden tavoitteet</li><li>• laatii valitsemalleen kehittämiskohteelle henkilökohtaisen kehittämissuunnitelman</li><li>• osoittaa valmiutensa omaksua uusia asioita toteuttamalla kehittämissuunnitelman</li><li>• raportoi ja esittelee tulokset työyhteisölleen tai sidosryhmille selkeästi, havainnollisesti ja vuorovaikutteisesti</li><li>• kehittää osaamistaan korjaushankkeiden hallinnassa suunnitelmallisesti ja jatkuvasti.</li></ul>

### Osaamisen osoittaminen

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä osallistumalla vaativaan perusparannus-, korjaus-, lisärakennus- tai täydennysrakentamishankkeeseen tai hankkeen osaan sen suunnittelu- tai toteutusvaiheessa ja kehittämällä hankkeissa tarvittavaa osaamistaan.

Vaativana perusparannus- tai korjaushankkeena voidaan pitää hanketta, joka on tavallisuudesta poikkeava esimerkiksi laajuutensa, aikataulunsa, toteutustapansa, vaiheistuksen tms. asian takia.

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