

Isännöinnin erikoisammattitutkinto

Isännöinnin erikoisammattitutkinto

Isännöinnin erikoisammattitutkinnon suorittaneella on vaativissa isännöinnin tehtävissä edellytettävä ammattitaito. Tutkinnon suorittanut voi toimia isännöitsijänä, kiinteistömanagerina, johto-, asiantuntija- tai kehitystehtävissä isännöintiyrityksessä, kiinteistön omistajayhteisössä tai omistaja- tai käyttäjäpalveluja tuottavassa yrityksessä tai itsenäisenä yrittäjänä.

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.

Perusteen nimi	Isännöinnin erikoisammattitutkinto
Määräyksen diaarinumero	OPH-1380-2017
Koulutuskoodit	Isännöinnin erikoisammattitutkinto (337113)
Voimaantulo	01.08.2017

SISÄLTÖ

1. Tutkinnon muodostuminen.	1
2. Tutkinnon osat.	2
2.1. Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta.	2
2.2. Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen.	3
2.3. Kehittämissuunnitelma isännöinnistä.	4
2.4. Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa.	6
3. Tutkinnon muodostuminen.	8
4. Tutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi.	9
5. Liite. Tutkinnon kuvaus (ei sisälly määräykseen).	10
5.1. Tutkinnon muodostuminen.	10
5.2. Tutkinnon suorittaneen osaaminen.	10
5.3. Tehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia.	10
5.4. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema.	10
5.5. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema.	10
5.6. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen).	10
5.7. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset.	11
5.8. Jatko-opintokelpoisuus.	11
5.9. Säädösperusta.	11
5.10. Tutkintotodistuksen voi säädösten mukaan saada seuraavilla tavoilla.	11
5.11. Pohjakoulutusvaatimukset.	11

1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin erikoisammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta tutkinnon osasta, jotka ovat **Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta** sekä **Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen**. Lisäksi tulee valita yksi valinnainen tutkinnon osa. Valittavina ovat tutkinnon osat **Kehittämissuunnitelma isännöinnistä**, **Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa** tai jokin pakollisista yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon tutkinnon osista.

PAKOLLISET TUTKINNON OSAT 2 KPL
Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta, P
Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen, P
VALINNAISET TUTKINNON OSAT 1 KPL
Kehittämissuunnitelma isännöinnistä
Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa
Tutkinnon osa yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta <i>Isännöinnin erikoisammattitutkinnon valinnaisena tutkinnon osana voi olla pakollinen tutkinnon osa yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnosta.</i>

2. Tutkinnon osat

2.1. Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA LAATII ISÄNNÖINTIKOHTEEN PALVELUSUUNNITELMAN.

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

TUTKINNON SUORITTAJA KOKOAA ISÄNNÖINTIKOHTEELLE PALVELUVERKOSTON.

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

TUTKINNON SUORITTAJA JOHTAA ISÄNNÖINTIKOHTEEN PALVELUVERKOSTOA.

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

TUTKINNON SUORITTAJA KEHITTÄÄ ISÄNNÖINTIKOHTTEEN PALVELUJA.

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa johtamalla isännöintikohteen palveluverkostoa ja tuottamalla sen avulla lisäarvoa sekä myönteisiä asiakaskokemuksia isännöintikohteen käyttäjille ja asiakkaille.

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

2.2. Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA JOHTAA ISÄNNÖINTIKOHTTEEN HALLINTOA.

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

TUTKINNON SUORITTAJA JOHTAA ISÄNNÖINTIKOHTEEN TALOUTTA.

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

TUTKINNON SUORITTAJA JOHTAA ISÄNNÖINTIKOHTEEN TEKNISTÄ ELINKAARTA.

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa johtamalla isännöintikohteen hallintoa, taloutta ja teknistä elinkaarta.

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

2.3. Kehittämissuunnitelma isännöinnistä

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA ARVIO VASTUUALUEENSA TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSIA.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">tunnistaa kehittämisen tarpeessa olevia asiakokonaisuuksiakokoaa saatavilla olevan tiedon kehittämiskohteiden nyky- ja tavoitetilastakeskustelee kehittämiskohteista työyhteisönsä ja keskeisten sidosryhmien kanssa, haastatellen ja verkostoituentekee keräämänsä tiedon perusteella johtopäätöksiä kehittämissuunnitelman vaihtoehtoista.

TUTKINNON SUORITTAJA VALITSEE KEHITTÄMISKOHTTEEN.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">esittelee ja perustelee kehittämissuunnitelman vaihtoehdot työyhteisölleen tai keskeisille sidosryhmillevalitsee työyhteisönsä tai keskeisten sidosryhmien kanssa kehittämiskohteen, josta laatii kehittämissuunnitelmanmäärittelee kehittämissuunnitelman tekemisessä tarvittavat resurssit.

TUTKINNON SUORITTAJA LAATII KEHITTÄMISSUUNNITELMAN.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">laatii valitusta kehittämiskohteesta kehittämissuunnitelmanraportoi kehittämissuunnitelman selkeällä ja havainnollisella tavallasitouttaa mukana olevat tahot kehittämissuunnitelman laatimiseen toimimalla vuorovaikutteisesti ja aktiivisestiarvioi työyhteisönsä tai sidosryhmien kanssa keskustelemalla kehittämissuunnitelman toteuttamisen vaikutuksia.

TUTKINNON SUORITTAJA VIESTII KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA KESKEISILLE SIDOSRYHMILLE.

Opiskelija tai tutkinnon suorittaja	
Hyväksytyt suorituksen kriteerit	<ul style="list-style-type: none">määrittelee kehittämissuunnitelman viestinnän kohderyhmätviestii suunnitelmasta kohderyhmille selkeästi, havainnollisesti ja vuorovaikutteisesti, monipuolisia viestintäkanavia käyttäen.

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa osaamisensa laatimalla kehittämissuunnitelman vastuualueellaan 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 tutkinnon suorittajan vastuualueella olevaan isännöintikohteeseen, työyhteisön prosessin kehittämiseen tai muuhun tutkinnon suorittajan vastuulla olevaan prosessiin tai sen kehittämiseen.

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

2.4. Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa

Ammattitaitovaatimukset

Tutkinnon suorittaja osaa

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

Arviointi

TUTKINNON SUORITTAJA VALMISTEE VAATIVAN PERUSPARANNUS- TAI KORJAUSHANKKEEN.

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

TUTKINNON SUORITTAJA HALLINNOI VAATIVAN PERUSPARANNUS- TAI KORJAUSHANKKEEN.

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

TUTKINNON SUORITTAJA KEHITTÄÄ OSAAMISTAAN VAATIVAN PERUSPARANNUS- TAI KORJAUSHANKKEEN HALLINNASSA.

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

Ammattitaidon osoittamistavat

Tutkinnon suorittaja osoittaa ammattitaitonsa 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 vaadittava ammattitaito ei ole arvioitavissa käytännön työtehtävissä, ammattitaidon osoittamista voidaan täydentää muilla tavoin siten, että ammattitaito tulee luotettavasti osoitettua.

3. Tutkinnon muodostuminen

4. Tutkinnon ammattitaitovaatimukset ja osaamisen arviointi

Tutkinnon osan ammattitaitovaatimukset määrittävät, mitä tutkinnon suorittajan tulee osata suorittaessaan kyseistä tutkinnon osaa. Tutkintotilaisuudessa osoitettava ammattitaito arvioidaan hyväksytyn suorituksen kriteerien mukaisesti. Ammattitaidon osoittamistavat määrittävät, mitä tutkinnon suorittaja tekee osoittaakseen ammattitaitonsa.

5. Liite. Tutkinnon kuvaus (ei sisälly määräkseen)

Tutkinnon perusteiden voimaantulopäivä 1.1.2018 (OPH-1380-2017)

5.1. Tutkinnon muodostuminen

Isännöinnin erikoisammattitutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta tutkinnon osasta, jotka ovat **Asiakaskokemuksen tuottaminen ja palveluverkoston hallinta** sekä **Tavoitteellinen kiinteistöjohtaminen**. Lisäksi tulee valita yksi valinnainen tutkinnon osa. Valittavina ovat tutkinnon osat **Kehittämissuunnitelma isännöinnistä**, **Toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa** tai jokin pakollisista yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon tutkinnon osista.

5.2. Tutkinnon suorittaneen osaaminen

Tutkinnon suorittaja kykenee vastaamaan 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.

5.3. Tehtäviä, joissa tutkinnon suorittanut voi toimia

Isännöinnin erikoisammattitutkinnon suorittaneella on vaativissa isännöinnin tehtävissä edellytettävä ammattitaito. Tutkinnon suorittanut voi toimia isännöitsijänä, kiinteistömanagerina, johto-, asiantuntija- tai kehitystehtävissä isännöintiyrityksessä, kiinteistön omistajayhteisössä tai omistaja- tai käyttäjäpalveluja tuottavassa yrityksessä tai itsenäisenä yrittäjänä.

5.4. Tutkintotodistuksen antajan nimi ja asema

Tutkintotodistuksen antaa Opetushallituksen asettama tutkintotoimikunta.

5.5. Tutkinnosta päättävän kansallisen/alueellisen viranomaisen nimi ja asema

Opetus- ja kulttuuriministeriö

Opetushallitus, opetus- ja kulttuuriministeriön alainen keskusvirasto

5.6. Tutkinnon taso (kansallinen tai kansainvälinen)

Kansallinen tutkintojen viitekehys 5

Eurooppalainen tutkintojen viitekehys 5

5.7. Arvosana-asteikko/hyväksymisvaatimukset

Hyväksytty/hylätty

5.8. Jatko-opintokelpoisuus

Tutkinto tuottaa kelpoisuuden korkeakouluopintoihin.

5.9. Säädosperusta

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

5.10. 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.

5.11. Pohjakoulutusvaatimukset

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