



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego**

KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH

**Administrator nieruchomości
(411001)**

Pracownicy biurowi

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1

Krajowy standard kompetencji zawodowych Administrator nieruchomości (411001)

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-122-8 (122)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich

00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99

e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego

26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65

e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

Spis treści

1. Dane identyfikacyjne zawodu	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
2. Opis zawodu	6
2.1. Synteza zawodu	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzenia/walidacji kompetencji	8
2.7. Zadania zawodowe	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych	9
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK	9
3. Opis kompetencji zawodowych	10
3.1. Wykonywanie czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości Kz1	10
3.2. Wykonywanie czynności związanych z obsługą techniczną nieruchomości Kz2	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS	12
4. Profil kompetencji kluczowych	13
5. Słownik	14

1. Dane identyfikacyjne zawodu

1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

411001 Administrator nieruchomości

Grupa wielka 4 – Pracownicy biurowi (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

Grupa elementarna 411001 – Pracownicy obsługi biurowej (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 4110 General office clerks).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

Sekcja L. Działalność związana z obsługą rynku pracy, Dział 68. Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości, Grupa 68.3. Działalność związana z obsługą rynku nieruchomości wykonywana na zlecenie.

1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 16 stanowiskach pracy w 5 przedsiębiorstwach (duże – 1, średnie – 1, małe – 3, w tym usługowe – 4, inne – 1), przeprowadzonych w kwietniu 2013 r.

Zespół Ekspercki:

- Piotr Machałowski – Consulting Property Management w Warszawie,
- Irmína Sabok – PL2012+ Sp. z o.o. w Warszawie,
- Hubert Massalski – Huba Hubert Massalski w Warszawie,
- Maciej Szyndler – Zespół Szkół Samochodowych i Licealnych nr 3 w Warszawie.

Ewaluatorzy:

- Kazimierz Korpowski – UNIKORP Kazimierz Korpowski w Gorzowie Wielkopolskim,
- Andrzej Sobczak – Centrum Nieruchomości „Polonia” w Szczecinie.

Recenzenci:

- Andrzej Bąk – CBRE Sp. z o.o. w Warszawie.
- Ryszard Źróbek – Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie,

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Waldemar Mazan (przewodniczący) – Konfederacja Budownictwa i Nieruchomości w Warszawie,
- Krzysztof Orzeszek – Związek Zawodowy „Budowlani” w Warszawie,
- Jerzy Putkiewicz – Polska Izba Inżynierów Budownictwa w Warszawie.

Data zatwierdzenia:

- 15.10.2013 r.

2. Opis zawodu

2.1. Synteza zawodu

Administrator nieruchomości wykonuje czynności pomocnicze związane z zarządzaniem nieruchomością powierzoną jego pieczy przez zarządcę lub właściciela nieruchomości.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu

Administrator nieruchomości dozoruje stan techniczny urządzeń i instalacji obiektu budowlanego i jego otoczenia, powierzonych jego pieczy przez zarządcę lub właściciela. Może uczestniczyć z polecenia zarządcy nieruchomości lub właściciela w okresowych, obligatoryjnych kontrolach stanu technicznego obiektu budowlanego i jego otoczenia. Wspiera zarządcę nieruchomości w zapewnieniu dostaw niezbędnych mediów. Obserwuje prace realizowane na terenie administrowanej nieruchomości. W przypadku stwierdzenia zjawisk niekorzystnych informuje swego bezpośredniego przełożonego. Współpracuje z zarządcą nieruchomości lub właścicielem przy realizacji zadań inwestycyjnych i remontowych. Odpowiada za czystość, porządek i stan bezpieczeństwa w administrowanym budynku. Współpracuje z księgowością lub bezpośrednim przełożonym przekazując dane potrzebne do rozliczania czynszu, zaliczek na opłaty i opłat za realizowane usługi: stany wodomierzy, liczników energii elektrycznej, ciepłomierzy. Wykonuje prace pomocnicze, jak prowadzenie dokumentacji administrowanych budynków, dokonywanie rozliczeń, nadzorowanie usuwania awarii i usterek, opracowywanie danych do projektu planu rzeczowo-finansowego robót i usług. Współpracuje z mieszkańcami w zakresie realizacji zadań zleconych przez przełożonych. Gromadzi informacje zgłaszane przez osoby zatrudnione w obsłudze obiektu oraz mieszkańców budynku i przekazuje je bezpośredniemu przełożonemu.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Praca administratora nieruchomości jest pracą wykonywaną w biurze oraz na terenie powierzonych jego pieczy nieruchomościach. Administrator nieruchomości wykorzystuje do pracy urządzenia biurowe: komputer, faks, kserokopiarkę, telefon, skaner, dyktafon, aparat fotograficzny. Zagrożenia zawodowe związane są ze stresem i pracą biu-

rową realizowaną w bezpośrednim kontakcie z właścicielami i użytkownikami lokali w administrowanej nieruchomości. Do najczęstszych chorób związanych ze sposobem wykonywania pracy biurowej należą: zespół chorób nerwicowych i kardiologicznych, a także narządów ruchu. Czas pracy administratora na ogół jest nienormowany i zależy od zakresu obowiązków oraz występowania usterek i awarii na terenie administrowanych nieruchomości.

2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu

Administrator nieruchomości powinien być rzetelny i sumienny. Niezbędna jest dobra organizacja pracy i dyscyplina. Administrator powinien mieć umiejętność słuchania innych i przekazywania komunikatów. Specyfika zawodu wymaga predyspozycji organizacyjnych, umiejętności pracy w zespole, budowania dobrych relacji z ludźmi. Praca administratora nieruchomości należy do lekkich, ale związanych ze stresem. Tym samym poza ogólną sprawnością fizyczną administrator musi być odporny psychicznie i umieć radzić sobie ze stresem wynikającym z licznych kontaktów z mieszkańcami, współpracownikami, wykonawcami robót i pracownikami administracji.

2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Osoby zainteresowane podjęciem zatrudnienia w zawodzie administratora nieruchomości powinny posiadać wykształcenie średnie (wskazany kierunek ekonomiczny). Pracodawcy chętnie zatrudniają osoby posiadające potwierdzoną co najmniej dwuletnią praktykę w zawodzie. Administrator powinien mieć ukończony kurs na administratora nieruchomości i świadectwo potwierdzające jego kwalifikacje do administrowania nieruchomością. Administrator powinien mieć zdolność do czynności prawnych. Wskazane jest, aby administrator miał opanowany język obcy na poziomie podstawowym np. angielski.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzenia/ walidacji kompetencji

Osoba pracująca w zawodzie administratora nieruchomości może podwyższyć kompetencje poprzez udział w seminariach, szkoleniach lub kursach specjalistycznych dotyczących gospodarowania nieruchomościami i rynku nieruchomości. Administrator z co najmniej dwuletnią praktyką na stanowisku administratora nieruchomości, po uzyskaniu wyższego wykształcenia pierwszego lub drugiego stopnia i ukończeniu kursu na zarządcę nieruchomości może pracować w zawodzie zarządcy nieruchomości.

2.7. Zadania zawodowe

- Z1 – Nadzorowanie stanu technicznego budynku, instalacji i urządzeń technicznych oraz czystości w administrowanych budynkach (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z2 – Sporządzanie wzorów dokumentów i przekazywanie ich do akceptacji przełożonym (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3 – Prowadzenie ewidencji i kartotek zasobów oraz dokumentacji nieruchomości (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4 – Przygotowywanie danych do rozliczeń mediów komunalnych (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z5 – Kontrolowanie i nadzorowanie jakości prac wykonanych w budynkach przez podwykonawców (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z6 – Współpracowanie z najemcami, przełożonym, podwykonawcami, administracją, urzędami i innymi służbami w zakresie obsługi nieruchomości (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z7 – Kontrolowanie poprawności sporządzania i realizowania umów (najmu, z serwisami/podwykonawcami) (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z8 – Nadzorowanie prac związanych z usuwaniem awarii i usterek technicznych (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z9 – Przygotowywanie informacji, zestawień i danych do planów budżetowych (finansowych) (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z10 – Nadzorowanie stanu nieruchomości w zakresie zgodności z przepisami BHP, ochrony ppoż. oraz ochrony środowiska (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).

2.8. Wykaz kompetencji zawodowych

Kz1 – Wykonywanie czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości (potrzebne do wykonywania zadań: Z2, Z3, Z4, Z6, Z7, Z9).

Kz2 – Wykonywanie czynności związanych z obsługą techniczną nieruchomości (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z5, Z6, Z8, Z10).

KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z10).

2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 4 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód administratora nieruchomości:

- 1) w zakresie wiedzy: zna poszerzony zbiór podstawowych faktów w zakresie stosowanych technologii, obowiązujących przepisów i procedur w zawodzie administratora nieruchomości; w określonych dziedzinach w szerszym zakresie zna fakty, zasady, złożone pojęcia, teorie i zależności uwarunkowania prowadzonej działalności obsługi nieruchomości;
- 2) w zakresie umiejętności: posiada umiejętności wymagane do realizacji niezbyt złożonych zadań bez instrukcji w pracy administratora nieruchomości; umie rozwiązywać niezbyt proste, nietypowe problemy w zmiennych warunkach; potrafi uczyć się samodzielnie w zorganizowanej formie; odbierać i formułować złożone wypowiedzi, także proste wypowiedzi w języku obcym.

3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

Wykonanie zadań zawodowych Z2, Z3, Z4, Z6, Z7, Z8 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz1.

3.1. Wykonywanie czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości Kz1

Wiedza – zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, pojęć i teorii oraz zależności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości, w szczególności zna:

- przepisy BHP, ochrony środowiska, ochrony ppoż. i ergonomii w zakresie czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości;
- przepisy związane z nieruchomościami (ustawy, rozporządzenia);
- przepisy ustawy prawo budowlane i przepisy wykonawcze;
- podstawy prawa cywilnego, administracyjnego, ochrony danych osobowych oraz zamówień publicznych;
- zasady gospodarki nieruchomościami, gospodarki mieszkaniowej i prawa spółdzielczego;
- regulaminy rozliczania mediów;
- zasady obiegu korespondencji i dokumentów;
- rodzaje dokumentów, umów;
- zasady opracowania instrukcji.

Umiejętności – wykonuje niezbyt złożone zadania związane z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- stosować przepisy BHP, ochrony środowiska, ochrony ppoż. i ergonomii w zakresie czynności związanych z prowadzeniem dokumentacji nieruchomości;
- stosować przepisy w zakresie pracy biurowej;
- prowadzić ewidencje zasobów nieruchomości;
- aktualizować rejestry i kartoteki ewidencji lokali;
- przygotowywać pisma dotyczące współpracy z klientami, przełożonym, podwykonawcami, administracją spółdzielni lub wspólnoty, urzędami;
- oceniać jakość i terminowość zleczanych usług dot. porządku i czystości;
- opracowywać samodzielnie proste instrukcje korzystania z budynku i jego otoczenia;
- gromadzić dane dotyczące dostaw mediów;

- przygotowywać dane do planów gospodarczych;
- posługiwać się dokumentacją dotyczącą umów najmu i umów z podwykonawcami/serwisami.

Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z5, Z6, Z8, Z10 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.

3.2. Wykonywanie czynności związanych z obsługą techniczną nieruchomości Kz2

Wiedza – zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, pojęć i teorii oraz zależności związanych z obsługą techniczną nieruchomości, w szczególności zna:

- przepisy związane z nieruchomościami dot. obrony cywilnej, BHP oraz ochrony ppoż. i ochrony środowiska;
- ustawę prawo budowlane i przepisy wykonawcze tj. warunki techniczne, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie, warunki techniczne użytkowania budynków mieszkalnych;
- zasady gospodarki nieruchomościami, gospodarki mieszkaniowej i prawa spółdzielczego;
- zasady użytkowania urządzeń i instalacji technicznych;
- podstawy analizy kosztów remontów, przebudów;
- zasady dokonywania przeglądów technicznych;
- rodzaje dokumentacji technicznej;

Umiejętności – wykonuje niezbyt złożone zadania związane z obsługą techniczną nieruchomości – w części bez instrukcji, często w zmiennych warunkach, w szczególności potrafi:

- przygotowywać stanowiska pracy podległych pracowników zgodnie z zasadami i przepisami BHP, ochrony ppoż. oraz ochrony środowiska;
- przestrzegać przepisy BHP, ochrony ppoż. oraz ochrony środowiska;
- posługiwać się dokumentacją techniczną instalacji i urządzeń zainstalowanych w nieruchomości;
- monitorować stan techniczny nieruchomości;
- rozróżniać wymagania techniczne wynikające z obowiązujących przepisów prawnych i zasad;
- gromadzić dokumentację wykonanych przeglądów technicznych, konserwacji i remontów;

- zasady monitorowania stanu technicznego.
- sporządzać harmonogramy konserwacji i remontów;
- rozwiązywać problemy techniczne najemców;
- przestrzegać procedur współpracy z podwykonawcami.

Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.

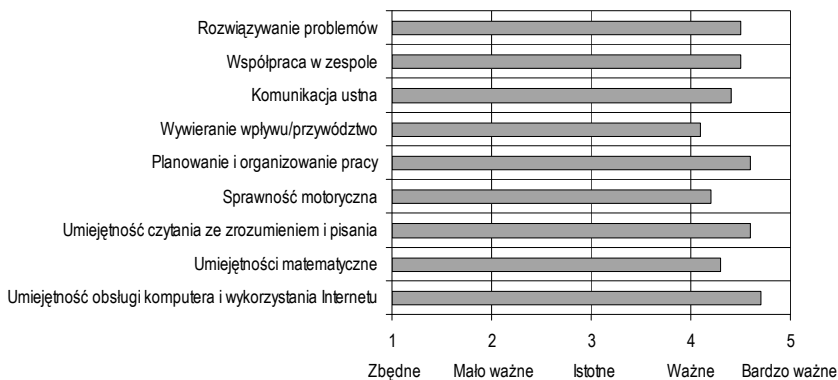
3.3. Kompetencje społeczne KzS:

- ponosi odpowiedzialność za obsługę techniczną i prowadzenie dokumentacji nieruchomości;
- działa i współdziała w zorganizowanych warunkach przy wykonywaniu pracy administratora nieruchomości;
- ocenia działania własne i osób, którymi kieruje na terenie nieruchomości;
- ponosi odpowiedzialności za skutki działań własnych i osób, którymi kieruje podczas wykonywania pracy administratora nieruchomości.

4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu administratora nieruchomości przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 411001 Administrator nieruchomości

5. Słownik

Zawód	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
Specjalność	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
Zadanie zawodowe	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
Kompetencje zawodowe	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
Wiedza	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Umiejętności	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Kompetencje społeczne	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
Kompetencje kluczowe	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
Standard kompetencji zawodowych	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
Kwalifikacja	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
Europejska Rama Kwalifikacji	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiające porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
Polska Rama Kwalifikacji	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
Krajowy System Kwalifikacji	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.