ZINTEGROWANY SYSTEM KWALIFIKACJI

PRODUKTY PILOTAŻOWEGO WDROŻENIA SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI DLA SEKTORA NIERUCHOMOŚCI

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
IBE kwalifikacje dla każdego
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

PRODUKTY

PILOTAŻOWEGO WDROŻENIA SEKTOROWEJ RAMY KWALIFIKACJI DLA SEKTORA NIERUCHOMOŚCI

SPIS TREŚCI

WSTĘP 4

OPIS STANOWISKA PRACY 5

ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI 6
ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY 6
WYMAGANIA KOMPETENCYJNE 7
WYMAGANIA DODATKOWE 12
OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH 13
ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI 40
ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY 40
WYMAGANIA KOMPETENCYJNE 41
INNE WYMAGANIA 43
OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH 44
SPECJALISTA DS. ROZLICZEŃ MEDIÓW 56
ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY 56
WYMAGANIA KOMPETENCYJNE 57
OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH 59
INSPEKTOR DS. TECHNICZNYCH 68
ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY 68
WYMAGANIA KOMPETENCYJNE 69
WYMAGANIA DODATKOWE 72
OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH 73
DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK) 92
ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY 92
WYMAGANIA KOMPETENCYJNE 92
OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH 96

REKRUTACJA I SELEKCJA KANDYDATÓW NA STANOWISKO PRACY 109

PRZYKŁADOWA KARTA STANOWISKA PRACY 110
PRZYKŁADOWY PLAN REKRUTACJI NA STANOWISKO PRACY 117
PRZYKŁADOWE OGŁOSZENIA O NABORZE 132
PRZYKŁADOWE NARZEDZIA REKRUTACJI 136
FORMULARZ OCENY DOKUMENTÓW I REFERENCJI 137
PRZYKŁADOWE ZADANIA PRAKTYCZNE 212
PRZYKŁADOWE SCENARIUSZE WYWIADU 222
PRZYKŁADOWE TESTY 233
WYNIKI PILOTAŻOWYCH REKRUTACJI 250
PRZYKŁADOWA KARTA KANDYDATA 251
PRZYKŁAD INDYWIDUALNEGO PLAN WDROŻENIA PRACOWNIKA 258

AUDYT KOMPETENCJI I ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH 262

LISTA KOMPETENCJI PRZEWIDZIANYCH DO AUDYTU 263
FORMULARZ SAMOOCENY PRACOWNIKA 267
FORMULARZ OCENY PRZEŁOŻONEGO 271
PRZYKŁAD WYPEŁNIONEJ KARTY AUDYTU KOMPETENCJI PRACOWNIKA 275
PRZYKŁAD WYPEŁNIONEJ KARTY ROZWOJU KOMPETENCJI PRACOWNIKA 279

WSTĘP

Niniejsze opracowanie zawiera wybrane produkty wypracowane w czasie prac nad pilotażowym wdrożeniem Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Nieruchomości (dalej: SRK N). Pilotażowe wdrożenie SRK N zrealizowane zostało w okresie czerwiec 2021 r. – listopad 2021 r., na zlecenie Instytutu Badań Edukacyjnych w ramach projektu *Wspieranie funkcjonowania i doskonalenie ZSK na rzecz wykorzystania oferowanych w nim rozwiązań do realizacji celów strategii rozwoju kraju* współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach PO WER. Prace pilotażowe przeprowadzone były w dwóch podmiotach: Dolnośląskim Stowarzyszeniu Zarządców Nieruchomości z siedzibą we Wrocławiu oraz AXI IMMO Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Przedsięwzięcie zostało zrealizowane przez konsorcjum EPRD Biuro Polityki Gospodarczej i Rozwoju Regionalnego Sp. z o.o. (Lider), Grupę Medium Sp. z o.o. Sp. k. (Partner) i MABEA Sp. z o.o. (Partner).

W trakcie pilotażu stworzono i przetestowano metodologię wykorzystania SRK N w wybranych procesach zarządzania zasobami ludzkimi, tj.:

- do formułowania opisów stanowisk opartych na wymaganiach kompetencyjnych,
- w procesie rekrutacji i selekcji kandydatów,
- do realizacji audytu kompetencji i analizy potrzeb szkoleniowych.

Efektem działań pilotażowych jest „Przewodnik wykorzystania Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Nieruchomości w zarządzaniu zasobami ludzkimi w podmiotach branżowych" (zawierający metodologię wykorzystania SRK N) oraz zawarte w niniejszym opracowaniu produkty powstałe w czasie testowania metodologii.
W szczególności opracowano opisy stanowisk dla stanowisk: (1) zarządca nieruchomości, (2) administrator nieruchomości, (3) specjalista ds. rozliczeń mediów, (4) inspektor ds. technicznych oraz (5) doradca nieruchomości komercyjnych (pośrednik).
Ponadto dla stanowisk 1-4 zaprojektowano proces rekrutacji i selekcji kandydatów wykorzystujący narzędzia rekrutacyjne oparte na zapisach SRK N. Natomiast dla stanowiska 5 zaprojektowano narzędzia do audytu kompetencji i planowania rozwoju kompetencji pracowników.

Niniejsze opracowanie podzielone jest na 3 części, odpowiadające procesom realizowanych w ramach pilotażowego wdrożenia SRK N. W każdej części zamieszczono przykładowe produkty pilotażowego wdrożenia SRK N.
Materiały zawarte w niniejszym opracowaniu mogą być, po odpowiednim dostosowaniu do specyfiki danego przedsiębiorstwa, wykorzystywane w części lub całości do projektowania i realizowania procesów zarządzania zasobami ludzkimi z wykorzystaniem SRK N.

OPIS STANOWISKA PRACY

Pierwszym działaniem w ramach pilotażowego wdrożenia Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Nieruchomości było działanie obejmujące opracowanie opisów stanowisk zawierających wymagania kompetencyjne. W ramach pilotażu opracowano opisy dla stanowisk:

- zarządca nieruchomości,
- administrator nieruchomości,
- specjalista ds. rozliczeń mediów,
- inspektor ds. technicznych,
- doradca nieruchomości komercyjnych (pośrednik).

W dalszej części opracowania zamieszczono dla każdego ze stanowisk, produkty obejmujące:

- **opis stanowiska** zawierający m.in. opis zadań zawodowych wykonywanych na stanowisku pracy, listę wymagań kompetencyjnych na stanowisku pracy,
- **opis wymagań kompetencyjne dla poszczególnych zadań** realizowanych na stanowisku pracy.

ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI

ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY

nazwa zadania	opis zadania
prowadzenie ewidencji nieruchomości	prowadzenie ewidencji w systemie informatycznym wspomagającym pracę zarządcy nieruchomości (w tym prowadzenie ewidencji właścicieli, liczby lokali, liczba osób zamieszkałych lokal, powierzchni itd.), wprowadzanie danych, aktualizacja itd.
obsługa formalno-prawna wspólnoty mieszkaniowej (bez uchwał)	rejestracja wspólnoty mieszkaniowej, określanie stanu prawnego (na podstawie informacji z ksiąg wieczystych), uzgadnianie ze wspólnotą mieszkaniową zasad przechowywania/niszczenia dokumentacji, przechowywanie i archiwizacja dokumentacji wspólnoty mieszkaniowej,
przygotowywanie, procedowanie i nadzór nad realizacją uchwał wspólnot mieszkaniowych	identyfikowanie sytuacji wymagających podjęcia uchwały, sporządzanie projektów uchwał, obsługa procesu głosowania, umieszczanie uchwał do głosowania, uchwał podjętych oraz innych dokumentów w iOK (internetowa Obsługa Klienta), prowadzenie rejestru uchwał, sporządzanie i podpisywanie zawiadomień o podjętych uchwałach, realizacja i nadzorowanie realizacji uchwał
obsługa klienta (właściciele, wspólnoty mieszkaniowe, najemcy, kontrahenci itp.)	identyfikowanie potrzeb klienta, komunikowanie się, udzielanie informacji, obsługa komunikatorów, przygotowanie, zwoływanie i obsługa spotkań i zebrań, protokołowanie zebrań i moderowanie dyskusji, prowadzenie mediacji, rozwiązywanie konfliktów
udział w integrowaniu społeczności lokalnej	identyfikacja potrzeb społeczności, organizacja wydarzeń (pikników itp.), prowadzenie działań informacyjno-promocyjnych, udział w wydarzeniach
zapewnienie dostaw usług i mediów	wybór dostawców, analiza zawieranych umów, przygotowanie i zawieranie umów, nadzór nad prawidłowym przebiegiem realizacji umów, optymalizacja kosztów, wyszukiwanie i porównywanie ofert
koordynowanie gospodarki odpadami	składanie deklaracji dotyczących gospodarowania odpadami, odprowadzanie "podatku śmieciowego", weryfikacja wypełniania obowiązków przez gminę, zapewnienie możliwości segregowania, nadzór nad poprawnym segregowaniem, organizowanie miejsc zbiórki odpadów komunalnych, remontowych i tzw. wielkogabarytowych
nadzór nad prawidłową realizacją umów dotyczących	negocjowanie umów, zawieranie umów, nadzór nad realizacją

reklam i innych pożytków w nieruchomościach	
naliczanie zobowiązań (właścicieli, najemców, kontrahentów)	naliczanie zobowiązań, wystawianie dokumentów (np. faktur), powiadamianie właścicieli/kontrahentów o wysokości zobowiązań, wprowadzanie do ewidencji
monitorowanie i windykacja należności	monitorowanie należności, zawieranie ugody z wierzycielami, negocjowanie i ustalanie trybu spłaty zobowiązań, podejmowanie decyzji o skierowaniu sprawy do windykacji sądowej, przygotowywanie dokumentów do pozwu
bieżące monitorowanie nieruchomości	przeprowadzanie przeglądów pod względem technicznym i sanitarno-porządkowym, identyfikowanie potrzeb w zakresie bieżącej konserwacji, identyfikowanie potrzeb remontowych i inwestycyjnych, dokumentowanie przeglądów
tworzenie oraz monitorowanie realizacji planów rzeczowo-finansowych	opracowywanie rocznych planów gospodarczo-finansowych, tworzenie planów remontowych rocznych i wieloletnich (rzeczowych i finansowych), poszukiwanie i pozyskiwanie dotacji/dofinansowań, monitorowanie wydatków, analiza i kontrola kosztów utrzymania nieruchomości wspólnej, informowanie właścicieli o konieczności zmiany planów i przygotowanie projektów zmian
obsługa sytuacji kryzysowych	informowanie odpowiednich służb, udzielanie informacji, udział w interwencjach, odbiór budynku po interwencji służb, podejmowanie odpowiednich działań - np. zapewnienie wody, gazu itd. w trakcie i po sytuacji kryzysowej
sporządzanie sprawozdań	przygotowywanie rocznego sprawozdania z działalności zarządcy, w tym sprawozdania finansowego oraz okresowych raportów i sprawozdań z wykonywanych czynności

WYMAGANIA KOMPETENCYJNE

(kompetencje zidentyfikowane z wykorzystaniem SRK N, ewentualnie inne kompetencje np. znajomość języków obcych)

MINIMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów
- źródła danych dotyczących nieruchomości, w tym danych podlegających wprowadzeniu do ewidencji nieruchomości
- typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach mieszkaniowych
- regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta
- wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych
- pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu
- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych

- odczytywać z aktów notarialnych, ksiąg wieczystych, protokołów i in. dane podlegające wprowadzeniu do ewidencji
- odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości
- dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości
- określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości
- przygotowywać i opracowywać dane do wprowadzenia do ewidencji nieruchomości
- wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami
- komunikowania się z dostawcami usług, mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów
- dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości
- przyjmowania odpowiedzialności za poprawne prowadzenie ewidencji nieruchomości oraz za skutki w tym finansowe, związane z przygotowywaniem uchwał wspólnot mieszkaniowych, sprawozdań i raportów oraz naliczaniem zobowiązań
- przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości
- rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności
- zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie prowadzenia ewidencji nieruchomości, obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych oraz wykonywania innych zadań związanych z zarządzaniem nieruchomością
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie

OPTYMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- czynniki i sytuacje zagrażające bezpieczeństwu ludzi i mienia w nieruchomościach
- skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach
- regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości
- regulacje prawne określające wymogi i sposoby postępowania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa nieruchomości w razie wystąpienia sytuacji kryzysowych
- zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości
- zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami
- rodzaje oraz koszty ubezpieczenia mienia i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej
- mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
- rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
- zasady opracowywania struktury finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
- metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości
- rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami
- zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości
- regulacje prawne związane z dochodzeniem roszczeń
- zasady i procedury windykowania należności w sektorze nieruchomości
- dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem

- zasady obsługi klienta, w tym obowiązujące u Pracodawcy
- zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach związanych z regulowaniem należności
- zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych
- zasady i procedury pozyskiwania dokumentacji niezbędnej do analizy stanu prawnego nieruchomości
- zasady i procedury sporządzania sprawozdań oraz dokumentacji z przeglądów nieruchomości
- zasady prowadzenia ewidencji nieruchomości
- zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji wspólnoty mieszkaniowej
- zasady sporządzania, rejestrowania i archiwizowania uchwał wspólnoty mieszkaniowej
- wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki
- regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości, w tym regulacje i przepisy określające obowiązki w zakresie przeglądów nieruchomości, regulacje prawne i wymogi dotyczące stanu higieniczno-sanitarnego nieruchomości oraz estetyki nieruchomości i jej otoczenia
- możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki
- regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami mieszkaniowymi
- rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)
- wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)
- zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw
- elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach
- rodzaje transakcji związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług, elementy umów i tryb zawierania umów związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług oraz gospodarowaniem odpadami
- wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach dotyczących zapewniania mediów i usług, zasady przekazywania przedmiotu umowy
- obowiązujące u Pracodawcy procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych
- oprogramowanie do obsługi ewidencji nieruchomości
- wynikające z zawartych umów o zarządzanie zapisy dotyczące bieżącego monitorowania nieruchomości, podejmowana uchwał, sporządzania sprawozdań i raportów, postępowania w sytuacjach kryzysowych
- zapisy dokumentów związanych z ubezpieczeniem nieruchomości
- wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące gospodarowania odpadami

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- koordynować działania sanitarno-porządkowe w sytuacjach kryzysowych
- realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb, dokonywać odbioru budynku po interwencji
- optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości
- rozliczać koszty utrzymania nieruchomości wspólnej
- monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością
- opracowywać i optymalizować wieloletnie plany rzeczowo- finansowe związane z gospodarowaniem nieruchomością
- tworzyć i optymalizować roczne plany rzeczowo-finansowe związane z utrzymaniem nieruchomości wspólnej

- monitorować należności, planować działania związane ze ściąganiem należności, identyfikować sprawy wymagające skierowania do windykacji sądowej
- negocjować ugody, opracowywać plany spłat należności, opracowywać metody spłaty należności adekwatne do danej sytuacji
- dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością
- identyfikować złożone potrzeby klienta
- dobierać elementy wyposażenia wnętrz oraz zagospodarowania otoczenia odpowiadające potrzebom użytkowników w oparciu o zasady i instrukcje
- opracowywać i przekazywać właścicielom i kontrahentom informacje o wysokości zobowiązań
- przekazywać informacje o projektowanych, procedowanych i podjętych uchwałach i o stanie realizacji uchwał wspólnoty mieszkaniowej oraz informacje dotyczące opracowywania, realizacji i aktualizowania planów
- przekazywać informacje w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu ludzi i mienia
- rozwiązywać sytuacje sporne związane z regulowaniem i windykacją należności
- koordynować działania wspólnoty w zakresie podejmowania uchwał, w tym identyfikować sytuacje wymagające podjęcia uchwał
- monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości, w tym realizację umów dotyczących reklam i innych pożytków oraz zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami
- nadzorować i koordynować działania mające na celu realizację podjętych uchwał
- organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych
- kompletować dokumenty na potrzeby pozwu dotyczącego windykacji należności
- opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej, dokumenty niezbędne do rejestracji wspólnoty mieszkaniowej, sprawozdania roczne oraz okresowe raporty i sprawozdania z działań w zakresie zarządzania nieruchomością mieszkaniową
- sporządzać dokumentację z przeglądów nieruchomości oraz dokumentację związaną z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontowymi i in.
- weryfikować sprawozdania finansowe dotyczące utrzymania nieruchomości
- identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu
- określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji
- planować drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji
- sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji oraz współpracować z działem technicznym w zakresie sporządzania planów przeglądów, napraw, remontów, modernizacji
- planować zapotrzebowanie na media nieruchomości mieszkaniowej, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów
- prowadzić ewidencję zużycia mediów, monitorować i analizować zużycie mediów
- określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym związane z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, gospodarowaniem odpadami
- określać potrzeby nieruchomości w zakresie zapewnienia prawidłowego stanu higieniczno-sanitarnego oraz estetyki nieruchomości
- określać zapotrzebowanie na usługi i media w trakcie i po ustąpieniu sytuacji kryzysowej w nieruchomości
- sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, gospodarowaniem odpadami
- tworzyć i optymalizować roczne plany rzeczowo-finansowe związane z utrzymaniem nieruchomości wspólnej
- ustalać warunki umów dotyczących miejsca składowania odpadów
- ustalać warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości

- koordynować proces zawierania transakcji dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości
- przygotowywać i przekazywać dokumenty związane z umowami dotyczącymi gospodarowania odpadami, w tym składać deklaracje dotyczące gospodarowania odpadami
- sporządzać umowy dotyczące reklam i innych pożytków
- dokonywać zgłoszenia rejestracyjnego wspólnoty mieszkaniowej we właściwych urzędach
- obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem
- organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej
- pozyskiwać źródła finansowania na realizację działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością
- wprowadzać dane do systemu DOM 5, weryfikować poprawność danych i aktualizować dane

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości
- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z regulowaniem i windykacją należności
- komunikowania się z kontrahentami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów
- komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości
- utrzymywania relacji z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami
- uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań konieczności podnoszenia świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego
- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z opracowywaniem i realizacją planów oraz kontrolą płynności finansowej i windykacją należności
- postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne
- postępowania zgodnie z zasadami etycznymi podczas opracowywania planów, w szczególności nie podejmowania zadań wykraczających poza posiadane kompetencje oraz powodujących konflikt interesów

POŻĄDANE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji
- zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi
- negocjować warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości
- planować i organizować wydarzenia i imprezy mające na celu integrację społeczności lokalnej

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- kształtowania więzi społecznych wśród klientów i użytkowników nieruchomości oraz tworzenie warunków do rozwoju społeczności lokalnych
- podejmowania działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego
- promowania w środowisku zawodowym oraz wśród klientów i użytkowników nieruchomości tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową

- wspierania działań mających na celu promowanie tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową

WYMAGANIA DODATKOWE

Dyspozycyjność w zakresie obsługi sytuacji kryzysowych

OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH

zadanie zawodowe	kategoria kompetencji	Poziom SRK N	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencje szczegółowe	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*
prowadzenie ewidencji nieruchomości	wiedza (zna i rozumie)	3	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach mieszkaniowych	M
		3	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości	M
		poza SRK N	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	oprogramowanie do obsługi ewidencji nieruchomości	O
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady prowadzenia ewidencji nieruchomości	O
	umiejętności (potrafi)	3	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów	odczytywać z aktów notarialnych, ksiąg wieczystych, protokołów i in. dane podlegające wprowadzeniu do ewidencji	M

			zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł		
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	przygotowywać i opracowywać dane do wprowadzenia do ewidencji nieruchomości	M
		poza SRK N	obsługiwać system informatyczny wspomagający pracę zarządcy nieruchomości	wprowadzać dane do systemu DOM 5, weryfikować poprawność danych i aktualizować dane	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za poprawne prowadzenie ewidencji nieruchomości	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności przy prowadzeniu ewidencji nieruchomości	M
obsługa formalno-prawna wspólnoty mieszkaniowej (bez uchwał)	wiedza (zna i rozumie)	3	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących nieruchomości	M
		4	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	O
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z	zasady i procedury pozyskiwania dokumentacji niezbędnej do analizy stanu prawnego nieruchomości	O

			nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)		
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji wspólnoty mieszkaniowej	O
	umiejętności (potrafi)	3	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytywać dane z ksiąg wieczystych	O
		4	dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości	dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości	M
		5	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości	M
		3	odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości	odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości	M

		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać dokumenty niezbędne do rejestracji wspólnoty mieszkaniowej	O
		poza SRK N	dokonywanie zgłoszenia rejestracyjnego wspólnoty mieszkaniowej we właściwych urzędach	dokonywać zgłoszenia rejestracyjnego wspólnoty mieszkaniowej we właściwych urzędach	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	3	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych	M
przygotowywanie, procedowanie i nadzór nad realizacją uchwał wspólnot mieszkaniowych	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	O

		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania, rejestrowania i archiwizowania uchwał wspólnoty mieszkaniowej	O
		poza SRK N	zapisy umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zapisy dotyczące podejmowania uchwał	O
	umiejętności (potrafi)	6	koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości	koordynować działania wspólnoty w zakresie podejmowania uchwał, w tym identyfikować sytuacje wymagające podjęcia uchwał	O
		6	koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości	nadzorować i koordynować działania mające na celu realizację podjętych uchwał	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej	O
		3	przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	przekazywać informacje o projektowanych, procedowanych i podjętych uchwałach oraz o stanie realizacji uchwał wspólnoty mieszkaniowej	O

	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, związane z przygotowywaniem uchwał wspólnot mieszkaniowych	M
		3	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych	M
obsługa klienta (właściciele, wspólnoty mieszkaniowe, najemcy, kontrahenci itp.)	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	M
		5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	O
		3	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta, w tym obowiązujące u Pracodawcy	O
		4	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	O

		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	P
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	O
		6	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	P
	umiejętności (potrafi)	4	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	M
		4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	M
		4	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	M
		5	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	M
		6	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z	P

			różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	
		poza SRK N	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	O
		poza SRK N	organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami	M
		5	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	O
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M
udział w integrowaniu społeczności lokalnej	wiedza (zna i rozumie)	5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	M
	umiejętności (potrafi)	5	identyfikować złożone potrzeby klienta, planować badania opinii oraz satysfakcji użytkowników nieruchomości	identyfikować złożone potrzeby klienta	O

		poza SRK N	planować i organizować wydarzenia i imprezy mające na celu integrację społeczności lokalnej	planować i organizować wydarzenia i imprezy mające na celu integrację społeczności lokalnej	P
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań konieczności podnoszenia świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań konieczności podnoszenia świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	O
		5	podejmowania działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	podejmowania działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	P
		6	wspierania działań mających na celu promowanie tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową	wspierania działań mających na celu promowanie tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową	P
		7	promowania w środowisku zawodowym oraz wśród klientów i użytkowników nieruchomości tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową	promowania w środowisku zawodowym oraz wśród klientów i użytkowników nieruchomości tolerancji i otwartości na różnorodność, np. kulturową, pokoleniową	P

		6	dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości	dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości	O
		7	kształtowania więzi społecznych wśród klientów i użytkowników nieruchomości oraz tworzenie warunków do rozwoju społeczności lokalnych	kształtowania więzi społecznych wśród klientów i użytkowników nieruchomości oraz tworzenie warunków do rozwoju społeczności lokalnych	P
zapewnienie dostaw usług i mediów	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	O
		3	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	rodzaje transakcji związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług, elementy umów i tryb zawierania umów związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług	O
		4	wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach w transakcjach dotyczących nieruchomości, zasady przekazywania przedmiotu umowy	wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach dotyczących zapewniania mediów i usług, zasady przekazywania przedmiotu umowy	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np.	O

			(np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	
		5	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw	O
	umiejętności (potrafi)	6	planować zapotrzebowanie na media, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	planować zapotrzebowanie na media nieruchomości mieszkaniowej	O
		4	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	O
		5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym związane z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	O
		6	tworzyć plany związane z utrzymaniem nieruchomości, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną	tworzyć plany związane z utrzymaniem nieruchomości, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem	O

			nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	
		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	O
		4	dobierać elementy wyposażenia wnętrz oraz zagospodarowania otoczenia odpowiadające potrzebom użytkowników w oparciu o zasady i instrukcje	dobierać elementy wyposażenia wnętrz oraz zagospodarowania otoczenia odpowiadające potrzebom użytkowników w oparciu o zasady i instrukcje	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	5	utrzymywania relacji z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	utrzymywania relacji z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	O
koordynowanie gospodarki odpadami	wiedza (zna i rozumie)	3	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	elementy umów i tryb zawierania umów związanych z gospodarowaniem odpadami	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	O

		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami	O
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami	O
		poza SRK N	treść zawartych umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące gospodarowania odpadami	O
	umiejętności (potrafi)	4	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług w zakresie gospodarowania odpadami	O
		5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	O
		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami	O

		6	koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	O
		5	ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty	ustalać warunki umów dotyczących miejsca składowania odpadów	O
		5	koordynować proces zawierania transakcji	przygotowywać i przekazywać dokumenty związane z umowami dotyczącymi gospodarowania odpadami, w tym składać deklaracje dotyczące gospodarowania odpadami	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami usług, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	O
nadzór nad prawidłową realizacją umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	wiedza (zna i rozumie)	3	przeznaczenie i funkcje nieruchomości	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	O
		4	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości na różne cele	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	O
		3	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	O

		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	O
	umiejętności (potrafi)	5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację umów dotyczących reklam i innych pożytków	O
		5	ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty	ustalać warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	O
		6	negocjować warunki transakcji	negocjować warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	P
		3	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	sporządzać umowy dotyczące reklam i innych pożytków	O
		5	koordynować proces zawierania transakcji	koordynować proces zawierania transakcji dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z kontrahentami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	O

naliczanie zobowiązań (właścicieli, najemców, kontrahentów)	wiedza (zna i rozumie)	3	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	O
		4	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości	O
	umiejętności (potrafi)	5	monitorować i analizować zużycie mediów	prowadzić ewidencję zużycia mediów, monitorować i analizować zużycie mediów	O
		4	rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych	rozliczać koszty utrzymania nieruchomości wspólnej	O
		5	formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem	opracowywać i przekazywać właścicielom i kontrahentom informacje o wysokości zobowiązań	O
		poza SRK N	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	M

	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	M
monitorowanie i windykacja należności	wiedza (zna i rozumie)	5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach związanych z regulowaniem należności	O
		4	zasady i procedury windykowania należności w sektorze nieruchomości	zasady i procedury windykowania należności w sektorze nieruchomości	O
		5	regulacje prawne związane z zarządzaniem należnościami w sektorze nieruchomości	regulacje prawne związane z dochodzeniem roszczeń	O
	umiejętności (potrafi)	5	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne związane z regulowaniem i windykacją należności	O
		5	monitorować należności, planować działania związane ze ściąganiem należności	monitorować należności, planować działania związane ze ściąganiem należności, identyfikować sprawy wymagające skierowania do windykacji sądowej	O

		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	kompletować dokumenty na potrzeby pozwu dotyczącego windykacji należności	O
		6	negocjować ugody, opracowywać plany spłat należności, opracowywać metody spłaty należności adekwatne do danej sytuacji	negocjować ugody, opracowywać plany spłat należności, opracowywać metody spłaty należności adekwatne do danej sytuacji	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą płynności finansowej i windykacją należności	O
		4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z regulowaniem i windykacją należności	O
bieżące monitorowanie nieruchomości	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości, w tym regulacje i przepisy określające obowiązki w zakresie przeglądów nieruchomości, regulacje prawne i wymogi dotyczące stanu higieniczno-sanitarnego nieruchomości oraz estetyki nieruchomości i jej otoczenia	O

		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady i procedury sporządzania dokumentacji z przeglądów nieruchomości	O
		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	O
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	O
		poza SRK N	zapisy z umów	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zapisy dotyczące bieżącego monitorowania nieruchomości	O
	umiejętności (potrafi)	4	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu	O
		3	planować i wykonywać drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	planować drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	O
		5	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	O

		5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać potrzeby nieruchomości w zakresie zapewnienia prawidłowego stanu higieniczno-sanitarnego oraz estetyki nieruchomości	O
		6	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	współpracować z działem technicznym w zakresie sporządzania planów przeglądów, napraw, remontów, modernizacji	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać dokumentację z przeglądów nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	M
		3	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa	M

tworzenie oraz monitorowanie realizacji planów rzeczowo-finansowych	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	O
	wiedza (zna i rozumie)	5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	O
		6	instrumenty, w tym kontrakty, gwarancje, rękojmie i ubezpieczenia, ograniczające ryzyko związane z nieruchomościami	rodzaje oraz koszty ubezpieczenia mienia i ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej	O
		5	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	O
		4	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	O
		5	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	O

		6	zasady opracowywania struktury finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	zasady opracowywania struktury finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	O
	umiejętności (potrafi)	6	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji	O
		6	planować zapotrzebowanie na media, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	O
		6	tworzyć plany związane z utrzymaniem nieruchomości, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	tworzyć i optymalizować roczne plany rzeczowo-finansowe związane z utrzymaniem nieruchomości wspólnej	O
		6	opracowywać i optymalizować plany finansowe związane z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością		O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać dokumentację związaną z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontowymi i in.	O

		3	przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	przekazywać klientowi informacje dotyczące opracowywania, realizacji i aktualizowania planów	O
		5	optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości	optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości	O
		5	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	O
		7	opracowywać i optymalizować wieloletnie plany finansowe związane z gospodarowaniem nieruchomością	opracowywać i optymalizować wieloletnie plany rzeczowo- finansowe związane z gospodarowaniem nieruchomością	O
		5	dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	O
		poza SRK N	pozyskiwać źródła finansowania	pozyskiwać źródła finansowania na realizację działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z opracowywaniem i realizacją planów	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	postępowania zgodnie z zasadami etycznymi przy podejmowaniu zadań zawodowych, w szczególności nie podejmowania zadań	postępowania zgodnie z zasadami etycznymi podczas opracowywania planów, w szczególności nie podejmowania zadań wykraczających	O

			wykraczających poza posiadane kompetencje oraz powodujących konflikt interesów	poza posiadane kompetencje oraz powodujących konflikt interesów	
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	O
obsługa sytuacji kryzysowych	wiedza (zna i rozumie)	4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	O
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi i sposoby postępowania w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa nieruchomości w razie wystąpienia sytuacji kryzysowych	O
		4	czynniki i sytuacje zagrażające bezpieczeństwu ludzi i mienia w nieruchomościach	czynniki i sytuacje zagrażające bezpieczeństwu ludzi i mienia w nieruchomościach	O
		6	skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach	skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach	O
		poza SRK N	wewnątrzfirmowe procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych	obowiązujące u Pracodawcy procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych	O
		poza SRK N	zapisy umów o zarządzanie, zapisy polis ubezpieczeniowych	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zapisy dotyczące postępowania w sytuacjach kryzysowych, zapisy dokumentów	O

				związanych z ubezpieczeniem nieruchomości	
	umiejętności (potrafi)	5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać zapotrzebowanie na usługi i media w trakcie i po ustąpieniu sytuacji kryzysowej w nieruchomości	O
		3	przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	przekazywać informacje w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu ludzi i mienia	O
		3	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb, dokonywać odbioru budynku po interwencji	O
		4	wykonywać działania związane z zabezpieczeniem miejsca wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu ludzi i mienia	koordynować działania sanitarno-porządkowe w sytuacjach kryzysowych	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	M
		5	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	M

		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M
sporządzanie sprawozdań	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami mieszkaniowymi	O
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady i procedury sporządzania sprawozdań	O
		5	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	metody rozliczania kosztów funkcjonowania nieruchomości	O
		poza SRK N	zapisy umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zapisy dotyczące sporządzania sprawozdań i raportów	O
	umiejętności (potrafi)	5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat	opracowywać sprawozdania roczne oraz okresowe raporty i sprawozdania z	O

			szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	działań w zakresie zarządzania nieruchomością mieszkaniową	
		6	weryfikować dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	weryfikować sprawozdania finansowe dotyczące utrzymania nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, związane z przygotowywaniem sprawozdań i raportów	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego sporządzania sprawozdań i raportów, z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	M

ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI

ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY

nazwa zadania	opis zadania
obsługa ewidencji nieruchomości	wprowadzanie i aktualizacja danych dotyczących lokali i mieszkańców w systemie informatycznym, sporządzanie informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych
obsługa formalno-prawna wspólnoty mieszkaniowej	organizowanie/planowanie, przygotowywanie, prowadzenie i dokumentowanie zebrań wspólnoty mieszkaniowej, obsługa WM w zakresie korespondencji (m.in. z usługodawcami, dostawcami mediów, służbami, jednostkami organizacyjnymi JST), przygotowywanie i procedowanie uchwał wspólnoty mieszkaniowej, przygotowywanie dokumentacji podczas przyjęcia nowej wspólnoty mieszkaniowej, przygotowywanie dokumentacji zdawczo-odbiorczej przy zmianie zarządcy
obsługa klienta	komunikowanie się, udzielanie informacji, przyjmowanie skarg i zgłoszeń właścicieli, pośredniczenie w sytuacjach konfliktowych między klientami, rozwiązywanie konfliktów, korespondencja z właścicielami w sytuacji nieprzestrzegania zasad współżycia, regulaminu itp., zgłaszanie potrzeby interwencji odpowiednich służb (Straż Miejska, Policja i in.), wprowadzanie i udostępnianie informacji oraz dokumentów za pośrednictwem systemów informatycznych
nadzór nad usługami eksploatacyjnymi (m.in. utrzymania czystości, utrzymania zieleni, deratyzacji, dezynsekcji, dezynfekcji)	sporządzanie umów (na podstawie wzorów) i nadzór nad realizacją umów i zleceń dotyczących usług eksploatacyjnych, organizacja i odbiór zleconych usług, weryfikacja otrzymanych faktur, współpraca z działem księgowości w zakresie kontroli kosztów
obsługa umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	przygotowywanie umów (wg wzoru) dotyczących pożytków w nieruchomościach, monitorowanie realizacji umów
obsługa nieruchomości w zakresie gospodarowania odpadami	współpraca z firmami wywożącymi odpady komunalne, np. zgłaszanie uszkodzonych pojemników i ich wymiana, podstawianie pojemników na odpady wielkogabarytowe i inne, organizacja zbiórki, nadzorowanie realizacji usług przez firmy wywożące odpady, zgłaszanie nieprawidłowości, organizacja miejsca gromadzenia odpadów (np. dzierżawa), przygotowanie dokumentacji dotyczącej miejsca gromadzenia odpadów, zapewnienie utrzymania miejsca w odpowiednim stanie (np. dojazd, czystość)
naliczanie zobowiązań	prowadzenie ewidencji zużycia mediów, kalkulacja zobowiązań, powiadamianie właścicieli i kontrahentów o wysokości opłat, aktualizacja wysokości opłat

WYMAGANIA KOMPETENCYJNE

(kompetencje zidentyfikowane z wykorzystaniem SRK N, ewentualnie inne kompetencje np. znajomość języków obcych)

MINIMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- zasady obsługi klienta
- źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości
- przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych
- pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu
- odczytywać dane dotyczące lokali i mieszkańców podlegające wprowadzeniu do ewidencji
- monitorować realizację usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów dotyczących reklam i innych pożytków
- odczytywać zużycie mediów na podstawie dokumentów
- sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową oraz usług w zakresie gospodarowania odpadami
- obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem
- wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości oraz z kontrahentami
- komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości
- komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in.
- komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów
- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań i wprowadzaniem danych do ewidencji nieruchomości
- zachowania szczególnej staranności i rzetelności podczas wykonywania zadań
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi

OPTYMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami
- regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami
- rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami
- zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości
- dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem
- zasady ochrony danych osobowych mieszkańców, właścicieli i najemców

- zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- źródła danych dotyczących nieruchomości
- zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych
- zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej
- możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki
- wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki
- systemy informatyczne wspomagające zarządzanie nieruchomością
- regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych
- lokalnie obowiązujące przepisy w zakresie utrzymania czystości i porządku
- lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z użytkowaniem lokali (np. koncesje)
- wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do podejmowania decyzji przez, w imieniu i na rzecz wspólnoty mieszkaniowej
- elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami
- wynikające z zawartych umów na zarządzanie uprawnienia i zasady podejmowania decyzji
- wynikające z zawartych umów na zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące eksploatacji nieruchomości oraz gospodarowania odpadami

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne
- naliczać wysokość opłat związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości wspólnej oraz kosztami mediów i usług komunalnych
- opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i kontrahentów o wysokości zobowiązań
- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych
- odczytywać informacje z ksiąg wieczystych, map geodezyjnych i in. niezbędne do zlecenia usług eksploatacyjnych
- organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych
- sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych
- opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej, w tym dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, dokumentację zdawczo-odbiorczą
- prowadzić ewidencję zużycia mediów
- określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami
- sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne oraz umowy dotyczące reklam i innych pożytków
- wprowadzać dane do systemu informatycznego, weryfikować poprawność, aktualizować dane, generować raporty i zestawienia
- planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej
- obsługiwać przeznaczone dla sektora nieruchomości systemy informatyczne do komunikacji z klientem

POŻĄDANE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji

- wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)
- zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi

INNE WYMAGANIA

- Dyspozycyjność w zakresie obsługi sytuacji kryzysowych występujących w nieruchomościach

OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH

zadanie zawodowe	kategoria kompetencji	Poziom SRK N	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencje szczegółowe	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*
obsługa ewidencji nieruchomości	wiedza (zna i rozumie)	3	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości	M
		poza SRK N	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	O
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych	O
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady ochrony danych osobowych mieszkańców, właścicieli i najemców	O
	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map,	odczytywać dane dotyczące lokali i mieszkańców podlegające wprowadzeniu do ewidencji	M

			planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł		
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych	O
		poza SRK N	obsługiwać system informatyczny wspomagający zarządzanie nieruchomością	wprowadzać dane do systemu informatycznego, weryfikować poprawność, aktualizować dane, generować raporty i zestawienia	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za poprawne wprowadzanie danych do ewidencji nieruchomości	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności przy prowadzeniu ewidencji nieruchomości	M
obsługa formalno-prawna wspólnoty mieszkaniowej	wiedza (zna i rozumie)	5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	O

		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do podejmowania decyzji przez, w imieniu i na rzecz wspólnoty mieszkaniowej	O
		5	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw	P
		poza SRK N	zapisy umów na zarządzanie	wynikające z zawartych umów na zarządzanie uprawnienia i zasady podejmowania decyzji	O
	umiejętności (potrafi)	5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, np. dokumentację zgłoszeniową nowego podmiotu, dokumentację zdawczo-odbiorczą	O

		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej	O
		poza SRK N	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	3	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in.	M
obsługa klienta	wiedza (zna i rozumie)	3	zasady obsługi klienta	obowiązujące u Pracodawcy zasady obsługi klienta	O
		4	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	O
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,	O

				zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	
		6	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	P
	umiejętności (potrafi)	4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	M
		4	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	M
		5	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	O
		6	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	P
		poza SRK N	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać powszechnie stosowane narzędzia i serwisy do komunikacji (typu Skype, WhatsUp, i in.)	M
		poza SRK N	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać przeznaczone dla sektora nieruchomości systemy	O

				informatyczne do komunikacji z klientem	
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	M
		5	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	M
nadzór nad usługami eksploatacyjnymi (m.in. utrzymania czystości, utrzymania zieleni, deratyzacji, dezynsekcji, dezynfekcji)	wiedza (zna i rozumie)	3	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących nieruchomości	O
		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku	M

		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	lokalnie obowiązujące przepisy w zakresie utrzymania czystości i porządku	O
		poza SRK N	treść zawartych umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące eksploatacji nieruchomości	O
	umiejętności (potrafi)	3	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytywać informacje z ksiąg wieczystych, map geodezyjnych i in. niezbędne do zlecenia usług eksploatacyjnych	O
		4	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	O
		3	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne	O
		poza SRK N	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać	M

				obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	
		3	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne	O
		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację usług eksploatacyjnych	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami usług, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	M
obsługa umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	wiedza (zna i rozumie)	3	przeznaczenie i funkcje nieruchomości	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne pożytki	O
		4	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości na różne cele	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne pożytki	O
		4	podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)	O

		3	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	P
	umiejętności (potrafi)	5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację umów dotyczących reklam i innych pożytków	M
		3	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	sporządzać wg wzoru umowy dotyczące reklam i innych pożytków	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z kontrahentami	M
obsługa nieruchomości w zakresie gospodarowania odpadami	wiedza (zna i rozumie)	3	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	elementy umów i tryb zawierania umów związanych z gospodarowaniem odpadami	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo,	P

			świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	
		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami	O
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami	O
		poza SRK N	treść zawartych umów na zarządzanie	wynikające z zawartych umów na zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące gospodarowania odpadami	O
	umiejętności (potrafi)	4	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług w zakresie gospodarowania odpadami	M
		5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	O
		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami	O

		6	koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami usług, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	M
naliczanie zobowiązań	wiedza (zna i rozumie)	3	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	O
		4	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości	O
	umiejętności (potrafi)	3	odczytywać zużycie mediów	odczytywać zużycie mediów na podstawie dokumentów	M
		5	monitorować i analizować zużycie mediów	prowadzić ewidencję zużycia mediów	O
		4	rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych	naliczać wysokość opłat związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości wspólnej oraz kosztami mediów i usług komunalnych	O
		5	formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania	opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i	O

			nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem	kontrahentów o wysokości zobowiązań	
		poza SRK N	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	M

SPECJALISTA DS. ROZLICZEŃ MEDIÓW

ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY

nazwa zadania	opis zadania
obsługa ewidencji urządzeń pomiarowych mediów	odczytywanie wskazań urządzeń pomiarowych, wprowadzanie i aktualizacja danych urządzeń pomiarowych (numery oraz stany) do systemu rozliczającego, monitorowanie legalizacji urządzeń pomiarowych
kontrola zużycia mediów	prowadzenie ewidencji i monitorowanie zużycia mediów, wykrywanie nieprawidłowych zużyć (m.in. na podstawie zużyć poprzednich okresów), ustalanie przyczyn nieprawidłowego zużycia mediów, podejmowanie działań zgodnie z procedurami wynikającymi z przepisów prawa, regulaminów, umów i in., w tym powiadamianie odpowiednich osób i podmiotów, zgłaszanie roszczeń o odszkodowanie
rozliczanie kosztów mediów	rozliczanie kosztów mediów na podstawie otrzymanych faktur kosztowych, obowiązujących regulacji prawnych i regulaminów wspólnot mieszkaniowych, z uwzględnieniem infrastruktury nieruchomości, przebiegu instalacji wodno-kanalizacyjnej, cieplnej, podłączenia lokali do pionów itp., analiza zaliczkowego pokrycia kosztów, ustalanie wysokości wpłat i naliczanie zaliczek za dostawę mediów
obsługa klienta	komunikowanie się, udzielanie informacji, prowadzenie korespondencji, przyjmowanie skarg i zgłoszeń właścicieli w zakresie rozliczeń mediów, pozyskiwanie odczytów liczników indywidualnych, przygotowywanie i przekazywanie powiadomień, organizacja zebrań wspólnot mieszkaniowych dotyczących w szczególności spraw rozliczeń mediów (organizowanie, prowadzenie i dokumentowanie zebrań wspólnoty mieszkaniowej)
nadzór nad prawidłową realizacją umów oraz współpraca z podmiotami zewnętrznymi	współpraca i korespondencja z podmiotami zewnętrznymi (np. dostawcami mediów i firmami zajmującymi się rozliczaniem mediów oraz odczytami zdalnymi), w tym nadzór nad prawidłową realizacją umów w zakresie dostaw i rozliczeń mediów, kontrolowanie terminowości oraz prawidłowości przesyłanych odczytów oraz rozliczeń, przekazywanie informacji o zużyciu mediów, składanie reklamacji, przygotowywanie wniosków np. o anulowanie kosztów ścieków w czasie awaryjnego wycieku wody
optymalizacja kosztów poboru i zużycia mediów	wdrażanie zaleceń z audytów energetycznych, proponowanie rozwiązań technologicznych, organizacyjnych, formalno-prawnych i in. mających na celu optymalizację kosztów poboru i zużycia mediów

WYMAGANIA KOMPETENCYJNE

(kompetencje zidentyfikowane z wykorzystaniem SRK N, ewentualnie inne kompetencje np. znajomość języków obcych)

MINIMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wykrycia nieprawidłowego zużycia mediów lub nieprawidłowego funkcjonowania urządzeń pomiarowych
- zasady obsługi klienta
- zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych związanych z rozliczaniem mediów
- źródła danych dotyczących zaopatrzenia nieruchomości w media
- rodzaje mediów dostarczanych do nieruchomości mieszkaniowych oraz sposoby ich dostarczania
- obowiązki informacyjne w zakresie rozliczania kosztów mediów
- czynniki wpływające na zużycie mediów w nieruchomościach mieszkalnych, w tym czynniki powodujące nieprawidłowe zużycie mediów

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- wyjaśniać klientowi zagadnienia związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów
- opracowywać i przekazywać informacje związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów
- odczytywać zużycie mediów (w tym: bezpośrednio z urządzeń pomiarowych, na podstawie zgłoszeń, na podstawie list odczytowych dostarczonych przez podmioty zewnętrzne)
- obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji (np. Skype, Messenger itp.)
- posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z zużyciem i rozliczaniem kosztów mediów
- komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów
- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z rozliczaniem kosztów mediów
- rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi

OPTYMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- metody rozliczania kosztów mediów w nieruchomościach mieszkaniowych
- zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych
- funkcje i elementy infrastruktury służącej do dystrybucji i pomiaru zużycia mediów, rozwiązania w zakresie dystrybuowania mediów w nieruchomości
- regulacje prawne dotyczące sposobu rozliczania mediów w nieruchomościach mieszkaniowych
- oprogramowanie służące do rozliczania kosztów mediów
- regulacje prawne dotyczące: funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych, legalizacji urządzeń pomiarowych
- wynikające z zawartych umów warunki realizacji usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- identyfikować nieprawidłowości w zużyciu mediów
- realizować wynikające z przepisów i regulaminów wewnętrznych procedury i działania w sytuacji nieprawidłowego zużycia mediów
- rozliczać koszty mediów w nieruchomościach mieszkaniowych na podstawie otrzymanych faktur kosztowych, obowiązujących regulacji prawnych i regulaminów wspólnot mieszkaniowych
- analizować zaliczkowe pokrycie kosztów, ustalać wysokość wpłat i naliczać zaliczki za dostawę mediów
- odczytać informacje dotyczące infrastruktury do dystrybucji mediów w danej nieruchomości
- monitorować legalizację urządzeń pomiarowych
- monitorować realizację umów w zakresie dostarczania i rozliczania mediów
- opracowywać informacje, wnioski i inne dokumenty związane z realizacją usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów
- identyfikować przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów wynikające z usterek i nieprawidłowości stanu technicznego nieruchomości
- prowadzić ewidencję zużycia mediów
- monitorować i analizować zużycie mediów, wskazywać przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów
- monitorować pozyskiwanie informacji o wskazaniach indywidualnych urządzeń pomiarowych od użytkowników nieruchomości
- planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej dotyczące w szczególności spraw rozliczeń mediów
- posługiwać się oprogramowaniem służącym do rozliczania mediów w zakresie wprowadzania i aktualizowania danych dotyczących numerów i stanów urządzeń pomiarowych, kosztów mediów oraz w zakresie rozliczania kosztów mediów

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą zużycia mediów

POŻĄDANE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów
- trendy w zakresie rozwiązań organizacyjnych oraz technologii wspomagających działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- optymalizować koszty poboru i zużycia mediów, w tym dobierać rozwiązania mające na celu optymalizację kosztów poboru i zużycia mediów
- określać kryteria optymalizacji kosztów poboru i zużycia mediów
- oceniać rozwiązania techniczne, technologiczne i organizacyjne pod kątem ich wpływu na koszt poboru i zużycia mediów oraz możliwości wdrożenia i eksploatowania
- tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów
- opracowywać długoterminowe strategie optymalizacji zużycia mediów

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne
- uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań skutków oddziaływania nieruchomości na otoczenie, w tym środowisko naturalne

OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH

zadanie zawodowe	kategoria kompetencji	Poziom SRK N	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencje szczegółowe	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*
obsługa ewidencji urządzeń pomiarowych mediów	wiedza (zna i rozumie)	6	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne i informatyczne wspomagające eksploatację nieruchomości	oprogramowanie służące do rozliczania kosztów mediów	O
		3	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących zaopatrzenia nieruchomości w media	M
		3	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	rodzaje mediów dostarczanych do nieruchomości mieszkaniowych oraz sposoby ich dostarczania	M
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne dotyczące legalizacji urządzeń pomiarowych	O
	umiejętności (potrafi)	3	odczytywać zużycie mediów	odczytywać zużycie mediów (w tym: bezpośrednio z urządzeń pomiarowych, na podstawie zgłoszeń, na podstawie list odczytowych dostarczonych przez podmioty zewnętrzne)	M

		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować legalizację urządzeń pomiarowych	O
		poza SRK N	posługiwać się pakietem aplikacji biurowych (Excel)	wprowadzać dane, sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	M
		poza SRK N	posługiwanie się specjalistycznym programem wspierającym rozliczanie mediów	posługiwać się oprogramowaniem służącym do rozliczania mediów w zakresie wprowadzania i aktualizowania danych dotyczących numerów i stanów urządzeń pomiarowych	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego prowadzenia ewidencji urządzeń pomiarowych	M
kontrola zużycia mediów	wiedza (zna i rozumie)	3	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wykrycia nadnormatywnego zużycia mediów lub nieprawidłowego funkcjonowania urządzeń pomiarowych	M
		4	czynniki zewnętrzne wpływające na wizerunek, wartość i funkcjonalność nieruchomości	czynniki wpływające na zużycie mediów w nieruchomościach mieszkalnych, w tym czynniki powodujące nieprawidłowe zużycie mediów	M
	umiejętności (potrafi)	5	monitorować i analizować zużycie mediów	prowadzić ewidencję zużycia mediów	O

		5	monitorować i analizować zużycie mediów	monitorować i analizować zużycie mediów, wskazywać przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów	O
		4	identyfikować zagrożenia wpływające na nieruchomość	identyfikować nieprawidłowości w zużyciu mediów	O
		4	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów wynikające z usterek i nieprawidłowości stanu technicznego nieruchomości	O
		3	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować wynikające z przepisów i regulaminów wewnętrznych procedury i działania w sytuacji nieprawidłowego zużycia mediów	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą zużycia mediów	O
		3	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M
rozliczanie kosztów mediów	wiedza (zna i rozumie)	3	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	funkcje i elementy infrastruktury służącej do dystrybucji i pomiaru zużycia mediów, rozwiązania w	*O*

				zakresie dystrybuowania mediów w nieruchomości	
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne dotyczące sposobu rozliczania mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	*O*
		6	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne i informatyczne wspomagające eksploatację nieruchomości	oprogramowanie służące do rozliczania mediów	O
		5	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	metody rozliczania kosztów mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	O
	umiejętności (potrafi)	3	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytać informacje dotyczące infrastruktury do dystrybucji mediów w danej nieruchomości	O
		4	rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych	rozliczać koszty mediów w nieruchomościach mieszkaniowych na podstawie otrzymanych faktur kosztowych, obowiązujących regulacji prawnych i regulaminów wspólnot mieszkaniowych	O
		5	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	analizować zaliczkowe pokrycie kosztów, ustalać wysokość wpłat i naliczać zaliczki za dostawę mediów	O

		poza SRK N	posługiwać się pakietem aplikacji biurowych (Excel)	wprowadzać dane, wykonywać obliczenia, sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	M
		poza SRK N	posługiwanie się specjalistycznym programem wspierającym rozliczanie mediów	posługiwać się oprogramowaniem do rozliczania mediów w zakresie wprowadzania i aktualizowania danych dotyczących kosztów mediów oraz rozliczania kosztów mediów	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z rozliczaniem kosztów mediów	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	M
obsługa klienta	wiedza (zna i rozumie)	3	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta	M
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych związanych z rozliczaniem mediów	M
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	O

		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	O
		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące eksploatacji nieruchomości, procedury, zasady i metody dokumentowania skutków awarii	obowiązki informacyjne w zakresie rozliczania kosztów mediów	M
	umiejętności (potrafi)	4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	M
		5	formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem	opracowywać i przekazywać informacje związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	M
		poza SRK N	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	M
		poza SRK N	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej dotyczące w szczególności spraw rozliczeń mediów	O
		poza SRK N	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu	M

		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować pozyskiwanie informacji o wskazaniach indywidualnych urządzeń pomiarowych od użytkowników nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z zużyciem i rozliczaniem kosztów mediów	M
nadzór nad prawidłową realizacją umów oraz współpraca z podmiotami zewnętrznymi	wiedza (zna i rozumie)	poza SRK N	wynikające z zawartych umów warunki realizacji usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	wynikające z zawartych umów warunki realizacji usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	O
	umiejętności (potrafi)	5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację umów w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać informacje, wnioski i inne dokumenty związane z realizacją usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami usług, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	M
optymalizacja kosztów poboru i zużycia mediów	wiedza (zna i rozumie)	6	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu,	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów	P

			gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną		
		7	trendy w zakresie rozwiązań organizacyjnych oraz technologii wspomagających działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	trendy w zakresie rozwiązań organizacyjnych oraz technologii wspomagających działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów	P
	umiejętności (potrafi)	7	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	oceniać rozwiązania techniczne, technologiczne i organizacyjne pod kątem ich wpływu na koszt poboru i zużycia mediów oraz możliwości wdrożenia i eksploatowania	P
		6	planować zapotrzebowanie na media, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	P
		7	opracowywać długoterminowe strategie optymalizacji zużycia mediów	opracowywać długoterminowe strategie optymalizacji zużycia mediów	P
		5	optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości	optymalizować koszty poboru i zużycia mediów, w tym dobierać rozwiązania mające na celu optymalizację kosztów poboru i zużycia mediów	P
		6	określać kryteria optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	określać kryteria optymalizacji kosztów poboru i zużycia mediów	P
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	4	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii	P

				oraz nowe rozwiązania organizacyjne	
		4	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań skutków oddziaływania nieruchomości na otoczenie, w tym środowisko naturalne i społeczność lokalną	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań skutków oddziaływania nieruchomości na otoczenie, w tym środowisko naturalne	P

INSPEKTOR DS. TECHNICZNYCH

ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY

nazwa zadania	opis zadania
nadzór nad terminowym wykonywaniem obowiązkowych kontroli budynków i przeglądów wynikających z przepisów art 62 Prawa budowlanego	nadzór nad realizacją umów w zakresie wykonywania okresowych kontroli i przeglądów (m.in. przegląd instalacji gazowej, tzw. przegląd 5 letni), powiadamianie organów nadzoru budowlanego o wynikach kontroli
monitorowanie stanu technicznego nieruchomości, w tym wykonywanie okresowych kontroli zgodnie z art 61 Prawa budowlanego	przeprowadzanie okresowych kontroli sprawdzających stan techniczny, przeprowadzanie wizji technicznych w budynkach, w tym sporządzanie dokumentacji z przeprowadzonych wizji (notatki, dokumentacja fotograficzna i in.), identyfikacja potrzeb klienta oraz kwalifikowanie konieczności wykonania prac oraz ich zlecanie w ramach środków posiadanych przez klienta, sporządzanie specyfikacji i wstępnej wyceny niezbędnych prac, nadzór nad prawidłową realizacją umów związanych z utrzymaniem nieruchomości w zakresie elementów wyposażenia budynków wymagających serwisu (np. domofony, anteny zbiorcze, monitoring, bramy garażowe, dźwigi, przepompownie), nadzór nad prawidłowym wykonywaniem prac zleconych w ramach środków przewidzianych na konserwację oraz egzekwowanie zawartych umów z wykonawcami, rozliczanie zrealizowanych prac wraz z monitorowaniem środków przewidzianych na ten cel w planie rzeczowo-finansowym
usuwanie awarii w celu zapewnienia dostawy mediów	usuwanie awarii na wewnętrznych instalacjach mających wpływ na dostawę mediów w celu zapewnienia bezpiecznego użytkowania nieruchomości, nadzór nad usuwaniem awarii, kontakt z dostawcami, powiadamianie właścicieli i użytkowników nieruchomości
przygotowywanie i procedowanie uchwał wspólnot mieszkaniowych	identyfikowanie sytuacji wymagających podjęcia uchwały w zakresie utrzymania stanu technicznego budynku, sporządzanie projektów uchwał i współpraca z zarządcą w celu ich procedowania
obsługa klienta (właściciele, wspólnoty mieszkaniowe, najemcy, kontrahenci itp.)	identyfikowanie potrzeb klienta, przyjmowanie zgłoszeń, udzielanie informacji, prowadzenie korespondencji, obsługa komunikatorów, identyfikacja potrzeby zwołania spotkań i zebrań, protokołowanie zebrań i moderowanie dyskusji, prowadzenie mediacji, rozwiązywanie konfliktów

monitorowanie realizacji remontów	analizowanie dokumentacji technicznej planowanych remontów, opiniowanie dokumentacji technicznej przedłożonej przez użytkowników lokali w zakresie wykonania remontu ingerującego w części wspólne, opiniowanie projektów budowlanych prac zleconych przez wspólnotę mieszkaniową, realizacja działań związanych z uzyskaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń, dokonywaniem zgłoszeń wynikających z przepisów Prawa Budowlanego, nadzór nad terminową realizacją umów dotyczących remontów, sprawowanie nadzoru inwestorskiego i rozliczanie prac, monitorowanie przebiegu prac w ramach remontów
prowadzenie dokumentacji związanej z utrzymaniem nieruchomości, w tym prowadzenie książki obiektu budowlanego	prowadzenie książki obiektu budowlanego, w tym dokonywanie wpisów o przeprowadzonych przeglądach, kontrolach, remontach, wykonanej dokumentacji projektowej i in., sporządzanie dokumentacji związanej z utrzymaniem nieruchomości, archiwizowanie dokumentacji związanej z wykonanymi remontami (np. projekty, audyty, umowy) oraz korespondencji zgodnie z zasadami określonymi przez Pracodawcę
obsługa szkód z polis ubezpieczeniowych klientów	prowadzenie spraw związanych z odszkodowaniami z tytułu posiadanych polis ubezpieczeniowych, zgłaszanie szkód zgodnie z procedurami określonymi przez ubezpieczyciela
tworzenie planów rzeczowo-finansowych	opracowywanie rocznych planów gospodarczo-finansowych, tworzenie planów remontowych rocznych i wieloletnich (rzeczowych i finansowych), formułowanie zaleceń w zakresie źródeł finansowania (np. dotacje/dofinansowania, kredyty), monitorowanie wydatkowania środków wynikających z przyjętych planów oraz informowanie zarządcy nieruchomości o konieczności zmiany planu, współpraca z zarządcą nieruchomości (i innymi pracownikami) w zakresie sporządzania planów gospodarczych, określania potrzeb remontowych, przekazywania lub przejmowania nieruchomości oraz innych zadań związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości
obsługa sytuacji kryzysowych	udział w interwencjach (na wezwania policji, straży pożarnej, Centrum Zarządzania Kryzysowego lub innych instytucji), udzielanie informacji, współpraca z zarządcą nieruchomości w zakresie podejmowania działań w sytuacji kryzysowej

WYMAGANIA KOMPETENCYJNE

(kompetencje zidentyfikowane z wykorzystaniem SRK N, ewentualnie inne kompetencje np. znajomość języków obcych)

MINIMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia oraz ich stanu technicznego zapewniających bezpieczeństwo nieruchomości

- zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania i opiniowania dokumentacji związanej z pracami remontowymi w nieruchomości mieszkaniowej
- zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego
- funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości zapewniającej dostawę mediów do nieruchomości
- regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości
- procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego
- przepisy prawa budowlanego w zakresie obowiązkowych przeglądów i kontroli obiektu budowlanego
- regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami
- warunki pozwolenia na budowę, specyfikację techniczną wykonania i odbioru robót oraz projekt budowy
- właściwości wyrobów budowlanych i prawidłowego ich stosowania
- zalecenia i wymogi organów i urzędów w stosunku do wykonywanych robót oraz obiektów budowlanych na budowie
- zasady dobierania optymalnych technologii wykonania robót budowlano-montażowych
- zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego
- zasady opracowywania dokumentacji projektowej oraz dokumentacji budowy

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- realizować procedury postępowania w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów
- realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zawiadamiać zarządcę nieruchomości, zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb
- identyfikować koszty realizacji napraw, remontów i modernizacji
- wykonywać i dokumentować (sporządzać notatki, dokumentację fotograficzną itp.) wizję lokalną
- sprawować nadzór nad terminową realizacją umów dotyczących remontów, sprawować nadzór inwestorski i rozliczać prace, monitorować przebieg prac w ramach remontów
- prowadzić książkę obiektu budowlanego
- współpracować z zarządcą nieruchomości podczas realizacji działań w sytuacjach kryzysowych
- usuwać awarie na wewnętrznych instalacjach mających wpływ na dostawę mediów
- określać potrzeby w zakresie usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami
- sporządzać specyfikację usług serwisowych oraz związanych z konserwacją i naprawami
- realizować działania związane z uzyskaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń, dokonywać zgłoszeń wynikających z przepisów Prawa Budowlanego

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości
- komunikowania się z usługodawcami, dostawcami mediów, ubezpieczycielami, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów prawa i zapisów umów
- dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości
- współpracy z zarządcą nieruchomości oraz innymi osobami realizującymi zadania związane z obsługą sytuacji kryzysowych
- zachowania szczególnej staranności i rzetelności przy wykonywaniu zadań zawodowych
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie

OPTYMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach
- dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne zwiększające bezpieczeństwo nieruchomości
- zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości, w tym zasady postępowania oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów
- dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną
- zasady zgłaszania szkód i dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia nieruchomości
- mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
- rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
- dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne dotyczące dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami
- dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne wykorzystywane do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku
- potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów w zakresie stanu technicznego
- dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem
- zasady obsługi klienta, w tym obowiązujące u Pracodawcy
- zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych
- zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych
- elementy środowiska wewnętrznego budynku oddziaływujące na zdrowie, komfort i dobrostan użytkowników nieruchomości
- zasady sporządzania uchwał wspólnoty mieszkaniowej
- procedury, zasady i metody dokumentowania szkód w celu dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia
- regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych
- zasady kosztorysowania prac naprawczych i remontów
- obowiązujące u Pracodawcy procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych
- zapisy planów rzeczowo-finansowych, procedury wydatkowania środków
- zapisy umów o zarządzanie, zapisy umów z wykonawcami, ubezpieczycielami

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- ustalać priorytety w zakresie napraw, remontów i modernizacji
- monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych w zakresie wydatkowania środków związanych z utrzymaniem i modernizacją stanu technicznego nieruchomości
- monitorować wydatkowanie środków przewidzianych w planach rzeczowo-finansowych na bieżące utrzymanie stanu technicznego nieruchomości
- identyfikować potrzeby klienta dotyczące stanu technicznego nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia, na podstawie informacji uzyskanych od klienta
- przekazywać informacje w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu ludzi i mienia, w tym w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów
- wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych w zakresie utrzymania stanu technicznego nieruchomości
- dokumentować szkody
- monitorować przebieg usuwania awarii zakłócających dostawę mediów

- monitorować realizację usług związanych z obowiązkowymi przeglądami i kontrolami obiektu budowlanego
- zlecać i monitorować realizację usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami
- identyfikować sytuacje wymagające podjęcia uchwały i opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej w zakresie utrzymania stanu technicznego
- opracowywać dokumentację na potrzeby dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia nieruchomości
- sporządzać dokumentację związaną z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontowymi i in.
- sporządzać dokumentację związaną z planowanymi i realizowanymi remontami części wspólnych nieruchomości
- sporządzać dokumentację związaną z utrzymaniem nieruchomości, archiwizować dokumentację związaną z wykonanymi remontami (np. projekty, audyty, umowy)
- weryfikować i opiniować dokumentację techniczną planowanych remontów
- identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu
- analizować stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego infrastruktury i wyposażenia nieruchomości
- formułować zalecenia w zakresie napraw, remontów i modernizacji
- identyfikować elementy nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia wymagające napraw, remontów lub modernizacji
- sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji
- sporządzać wstępną wycenę prac w zakresie konserwacji i napraw
- sprawdzać projekt budowy pod względem formalnym
- obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z monitorowaniem realizacji planów oraz działań związanych z obsługą szkód z polis ubezpieczeniowych
- przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości
- postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne.

POŻĄDANE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji
- oprogramowanie do kosztorysowania robót budowlanych

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- formułować zalecenia związane z doborem źródeł finansowania poszczególnych działań związanych z naprawami, remontami i modernizacją
- pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu
- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych
- rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych

WYMAGANIA DODATKOWE

- Wykształcenie techniczne minimum średnie
- Dyspozycyjność w zakresie obsługi sytuacji kryzysowych

OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH

zadanie zawodowe	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencje szczegółowe	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*
Nadzór nad terminowym wykonywaniem obowiązkowych kontroli budynków i przeglądów wynikających z przepisów art 62 Prawa budowlanego	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	przepisy prawa budowlanego w zakresie obowiązkowych przeglądów i kontroli obiektu budowlanego	M
	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację usług związanych z obowiązkowymi przeglądami i kontrolami obiektu budowlanego	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa	M
		4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w związku z realizowanymi przeglądami i kontrolami budynków (np. w kwestii udostępnienia lokalu podczas kontroli)	M

		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M
Monitorowanie stanu technicznego nieruchomości, w tym wykonywanie okresowych kontroli zgodnie z art 61 Prawa budowlanego	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	przepisy prawa budowlanego w zakresie przeprowadzania okresowych kontroli sprawdzających stan techniczny	M
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	M
		5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	O
		4	elementy środowiska wewnętrznego budynku oddziaływujące na zdrowie, komfort i dobrostan użytkowników nieruchomości	elementy środowiska wewnętrznego budynku oddziaływujące na zdrowie, komfort i dobrostan użytkowników nieruchomości	O
		5	regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia oraz ich stanu technicznego zapewniających bezpieczeństwo nieruchomości	M

		4	zasady sporządzania zapotrzebowania przy pracach naprawczych i konserwacyjnych na sprzęt oraz wyroby budowlane i rozliczania ich zużycia	zasady kosztorysowania prac naprawczych i remontów	O
		6	programy i narzędzia informatyczne dedykowane dla budownictwa	oprogramowanie do kosztorysowania robót budowlanych	P
		poza SRK N	zapisy umów na zarządzanie, zapisy umów z wykonawcami	zapisy umów na zarządzanie, zapisy umów z wykonawcami	O
		poza SRK N	zapisy planów rzeczowo-finansowych, procedury wydatkowania środków	zapisy planów rzeczowo-finansowych, procedury wydatkowania środków	O
	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	wykonywać i dokumentować (sporządzać notatki, dokumentację fotograficzną itp.) wizję lokalną	M
		4	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu	O
		5	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	analizować stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego infrastruktury i wyposażenia nieruchomości	O
		5	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	identyfikować elementy nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia wymagające napraw, remontów lub modernizacji	O

		4	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby właścicieli i użytkowników nieruchomości związane ze stanem technicznym nieruchomości	O
		4	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług serwisowych oraz związanych z konserwacją i naprawami	M
		5	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać potrzeby w zakresie usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami	M
		4	sporządzać przedmiar robót budowlano-montażowych, kosztorysy prostych obiektów budowlanych i zestawienia nakładów rzeczowych związanych z ich realizacją	sporządzać wstępną wycenę prac w zakresie konserwacji i napraw	O
		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	zlecać i monitorować realizację usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami	O
		5	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	monitorować wydatkowanie środków przewidzianych w planach rzeczowo-finansowych na bieżące utrzymanie stanu technicznego nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	M

		5	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	O
		4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z usługodawcami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów prawa i zapisów umów	M
Usuwanie awarii w celu zapewnienia dostawy mediów	wiedza (zna i rozumie)	*3*	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości zapewniającej dostawę mediów do nieruchomości	M
		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady postępowania oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów	O
	umiejętności (potrafi)	*3*	planować i wykonywać drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	usuwać awarie na wewnętrznych instalacjach mających wpływ na dostawę mediów	M

		5	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować przebieg usuwania awarii zakłócających dostawę mediów	O
		3	przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	przekazywać informacje w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów	O
		3	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury postępowania w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	M
		5	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	O
		4	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	M

		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z usługodawcami, dostawcami mediów i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów prawa i zapisów umów	M
Przygotowywanie i procedowanie uchwał wspólnot mieszkaniowych	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	O
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania uchwał wspólnoty mieszkaniowej	O
		poza SRK N	zapisy umów na zarządzanie	wynikające z zawartych umów na zarządzanie zapisy dotyczące podejmowania uchwał	O
	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	identyfikować sytuacje wymagające podjęcia uchwały i opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej w zakresie utrzymania stanu technicznego	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów na zarządzanie	M

		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych	M
Obsługa klienta (właściciele, wspólnoty mieszkaniowe, najemcy, kontrahenci itp.)	wiedza (zna i rozumie)	*5*	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	O
		3	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta, w tym obowiązujące u Pracodawcy	O
		4	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	O
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	O
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	O
		6	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	P
	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby klienta dotyczące stanu technicznego nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia, na podstawie informacji uzyskanych od klienta	O

		4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych w zakresie utrzymania stanu technicznego nieruchomości	O
		4	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	P
		5	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	P
		6	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych	P
		poza SRK N	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M

Monitorowanie realizacji remontów	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady dobierania optymalnych technologii wykonania robót budowlano-montażowych	zasady dobierania optymalnych technologii wykonania robót budowlano-montażowych	M
		4	właściwości wyrobów budowlanych i prawidłowego ich stosowania	właściwości wyrobów budowlanych i prawidłowego ich stosowania	M
		5	-zasady tworzenia budowlanej dokumentacji projektowej oraz uzyskiwania dokumentów potrzebnych dla prowadzenia robót budowlano-montażowych, wymagających pozwolenia administracji budowlanej na ich prowadzenie - zasady opracowywania dokumentacji budowy, w szczególności: pozwolenia na budowę, dziennika budowy, dziennika montażu, protokołów odbiorów, dopuszczeń, sprawdzeń	zasady opracowywania dokumentacji projektowej oraz dokumentacji budowy	M
		5	warunki pozwolenia na budowę, specyfikację techniczną wykonania i odbioru robót oraz projekt budowy	warunki pozwolenia na budowę, specyfikację techniczną wykonania i odbioru robót oraz projekt budowy	M
		5	zalecenia i wymogi organów i urzędów w stosunku do wykonywanych robót oraz obiektów budowlanych na budowie	zalecenia i wymogi organów i urzędów w stosunku do wykonywanych robót oraz obiektów budowlanych na budowie	M

		4	podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	M
		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	M
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania i opiniowania dokumentacji związanej z pracami remontowymi w nieruchomości **mieszkaniowej**	M
		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	O
	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	sprawować nadzór nad terminową realizacją umów dotyczących remontów, sprawować nadzór inwestorski i rozliczać prace, monitorować przebieg prac w ramach remontów	M

		4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące kwestii formalno-prawnych i technicznych związanych z remontami	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać dokumentację związaną z planowanymi i realizowanymi remontami części wspólnych nieruchomości	O
		6	weryfikować dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	weryfikować i opiniować dokumentację techniczną planowanych remontów	O
		poza SRK N	dokonywać zgłoszenia prac	realizować działania związane z uzyskaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń, dokonywać zgłoszeń wynikających z przepisów Prawa Budowlanego	M
			sprawdzać projekt budowy pod względem formalnym	sprawdzać projekt budowy pod względem formalnym	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	M
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z usługodawcami, dostawcami mediów, służbami i urzędami	M

Prowadzenie dokumentacji związanej z utrzymaniem nieruchomości, w tym prowadzenie książki obiektu budowlanego	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego	M
		5	zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego	zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego	M
	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	prowadzić książkę obiektu budowlanego	M
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać dokumentację związaną z utrzymaniem nieruchomości, archiwizować dokumentację związaną z wykonanymi remontami (np. projekty, audyty, umowy)	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa	M
		3	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie prowadzenia dokumentacji związanej z utrzymaniem nieruchomości	M

Obsługa szkód z polis ubezpieczeniowych klientów	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady zabezpieczania przed ryzykiem związanym z nieruchomościami	zasady zgłaszania szkód i dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia nieruchomości	O
		4	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące eksploatacji nieruchomości, procedury, zasady i metody dokumentowania skutków awarii	procedury, zasady i metody dokumentowania szkód w celu dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia	O
		poza SRK N	zapisy umów na zarządzanie i umów z ubezpieczycielami	zapisy umów na zarządzanie i umów z ubezpieczycielami	O
	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	dokumentować szkody	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać dokumentację na potrzeby dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia nieruchomości	O
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z obsługą szkód z polis ubezpieczeniowych	O

		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z ubezpieczycielami	M
Tworzenie planów rzeczowo-finansowych	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	M
		5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów w zakresie stanu technicznego	O
		4	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	O
		5	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	O
		6	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne wykorzystywane do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne wykorzystywane do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku	O

		6	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne dotyczące dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne dotyczące dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami	O
		6	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne zwiększające bezpieczeństwo nieruchomości	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne zwiększające bezpieczeństwo nieruchomości	O
		6	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	O
	umiejętności (potrafi)	*6*	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji	O
		5	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	formułować zalecenia w zakresie napraw, remontów i modernizacji	O
		5	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać dokumentację związaną z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontowymi i in.	O

		4	identyfikować koszty realizacji inwestycji w nieruchomości	identyfikować koszty realizacji napraw, remontów i modernizacji	M
		5	dobierać i operacjonalizować kryteria realizacji inwestycji w nieruchomości	ustalać priorytety w zakresie napraw, remontów i modernizacji	O
		5	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych w zakresie wydatkowania środków związanych z utrzymaniem i modernizacją stanu technicznego nieruchomości	O
		5	dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	formułować zalecenia związane z doborem źródeł finansowania poszczególnych działań związanych z naprawami, remontami i modernizacją	P
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z monitorowaniem realizacji planów	O
		4	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	O
Obsługa sytuacji kryzysowych	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	O

		6	skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach	skutki wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa ludzi i mienia w nieruchomościach	O
		poza SRK N	wewnątrzfirmowe procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych	obowiązujące u Pracodawcy procedury postępowania w sytuacjach kryzysowych	O
	umiejętności (potrafi)	*3*	przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	przekazywać informacje w sytuacjach zagrażających bezpieczeństwu ludzi i mienia	O
		3	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zawiadamiać zarządcę nieruchomości, zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb	M
		4	wykonywać działania związane z zabezpieczeniem miejsca wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu ludzi i mienia	współpracować z zarządcą nieruchomości podczas realizacji działań w sytuacjach kryzysowych	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	M

		5	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	O
		4	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	M
		3	działania zespołowego w zakresie wykonywanych zadań zawodowych	współpracy z zarządcą nieruchomości oraz innymi osobami realizującymi zadania związane z obsługą sytuacji kryzysowych	M

DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)

ZADANIA WYKONYWANE NA STANOWISKU PRACY

nazwa zadania	opis zadania
Pozyskanie kontrahentów	Działania zmierzające do pozyskania do bazy klientów podmiotów zainteresowanych najmem/ wynajmem/ nabyciem/ sprzedażą nieruchomości komercyjnych
Analiza nieruchomości	Analiza „red flag" dokumentów nieruchomości takich jak: księgi wieczyste, wypis i wyrys z ewidencji, zapisy miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, pozwolenia na budowę, pozwolenia na użytkowanie
Zabezpieczenie transakcji	Zabezpieczenie transakcji poprzez zawarcie z klientem stosownych umów pośrednictwa i współpracy
Koordynacja procesu RFI i RFP	Uzyskanie podstawowych parametrów zapotrzebowania od klienta, stworzenie i dystrybucja zapytania ofertowego, organizacja i uczestnictwo w wizytacjach nieruchomości do bazy i nieruchomości dla klienta dedykowanego
Analiza finansowa	Wykonanie analiz porównawczych ofert i analiz finansowych
Usługi doradcze w procesie negocjacji i zamknięcia	Prowadzenie procesu negocjacji warunków biznesowych i komercyjnych w umowie, doradztwo w zakresie rynkowych standardów zapisów umów, koordynacja procesu zamknięcia transakcji i rozliczenia wynagrodzenia prowizyjnego

WYMAGANIA KOMPETENCYJNE

(kompetencje zidentyfikowane z wykorzystaniem SRK N, ewentualnie inne kompetencje np. znajomość języków obcych)

MINIMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- etapy sprzedaży
- sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)
- potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych
- standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS
- zasady obsługi klienta
- podstawową dokumentację niezbędną do analizy nieruchomości np. księgi wieczyste, wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków, z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, pozwolenia i in.
- przeznaczenie i funkcje nieruchomości
- typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach
- rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)

- typy podmiotów działających na rynku nieruchomości
- podział nieruchomości komercyjnych na nieruchomości magazynowe, produkcyjne, logistyczne, biurowe, usługowe, mix-use
- dane rynkowe dotyczące nieruchomości stanowiące benchmarki w procesach negocjacji warunków biznesowych
- wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji
- zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji
- zasady opisywania w ofercie poszczególnych typów nieruchomości
- typy umów oraz zapisy biznesowe do umów NDA, współpracy, pośrednictwa i in.
- metodologię przeprowadzania analizy SWOT

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- przeprowadzać analizę NPV, "desktop valuation" nieruchomości przedmiotowych i sąsiadujących
- przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym
- identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta oraz interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy
- wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem oraz procesu negocjacji i zawierania transakcji
- przeprowadzać analizę SWOT nieruchomości
- weryfikować dokumentację dotyczącą nieruchomości ze stanem rzeczywistym, identyfikować braki dokumentacyjne na podstawie wizji lokalnej
- organizować i przeprowadzać wizję lokalną, pozyskiwać dokumenty dotyczące nieruchomości
- odczytywać informacje dotyczące przeznaczenia i funkcjonalności nieruchomości z podstawowych dokumentów, takich jak: księgi wieczyste, wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków, zapisy miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego i in.
- weryfikować stan prawny nieruchomości na podstawie dokumentów np. ksiąg wieczystych
- analizować dane dotyczące sąsiedztwa, oceniać jakość lokalizacji, oceniać wpływ sąsiedztwa na nieruchomość
- identyfikować elementy otoczenia wpływające na nieruchomość
- prezentować ofertę klientom, w tym dobierać sposób prezentacji obiektu do typu obiektu, rodzaju klienta i sposobu zawierania transakcji
- opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości
- przygotowywać i dystrybuować zapytania ofertowe w imieniu klienta do właścicieli, wynajmujących nieruchomości
- zbierać podstawowe informacje dotyczące nieruchomości do oferty według docelowej grupy klientów/ odbiorców
- przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta
- negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika
- przygotowywać strukturę negocjacji, prowadzić negocjacje, wspierać klienta w negocjacjach warunków biznesowych i pozabiznesowych
- ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty, przygotowywać zestawienia porównawcze ofert
- wyszukiwać oferty odpowiadające na zadane kryteria

- kompletować i weryfikować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji, np. wypisy, zaświadczenia o niezaleganiu w płatnościach podatków i opłat, uchwały wspólników, pełnomocnictwa, tłumaczenia, dane z Krajowego Rejestru Sądowego
- koordynować wymianę informacji między stronami transakcji, współpracować z kancelariami radcowskimi i notarialnymi, tłumaczami i in.
- koordynować działania marketingowe i public relations po transakcji, uzyskiwać zgody na informacje prasowe i w mediach społecznościowych
- monitorować realizację warunków określonych w umowie pośrednictwa i koordynować rozliczenie transakcji
- oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania
- pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)
- prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami
- komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi
- rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi, m.in. zgodnie z wytycznymi RICS
- postępowania zgodnie z zasadami uczciwości, bezstronności i poufności podczas realizacji zadań zawodowych

OPTYMALNE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- zakres i specyfikę działalności oraz usługi oferowane przez Pracodawcę
- czynniki wpływające na efektywność inwestycji w nieruchomości, wskaźniki oceny efektywności inwestycji w nieruchomości
- metody oceny ryzyka i efektywności inwestycji w nieruchomości
- metody i zasady pozyskiwania oraz przetwarzania danych dotyczących potrzeb klientów
- czynniki kształtujące potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych
- zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych
- cechy nieruchomości wpływające na wartość i funkcjonalność nieruchomości
- zasady i procedury pozyskiwania dokumentacji związanej z nieruchomością
- regulacje prawne związane z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu
- zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, w tym różnice między pełnomocnictwem zwykłym i notarialnym
- zasady dotyczące ochrony praw autorskich, w tym zgód na promowanie nieruchomości w Internecie, korzystania z materiałów klienta lub podmiotów trzecich
- zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami
- wynikające z Kodeksu Cywilnego, Ustawy o gospodarce nieruchomościami i in. zasady zawierania umów i konstruowania zapisów i świadczenia usług pośrednictwa w transakcjach dotyczących nieruchomości
- techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- tworzyć modele finansowe na cele sprzedaży nieruchomości, uwzględniające sprzedaż np. po budowie, po 5 latach najmu, po 15 latach najmu

- wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące ryzyka i efektywności inwestycji w nieruchomości
- analizować podstawową dokumentację, w tym specyfikację techniczną, "tenant improvement" operatu szacunkowego
- analizować i oceniać możliwości przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości
- prowadzić wielostronne negocjacje przy zawieraniu złożonych i niestandardowych transakcji
- formułować, w ramach doradztwa komercyjnego, założenia do opracowania umów i innych dokumentów niezbędnych w czasie zawierania złożonych i niestandardowych transakcji
- koordynować proces zawierania złożonych/niestandardowych transakcji, w tym transakcje wielostronne, joint venture i in.

POŻĄDANE:

W zakresie wiedzy Pracownik zna i rozumie:

- trendy związane z potrzebami klientów komercyjnych
- wpływ cech nieruchomości na wartość i funkcjonalność nieruchomości
- procedury pozyskiwania decyzji i pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym pozwolenia na budowę
- uprawnienia i ograniczenia związane z poszczególnymi rodzajami praw do nieruchomości np. służebności, dzierżawy, roszczenia na nieruchomościach gruntowych
- wpływ czynników rynkowych na wartość nieruchomości i transakcji
- regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji
- zaawansowane modele finansowe przeznaczone do oceny procesów realizacji inwestycji planowanych lub procesów nabywania/sprzedaży nieruchomości istniejących

W zakresie umiejętności Pracownik potrafi:

- identyfikować najlepsze finansowo scenariusze inwestowania w nieruchomości
- weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości
- analizować dokumentację techniczną i eksploatacyjną nieruchomości, książkę obiektu budowlanego, wyniki przeglądów i in.
- formułować zalecenia w zakresie dostosowania nieruchomości do standardów i trendów i podniesienia jej atrakcyjności dla najemców/nabywców
- opracowywać koncepcję przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości
- prognozować zmiany i identyfikować czynniki mogące mieć wpływ na wartość nieruchomości np. wprowadzenie aspektów suistainability i green development
- przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy

W zakresie kompetencji społecznych Pracownik jest gotów do:

- promowania zasad bezstronności i poufności w relacjach z podmiotami funkcjonującymi w sektorze i otoczeniu sektora nieruchomości

OPIS WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH DLA ZADAŃ ZAWODOWYCH

zadanie zawodowe	kategoria kompetencji	Poziom SRK N	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencje szczegółowe	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*
Pozyskanie kontrahentów	wiedza (zna i rozumie)	*3*	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach	M
		3	przeznaczenie i funkcje nieruchomości	przeznaczenie i funkcje nieruchomości	M
		5	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne związane z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu	O
		5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych	M
		6	czynniki kształtujące potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	czynniki kształtujące potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych	O
		7	trendy związane z potrzebami klientów	trendy związane z potrzebami klientów komercyjnych	P

		4	metody i zasady pozyskiwania oraz przetwarzania danych dotyczących potrzeb klientów	sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)	M
		4	metody i zasady pozyskiwania oraz przetwarzania danych dotyczących potrzeb klientów	metody i zasady pozyskiwania oraz przetwarzania danych dotyczących potrzeb klientów	O
		3	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta	M
		4	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS	M
		5	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady związane z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych	O
		poza SRK N	techniki sprzedażowe	techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy	O
		poza SRK N	ofertę firmy, oferowane usługi	zakres i specyfikę działalności oraz usługi oferowane przez Pracodawcę	M
	umiejętności (potrafi)	*3*	formułować pytania dotyczące opinii, potrzeb i oczekiwań klienta	przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym	M
		4	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy	M
		4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur	wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem i procesu zawierania transakcji	M

			postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych		
		poza SRK N	umiejętności sprzedażowe - zaprezentowanie siebie, firmy, usług itd.	prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy	M
		poza SRK N	pozyskiwać kontakty do klientów (networking, research itd..)	pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi, m.in. zgodnie z wytycznymi RICS	M
		4	postępowania zgodnie z zasadami uczciwości, bezstronności i poufności podczas realizacji zadań zawodowych	postępowania zgodnie z zasadami uczciwości, bezstronności i poufności podczas realizacji zadań zawodowych	M
		7	promowania zasad bezstronności i poufności w relacjach z podmiotami funkcjonującymi w sektorze i otoczeniu sektora nieruchomości	promowania zasad bezstronności i poufności w relacjach z podmiotami funkcjonującymi w sektorze i otoczeniu sektora nieruchomości	P
		5	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych	M
Analiza nieruchomości	wiedza (zna i rozumie)	*4*	cechy nieruchomości wpływające na wartość i funkcjonalność nieruchomości	cechy nieruchomości wpływające na wartość i funkcjonalność nieruchomości	O
		5	wpływ cech nieruchomości na wartość i funkcjonalność nieruchomości	wpływ cech nieruchomości na wartość i funkcjonalność nieruchomości	P

		4	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	M
		5	uprawnienia i ograniczenia związane z poszczególnymi rodzajami praw do nieruchomości	uprawnienia i ograniczenia związane z poszczególnymi rodzajami praw do nieruchomości np. służebności, dzierżawy, roszczenia na nieruchomościach gruntowych	P
		4	podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	procedury pozyskiwania decyzji i pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym pozwolenia na budowę	P
		3	typy i rodzaje dokumentacji związanej z nieruchomością	podstawową dokumentację niezbędną do analizy nieruchomości np. księgi wieczyste, wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków, z miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, pozwolenia i in.	M
		5	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady i procedury pozyskiwania dokumentacji związanej z nieruchomością	O
		3	segmenty rynku nieruchomości	podział nieruchomości komercyjnych na nieruchomości magazynowe, produkcyjne, logistyczne, biurowe, usługowe, mix-use	M

		3	typy podmiotów działających na rynku nieruchomości	typy podmiotów działających na rynku nieruchomości	M
	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	organizować i przeprowadzać wizję lokalną, pozyskiwać dokumenty dotyczące nieruchomości	M
		4	identyfikować cechy nieruchomości wpływające na jej wartość i funkcjonalność, dobierać i oceniać źródła danych dotyczących analizowanej nieruchomości	weryfikować dokumentację dotyczącą nieruchomości ze stanem rzeczywistym, identyfikować braki dokumentacyjne na podstawie wizji lokalnej	M
		5	analizować dane dotyczące nieruchomości, oceniać jakość nieruchomości, oceniać wpływ cech nieruchomości na jej wartość i funkcjonalność	analizować podstawową dokumentację, w tym specyfikację techniczną, "tenant improvement" operatu szacunkowego	O
		5	analizować dane dotyczące nieruchomości, oceniać jakość nieruchomości, oceniać wpływ cech nieruchomości na jej wartość i funkcjonalność	analizować dokumentację techniczną i eksploatacyjną nieruchomości, książkę obiektu budowlanego, wyniki przeglądów i in.	P
		5	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości	weryfikować stan prawny nieruchomości na podstawie dokumentów np. ksiąg wieczystych	M

		3	odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości	odczytywać informacje dotyczące przeznaczenia i funkcjonalności nieruchomości z podstawowych dokumentów, takich jak: księgi wieczyste, wypis i wyrys z ewidencji gruntów i budynków, zapisy miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego i in.	M
		5	analizować i oceniać możliwości przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości	analizować i oceniać możliwości przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości	O
		6	opracowywać i optymalizować koncepcję przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości	formułować zalecenia w zakresie dostosowania nieruchomości do standardów i trendów i podniesienia jej atrakcyjności dla najemców/nabywców	P
		6	opracowywać i optymalizować koncepcję przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości	opracowywać koncepcję przeznaczenia i funkcjonowania nieruchomości	P
		4	identyfikować elementy otoczenia wpływające na nieruchomość, dobierać źródła danych dotyczących analizowanego sąsiedztwa	identyfikować elementy otoczenia wpływające na nieruchomość	M
		5	analizować dane dotyczące sąsiedztwa, oceniać jakość lokalizacji, oceniać wpływ sąsiedztwa na nieruchomość	analizować dane dotyczące sąsiedztwa, oceniać jakość lokalizacji, oceniać wpływ sąsiedztwa na nieruchomość	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	M

Zabezpieczenie transakcji	wiedza (zna i rozumie)	*3*	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	typy umów oraz zapisy biznesowe do umów NDA, współpracy, pośrednictwa i in.	M
		4	wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach w transakcjach dotyczących nieruchomości, zasady przekazywania przedmiotu umowy	wynikające z Kodeksu Cywilnego, Ustawy o gospodarce nieruchomościami i in. zasady zawierania umów i konstruowania zapisów i świadczenia usług pośrednictwa w transakcjach dotyczących nieruchomości	O
		4	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	M
		5	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	P
	umiejętności (potrafi)	*6*	negocjować warunki transakcji	negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika	M
		3	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji, w tym weryfikować upoważnienia do reprezentacji klienta (np. na podstawie danych z Krajowego Rejestru Sądowego, pełnomocnictw)	M

	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	M
Koordynacja procesu RFI i RFP	wiedza (zna i rozumie)	*3*	zasady opisywania w ofercie poszczególnych typów nieruchomości	zasady opisywania w ofercie poszczególnych typów nieruchomości	M
		4	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji	M
		6	zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami	zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami	O
		7	zasady dotyczące ochrony praw autorskich związane z opracowywaniem i publikowaniem ofert, ogłoszeń i informacji o nieruchomościach	zasady dotyczące ochrony praw autorskich, w tym zgód na promowanie nieruchomości w internecie, korzystania z materiałów klienta lub podmiotów trzecich	O
	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	M
		3	kompletować ofertę w zależności od grupy docelowej i typu nieruchomości	zebrać podstawowe informacje dotyczące nieruchomości do oferty według docelowej grupy klientów/ odbiorców	M
		4	opracowywać elementy oferty zgodnie z wzorami	opracowywać elementy oferty zgodnie z wzorami	M

		5	opracowywać ofertę w zależności od grupy docelowej i typu nieruchomości	przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta	M
		4	przygotowywać ofertę do prezentacji na targach branżowych, realizować strategie prezentacji oferty, w tym w mediach społecznościowych	przygotowywać i dystrybuować zapytania ofertowe w imieniu klienta do właścicieli/ wynajmujących nieruchomości	M
		6	opracowywać strategię dotarcia i prezentacji oferty w zależności od typu klienta, rodzaju nieruchomości oraz typu transakcji	opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości	M
		4	dobierać sposób prezentacji obiektu do typu obiektu, rodzaju klienta i sposobu zawierania transakcji	prezentować ofertę klientom, w tym dobierać sposób prezentacji obiektu do typu obiektu, rodzaju klienta i sposobu zawierania transakcji	M
		5	ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty	zebrać oferty i przygotować zestawienie porównawcze ofert	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami	M
Analiza finansowa	wiedza (zna i rozumie)	*5*	wpływ czynników zewnętrznych na wizerunek, wartość i funkcjonalność nieruchomości	wpływ czynników rynkowych na wartość nieruchomości i transakcji	P
		4	etapy procesu inwestycyjnego	etapy sprzedaży	M

		5	czynniki wpływające na efektywność inwestycji w nieruchomości, wskaźniki oceny efektywności inwestycji w nieruchomości	czynniki wpływające na efektywność inwestycji w nieruchomości, wskaźniki oceny efektywności inwestycji w nieruchomości	O
		6	metody oceny ryzyka i efektywności inwestycji w nieruchomości	metody oceny ryzyka i efektywności inwestycji w nieruchomości	O
		poza SRK N	analiza SWOT	metodologię przeprowadzania analizy SWOT	M
		poza SRK N	zaawansowane modele finansowe	zaawansowane modele finansowe przeznaczone do oceny procesów realizacji inwestycji planowanych lub procesów nabywania/sprzedaży nieruchomości istniejących	P
	umiejętności (potrafi)	*5*	analizować dane dotyczące nieruchomości, oceniać jakość nieruchomości, oceniać wpływ cech nieruchomości na jej wartość i funkcjonalność	przeprowadzać analizę SWOT nieruchomości	M
		4	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące ryzyka i efektywności inwestycji w nieruchomości	O
		5	analizować zagrożenia wpływające na rynek nieruchomości	analizować zagrożenia wpływające na rynek nieruchomości	P
		7	identyfikować nowe, nieopisane zjawiska, prognozować trendy na rynku nieruchomości	prognozować zmiany i identyfikować czynniki mogące mieć wpływ na wartość nieruchomości np. wprowadzenie aspektów suistainability i green development	P

		5	dobierać i operacjonalizować kryteria realizacji inwestycji w nieruchomości	identyfikować najlepsze finansowo scenariusze inwestowania w nieruchomości	P
		6	oceniać ryzyko i efektywność inwestycji w nieruchomości	przeprowadzać analizę NPV, "desktop valuation" nieruchomości przedmiotowych i sąsiadujących	M
		6	oceniać ryzyko i efektywność inwestycji w nieruchomości	tworzyć modele finansowe na cele sprzedaży nieruchomości, uwzględniające sprzedaż np. po budowie, po 5 latach najmu, po 15 latach najmu	O
		6	oceniać ryzyko i efektywność inwestycji w nieruchomości	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości	P
		poza SRK N	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy	P
Usługi doradcze w procesie negocjacji i zamknięcia	wiedza (zna i rozumie)	*4*	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	M
		5	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, w tym różnice między pełnomocnictwem zwykłym i notarialnym	O
		3	parametry charakteryzujące rynek nieruchomości (np. cena popyt, podaż)	dane rynkowe dotyczące nieruchomości stanowiące benchmarki w procesach negocjacji warunków biznesowych	M

	umiejętności (potrafi)	*4*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące procesu negocjacji i zawierania transakcji	M
		4	wyszukiwać oferty odpowiadające na zadane kryteria	wyszukiwać oferty odpowiadające na zadane kryteria	M
		5	ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty	ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty	M
		6	negocjować warunki transakcji	przygotowywać strukturę negocjacji, prowadzić negocjacje, wspierać klienta w negocjacjach warunków biznesowych i pozabiznesowych	M
		7	prowadzić wielostronne negocjacje przy zawieraniu złożonych i niestandardowych transakcji	prowadzić wielostronne negocjacje przy zawieraniu złożonych i niestandardowych transakcji	O
		3	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	kompletować i weryfikować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji, np. wypisy, zaświadczenia o niezaleganiu w płatnościach podatków i opłat, uchwały wspólników, pełnomocnictwa, tłumaczenia, dane z Krajowego Rejestru Sądowego	M
		5	koordynować proces zawierania transakcji	koordynować wymianę informacji między stronami transakcji, współpracować z kancelariami radcowskimi i notarialnymi, tłumaczami i in.	M
		6	koordynować proces zawierania złożonych/ niestandardowych transakcji	koordynować proces zawierania złożonych/niestandardowych transakcji, w tym transakcje wielostronne, joint venture i in.	O

		7	formułować założenia do opracowania umów i innych dokumentów niezbędnych w czasie zawierania złożonych i niestandardowych transakcji	formułować, w ramach doradztwa komercyjnego, założenia do opracowania umów i innych dokumentów niezbędnych w czasie zawierania złożonych i niestandardowych transakcji	O
		poza SRK N	monitorować realizację warunków określonych w umowie pośrednictwa i koordynować rozliczenie transakcji	monitorować realizację warunków określonych w umowie pośrednictwa i koordynować rozliczenie transakcji	M
		poza SRK N	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	M
		poza SRK N	koordynować działania marketingowe i public relations po transakcji, uzyskiwać zgody na informacje prasowe i w mediach społecznościowych	koordynować działania marketingowe i public relations po transakcji, uzyskiwać zgody na informacje prasowe i w mediach społecznościowych	M
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	komunikowania się z klientami zagranicznymi	M

REKRUTACJA I SELEKCJA KANDYDATÓW NA STANOWISKO PRACY

Drugie działanie w ramach pilotażowego wdrożenia Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora nieruchomości obejmowało opracowanie narzędzi rekrutacyjnych oraz przeprowadzenie pilotażowych rekrutacji na stanowiska:

- zarządca nieruchomości,
- administrator nieruchomości,
- specjalista ds. rozliczeń mediów,
- inspektor ds. technicznych.

W dalszej części opracowania zamieszczono przykładowe produkty takie jak:

- wypełnioną dla stanowiska specjalista ds. rozliczania mediów **Kartę stanowiska pracy** służącą do określenia wszystkich możliwych do zastosowania w trakcie procesu rekrutacji metod weryfikacji kompetencji oraz możliwych do zastosowania w okresie wdrażania pracownika do pracy metod rozwoju kompetencji. Raz opracowana Karta stanowiska pracy jest dokumentem, który może być wielokrotnie wykorzystywany w procesach rekrutacji na dane stanowisko.
- wypełniony dla stanowiska administrator nieruchomości **Plan rekrutacji na stanowisko pracy**. Plan rekrutacji powinien być opracowywany dla każdego realizowanego procesu rekrutacji oddzielnie. Zamieszczony przykład ilustruje sposób wypełnienia formularza.
- opracowane dla stanowisk zarządca nieruchomości i administrator nieruchomości **Ogłoszenia o naborze na stanowisko pracy**.
- przykładowe **narzędzia rekrutacji**. Zamieszczono przykłady takich narzędzi jak: formularze oceny dokumentacji i referencji, zadana praktyczne, scenariusze wywiadów, testy. W przypadku trzech ostatnich typów narzędzi, przed wykorzystaniem ich w procesie rekrutacji, należy je zmodyfikować. Narzędzia te powinny być zmieniane okresowo, tak aby uniknąć sytuacji, w których ich treść znana będzie kandydatom przed przystąpieniem do procesu rekrutacji. W przypadku formularza oceny dokumentów i referencji, może on być stosowany w niezmienionej formie.
- wyniki pilotażowych rekrutacji. Efektem przeprowadzonej rekrutacji jest wypełniona **Karta kandydata** oraz opracowany **Indywidualny plan wdrożenia pracownika**. W niniejszym opracowaniu zamieszczono wynik przykładowego procesu rekrutacji, zrealizowanego dla stanowiska administrator nieruchomości.

PRZYKŁADOWA KARTA STANOWISKA PRACY

kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	możliwe metody weryfikacji kompetencji					możliwe metody rozwoju kompetencji							
					analiza dokumentów	weryfikacja referencji	wywiad	zadanie praktyczne w warunkach symulowanych (symulacja)	test	szkolenie zewnętrzne	wydarzenia branżowe	szkolenie wewnętrzne	mentoring (opiekun)	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	analiza przypadków	obserwacja pracy innych	praca pod nadzorem
M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących zaopatrzenia nieruchomości w media	X		X		X	X		X	X				
M	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące eksploatacji nieruchomości, procedury, zasady i metody dokumentowania skutków awarii	obowiązki informacyjne w zakresie rozliczania kosztów mediów	X		X		X			X	X	X			
M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wykrycia nadnormatywnego zużycia mediów lub nieprawidłowego funkcjonowania urządzeń pomiarowych	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		
M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych związanych z rozliczaniem mediów	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	
O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	X		X		X	X		X					
M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta	X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	
O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	wynikające z zawartych umów warunki realizacji usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	wynikające z zawartych umów warunki realizacji usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów								X		X			

P	wiedza (zna i rozumie)	*7*	trendy w zakresie rozwiązań organizacyjnych oraz technologii wspomagających działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	trendy w zakresie rozwiązań organizacyjnych oraz technologii wspomagających działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów	X		X		X	X		X	X		X	X	
O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne dotyczące sposobu rozliczania mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	X		X		X	X		X	X	X			
O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości*	regulacje prawne dotyczące legalizacji urządzeń pomiarowych	X		X		X	X		X		X			
O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości*	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	X		X		X	X	X	X	X	X			
O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	metody rozliczania kosztów mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	X		X		X			X	X	X			
M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	rodzaje mediów dostarczanych do nieruchomości mieszkaniowych oraz sposoby ich dostarczania	X		X		X			X	X	X			
O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	funkcje i elementy infrastruktury służącej do dystrybucji i pomiaru zużycia mediów, rozwiązania w zakresie dystrybuowania mediów w nieruchomości	X		X		X	X		X	X				X
P	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z optymalizacją kosztów poboru i zużycia mediów	X		X		X	X	X	X	X		X	X	

O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne i informatyczne wspomagające eksploatację nieruchomości	oprogramowanie służące do rozliczania kosztów mediów	X		X		X	X		X	X			X	X
M	wiedza (zna i rozumie)	*4*	czynniki zewnętrzne wpływające na wizerunek, wartość i funkcjonalność nieruchomości	czynniki wpływające na zużycie mediów w nieruchomościach mieszkalnych, w tym czynniki powodujące nieprawidłowe zużycie mediów	X		X		X	X		X	X		X	X	
M	umiejętności (potrafi)	*4*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	X	X	X	X		X		X	X			X	X
P	umiejętności (potrafi)	*7*	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	oceniać rozwiązania techniczne, technologiczne i organizacyjne pod kątem ich wpływu na koszt poboru i zużycia mediów oraz możliwości wdrożenia i eksploatowania	X	X		X	X			X		X	X		
O	umiejętności (potrafi)	*4*	rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych	rozliczać koszty mediów w nieruchomościach mieszkaniowych na podstawie otrzymanych faktur kosztowych, obowiązujących regulacji prawnych i regulaminów wspólnot mieszkaniowych	X			X		X		X	X		X	X	X
O	umiejętności (potrafi)	*3*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować wynikające z przepisów i regulaminów wewnętrznych procedury i działania w sytuacji nieprawidłowego zużycia mediów								X	X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytać informacje dotyczące infrastruktury do dystrybucji mediów w danej nieruchomości				X	X				X			X	X

O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	posługiwanie się specjalistycznym programem wspierającym rozliczanie mediów	posługiwać się oprogramowaniem służącym do rozliczania mediów w zakresie wprowadzania i aktualizowania danych dotyczących numerów i stanów urządzeń pomiarowych, kosztów mediów oraz w zakresie rozliczania kosztów mediów	X			X		X		X	X				X
M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym	X		X	X	X	X		X	X				
O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej dotyczące w szczególności spraw rozliczeń mediów	X	X	X	X		X		X	X			X	X
P	umiejętności (potrafi)	*6*	planować zapotrzebowanie na media, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	X	X		X	X	X		X	X		X	X	X
P	umiejętności (potrafi)	*5*	optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości	optymalizować koszty poboru i zużycia mediów, w tym dobierać rozwiązania mające na celu optymalizację kosztów poboru i zużycia mediów	X	X	X	X	X	X		X			X	X	X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać informacje, wnioski i inne dokumenty związane z realizacją usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	X			X	X			X	X		X	X	X
P	umiejętności (potrafi)	*7*	opracowywać długoterminowe strategie optymalizacji zużycia mediów	opracowywać długoterminowe strategie optymalizacji zużycia mediów	X			X		X		X		X	X		
P	umiejętności (potrafi)	*6*	określać kryteria optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	określać kryteria optymalizacji kosztów poboru i zużycia mediów	X		X	X	X	X		X		X	X	X	X

M	umiejętności (potrafi)	*3*	odczytywać zużycie mediów	odczytywać zużycie mediów (w tym: bezpośrednio z urządzeń pomiarowych, na podstawie zgłoszeń, na podstawie list odczytowych dostarczonych przez podmioty zewnętrzne)	X			X	X			X	X		X	X	X
M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji (np. Skype, Messenger itp.)	X		X	X	X	X		X	X				
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację umów w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	X	X	X						X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować pozyskiwanie informacji o wskazaniach indywidualnych urządzeń pomiarowych od użytkowników nieruchomości	X	X	X					X	X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować legalizację urządzeń pomiarowych	X	X	X	X	X				X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	analizować zaliczkowe pokrycie kosztów, ustalać wysokość wpłat i naliczać zaliczki za dostawę mediów	X	X	X	X					X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować i analizować zużycie mediów	monitorować i analizować zużycie mediów	X	X	X					X	X		X		X
O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować i analizować zużycie mediów	prowadzić ewidencję zużycia mediów	X	X		X				X	X			X	X
O	umiejętności (potrafi)	*6*	monitorować i analizować zużycie mediów	wskazywać przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów	X			X	X				X	X	X	X	X
O	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować zagrożenia wpływające na nieruchomość	identyfikować nieprawidłowości w zużyciu mediów	X	X	X	X	X	X		X			X		X
O	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów wynikające z usterek i nieprawidłowości stanu technicznego nieruchomości	X		X	X	X	X		X			X		X
M	umiejętności (potrafi)	*5*	formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem	opracowywać i przekazywać informacje związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	X	X		X	X			X	X		X	X	X

P	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań skutków oddziaływania nieruchomości na otoczenie, w tym środowisko naturalne i społeczność lokalną	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań skutków oddziaływania nieruchomości na otoczenie, w tym środowisko naturalne	X	X		X		X		X	X			X	X
M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	X	X		X				X	X			X	X
M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z rozliczaniem kosztów mediów	X	X	X					X	X				X
O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą zużycia mediów	X	X	X					X	X				X
M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	X	X		X				X	X			X	X
P	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	postępowania w sposób uwzględniający rozwój technologii oraz nowe rozwiązania organizacyjne	X	X		X		X		X	X		X		X
M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z zużyciem i rozliczaniem kosztów mediów	X	X	X	X		X		X	X			X	X
M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	X	X	X	X		X		X	X			X	X

PRZYKŁADOWY PLAN REKRUTACJI NA STANOWISKO PRACY

STANOWISKO PRACY:**ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI**
LICZBA WAKATÓW: **1**

CZĘŚĆ A – ZAŁOŻENIA DO PROCESU REKRUTACJI I SELEKCJI

Termin rekrutacji	1 miesiąc
Dostępne zasoby kadrowe	2 osoby (bezpośredni przełożony + członek zarządu)
Dostępne zasoby lokalowe	dostępne pomieszczenie w zasobach własnych
Dostępne metody weryfikacji kompetencji	analiza dokumentów (w zakresie wykształcenia, ukończonych szkoleń, doświadczenia zawodowego i in.), wywiad z kandydatem, zadanie praktyczne , test (w formie ustnej, przeprowadzany podczas rozmowy rekrutacyjnej)
Zakładane etapy rekrutacji	1. Ocena aplikacji 2. Rozmowa rekrutacyjna
Prognozowana liczba kandydatów	ok. 15 osób
Dostępne metody rozwoju kompetencji	praca własna (zapoznawanie się z regulaminami wewnętrznymi, przepisami itd.), szkolenia wewnętrzne, szkolenia zewnętrzne, udział w wydarzeniach branżowych, mentoring (przekazywanie wiedzy przez przełożonego, innych pracowników lub wyznaczonego opiekuna), obserwacja pracy innych, analiza przypadków (np. sporządzonych dokumentów i podjętych decyzji w podobnych sytuacjach), wykonywanie zadań pod nadzorem wraz z informacją zwrotną dotyczącą sposobu wykonywania zadań
Inne	

CZĘŚĆ B – OPIS ETAPÓW REKRUTACJI i SELEKCJI

	Etap	Metoda weryfikacji kompetencji	Zasoby kadrowe/ zaangażowane osoby	Niezbędne zasoby lokalowe	Wymagane narzędzia rekrutacyjne	Uwagi *(np. informacja dotycząca warunków przejścia kandydata do kolejnego etapu, możliwość równoległej realizacji etapów)*
ocena aplikacji	I	zadanie praktyczne	osoba przyjmująca zgłoszenia (ocena formalna), bezpośredni przełożony (ocena merytoryczna)	nie dotyczy	zadanie praktyczne, formularz zgłoszeniowy	zadanie praktyczne zamieszczone jest w ogłoszeniu o naborze, przesłanie wypełnionego formularza zgłoszeniowego wraz z rozwiązanym zadaniem praktycznym jest warunkiem przystąpienia do procesu rekrutacji
	II	analiza dokumentów	bezpośredni przełożony	nie dotyczy	formularz oceny dokumentów rekrutacyjnych	
	III	weryfikacja referencji	bezpośredni przełożony	nie dotyczy	nie dotyczy	etap realizowany równolegle z etapem II (analiza dokumentów), weryfikowane są te kompetencje, które nie zostały potwierdzone w etapie II (analiza dokumentów)

rozmowa rekrutacyjna	IV	wywiad	bezpośredni przełożony i członek zarządu	gabinet członka zarządu / pokój przełożonego	scenariusz wywiadu	etapy IV-VI realizowane są łącznie, w trakcie rozmowy rekrutacyjnej; jeżeli jakieś kompetencje szczegółowe przewidziane do weryfikowania w czasie wywiadu, mogą być sprawdzone również w zadaniu praktycznym, warto rozpocząć ich weryfikację od zadania praktycznego
	V	zadanie praktyczne	bezpośredni przełożony i członek zarządu	gabinet członka zarządu / pokój przełożonego	plan zadań praktycznych np. scenariusz do przeprowadzenia symulacji rozmowy z klientem (treść zadania dla kandydata, wskazówki dla komisji, wymagane wyposażenie)	etapy IV-VI realizowane są łącznie, w trakcie rozmowy rekrutacyjnej
	VI	test	bezpośredni przełożony i członek zarządu	gabinet członka zarządu / pokój przełożonego	pytania testowe, klucz odpowiedzi	etapy IV-VI realizowane są łącznie, w trakcie rozmowy rekrutacyjnej, test ma formę pytań ustnych

CZĘŚĆ C – PLAN WERYFIKACJI WYMAGAŃ KOMPETENCYJNYCH

nr	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	czy kompetencja będzie weryfikowana podczas rekrutacji (T/N)	kompetencja weryfikowana na poszczególnych etapach (T/N)					
							Etap I zadanie praktyczne	**Etap II** analiza dokumentów	**Etap III** weryfikacja referencji	**Etap IV** wywiad	**Etap V** zadanie praktyczne	**Etap VI** test
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku	T	N	T	N	N	N	T
2	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości	T	N	T	N	N	N	T
3	M	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów	T	N	T	T	T	N	N

					dotyczących reklam i innych pożytków							
4	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać powszechnie stosowane narzędzia i serwisy do komunikacji (typu Skype, WhatsUp, i in.)	T	T	T	N	N	N	N
5	M	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytywać dane dotyczące lokali i mieszkańców podlegające wprowadzeniu do ewidencji	T	N	T	N	T	N	N
6	M	umiejętności (potrafi)	*3*	odczytywać zużycie mediów	odczytywać zużycie mediów na podstawie dokumentów	T	N	T	N	T	N	N
7	M	umiejętności (potrafi)	*4*	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	T	N	T	T	T		N
8	M	umiejętności (potrafi)	*4*	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową oraz usług w zakresie gospodarowania odpadami	T	N	T	N	N	T	N
9	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	T	T	T	N	N	T	N

10	M	umiejętności (potrafi)	*4*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	T	T	T	T	T	N	N
11	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in.	T	N	T	T	T	N	N
12	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	T	N	T	T	T	T	N
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości oraz z kontrahentami	T	T	T	T	T	N	N
14	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	T	N	T	T	T	N	N
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	T	T	T	T	N	N	N

16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań i wprowadzaniem danych do ewidencji nieruchomości	T	N	T	T	T	N	N
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności podczas wykonywania zadań	T	T	T	T	N	T	N
18	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	T	T	T	T	N	N	N
19	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami	T	N	T	N	N	N	T
20	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	lokalnie obowiązujące przepisy w zakresie utrzymania czystości i porządku	T	N	T	N	N	N	N

21	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)	T	N	T	N	N	N	N
22	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	przeznaczenie i funkcje nieruchomości	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	T	N	T	N	T	N	N
23	O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	T	N	T	N	N	N	N
24	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	T	N	T	N	N	N	T
25	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne określające wymogi dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami	T	N	T	N	N	N	T

26	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	T	N	T	N	N	N	T
27	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości na różne cele	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	T	N	T	N	1	N	N
28	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do podejmowania decyzji przez, w imieniu i na rzecz wspólnoty mieszkaniowej	T	N	T	N	N	N	N
29	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości	T	N	T	N	N	N	N
30	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	T	T	T	T	N	N	N

31	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej	T	N	T	N	N	N	N
32	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych	T	N	T	N	N	N	N
33	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami	T	N	T	N	T	N	N
34	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących nieruchomości	T	N	T	N	N	N	T
35	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	zasady obsługi klienta	obowiązujące u Pracodawcy zasady obsługi klienta	N	N	N	N	N	N	N
36	O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	zapisy umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie uprawnienia i zasady podejmowania decyzji	N	N	N	N	N	N	N

37	O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	treść zawartych umów o zarządzanie	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące eksploatacji nieruchomości oraz gospodarowania odpadami	N	N	N	N	N	N	N
38	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady ochrony danych osobowych mieszkańców, właścicieli i najemców	N	N	N	N	N	N	N
39	O	umiejętności (potrafi)	*4*	rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych	naliczać wysokość opłat związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości wspólnej oraz kosztami mediów i usług komunalnych	T	N	T	N	N	N	N
40	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać przeznaczone dla sektora nieruchomości systemy informatyczne do komunikacji z klientem	T	N	T	N	N	N	N
41	O	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytywać informacje z ksiąg wieczystych, map geodezyjnych i in. niezbędne do zlecenia usług eksploatacyjnych	T	N	N	N	N	T	N

42	O	umiejętności (potrafi)	*5*	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	T	N	T	N	N	N	N
43	O	umiejętności (potrafi)	*5*	formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem	opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i kontrahentów o wysokości zobowiązań	T	T	T	N	N	N	N
44	O	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej, w tym dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, np. dokumentację zgłoszeniową nowego podmiotu, dokumentację zdawczo-odbiorczą	T	N	T	T	N	N	N
45	O	umiejętności (potrafi)	*6*	koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	T	N	T	T	N	N	N
46	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	T	N	T	T	T	N	N
47	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować i analizować zużycie mediów	prowadzić ewidencję zużycia mediów	T	N	T	N	N	N	N

48	O	umiejętności (potrafi)	*3*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne	T	N	T	N	N	N	N
49	O	umiejętności (potrafi)	*5*	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	T	N	T	T	T	N	N
50	O	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych	T	N	T	N	N	N	N
51	O	umiejętności (potrafi)	*3*	kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji	sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne oraz umowy dotyczące reklam i innych pożytków	T	N	T	N	N	N	N
52	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	obsługiwać system informatyczny wspomagający zarządzanie nieruchomością	wprowadzać dane do systemu informatycznego, weryfikować poprawność, aktualizować dane, generować raporty i zestawienia	T	N	T	N	N	N	N
53	P	wiedza (zna i rozumie)	*6*	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	N	N	N	N	N	N	N

54	P	wiedza (zna i rozumie)	*4*	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	N	N	N	N	N	N	N
55	P	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw	N	N	N	N	N	N	N
56	P	umiejętności (potrafi)	*6*	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	N	N	N	N	N	N	N

PRZYKŁADOWE OGŁOSZENIA O NABORZE

PRZYKŁAD 1:

STANOWISKO PRACY: **ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI**

Miejsce pracy: **Wrocław**

Warunki zatrudnienia: **Umowa o pracę, pełny etat**

Ogłoszenie ważne do: **……**

Zakres obowiązków

- prowadzenie ewidencji nieruchomości
- obsługa formalno-prawna wspólnoty mieszkaniowej, w tym przygotowywanie, procedowanie i nadzór nad realizacją uchwał wspólnot mieszkaniowych
- zapewnienie dostaw usług i mediów
- koordynowanie gospodarki odpadami
- nadzór nad prawidłową realizacją umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach
- naliczanie zobowiązań oraz monitorowanie i windykacja należności
- bieżące monitorowanie nieruchomości
- tworzenie oraz monitorowanie realizacji planów rzeczowo-finansowych
- sporządzanie sprawozdań
- udział w integrowaniu społeczności lokalnej
- obsługa klienta
- obsługa sytuacji kryzysowych

Od Kandydata/Kandydatki wymagamy

Wiedzy w zakresie:

- źródeł danych dotyczących nieruchomości, w tym danych podlegających wprowadzeniu do ewidencji nieruchomości
- typów, rodzajów, elementów składowych nieruchomości, rodzajów powierzchni w nieruchomościach mieszkaniowych
- regulacji prawnych dotyczących funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych
- potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup klientów

Umiejętności:

- dobierania i oceny źródeł danych oraz określania na ich podstawie stanu prawnego nieruchomości
- odczytywania z dokumentów informacji dotyczących przeznaczenia i funkcji nieruchomości oraz danych podlegających wprowadzeniu do ewidencji
- przygotowywania i opracowywania danych do wprowadzenia do ewidencji nieruchomości
- identyfikowania potrzeb klienta na podstawie uzyskanych od niego informacji

- wyjaśniania klientowi zagadnień dotyczących nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych
- pośredniczenia w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu oraz rozwiązywania sytuacji spornych pomiędzy użytkownikami nieruchomości
- posługiwania się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym

Gotowości do:

- komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami
- komunikowania się z dostawcami usług, mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów
- dbania o bezpieczeństwo i przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie
- przyjmowania odpowiedzialności za poprawne prowadzenie ewidencji nieruchomości oraz za skutki w tym finansowe, związane z przygotowywaniem uchwał wspólnot mieszkaniowych, sprawozdań i raportów oraz naliczaniem zobowiązań

Mile widziane

- znajomość wymogów prawnych związanych z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki

- umiejętność monitorowania należności, planowania działań związanych ze ściąganiem należności, identyfikowania spraw wymagających skierowania do windykacji sądowej

- znajomość zasad postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

PRZYKŁAD 2:

STANOWISKO PRACY: **ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI**

Miejsce pracy: **Wrocław**

Warunki zatrudnienia: **Umowa o pracę, pełny etat**

Ogłoszenie ważne do: **……**

Zakres obowiązków

- obsługa ewidencji nieruchomości
- obsługa formalno-prawna wspólnot mieszkaniowych
- nadzór nad usługami eksploatacyjnymi oraz umowami dotyczącymi reklam i innych pożytków w nieruchomościach
- obsługa nieruchomości w zakresie gospodarowania odpadami
- naliczanie zobowiązań
- obsługa klientów

Od Kandydata/Kandydatki wymagamy

Wiedzy w zakresie:

- źródeł danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości
- przepisów prawa dotyczących utrzymania czystości i porządku

Umiejętności:

- odczytywania z dokumentów informacji na temat zużycia mediów oraz danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzeniu do ewidencji
- sporządzania specyfikacji usług eksploatacyjnych oraz usług w zakresie gospodarowania odpadami
- monitorowania realizacji usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów dotyczących reklam i innych pożytków
- wyjaśniania klientowi zagadnień dotyczących nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych
- pośredniczenia w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu
- obsługi narzędzi i serwisów do komunikacji (np. Skype, Messenger itp.)
- posługiwania się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym

Gotowości do:

- komunikowania się z klientami, użytkownikami nieruchomości i kontrahentami
- komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości
- komunikowania się, w tym również w imieniu wspólnoty mieszkaniowej, z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów

- rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności
- postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi
- przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań i wprowadzaniem danych do ewidencji nieruchomości

Mile widziane

- znajomość regulacji prawnych dotyczących funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych
- umiejętność opracowywania uchwał i innych dokumentów związanych z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej
- znajomość zasad postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

Informacja dodatkowa

Warunkiem przystąpienia do rekrutacji jest rozwiązanie zadania. Przeczytaj i wykonaj poniższe polecenia.

1. Odpowiedz na wiadomość od klienta z dnia 15 maja 2021 o następującej treści:

   „W związku z pismem otrzymanym w dniu 12 maja 2021 roku pismem, proszę o natychmiastowe wyjaśnienie, jakim prawem podnoszone są opłaty za mieszkanie. Po porównaniu z opłatami za podobne mieszkanie w sąsiednim bloku, opłaty, których Państwo żądają są absurdalnie wysokie. Proszę o niezwłoczne pisemne wyjaśnienie żądanych podwyżek.
   Zygmunt Nowak, ul. Ładna 111/222, Wrocław”

2. Przy udzielaniu odpowiedzi skorzystaj z załączonej kalkulacji i uchwały wspólnoty mieszkaniowej dostępnej pod linkiem:
   https://drive.google.com/drive/folders/1SLw2bQKhQTv3jEqPFP5GyELNSf_y3fPx?usp=sharing

3. Projekt pisma z odpowiedzią na wiadomość klienta (w formacie Word) prześlij w terminie…….. na adres ……@.....

PRZYKŁADOWE NARZEDZIA REKRUTACJI

FORMULARZ OCENY DOKUMENTÓW I REFERENCJI

ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI

ETAP REKRUTACJI: **I analiza dokumentów, II weryfikacja referencji**

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZA POMOCĄ ANALIZY DOKUMENTÓW I REFERENCJI:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

Nr	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	potwierdzenie posiadania kompetencji	możliwa weryfikacja referencji (T/N)
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów*	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami mieszkaniowymi lub wykonywanie przez okres min. 2 lat ofert dla klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami mieszkaniowymi	N

2	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących nieruchomości, w tym danych podlegających wprowadzeniu do ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
3	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach*	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań w obszarze zarządzania nieruchomościami, pośrednictwa w obrocie nieruchomościami lub wyceny nieruchomości lub ukończenie studiów I lub II stopnia lub studiów podyplomowych w obszarze gospodarki nieruchomościami lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

4	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
5	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości*	dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości	wykonywanie analiz stanu prawnego nieruchomości lub wykonywanie zadań związanych analizą nieruchomości np. w celu sprzedaży, wyceny	N
6	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta*	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami mieszkaniowymi	N
7	M	umiejętności (potrafi)	*3*	*pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania*	odczytywać z aktów notarialnych, ksiąg wieczystych, protokołów i in. dane podlegające wprowadzeniu do ewidencji	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości	N

				przestrzennego baz danych i innych źródeł			
8	M	umiejętności (potrafi)	*3*	*odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości*	odczytywać z dokumentów informacje dotyczące przeznaczenia i funkcji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań w obszarze zarządzania nieruchomościami, pośrednictwa w obrocie nieruchomościami lub wyceny nieruchomości lub ukończenie studiów lub studiów podyplomowych w obszarze gospodarki nieruchomościami lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
9	M	umiejętności (potrafi)	*5*	*określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości*	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości	wykonywanie analiz stanu prawnego nieruchomości lub wykonywanie zadań związanych analizą nieruchomości np. w celu sprzedaży, wyceny	N

						lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub wykształcenie wyższe z zakresu prawa	
10	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu*	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	N
11	M	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	przygotowywać i opracowywać dane do wprowadzenia do ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości	N
12	M	umiejętności (potrafi)	*5*	*rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych*	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	N

13	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego*	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających użycia edytora tekstu i arkusza kalkulacyjnego, np. wykonywanie zestawień, obliczeń, analiz, redagowaniu pism/tekstów	N
14	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	N
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości		T
16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	komunikowania się z dostawcami usług, mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów	T
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na utrzymywaniu kontaktu z klientami (prowadzenie korespondencji, kontakt telefoniczny, przyjmowanie i obsługa zgłoszeń i in.) lub	T

						ukończenie szkolenia z zakresu komunikacji z klientem lub posiadanie nagród lub wyróżnień dotyczących współpracy z klientami, komunikowania się, budowania relacji itp.	
18	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie	ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenia branżowego obejmującego tematykę podstaw prawnych zarządzania nieruchomościami	T
19	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za poprawne prowadzenie ewidencji nieruchomości oraz za skutki w tym finansowe, związane z przygotowywaniem uchwał wspólnot mieszkaniowych, sprawozdań i raportów	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z prowadzeniem dokumentacji i rozliczeniami finansowymi	T

					oraz naliczaniem zobowiązań		
20	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	*przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości*	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa użytkowników nieruchomości	T
21	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*czynniki i sytuacje zagrażające bezpieczeństwu ludzi i mienia w nieruchomościach*	czynniki i sytuacje zagrażające bezpieczeństwu ludzi i mienia w nieruchomościach	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami mieszkaniowymi lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą polis ubezpieczeniowych dla nieruchomości	N
26	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej*	zasady oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami lub	N

						wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami) lub ukończenie szkolenia w zakresie gospodarowania odpadami na rzecz wspólnot mieszkaniowych	
28	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami*	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania lub ukończenie szkolenia z dotyczącego mechanizmów działania, możliwości zastosowania i ograniczeń w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	T

29	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami*	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania lub ukończenie szkolenia z zakresu źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	T
30	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	*zasady opracowywania struktury finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami*	zasady opracowywania struktury finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami		T
31	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości*	metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu i optymalizacji kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami	T
32	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami*	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem	T

					prawne związane z nieruchomościami	nieruchomościami lub sporządzaniem sprawozdań finansowych dotyczących nieruchomości lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie kursu dotyczącego rozliczania kosztów funkcjonowania nieruchomości i/lub przychodów z nieruchomości	
33	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii*	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami lub sporządzaniem sprawozdań finansowych dotyczących nieruchomości lub	N

						ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie kursu dotyczącego rozliczania kosztów funkcjonowania nieruchomości i/lub przychodów z nieruchomości	
34	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z zarządzaniem należnościami w sektorze nieruchomości*	regulacje prawne związane z dochodzeniem roszczeń	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z dochodzeniem roszczeń	N
35	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady i procedury windykowania należności w sektorze nieruchomości*	zasady i procedury windykowania należności w sektorze nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z dochodzeniem roszczeń w sektorze nieruchomości	N
36	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenie kursu dotyczącego obsługi klienta i/lub budowania relacji	T
38	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,* *zasady związane z*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach związanych z regulowaniem należności	wykonywanie przez okres min. 2 lata zadań związanych z naliczaniem i regulowaniem należności wymagających bezpośredniej obsługi klientów	N

				przewarzaniem i ochroną danych osobowych		lub ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	
40	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady i procedury pozyskiwania dokumentacji niezbędnej do analizy stanu prawnego nieruchomości	wykonywanie analiz stanu prawnego nieruchomości lub wykonywanie zadań związanych analizą nieruchomości np. w celu sprzedaży, wyceny	T
41	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady i procedury sporządzania sprawozdań oraz dokumentacji z przeglądów nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przeprowadzaniem lub dokumentowaniem przeglądów nieruchomości	N
42	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady prowadzenia ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości	N

43	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji wspólnoty mieszkaniowej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji lub ukończenie szkolenia dotyczącego archiwizowania dokumentacji	N
44	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady sporządzania, rejestrowania i archiwizowania uchwał wspólnoty mieszkaniowej	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	T
45	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości na różne cele*	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji	N

						zawodowej zarządcy nieruchomości	
47	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*przeznaczenie i funkcje nieruchomości*	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
48	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami mieszkaniowymi	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	N
49	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)*	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	N

						lub wykształcenie wyższe z zakresu prawa	
50	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji*	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub wykształcenie wyższe z zakresu prawa	N
51	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw, regulacje prawne związane ze świadczeniem usług związanych z zawieraniem transakcji*	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw	wykonywanie zadań związanych z obsługą prawną lub wykształcenie wyższe z zakresu prawa	N
52	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów*	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania	N

						nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenia dotyczącego zawierania umów zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego (nie wcześniej niż 2 lata przed rekrutacją)	
53	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów*	rodzaje transakcji związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług, elementy umów i tryb zawierania umów związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług oraz gospodarowaniem odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów związanych z zapewnieniem dostaw mediów i usług oraz gospodarowaniem odpadami lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

						lub ukończenie szkolenia dotyczącego zawierania umów zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego (nie wcześniej niż 2 lata przed rekrutacją)	
54	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach w transakcjach dotyczących nieruchomości, zasady przekazywania przedmiotu umowy*	wynikające z regulacji prawnych zasady zawierania umów i konstruowania zapisów w umowach dotyczących zapewniania mediów i usług, zasady przekazywania przedmiotu umowy	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu umów dotyczących zapewniania mediów i usług	N
56	O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	*podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości*	oprogramowanie do obsługi ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na prowadzeniu ewidencji nieruchomości przy użyciu oprogramowania ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)* lub ukończenie szkolenia z zakresu obsługi oprogramowania do obsługi ewidencji	N

						nieruchomości: ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	
60	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami*	procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania lub ukończenie szkolenia z zakresu procedur pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	N
61	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*dobierać elementy wyposażenia wnętrz oraz zagospodarowania otoczenia odpowiadające potrzebom użytkowników w oparciu o zasady i instrukcje*	dobierać elementy wyposażenia wnętrz oraz zagospodarowania otoczenia odpowiadające potrzebom użytkowników w oparciu o zasady i instrukcje	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z projektowaniem wnętrz lub dobieraniem elementów wyposażenia wnętrz lub planowaniem zagospodarowania otoczenia nieruchomości mieszkaniowych	N

62	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością*	dobierać źródła finansowania poszczególnych działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania	N
63	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*dokonywanie zgłoszenia rejestracyjnego wspólnoty mieszkaniowej we właściwych urzędach*	dokonywać zgłoszenia rejestracyjnego wspólnoty mieszkaniowej we właściwych urzędach	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	N
64	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji	N
66	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	kompletować dokumenty na potrzeby pozwu dotyczącego windykacji należności	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z opracowywaniem dokumentacji na potrzeby pozwów dotyczących windykacji należności	N
67	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*wykonywać działania związane z zabezpieczeniem miejsca wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu ludzi i mienia*	koordynować działania sanitarno-porządkowe w sytuacjach kryzysowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań obejmujących koordynację działań sanitarno-porządkowych w sytuacjach kryzysowych	T
68	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości*	koordynować działania wspólnoty w zakresie podejmowania uchwał, w tym identyfikować	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań obejmujących koordynację działań wspólnoty mieszkaniowej z zakresie podejmowania uchwał	N

					sytuacje wymagające podjęcia uchwał		
69	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*koordynować proces zawierania transakcji*	koordynować proces zawierania transakcji dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub koordynacji procesu zawierania umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki	N
70	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować należności, planować działania związane ze ściąganiem należności*	monitorować należności, planować działania związane ze ściąganiem należności, identyfikować sprawy wymagające skierowania do windykacji sądowej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z monitorowaniem należności i planowaniem działań związanych ze ściąganiem należności	N
71	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością*	monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z monitorowaniem realizacji planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomości	N
72	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości, w tym zadań i procesów związanych z	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości, w tym związanych z gospodarowaniem odpadami	N

					gospodarowaniem odpadami	lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	
73	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości, w tym realizację umów dotyczących reklam i innych pożytków	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości, w tym umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
74	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości*	nadzorować i koordynować działania mające na celu realizację podjętych uchwał	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań obejmujących koordynację działań wspólnoty mieszkaniowej z zakresie podejmowania i realizowania uchwał	N
75	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*negocjować ugody, opracowywać plany spłat należności, opracowywać*	negocjować ugody, opracowywać plany spłat należności, opracowywać sposób spłaty należności	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych ze ściąganiem należności: negocjowaniem ugód,	N

				metody spłaty należności adekwatne do danej sytuacji	adekwatne do danej sytuacji	ustalaniem sposobu spłat, opracowywaniem planów spłat	
76	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów z wykorzystaniem narzędzi i serwisów do komunikacji zdalnej lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przygotowywaniem, organizowaniem i prowadzeniem spotkań zdalnych, telekonferencji itp.	N
77	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową*	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym związane z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, estetyką nieruchomości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, gospodarowaniem odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na planowaniu zapotrzebowania nieruchomości na usługi, w tym związane z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, estetyką nieruchomości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, gospodarowaniem odpadami	N

78	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji*	określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji	N
80	O	umiejętności (potrafi)	*7*	*opracowywać i optymalizować wieloletnie plany finansowe związane z gospodarowaniem nieruchomością*	opracowywać i optymalizować wieloletnie plany rzeczowo- finansowe związane z gospodarowaniem nieruchomością	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych ze sporządzaniem, monitorowaniem realizacji i optymalizowaniem wieloletnich planów rzeczowo-finansowych związanych z gospodarowaniem nieruchomości	N
81	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem*	opracowywać i przekazywać właścicielom i kontrahentom informacje o wysokości zobowiązań	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na monitorowaniu lub naliczaniu zobowiązań	N
82	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej, sprawozdania roczne oraz okresowe raporty i sprawozdania z działań w zakresie zarządzania nieruchomością mieszkaniową	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	N
83	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości*	optymalizować koszty funkcjonowania nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem, monitorowaniem realizacji i optymalizowaniem planów rzeczowo-finansowych	T

						związanych z gospodarowaniem nieruchomościami	
84	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości*	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z organizowaniem zbiórki odpadów lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami)	N
85	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej*	organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	ukończenie szkolenia organizowanego przez organizację zrzeszającą zarządców nieruchomości obejmującego tematykę organizowania zebrań wspólnot mieszkaniowych lub	N

						wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji oraz prowadzeniu zebrań wspólnot mieszkaniowych (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań) lub wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji i prowadzeniu spotkań, szkoleń, konferencji, zebrań zarządu (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań)	
86	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*planować i wykonywać drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji*	planować drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z wykonywaniem drobnych napraw, montowaniem lub konserwacją urządzeń i instalacji w nieruchomości lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji	N

87	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*planować zapotrzebowanie na media, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów*	planować zapotrzebowanie na media nieruchomości mieszkaniowej, tworzyć plany oszczędnościowe zużycia mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem zapotrzebowania na media nieruchomości mieszkaniowej	N
88	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*pozyskiwać źródła finansowania*	pozyskiwać źródła finansowania na realizację działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z pozyskiwaniem źródeł finansowania na realizację działań związanych z gospodarowaniem nieruchomością	N
89	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować i analizować zużycie mediów*	prowadzić ewidencję zużycia mediów, monitorować i analizować zużycie mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na prowadzeniu ewidencji zużycia mediów, rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
90	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*przekazywać klientowi informacje dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych*	przekazywać informacje o projektowanych, procedowanych i podjętych uchwałach i o stanie realizacji uchwał wspólnoty mieszkaniowej oraz informacje dotyczące	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych	N

					opracowywania, realizacji i aktualizowania planów		
92	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*koordynować proces zawierania transakcji*	przygotowywać i przekazywać dokumenty związane z umowami dotyczącymi gospodarowania odpadami, w tym składać deklaracje dotyczące gospodarowania odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami) lub ukończenie szkolenia w zakresie gospodarowania odpadami na rzecz wspólnot mieszkaniowych	N
93	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb,	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań w obszarze zapewniania bezpieczeństwa nieruchomości	N

					dokonywać odbioru budynku po interwencji		
94	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych*	rozliczać koszty utrzymania nieruchomości wspólnej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu kosztów utrzymania nieruchomości wspólnej	N
95	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych*	rozwiązywać sytuacje sporne związane z regulowaniem i windykacją należności	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań z zakresu windykacji należności wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	N
96	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	sporządzać dokumentację z przeglądów nieruchomości oraz dokumentację związaną z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontowymi i in.	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przeprowadzaniem lub dokumentowaniem przeglądów nieruchomości lub z opracowywaniem dokumentacji związanej z planami gospodarczo-finansowymi, planami remontów i in.	N

97	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania*	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji oraz współpracować z działem technicznym w zakresie sporządzania planów przeglądów, napraw, remontów, modernizacji	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem planów przeglądów, napraw, remontów lub modernizacji	N
98	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami*	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, gospodarowaniem odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów z usługodawcami lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem specyfikacji lub wycen usług na potrzeby zamówień	N
99	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji*	sporządzać umowy dotyczące reklam i innych pożytków	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków, zawieraniu lub sporządzaniu umów dotyczących reklam i innych pożytków	N
100	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*opracowywać i optymalizować plany finansowe związane z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością*	tworzyć i optymalizować roczne plany rzeczowo-finansowe związane z	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem, monitorowaniem realizacji i	N

				tworzyć plany związane z utrzymaniem nieruchomości, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	utrzymaniem nieruchomości wspólnej	optymalizowaniem planów rzeczowo-finansowych związanych z gospodarowaniem nieruchomościami	
101	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty*	ustalać warunki umów dotyczących miejsca składowania odpadów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących miejsca składowania odpadów	N
102	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*ustalać warunki transakcji, analizować i oceniać oferty*	ustalać warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki	N
103	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*weryfikować dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	weryfikować sprawozdania finansowe dotyczące utrzymania nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na sporządzaniu lub weryfikowaniu sprawozdań finansowych dotyczących utrzymania nieruchomości	N
104	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać system informatyczny wspomagający pracę zarządcy nieruchomości*	wprowadzać dane do systemu DOM 5, weryfikować poprawność	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości przy	N

					danych i aktualizować dane	użyciu oprogramowania komputerowego *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)* lub ukończenie szkolenia z zakresu obsługi oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości: ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	
105	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*6*	*dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości*	dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości		T
106	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z regulowaniem i windykacją należności	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na utrzymywaniu kontaktu z klientami w sprawach związanych z regulowaniem i windykacją należności	N
107	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań*	komunikowania się z kontrahentami, w tym wymagania od nich	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów	T

				związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przestrzegania przepisów i zapisów umów		
108	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	*komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości*	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów	T
111	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z opracowywaniem i realizacją planów oraz kontrolą płynności finansowej i windykacją należności	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z rozliczeniami finansowymi i kontrolą płynności finansowej	T
112	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej zachowywania rzetelności i staranności podczas wykonywania zadań	T
113	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności*	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie prowadzenia ewidencji nieruchomości, obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych oraz wykonywania innych zadań związanych z	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej zachowywania rzetelności i staranności podczas wykonywania zadań	T

					zarządzaniem nieruchomością		
114	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	*utrzymywania relacji z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	utrzymywania relacji z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej utrzymywania relacji z klientami lub kontrahentami lub posiadanie nagród lub wyróżnień dotyczących współpracy z klientami lub kontrahentami, komunikowania się, budowania relacji itp.	T
116	P	wiedza (zna i rozumie)	*6*	*metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji*	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji	ukończenie kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp. lub posiadanie kwalifikacji rynkowej „Prowadzenie mediacji sądowych i pozasądowych w sprawach cywilnych”	N
117	P	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,* *zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	wykonywanie przez okres min. 2 lata zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub	N

						ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	
118	P	umiejętności (potrafi)	*6*	*negocjować warunki transakcji*	negocjować warunki umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki	N
119	P	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*planować i organizować wydarzenia i imprezy mające na celu integrację społeczności lokalnej*	planować i organizować wydarzenia i imprezy mające na celu integrację społeczności lokalnej	wykonywanie zadań związanych z planowaniem i organizowaniem wydarzeń i imprez mających na celu integrację społeczności lokalnej (przez okres min. 2 lat lub obejmujące organizację co najmniej 2 wydarzeń)	N
122	P	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	*podejmowania działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego*	podejmowania działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	działalność w organizacjach branżowych związana z promowaniem działań mających na celu podnoszenie świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego lub publikowanie artykułów i treści (również online) dotyczących działań mających na celu podnoszenie świadomości	N

						klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	

ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI

ETAP REKRUTACJI: **I analiza dokumentów, II weryfikacja referencji**

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZA POMOCĄ ANALIZY DOKUMENTÓW I REFERENCJI:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	potwierdzenie posiadania kompetencji	możliwa weryfikacja referencji (T/N)
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi,* *regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku	wykonywanie zadań związanych z zapewnianiem usług utrzymania czystości i porządku w nieruchomościach (np. zamawianie usług, sporządzanie specyfikacji usług, monitorowanie realizacji umów) lub ukończenie szkolenia dotyczącego regulacji prawnych z zakresu utrzymania czystości i porządku (nie wcześniej niż 2 lata przed rekrutacją)	N
2	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości lub	N

						ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	
3	M	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości*	monitorować realizację usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów dotyczących reklam i innych pożytków	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub związanych z gospodarowaniem odpadami lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	T
4	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać powszechnie stosowane narzędzia i serwisy do komunikacji (typu Skype, WhatsUp, i in.)	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów z wykorzystaniem narzędzi i serwisów do komunikacji zdalnej lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przygotowywaniem, organizowaniem i prowadzeniem spotkań zdalnych, telekonferencji itp.	N
5	M	umiejętności (potrafi)	*3*	*pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł*	odczytywać dane dotyczące lokali i mieszkańców podlegające wprowadzeniu do ewidencji	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości	N

6	M	umiejętności (potrafi)	*3*	*odczytywać zużycie mediów*	odczytywać zużycie mediów na podstawie dokumentów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na prowadzeniu ewidencji zużycia mediów, rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
7	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu*	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	T
8	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami*	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową oraz usług w zakresie gospodarowania odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów z usługodawcami lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem specyfikacji lub wycen usług na potrzeby zamówień	N

9	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego*	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających użycia edytora tekstu i arkusza kalkulacyjnego, np. wykonywanie zestawień, obliczeń, analiz, redagowaniu pism/tekstów	N
10	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	T
11	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in.	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in. w firmie zarządzającej nieruchomościami	T
12	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów	T
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości oraz z kontrahentami	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na utrzymywaniu kontaktu z klientami (prowadzenie korespondencji, kontakt telefoniczny, przyjmowanie i obsługa zgłoszeń i in.) lub	T

						ukończenie szkolenia z zakresu komunikacji z klientem lub posiadanie nagród lub wyróżnień dotyczących współpracy z klientami, komunikowania się, budowania relacji itp.	
14	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	*komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości*	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów	T
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenia branżowego obejmującego tematykę podstaw prawnych zarządzania nieruchomościami	1
16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań i wprowadzaniem danych do ewidencji nieruchomości	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z rozliczeniami finansowymi	T

17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności*	zachowania szczególnej staranności i rzetelności podczas wykonywania zadań	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej zachowywania rzetelności i staranności podczas wykonywania zadań	1
18	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenie kursu dotyczącego obsługi klienta i/lub budowania relacji	T
19	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów*	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub związanych z gospodarowaniem odpadami lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenie dotyczącego zawierania umów zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego (nie wcześniej niż 2 lata przed rekrutacją)	N

20	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi,* *regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	lokalnie obowiązujące przepisy w zakresie utrzymania czystości i porządku	wykonywanie zadań związanych z zapewnianiem usług utrzymania czystości i porządku w nieruchomościach na terenie Gminy Wrocław (np. zamawianie usług, sporządzanie specyfikacji usług, monitorowanie realizacji umów)	N
21	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego*	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)	wykonywanie przez okres min. 2 lat, na terenie Gminy Wrocław, zadań związanych z naliczaniem opłat lub wydawaniem zgód związanych z prowadzoną działalnością lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych na terenie gminy Wrocław	N
22	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*przeznaczenie i funkcje nieruchomości*	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

23	O	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	*podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości*	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na prowadzeniu ewidencji nieruchomości przy użyciu oprogramowania ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)* lub ukończenie szkolenia z zakresu obsługi oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości: ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	N
24	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi,* *regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
25	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej*	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami lub	N

						wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami) lub ukończenie szkolenia dotyczącego regulacji prawnych z zakresu gospodarowania odpadami (nie wcześniej niż 2 lata przed rekrutacją)	
26	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami*	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami lub sporządzaniem sprawozdań finansowych dotyczących nieruchomości lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie kursu dotyczącego rozliczania kosztów funkcjonowania nieruchomości i/lub przychodów z nieruchomości	N
27	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości na różne cele*	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na negocjowaniu warunków lub zawieraniu lub sporządzaniu lub nadzorowaniu realizacji umów dotyczących wykorzystania	N

					części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	nieruchomości na cele reklamowe lub inne pożytki lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	
28	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu), zasady świadczenia usług związanych z zawieraniem transakcji*	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do podejmowania decyzji przez, w imieniu i na rzecz wspólnoty mieszkaniowej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenia w zakresie regulacji prawnych dotyczących funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	N
29	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii*	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami lub sporządzaniem sprawozdań finansowych dotyczących nieruchomości lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

						lub ukończenie kursu dotyczącego rozliczania kosztów funkcjonowania nieruchomości i/lub przychodów z nieruchomości	
30	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,* *zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	wykonywanie przez okres min. 2 lata zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	T
31	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji lub ukończenie szkolenia dotyczącego archiwizowania dokumentacji	N
32	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)*	zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

33	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami) lub ukończenie szkolenia w zakresie gospodarowania odpadami na rzecz wspólnot mieszkaniowych	N
34	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących nieruchomości	wykonywanie analiz stanu prawnego nieruchomości lub wykonywanie zadań związanych analizą nieruchomości np. w celu sprzedaży, wyceny lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N

39	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych*	naliczać wysokość opłat związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości wspólnej oraz kosztami mediów i usług komunalnych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na ustalaniu planu gospodarczego lub ukończenie szkolenia organizowanego przez organizację zrzeszającą zarządców nieruchomości obejmującego tematykę naliczania opłat związanych z utrzymaniem nieruchomości wspólnej, kosztami mediów i usług komunalnych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
40	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać przeznaczone dla sektora nieruchomości systemy informatyczne do komunikacji z klientem	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów z wykorzystaniem systemu informatycznego do komunikacji: ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	N
42	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową*	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na planowaniu zapotrzebowania nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	N

42	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*kompletować dokumenty wymagane do zawarcia transakcji*	sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne oraz umowy dotyczące reklam i innych pożytków	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na przygotowywaniu i sporządzaniu (również wg wzoru) umów na dostawę towarów lub świadczenie usług	N
43	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem*	opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i kontrahentów o wysokości zobowiązań	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na monitorowaniu lub naliczaniu zobowiązań	N
44	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej, w tym dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, np. dokumentację zgłoszeniową nowego podmiotu, dokumentację zdawczo-odbiorczą	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	T
45	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*koordynować działania podmiotów realizujących zadania i procesy na terenie lub na rzecz nieruchomości*	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z organizowaniem zbiórki odpadów lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na obsłudze wspólnot mieszkaniowych w zakresie gospodarowania odpadami	T

						lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z gospodarką odpadami (np. w jednostkach samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwach gospodarujących odpadami)	
46	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej*	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	ukończenie szkolenia organizowanego przez organizację zrzeszającą zarządców nieruchomości obejmującego tematykę organizowania zebrań wspólnot mieszkaniowych lub wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji oraz prowadzeniu zebrań wspólnot mieszkaniowych (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań) lub wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji i prowadzeniu spotkań, szkoleń, konferencji, zebrań zarządu (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań)	T
47	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować i analizować zużycie mediów*	prowadzić ewidencję zużycia mediów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na analizie danych	N
48	O	umiejętności (potrafi)	*3*	*realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań w obszarze zapewniania bezpieczeństwa sanitarnego	N

49	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych*	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów lub ukończenia kursu z zakresu prowadzenia mediacji, rozwiązywania sporów itp.	T
50	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
52	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać system informatyczny wspomagający zarządzanie nieruchomością*	wprowadzać dane do systemu informatycznego, weryfikować poprawność, aktualizować dane, generować raporty i zestawienia	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na wprowadzaniu danych do ewidencji nieruchomości przy użyciu oprogramowania komputerowego lub ukończenie szkolenia z zakresu obsługi oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	N

SPECJALISTA DS. ROZLICZANIA MEDIÓW

ETAP REKRUTACJI: **I analiza dokumentów, II weryfikacja referencji**

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZA POMOCĄ ANALIZY DOKUMENTÓW I REFERENCJI:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	potwierdzenie posiadania kompetencji	możliwa weryfikacja referencji (T/N)
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*czynniki zewnętrzne wpływające na wizerunek, wartość i funkcjonalność nieruchomości*	czynniki wpływające na zużycie mediów w nieruchomościach mieszkalnych, w tym czynniki powodujące nieprawidłowe zużycie mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów, przyjmowaniu i kontroli realizacji zgłoszeń oraz usuwaniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	N
2	M	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące eksploatacji nieruchomości, procedury, zasady i metody*	obowiązki informacyjne w zakresie rozliczania kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media	N

				dokumentowania skutków awarii		lub wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	
3	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości*	rodzaje mediów dostarczanych do nieruchomości mieszkaniowych oraz sposoby ich dostarczania	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
4	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*zasady obsługi klienta*	zasady obsługi klienta	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów	T
5	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,* *zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych związanych z rozliczaniem mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media	T
6	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu	T

				dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	informacyjne w sytuacji wykrycia nadnormatywnego zużycia mediów lub nieprawidłowego funkcjonowania urządzeń pomiarowych	mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	
7	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących zaopatrzenia nieruchomości w media	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
8	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji (np. Skype, Messenger itp.)	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów z wykorzystaniem narzędzi i serwisów do komunikacji zdalnej lub	N

						wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przygotowywaniem, organizowaniem i prowadzeniem spotkań zdalnych, telekonferencji itp.	
9	M	umiejętności (potrafi)	*3*	*odczytywać zużycie mediów*	odczytywać zużycie mediów (w tym: bezpośrednio z urządzeń pomiarowych, na podstawie zgłoszeń, na podstawie list odczytowych dostarczonych przez podmioty zewnętrzne)	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
10	M	umiejętności (potrafi)	*5*	*formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem*	opracowywać i przekazywać informacje związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów	T
11	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego*	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających użycia edytora tekstu i arkusza kalkulacyjnego, np. wykonywanie zestawień, obliczeń, analiz, redagowaniu pism/tekstów	N

					sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym		
12	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych*	wyjaśniać klientowi zagadnienia związane z zużyciem i rozliczeniami kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów w firmie zarządzającej nieruchomościami	T
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów	T
14	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości w sprawach związanych z zużyciem i rozliczaniem kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na utrzymywaniu kontaktu z klientami (prowadzenie korespondencji, kontakt telefoniczny, przyjmowanie i obsługa zgłoszeń i in.) lub ukończenie szkolenia z zakresu komunikacji z klientem lub	T

						posiadanie nagród lub wyróżnień dotyczących współpracy z klientami, komunikowania się, budowania relacji itp.	
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości lub ukończenie szkolenia branżowego obejmującego tematykę podstaw prawnych zarządzania nieruchomościami	T
16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z rozliczaniem kosztów mediów	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z rozliczeniami finansowymi	T
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej zachowywania rzetelności i staranności podczas wykonywania zadań	T
18	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości*	funkcje i elementy infrastruktury służącej do dystrybucji i pomiaru zużycia mediów,	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media	N

					rozwiązania w zakresie dystrybuowania mediów w nieruchomości	lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	
19	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości*	metody rozliczania kosztów mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub ukończenie szkolenia wewnętrznego lub zewnętrznego z zakresu rozliczania mediów (prowadzone przez dostawcę oprogramowania do rozliczania mediów lub eksperta branżowego)	N
20	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	*dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne i informatyczne wspomagające eksploatację nieruchomości*	oprogramowanie służące do rozliczania kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 6 m-cy zadań polegających na rozliczaniu mediów przy użyciu oprogramowania ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)* lub ukończenie szkolenia z zakresu obsługi oprogramowania służącego do rozliczania kosztów mediów ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	N

21	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości*	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	N
22	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości*	regulacje prawne dotyczące legalizacji urządzeń pomiarowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	N
26	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością*	analizować zaliczkowe pokrycie kosztów, ustalać wysokość wpłat i naliczać zaliczki za dostawę mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na ustalaniu planu gospodarczego lub ukończenie szkolenia organizowanego przez organizację zrzeszającą zarządców nieruchomości obejmującego zagadnienia związane z ustalaniem planu gospodarczego, ustalania wysokości	T

						wpłat i naliczania zaliczek za dostawę mediów lub ukończenie kursu kończącego się nadaniem licencji zawodowej zarządcy nieruchomości	
27	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*identyfikować zagrożenia wpływające na nieruchomość*	identyfikować nieprawidłowości w zużyciu mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	T
29	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości*	monitorować legalizację urządzeń pomiarowych	wykonywanie przez okres min 1 roku zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z produkcją lub dystrybucją urządzeń pomiarowych lub	T

						wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	
30	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego*	opracowywać informacje, wnioski i inne dokumenty związane z realizacją usług w zakresie dostarczania i rozliczania mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	N
31	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej*	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej dotyczące w szczególności spraw rozliczeń mediów	ukończenie szkolenia organizowanego przez organizację zrzeszającą zarządców nieruchomości obejmującego tematykę organizowania zebrań wspólnot lub wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji oraz prowadzeniu zebrań wspólnot mieszkaniowych (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań) lub wykonywanie zadań polegających na samodzielnej organizacji i prowadzeniu spotkań, szkoleń, konferencji, zebrań	T

						zarządu (przez okres min. 2 lat lub zorganizowanie co najmniej 10 zebrań)	
32	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwanie się specjalistycznym programem wspierającym rozliczanie mediów*	posługiwać się oprogramowaniem służącym do rozliczania mediów w zakresie wprowadzania i aktualizowania danych dotyczących numerów i stanów urządzeń pomiarowych, kosztów mediów oraz w zakresie rozliczania kosztów mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media przy użyciu oprogramowania …….. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)* lub ukończenie szkolenia organizowanego przez dostawcę oprogramowania ……. *(wpisać nazwę/wersję oprogramowania wykorzystywanego na stanowisku pracy, na które prowadzona jest rekrutacja)*	N
33	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować i analizować zużycie mediów*	prowadzić ewidencję zużycia mediów	wykonywanie przez okres min. 6 m-cy zadań polegających na analizie danych	T
34	O	umiejętności (potrafi)	*4*	*rozliczać koszty bieżącego, technicznego utrzymania nieruchomości, w tym koszty utrzymania nieruchomości wspólnej oraz koszty mediów i usług komunalnych*	rozliczać koszty mediów w nieruchomościach mieszkaniowych na podstawie otrzymanych faktur kosztowych, obowiązujących regulacji prawnych i regulaminów wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub ukończenie szkolenia wewnętrznego lub zewnętrznego z zakresu rozliczania mediów (prowadzone przez dostawcę	N

						oprogramowania do rozliczania mediów lub eksperta branżowego	
35	O	umiejętności (potrafi)	*6*	*monitorować i analizować zużycie mediów*	wskazywać przyczyny nieprawidłowego zużycia mediów	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań polegających na rozliczaniu mediów lub śledzeniu usterek urządzeń i instalacji dostarczających media lub wykształcenie techniczne o specjalizacji związanej z instalacjami zasilającymi budynek	N
41	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą zużycia mediów	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej realizowania zadań związanych z rozliczeniami finansowymi	T

INSPEKTOR DS. TECHNICZNYCH

ETAP REKRUTACJI: **I analiza dokumentów**

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZA POMOCA ANALIZY DOKUMENTÓW I REFERENCJI:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	potwierdzenie posiadania kompetencji
14	M	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować koszty realizacji inwestycji w nieruchomości	identyfikować koszty realizacji napraw, remontów i modernizacji	wykonywanie zadań polegających na sporządzaniu kosztorysów robót budowlanych lub ukończenie kursu kosztorysowania
15	M	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	wykonywać i dokumentować (sporządzać notatki, dokumentację fotograficzną itp.) wizję lokalną	wykonywanie zadań związanych z nadzorowaniem robót budowlanych lub wykonywanie zadań zawodowych polegających na monitorowaniu stanu technicznego budynków

16	M	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	sprawować nadzór nad terminową realizacją umów dotyczących remontów, sprawować nadzór inwestorski i rozliczać prace, monitorować przebieg prac w ramach remontów	wykonywanie przez minimum 2 lata zadań: związanych z nadzorowaniem realizacji umów dotyczących remontów lub związanych z nadzorem inwestorskim lub związanych z monitorowaniem robót w ramach remontów lub związanych z rozliczaniem robót w ramach remontów
17	M	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	prowadzić książkę obiektu budowlanego	wykonywanie przez min. 1 rok zadań polegających na prowadzeniu książki obiektu budowlanego
18	M	umiejętności (potrafi)	*3*	planować i wykonywać drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	usuwać awarie na wewnętrznych instalacjach mających wpływ na dostawę mediów	wykonywanie przez min. 1 rok zadań związanych z montowaniem lub konserwacją wewnętrznych instalacji
21	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	dokonywać zgłoszenia prac	realizować działania związane z uzyskaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń, dokonywać zgłoszeń wynikających z przepisów Prawa Budowlanego	wykonywanie przez min. 1 rok zadań związanych z: uzyskiwaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń lub

						dokonywaniem zgłoszeń wynikających z przepisów Prawa Budowlanego
22	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na utrzymywaniu kontaktu z klientami (prowadzenie korespondencji, kontakt telefoniczny, przyjmowanie i obsługa zgłoszeń i in.) lub ukończenie szkolenia z zakresu komunikacji z klientem lub posiadanie nagród lub wyróżnień dotyczących współpracy z klientami, komunikowania się, budowania relacji itp.
23	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z usługodawcami, dostawcami mediów, ubezpieczycielami, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów prawa i zapisów umów	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu realizacji umów
25	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	działania zespołowego w zakresie wykonywanych zadań zawodowych	współpracy z zarządcą nieruchomości oraz innymi osobami realizującymi zadania związane z obsługą sytuacji kryzysowych	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających współpracy z innymi osobami odpowiedzialnymi za funkcjonowanie nieruchomości

26	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności przy wykonywaniu zadań zawodowych	posiadanie pozytywnej opinii od poprzedniego pracodawcy dotyczącej zachowywania rzetelności i staranności podczas wykonywania zadań
30	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne zwiększające bezpieczeństwo nieruchomości	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne zwiększające bezpieczeństwo nieruchomości	wykonywanie zadań związanych z wdrażaniem technologii i rozwiązań organizacyjnych zwiększających bezpieczeństwo nieruchomości lub ukończenie szkolenia z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych zwiększających bezpieczeństwo nieruchomości lub prowadzenie szkoleń z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych zwiększających bezpieczeństwo nieruchomości
32	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	dostępne na rynku technologie oraz rozwiązania organizacyjne wspomagające działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami i gospodarką cyrkularną	wykonywanie zadań związanych z wdrażaniem technologii i rozwiązań organizacyjnych wspomagających działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami lub gospodarką cyrkularną lub ukończenie szkolenia z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych wspomagających działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu,

						gospodarowaniem odpadami lub gospodarką cyrkularną lub prowadzenie szkoleń z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych wspomagających działania związane z energooszczędnością, ochroną środowiska, klimatu, gospodarowaniem odpadami lub gospodarką cyrkularną
34	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	mechanizmy działania, możliwości zastosowania i ograniczenia w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania lub ukończenie szkolenia z dotyczącego mechanizmów działania, możliwości zastosowania i ograniczeń w stosowaniu instrumentów finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
35	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami	rodzaje źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami, procedury pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz	wykonywanie zadań związanych z opracowywaniem rekomendacji lub sporządzaniem planów finansowania nieruchomości lub inwestycji związanych z nieruchomościami uwzględniających różnorodne instrumenty finansowania lub

					inwestycji związanych z nieruchomościami	ukończenie szkolenia z zakresu źródeł finansowania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami lub procedur pozyskiwania środków finansowania bieżącego działania nieruchomości oraz inwestycji związanych z nieruchomościami
36	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne dotyczące dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne dotyczące dostępności, w tym dla osób z niepełnosprawnościami	wykonywanie zadań związanych z wdrażaniem technologii i rozwiązań organizacyjnych dotyczących dostępności lub ukończenie szkolenia z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych dotyczących dostępności lub prowadzenie szkoleń z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych dotyczących dostępności
37	O	wiedza (zna i rozumie)	*6*	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne wykorzystywane do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku	dostępne na rynku technologie i stosowane rozwiązania organizacyjne wykorzystywane do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku	wykonywanie zadań związanych z wdrażaniem technologii i rozwiązań organizacyjnych wykorzystywanych do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku lub ukończenie szkolenia z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych wykorzystywanych do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku

						lub prowadzenie szkoleń z zakresu technologii i rozwiązań organizacyjnych wykorzystywanych do poprawy jakości środowiska wewnętrznego budynku
44	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania uchwał wspólnoty mieszkaniowej	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z obsługą formalno-prawną wspólnot mieszkaniowych
46	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	wykonywanie przez okres min. 1 rok zadań wymagających obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych
51	O	umiejętności (potrafi)	*5*	dobierać i operacjonalizować kryteria realizacji inwestycji w nieruchomości	ustalać priorytety w zakresie napraw, remontów i modernizacji	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji
52	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	monitorować realizację planów rzeczowo-finansowych w zakresie wydatkowania środków związanych z utrzymaniem i	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z monitorowaniem realizacji planów finansowych w zakresie wydatkowania środków związanych z utrzymaniem i

					modernizacją stanu technicznego nieruchomości	modernizacją stanu technicznego nieruchomości
53	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością	monitorować wydatkowanie środków przewidzianych w planach rzeczowo-finansowych na bieżące utrzymanie stanu technicznego nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z monitorowaniem wydatkowania środków przewidzianych w planach rzeczowo-finansowych na bieżące utrzymanie stanu technicznego nieruchomości
57	O	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	dokumentować szkody	wykonywanie zadań związanych z nadzorowaniem robót budowlanych lub wykonywanie zadań zawodowych polegających na monitorowaniu stanu technicznego budynków
59	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować realizację usług związanych z obowiązkowymi przeglądami i kontrolami obiektu budowlanego	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań polegających na nadzorowaniu przeprowadzania obowiązkowych przeglądów i kontroli budynków
61	O	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	identyfikować sytuacje wymagające podjęcia uchwały i opracowywać uchwały wspólnoty mieszkaniowej w zakresie utrzymania stanu technicznego	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających sporządzania uchwał wspólnot mieszkaniowych

62	O	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	opracowywać dokumentację na potrzeby dochodzenia roszczeń z tytułu ubezpieczenia nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z opracowywaniem dokumentacji na potrzeby dochodzenia roszczeń
66	O	umiejętności (potrafi)	*6*	weryfikować dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	weryfikować i opiniować dokumentację techniczną planowanych remontów	wykonywanie zadań związanych z sporządzaniem lub opiniowaniem dokumentacji technicznej dotyczącej prac budowlanych
67	O	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji
68	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	analizować stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego infrastruktury i wyposażenia nieruchomości	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji
69	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	formułować zalecenia w zakresie napraw, remontów i modernizacji	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji

70	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	identyfikować elementy nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia wymagające napraw, remontów lub modernizacji	wykonywanie przez okres min. 2 lat zadań związanych z planowaniem napraw, remontów lub modernizacji
71	O	umiejętności (potrafi)	*6*	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji, oceniać rozwiązania techniczne i technologiczne pod kątem użyteczności, funkcjonalności, możliwości wdrożenia i eksploatowania	sporządzać plany przeglądów, napraw, remontów, modernizacji	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych ze sporządzaniem planów przeglądów, napraw, remontów lub modernizacji
72	O	umiejętności (potrafi)	*4*	sporządzać przedmiar robót budowlano-montażowych, kosztorysy prostych obiektów budowlanych i zestawienia nakładów rzeczowych związanych z ich realizacją	sporządzać wstępną wycenę prac w zakresie konserwacji i napraw	wykonywanie zadań polegających na sporządzaniu kosztorysów robót budowlanych lub ukończenie kursu kosztorysowania
73	O	umiejętności (potrafi)		sprawdzać projekt budowy pod względem formalnym	sprawdzać projekt budowy pod względem formalnym	wykonywanie zadań związanych z sporządzaniem lub opiniowaniem dokumentacji technicznej dotyczącej prac budowlanych
74	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem	wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań wymagających bezpośredniej obsługi klientów z wykorzystaniem narzędzi i serwisów do komunikacji zdalnej lub

						wykonywanie przez okres min. 1 roku zadań związanych z przygotowywaniem, organizowaniem i prowadzeniem spotkań zdalnych, telekonferencji itp.
79	P	wiedza (zna i rozumie)	*6*	programy i narzędzia informatyczne dedykowane dla budownictwa	oprogramowanie do kosztorysowania robót budowlanych	wykonywanie zadań polegających na sporządzaniu kosztorysów robót budowlanych lub ukończenie kursu kosztorysowania

PRZYKŁADOWE ZADANIA PRAKTYCZNE

ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI

ZADANIE 1

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZADANIEM PRAKTYCZNYM 1:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa
2	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	źródła danych dotyczących nieruchomości	źródła danych dotyczących nieruchomości, w tym danych podlegających wprowadzeniu do ewidencji nieruchomości
3	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach	typy, rodzaje, elementy składowe nieruchomości, rodzaje powierzchni w nieruchomościach mieszkaniowych
5	M	umiejętności (potrafi)	*4*	dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości	dobierać i oceniać źródła danych niezbędne do określenia stanu prawnego nieruchomości
7	M	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	odczytywać z aktów notarialnych, ksiąg wieczystych, protokołów i in. dane podlegające wprowadzeniu do ewidencji

9	M	umiejętności (potrafi)	*5*	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości	określać na podstawie źródeł danych stan prawny nieruchomości
11	M	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	przygotowywać i opracowywać dane do wprowadzenia do ewidencji nieruchomości
18	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie
19	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	przyjmowania odpowiedzialności za poprawne prowadzenie ewidencji nieruchomości oraz za skutki w tym finansowe, związane z przygotowywaniem uchwał wspólnot mieszkaniowych, sprawozdań i raportów oraz naliczaniem zobowiązań
33	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości, zasady i metody rozliczania skutków awarii	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości
49	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)	rodzaje (typy) praw do nieruchomości (w tym: rzeczowe, rzeczowe ograniczone, zobowiązania umowne)
113	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności

114	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności	zachowania szczególnej staranności i rzetelności w zakresie prowadzenia ewidencji nieruchomości, obsługi formalno-prawnej wspólnot mieszkaniowych oraz wykonywania innych zadań związanych z zarządzaniem nieruchomością

TREŚĆ ZADANIA DLA KANDYDATA:

Zapoznaj się z załączonym aktem notarialnym. Przeczytaj polecenia i przygotuj się do rozmowy z komisją. Możesz przygotować notatki i korzystać z nich podczas odpowiedzi.

Na podstawie załączonego dokumentu wykonaj poniższe polecenia.

1. Opisz stan prawny nieruchomości będącej przedmiotem umowy sprzedaży. Wyjaśnij, czy załączony dokument jest wystarczający do określenia stanu prawnego?
2. Wskaż obecnego właściciela lokalu.
3. Opisz, z jakich części składa się nieruchomość będąca przedmiotem umowy sprzedaży.
4. Wypisz informacje zawarte w załączonym dokumencie, które powinny zostać ujęte w ewidencji nieruchomości prowadzonej dla wspólnoty mieszkaniowej.
5. Odpowiedz, czy są to wszystkie dane podlegające wpisaniu do ewidencji nieruchomości. Jeśli nie, wskaż, jakie inne dane powinny zostać wpisane do ewidencji i z jakich źródeł można je pozyskać.
6. Na podstawie załączonego dokumentu wyjaśnij, od kiedy nowy właściciel ponosi koszty związane z lokalem.
7. Wyjaśnij, na jakiej podstawie zarządca nieruchomości nalicza opłaty.

WYTYCZNE DLA KOMISJI

1. Komisja przekazuje kandydatowi treść zadania wraz załącznikiem.
2. Należy zadbać o ukrycie danych osobowych i czytelność wydruku kopii dokumentu załączonego do treści zadania.
3. Członkowie komisji mogą zadawać pytania pomocnicze tak, aby z odpowiedzi kandydata można było wywnioskować posiadane przez niego kompetencje.

ZADANIE 2

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZADANIEM PRAKTYCZNYM 2:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

Nr	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów
4	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych
6	M	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta
10	M	umiejętności (potrafi)	*4*	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu
12	M	umiejętności (potrafi)	*5*	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych
14	M	umiejętności (potrafi)	*4*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych

15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z zarządzaniem nieruchomościami
18	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie
20	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*5*	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości	przyjmowanie odpowiedzialności związanej z bezpieczeństwem użytkowników nieruchomości
36	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem
65	O	umiejętności (potrafi)	*5*	identyfikować złożone potrzeby klienta, planować badania opinii oraz satysfakcji użytkowników nieruchomości	identyfikować złożone potrzeby klienta
106	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*6*	dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości	dbania o utrzymywanie właściwych relacji w społeczności użytkowników nieruchomości
116	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań konieczności podnoszenia świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego	uwzględniania podczas wykonywania swoich zadań konieczności podnoszenia świadomości klientów i użytkowników nieruchomości w zakresie zasad współżycia społecznego
118	P	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych, zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

TREŚĆ ZADANIA DLA KANDYDATA:

Zapoznaj się z opisem sytuacji i przygotuj się do rozmowy z członkiem komisji, który odgrywa rolę właściciela mieszkania (klienta). Twoim zadaniem jest odegranie roli zarządcy nieruchomości. Przedstawiając klientowi swoje stanowisko, wskaż, z czego ono wynika. Przywołaj odpowiednie przepisy i regulacje (o i ile mają zastosowanie w tej sytuacji). Odpowiedz na pytania i wątpliwości właściciela stosując zasady obsługi klienta.

Opis sytuacji:

Właściciel mieszkania w budynku wielorodzinnym przechowuje rower na klatce schodowej, przypinając go do poręczy schodów przed swoim mieszkaniem. Sąsiedzi skarżą się, że takie umiejscowienie roweru blokuje przejście. Ponieważ właściciel mieszkania nie zareagował na ustną prośbę, zarządca nieruchomości przesłał do niego pismo, w którym poprosił o usunięcie roweru. Właściciel mieszkania nie zgadza się z tą opinią. Przyszedł do biura i domaga się wyjaśnień twierdząc, że „jestem współwłaścicielem klatki schodowej w tym bloku, więc wolno mi trzymać mój rower tam, gdzie chcę".

WYTYCZNE DLA KOMISJI

1. Komisja przekazuje kandydatowi treść zadania.
2. Spośród członków komisji należy wyznaczyć osobę, która będzie ogrywać rolę właściciela mieszkania.
3. Osoba ogrywająca rolę właściciela mieszkania zadaje pytania dotyczące podstaw prawnych zakazu, domaga się wyjaśnień oraz symuluje sytuację wymagającą od kandydata wykazaniem się znajomością zasad postępowania w sytuacjach trudnych.
4. Należy zwrócić uwagę na przywołanie właściwych podstaw prawnych, zwrócenie uwagi na zasady współżycia społecznego oraz właściwego zachowania w kontakcie z klientem.

ARKUSZ DLA KANDYDATA

STANOWISKO PRACY: **ZARZĄDCA NIERUCHOMOŚCI**

ZADANIE 1

Zapoznaj się z załączonym aktem notarialnym. Przeczytaj polecenia i przygotuj się do rozmowy z komisją. Możesz przygotować notatki i korzystać z nich podczas odpowiedzi.

Na podstawie załączonego dokumentu wykonaj poniższe polecenia.

1. Opisz stan prawny nieruchomości będącej przedmiotem umowy sprzedaży. Wyjaśnij, czy załączony dokument jest wystarczający do określenia stanu prawnego?
2. Wskaż obecnego właściciela lokalu.
3. Opisz, z jakich części składa się nieruchomość będąca przedmiotem umowy sprzedaży.
4. Wypisz informacje zawarte w załączonym dokumencie, które powinny zostać ujęte w ewidencji nieruchomości prowadzonej dla wspólnoty mieszkaniowej.
5. Odpowiedz, czy są to wszystkie dane podlegające wpisaniu do ewidencji nieruchomości. Jeśli nie, wskaż, jakie inne dane powinny zostać wpisane do ewidencji i z jakich źródeł można je pozyskać.
6. Na podstawie załączonego dokumentu wyjaśnij, od kiedy nowy właściciel ponosi koszty związane z lokalem.
7. Wyjaśnij, na jakiej podstawie zarządca nieruchomości nalicza opłaty.

ZADANIE 2

Zapoznaj się z opisem sytuacji i przygotuj się do rozmowy z członkiem komisji, który odgrywa rolę właściciela mieszkania (klienta). Twoim zadaniem jest odegranie roli zarządcy nieruchomości. Przedstawiając klientowi swoje stanowisko, wskaż, z czego ono wynika. Przywołaj odpowiednie przepisy i regulacje (o i ile mają zastosowanie w tej sytuacji). Odpowiedz na pytania i wątpliwości właściciela stosując zasady obsługi klienta.

Opis sytuacji:

Właściciel mieszkania w budynku wielorodzinnym przechowuje rower na klatce schodowej, przypinając go do poręczy schodów przed swoim mieszkaniem. Sąsiedzi skarżą się, że takie umiejscowienie roweru blokuje przejście. Ponieważ właściciel mieszkania nie zareagował na ustną prośbę, zarządca nieruchomości przesłał do niego pismo, w którym poprosił o usunięcie roweru. Właściciel mieszkania nie zgadza się z tą opinią. Przyszedł do biura i domaga się wyjaśnień twierdząc, że „jestem współwłaścicielem klatki schodowej w tym bloku, więc wolno mi trzymać mój rower tam, gdzie chcę”.

SPOSÓB REALIZACJI ETAPU

Zadanie zamieszczane wraz z ogłoszeniem o naborze, w formularzu rekrutacyjnym lub przesyłane kandydatom w odpowiedzi na przesłane zgłoszenie. Przesłanie rozwiązania jest warunkiem przystąpienia do procesu rekrutacji. Rozwiązanie zadania podlega ocenie w ramach pierwszej części procesu rekrutacji tj. oceny aplikacji. Kompetencje potwierdzone na podstawie oceny rozwiązania nie muszą być weryfikowane w dalszej części procesu rekrutacji i selekcji.

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE ZADAJIEM PRAKTYCZNYM:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa
4	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać powszechnie stosowane narzędzia i serwisy do komunikacji (typu Skype, WhatsUp, i in.)
9	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego*	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym

10	M	umiejętności (potrafi)	*4*	*wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości oraz z kontrahentami
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	*rzetelnego wykonywania powierzonych zadań zawodowych z uwzględnieniem konieczności zachowania szczególnej staranności*	zachowania szczególnej staranności i rzetelności podczas wykonywania zadań
18	O	wiedza (zna i rozumie)	*4*	*dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem
30	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych,* *zasady związane z przewarzaniem i ochroną danych osobowych*	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych

43	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*formułować informacje i przekazy dotyczące właściwości i funkcjonowania nieruchomości, dobierać formy i kanały komunikacji z klientem*	opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i kontrahentów o wysokości zobowiązań

TREŚĆ ZADANIA DLA KANDYDATA:

1. Odpowiedz na wiadomość od klienta z dnia 15 maja 2021 o następującej treści:

   „W związku z pismem otrzymanym w dniu 12 maja 2021 roku pismem, proszę o natychmiastowe wyjaśnienie, jakim prawem podnoszone są opłaty za mieszkanie. Po porównaniu z opłatami za podobne mieszkanie w sąsiednim bloku, opłaty, których Państwo żądają są absurdalnie wysokie. Proszę o niezwłoczne pisemne wyjaśnienie żądanych podwyżek.
   Zygmunt Nowak, ul. Ładna 111/222, Wrocław”

2. Przy udzielaniu odpowiedzi skorzystaj z załączonej kalkulacji i uchwały wspólnoty mieszkaniowej dostępnej pod linkiem:
   ……..
3. Projekt pisma z odpowiedzią na wiadomość klienta (w formacie Word) prześlij w terminie…….. na adres ……@.....

PRZYKŁADOWE SCENARIUSZE WYWIADU

SPECJALISTA DS. ROZLICZANIA MEDIÓW

Pytania do wywiadu stanowią wskazówki dla komisji. W czasie wywiadu, w zależności od odpowiedzi kandydata, można zadawać inne pytania, w celu pogłębienia tematu. Można również zrezygnować z części pytań.

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE WYWIADEM:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	przykładowe pytania do wywiadu
6	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości*	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne w sytuacji wykrycia nadnormatywnego zużycia mediów lub nieprawidłowego funkcjonowania urządzeń pomiarowych	Czy zdarzyła się Panu/Pani sytuacja wykrycia nieprawidłowego zużycia mediów? JEŻELI TAK: Proszę opowiedzieć o tej sytuacji? Z czego wynikała nieprawidłowość? Jak zachował się Pan/Pani po wykryciu nieprawidłowości? Jak rozwiązał Pan/Pani zaistniałą sytuację? JEŻELI NIE: Co zrobiłby Pan/Pani w takiej sytuacji?
8	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji z klientem*	obsługiwać narzędzia i serwisy do komunikacji (np. Skype, Messenger itp.)	Czy wykorzystuje Pan/Pani serwisy do komunikacji typu Skype, Messenger, program e-mail? W jakich sytuacjach korzysta Pan/Pani z tych narzędzi? Jak

						często? Jakie funkcjonalności tych narzędzi wykorzystywał Pan/Pani?
11	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego*	posługiwać się aplikacjami pakietu biurowego w zakresie: wprowadzania i edytowania tekstu w edytorze tekstu, wprowadzania danych, wykonywania obliczeń i sporządzania zestawień w arkuszu kalkulacyjnym	Czy wykorzystuje Pan/Pani programy wchodzące w skład pakietu biurowego typu Microsoft Office? Które programy wykorzystywał Pan/Pani dotychczas? W jakich sytuacjach korzysta Pan/Pani z tych programów? Jak często? Jakie funkcjonalności tych programów wykorzystywał Pan/Pani?
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów	Proszę opisać sytuację zawodową, która wymagała od Pana/Pani wyegzekwowania od dostawcy mediów, towarów lub usług zapisów zawartych umów. Czego ona dotyczyła? W jaki sposób komunikował się Pan/Pani z dostawcą? Jakie zastosował Pan/Pani rozwiązania? Jak sytuacja została rozwiązana?
16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z rozliczaniem kosztów mediów	Czy zdarzyło się Panu/Pani popełnić błędy przy rozliczaniu kosztów mediów lub kontroli zużycia mediów? JEŻELI TAK: Jak zachował się Pan/Pani w takiej sytuacji? W jaki sposób błąd został naprawiony/skorygowany? Jakie były lub mogłyby być skutki/konsekwencje popełnionego błędu? JEŻELI NIE: W jaki sposób zabezpiecza się przed popełnieniem błędów? Jakie mogłyby być skutki/konsekwencje popełnionego błędu?
41	O	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	*przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami*	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z kontrolą zużycia mediów	

19	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*metody rozliczania i optymalizacji kosztów funkcjonowania nieruchomości*	metody rozliczania kosztów mediów w nieruchomościach mieszkaniowych	Jakie metody rozliczania kosztów stosował Pan/Pani w dotychczasowej pracy? Z czego wynikał dobór metody?
26	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację planów finansowych związanych z bieżącym gospodarowaniem nieruchomością*	analizować zaliczkowe pokrycie kosztów, ustalać wysokość wpłat i naliczać zaliczki za dostawę mediów	Czy Pana/Pani obowiązki obejmowały analizę zaliczkowego pokrycia kosztów mediów? W jaki sposób ustalał Pan/Pani wysokość wpłat i naliczał zaliczki na dostawę mediów? Co brał Pan/Pani pod uwagę?
29	O	umiejętności (potrafi)	*5*	*monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości*	monitorować legalizację urządzeń pomiarowych	Czy zajmował się Pan/Pani monitorowaniem legalizacji urządzeń pomiarowych? Co należało do Pana/Pani obowiązków?
31	O	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	*planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej*	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej dotyczące w szczególności spraw rozliczeń mediów	Czy zajmował się Pan/Pani organizacją spotkań wspólnoty mieszkaniowej? JEŻELI TAK: Proszę opisać swoje zaangażowanie w przygotowanie ostatniego spotkania wspólnoty. Jakie były Pana/Pani obowiązki, odpowiedzialność? W jaki sposób prezentował Pan/Pani kwestie związane z rozliczeniami mediów?

Pytania do wywiadu stanowią wskazówki dla komisji. W czasie wywiadu, w zależności od odpowiedzi kandydata, można zadawać inne pytania, w celu pogłębienia tematu. Można również zrezygnować z części pytań.

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE WYWIADEM:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	Przykładowe pytania do wywiadu
11	M	umiejętności (potrafi)	*4*	wykonywać działania związane z zabezpieczeniem miejsca wystąpienia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu ludzi i mienia	współpracować z zarządcą nieruchomości podczas realizacji działań w sytuacjach kryzysowych	Czy do Pana/Pani obowiązków należała obsługa sytuacji kryzysowych zagrażających bezpieczeństwu nieruchomości? JEŻELI TAK: Proszę opisać jedną z nich. Jak wyglądały procedury postępowania w tej sytuacji? Jaka była Pana/Pani rola i za co był Pan/Pani odpowiedzialny? W jaki sposób przyjęty sposób działania przyczyniał się do zapewnienia bezpieczeństwa użytkowników nieruchomości? Czy obsługa sytuacji kryzysowej wymagała ścisłej współpracy z innymi osobami np. z zarządcą nieruchomości? W jakim zakresie?
13	M	umiejętności (potrafi)	*3*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, np. zawiadamiać zarządcę nieruchomości, zgłaszać zdarzenia do odpowiednich służb	

25	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	3	działania zespołowego w zakresie wykonywanych zadań zawodowych	współpracy z zarządcą nieruchomości oraz innymi osobami realizującymi zadania związane z obsługą sytuacji kryzysowych	Jaki był podział odpowiedzialności? W jaki sposób przebiegała komunikacja? Jak ocenia Pan/Pani przebieg współpracy pomiędzy Panem/Panią a pozostałymi osobami odpowiedzialnymi za obsługę sytuacji kryzysowej?
24	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	dbania o bezpieczeństwo użytkowników nieruchomości	
12	M	umiejętności (potrafi)	*3*	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo nieruchomości, stosować środki ochrony zbiorowej w nieruchomościach	realizować procedury postępowania w sytuacji wystąpienia awarii zakłócających dostawę mediów	Czy do Pana/Pani obowiązków należała obsługa awarii zakłócających dostawę mediów? JEŻELI TAK: Jak wyglądały procedury postępowania w sytuacji wystąpienia takiej awarii? Jaka była Pana/Pani rola i za co był Pan/Pani odpowiedzialny? Proszę opisać przykładową awarię zakłócającą dostawę mediów, którą Pan/Pani obsługiwał? Jak zachował się Pan/Pani w tej sytuacji, jakie podjął działania?
18	M	umiejętności (potrafi)	*3*	planować i wykonywać drobne naprawy w ramach bieżącej konserwacji	usuwać awarie na wewnętrznych instalacjach mających wpływ na dostawę mediów	
58	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	monitorować przebieg usuwania awarii zakłócających dostawę mediów	

15	M	umiejętności (potrafi)	*3*	pozyskiwać dane dotyczące nieruchomości, w tym wykonywać wizję lokalną, odczytywać dane z operatu szacunkowego, ksiąg wieczystych, map, planów, planów zagospodarowania przestrzennego baz danych i innych źródeł	wykonywać i dokumentować (sporządzać notatki, dokumentację fotograficzną itp.) wizję lokalną	Czy wykonywał Pan/Pani jakieś zadania, które wymagały przeprowadzenia wizji lokalnej nieruchomości? JEŻELI TAK: W jakiej sytuacji/w jakim celu przeprowadzał Pan/Pani wizję lokalną? Jakiego typu nieruchomości dotyczyła wizja? W jaki sposób przeprowadzał i dokumentował Pan/Pani wizję lokalną?
17	M	umiejętności (potrafi)	*5*	opracowywać, odtwarzać i prowadzić dokumentację związaną z nieruchomością np. operat szacunkowy, plan zarządzania nieruchomością, książka obiektu budowlanego	prowadzić książkę obiektu budowlanego	Czy wykonywał Pan/Pani jakieś zadania, które wymagały prowadzenia książki obiektu budowlanego (KOB)? JEŻELI TAK: Czego dotyczyły zadania wymagające prowadzenia książki obiektu budowlanego? Jakie zdarzenia wpisywał Pan/Pani do KOB? Czy były zdarzenia, sytuacje, co do których nie miał Pan/Pani pewności czy powinny zostać wpisane do KOB? Jeżeli tak to czego dotyczyły i jak rozstrzygnął Pan/Pani wątpliwości?
19	M	umiejętności (potrafi)	*5*	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi, w tym z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową	określać potrzeby w zakresie usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami	Czy zajmował się Pan/Pani zamawianiem lub nadzorowaniem realizacji usług serwisowych lub usług związanych z konserwacją i naprawami? JEŻELI TAK: Proszę opowiedzieć jak wyglądał przykładowy proces zamawiania i

20	M	umiejętności (potrafi)	*4*	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową, przeprowadzkami	sporządzać specyfikację usług serwisowych oraz związanych z konserwacją i naprawami	monitorowania realizacji usług serwisowych lub usług związanych z konserwacją i naprawami, w którym Pan/Pani uczestniczył. Co należało do Pana/Pani obowiązków? W jaki sposób realizował Pan/Pani swoje obowiązki? ***Uwaga dla komisji:*** *jeżeli z wypowiedzi kandydata nie wynika, czy zajmował się określaniem potrzeb lub sporządzaniem specyfikacji lub zlecaniem i monitorowaniem realizacji można kandydata dodatkowo dopytać o te zadania np. Czy zajmował się Pan/Pani określaniem potrzeb w zakresie usług serwisowych lub usług związanych z konserwacją i naprawami? Co należało do Pana/Pani obowiązków w związku z realizacją tego zadania?*
60	O	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	zlecać i monitorować realizację usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i naprawami	
14	M	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować koszty realizacji inwestycji w nieruchomości	identyfikować koszty realizacji napraw, remontów i modernizacji	Czy zajmował się Pan/Pani wyceną kosztów/kosztorysowaniem realizacji prac remontowych lub budowlanych? JEŻELI TAK: Czego dotyczyły wyceny, w jakim celu były prowadzone? Co wchodziło w zakres Pana/Pani obowiązków w związku z dokonywanymi wycenami? W jaki sposób dokonywał Pan/Pani wycen, co brał pod uwagę, skąd czerpał dane do wyceny?
21	M	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	dokonywać zgłoszenia prac	realizować działania związane z uzyskaniem akceptacji projektów i stosownych pozwoleń, dokonywać zgłoszeń	Czy wykonywał Pan/Pani jakieś zadania, które wymagały uzyskania akceptacji projektów lub uzyskaniem pozwoleń zgodnie z przepisami Prawa Budowlanego?

					wynikających z przepisów Prawa Budowlanego	JEŻELI TAK: Czego dotyczyły te zadania? Jakie były Pana/Pani obowiązki?
22	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości	Proszę opisać sytuację zawodową, która wymagała od Pana/Pani prowadzenia komunikacji z klientem lub użytkownikiem nieruchomości? Czego dotyczyła sytuacja? Jak prowadzona była komunikacja? Czy pojawiały się jakieś trudności w komunikacji? Jeżeli tak, jak sobie Pan/Pani z nimi poradził?
23	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami	komunikowania się z usługodawcami, dostawcami mediów, ubezpieczycielami, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów prawa i zapisów umów	Proszę opisać sytuację zawodową, która wymagała od Pana/Pani wyegzekwowania od dostawcy, usługodawcy zapisów zawartych umów. Czego dotyczyła sprawa? W jaki sposób komunikował się Pan/Pani z dostawcą? Jakie zastosował Pan/Pani rozwiązania? Jak sytuacja została rozwiązana?
44	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady sporządzania uchwał wspólnoty mieszkaniowej	Czy sporządzał Pan/Pani uchwały wspólnoty mieszkaniowej? JEŻELI TAK: W jakich sytuacjach wymagana była uchwała? W jakim zakresie opracowywał Pan/Pani uchwałę (w całości samodzielnie, wg przygotowanego wzoru, z pomocą

46	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	innych)? Jakie zasady i regulacje prawne miały wpływ na sposób sporządzania uchwał?
27	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*3*	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	postępowania zgodnie z przepisami prawa i zapisami umów o zarządzanie	
16	M	umiejętności (potrafi)	*5*	monitorować realizację zadań i procesów przez podmioty działające na terenie lub na rzecz nieruchomości	sprawować nadzór nad terminową realizacją umów dotyczących remontów, sprawować nadzór inwestorski i rozliczać prace, monitorować przebieg prac w ramach remontów	Czy zajmował się Pan/Pani nadzorem nad realizacją umów z wykonawcami? Jak przebiegał nadzór nad realizacją umowy, na co zwracał Pan/ Pani uwagę, co należało do Pana/Pani obowiązków? Czy sprawował Pan/Pani nadzór inwestorski lub realizował jakieś inne zadania, które wymagały nadzorowania prac remontowych w nieruchomościach? Czego dotyczyły te zadania? Jakie były Pana/Pani obowiązki?

51	O	umiejętności (potrafi)	*5*	dobierać i operacjonalizować kryteria realizacji inwestycji w nieruchomości	ustalać priorytety w zakresie napraw, remontów i modernizacji	Czy zajmował się Pan/Pani zadaniami związanymi z opracowywaniem planów remontowych lub wymagających podejmowania decyzji w zakresie niezbędnych napraw, remontów, modernizacji nieruchomości? Czy podejmował Pan/Pani decyzje związane z koniecznymi naprawami, remontami i modernizacjami nieruchomości? W jakim zakresie posiadał Pan/Pani upoważnienie do decydowania o realizacji napraw lub remontów lub modernizacji? Jakie były Pana/Pani zadania w sytuacjach, w których nie posiadał Pan/Pani upoważnienia do samodzielnego decydowania o realizacji napraw, remontów lub modernizacji? Czym kierował się Pan/Pani przy określaniu priorytetów w zakresie napraw, remontów i modernizacji?
69	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	formułować zalecenia w zakresie napraw, remontów i modernizacji	
67	O	umiejętności (potrafi)	*4*	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu, rozliczać i dokumentować skutki awarii	identyfikować usterki i nieprawidłowości stanu technicznego obiektu	Czy realizował Pan/Pani zadania związane z oceną stanu technicznego nieruchomości? JEŻELI TAK: Czego dotyczy te zadania? Jakie były Pana/Pani obowiązki? Na jakiej podstawie rozpoznawał Pan/Pani nieprawidłowości w stanie technicznym? Jakie były najczęściej występujące nieprawidłowości w stanie technicznym?
68	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	analizować stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego infrastruktury i wyposażenia nieruchomości	

70	O	umiejętności (potrafi)	*5*	oceniać stopień uszkodzenia obiektu, stopień zużycia technicznego i funkcjonalnego, określać potrzeby w zakresie napraw, remontów i modernizacji	identyfikować elementy nieruchomości, jej infrastruktury i wyposażenia wymagające napraw, remontów lub modernizacji	

PRZYKŁADOWE TESTY

ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI

SPOSÓB REALIZACJI ETAPU

Test ma formę ustną. Pytania zadawane są w trakcie rozmowy rekrutacyjnej. Komisja może zadać dowolną liczbę pytać odnoszącą się do danej kompetencji szczegółowej.

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE NA ETAPIE VI:

**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	kategoria kompetencji W, U, KS	*poziom SRK N*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	pytania testowe
1	M	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami*	przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku	**Pytanie:** Jakie przepisy prawa regulują obowiązki właścicieli nieruchomości w zakresie utrzymania czystości i porządku **Odpowiedź:** Ustawa o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, kodeks cywilny, regulamin gminy w sprawie utrzymania czystości i porządku, Ustawa o zapobieganiu chorób zakaźnych u ludzi *(wystarczy wymienić jeden przepis)*

2	M	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości	**Pytanie:** Wymień źródła danych, z których możesz odczytać informację ewidencjonowane przez Wspólnotę Mieszkaniową (np. powierzchnię lokalu, udział w nieruchomości wspólnej, liczbę osób zamieszkujących w lokalu) **Odpowiedź:** Księga wieczysta, akt notarialny (umowa przeniesienia własności nieruchomości), oświadczenia właścicieli o liczbie osób *(wymagane podanie co najmniej dwóch źródeł)*
19	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje transakcji związanych z nieruchomościami, elementy umów i tryb zawierania umów*	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami	**Pytanie:** Na jakiej podstawie zawierana jest umowa na wynajęcia pomieszczenia gospodarczego od wspólnoty mieszkaniowej? **Odpowiedź:** Na podstawie uchwały wspólnoty mieszkaniowej.
24	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi*	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych	**Pytanie:** Jak często, zgodnie z przepisami prawa, należy zwoływać walne zebranie członków wspólnoty mieszkaniowej? **Odpowiedź:** Co najmniej jeden raz w roku, do 31 marca.

				gospodarowania nieruchomościami		**Pytanie:** W jakiej formie wspólnota mieszkaniowa podejmuje decyzje? **Odpowiedź:** Uchwała wspólnoty mieszkaniowej
25	O	wiedza (zna i rozumie)	*5*	*regulacje prawne określające wymogi dotyczące energooszczędności, ochrony środowiska, klimatu, gospodarowania odpadami oraz gospodarki cyrkularnej*	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami	**Pytanie:** Jakie przepisy prawa regulują sposób ustalania opłaty właściciela nieruchomości za gospodarowanie odpadami komunalnymi **Odpowiedź:** Ustawa o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, kodeks cywilny, regulamin gminy w sprawie metod ustalania opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi *(wystarczy wymienić jeden przepis)*
26	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami*	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami	**Pytanie:** Wymień przykładowe koszty utrzymania nieruchomości wspólnej **Odpowiedź:** Przykładowo: energia elektryczna, ubezpieczenie, konserwacja, serwisy, sprzątanie, wody opadowe *(należy wymienić co najmniej trzy)* **Pytanie:** Z jakich źródeł wspólnota mieszkaniowa może czerpać pożytki? **Odpowiedź:** Przykładowo: Wynajęcie pomieszczeń lub gruntów, powierzchni reklamowej (np. ściana), służebność przesyłu

						(wystarczy wymienić jedno źródło)
34	O	wiedza (zna i rozumie)	*3*	*źródła danych dotyczących nieruchomości*	źródła danych dotyczących nieruchomości	**Pytanie:** Gdzie znajdziesz informację o wysokości udziału właściciela w nieruchomości wspólnej? **Odpowiedź:** Księga wieczysta, akt notarialny, *(wystarczy wymienić jedno źródło)*

SPOSÓB REALIZACJI ETAPU

Test ma formę pisemną. Kandydat udziela odpowiedzi na arkuszu dla kandydata.

KOMPETENCJE SZCZEGÓŁOWE WERYFIKOWANE TESTEM:
**nr kompetencji – zgodnie z Planem rekrutacji na stanowisko pracy i Kartą kandydata*

nr*	kategoria wymagania *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	Pytania testowe
1	M	regulacje prawne określające wymogi dotyczące bezpieczeństwa nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia oraz ich stanu technicznego zapewniających bezpieczeństwo nieruchomości	**Pytanie 1:** Główne ciągi instalacji elektrycznej w budynku mieszkalnym wielorodzinnym można prowadzić: a. poza mieszkaniami i pomieszczeniami przeznaczonymi na pobyt ludzi, b. w mieszkaniach i pomieszczeniach przeznaczonych na pobyt ludzi c. w szybach wentylacyjnych **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 1:** **a)** **Pytanie 2:**

				Jakie zabezpieczenie przed oddziaływaniem wody może być zastosowane, zgodnie z przepisami prawa, dla zespołów kablowych w pomieszczeniach chronionych stałymi wodnymi urządzeniami gaśniczymi? **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 2:** Ułożenie kabli i przewodów w ognioochronnych kanałach kablowych. **Pytanie 3:** Wskaż akt prawny regulujący warunki techniczne, jakim powinna odpowiadać instalacja grzewcza w budynku mieszkalnym wielorodzinnym. **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 3:** Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie
2	M	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego, planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania i opiniowania dokumentacji związanej z pracami remontowymi w nieruchomości mieszkaniowej	**Pytanie 4** **Jaki przepis reguluje sporządzanie dokumentacji projektowej?** **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 4:** Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie szczegółowego zakresu i formy dokumentacji projektowej specyfikacji technicznych wykonania i odbioru robót budowlanych oraz programu funkcjonalno- użytkowego
3	M	zasady i procedury pozyskiwania, sporządzania, aktualizowania, odtwarzania i opiniowania dokumentacji związanej z nieruchomością (np. operatu szacunkowego,	zasady prowadzenia książki obiektu budowlanego	**Pytanie 5** Wskaż na liście poniżej wszystkie dokumenty podlegające wpisowi do Książki Obiektu Budowlanego. a. dane identyfikacyjne obiektu

		planu zarządzania nieruchomością, dokumentacji technicznej)		b. dokumentacja dołączona do książki obiektu c. korespondencja bieżąca d. skargi użytkowników e. plan sytuacyjny obiektu f. protokoły z kontroli okresowych stanu technicznej g. sprawności obiektu h. protokoły kontroli okresowych stanu technicznej i. sprawności i wartości użytkowej całego obiektu j. faktury za wykonanie prac remontowych k. protokoły odbioru robót remontowych i modernizacyjnych l. protokoły odbioru dokumentacji technicznej m. opracowania techniczne dotyczące obiektu n. dane dotyczące opracowania technicznego o. protokoły awarii i katastrof p. pozwolenia na zmianę sposobu użytkowania q. protokół odbioru obiektu r. pozwolenie na użytkowanie s. pozwolenie na budowę t. dokumentacja budowy u. dokumentacja powykonawcza v. instrukcja eksploatacji obiektu w. u) dane dotyczące dokumentacji technicznej **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 5:** b) , e), f), g), i) , j) , k), l), ł), m) n), o), p), r), s) ,t), u)
4	M	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości	funkcje, elementy oraz zasady obsługi infrastruktury technicznej nieruchomości zapewniającej dostawę mediów do nieruchomości	**Pytanie 6** W jakie urządzenia pomiarowe może być wyposażony budynek? **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 6 :**

				Wodomierze (główne, lokalowe), liczniki ciepła (główne, lokalowe), podzielniki kosztów ciepła lokalowe, liczniki energii elektrycznej (części wspólne) , liczniki gazowe – dla kotłowni lokalnych
5	M	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	regulacje prawne określające wymogi dotyczące infrastruktury i wyposażenia nieruchomości, wymogi dotyczące stanu technicznego nieruchomości oraz wymogi dotyczące eksploatacji nieruchomości	**Pytanie 7** Jaki przepis prawny reguluje szerokość drogi ewakuacyjnej w budynku ? a) Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie b) Rozporządzenie w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków , innych obiektów budowlanych i terenów c) Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych użytkowania budynków mieszkalnych **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 6 : a)** **Pytanie 7** Jaki przepis reguluje zasady eksploatacji nieruchomości” a) Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie b) Prawo budowlane c) Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych użytkowania budynków mieszkalnych **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 7:** **c)**
6	M	podstawowe zasady gospodarowania nieruchomościami, procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących	procedury pozyskiwania pozwoleń dotyczących gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego	**Pytanie 8** Wymień dokumenty składane w celu uzyskania pozwolenia na budowę.

		gospodarowania nieruchomościami, w tym wynikające z prawa budowlanego		**Prawidłowa odpowiedź na pytanie 8:** • 3 egzemplarze projektu, z opiniami, uzgodnieniami, pozwoleniami i innym dokumentami wymaganymi przepisami ogólnymi • oświadczenie o posiadanym prawie do dysponowania nieruchomością na cele budowlane • decyzja o warunkach zabudowy i zagospodarowania terenu, jeżeli jest ona wymagana **Pytanie 9** Jakiej instytucji należy przesłać zgłoszenie rozpoczęcia robót budowlanych po uzyskaniu pozwolenia na budowę ? a. Urząd wojewódzki b. Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego c. Wydział Architektury dla miasta Wrocławia d. Urząd gminy **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 9: b)**
7	M	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi, regulacje prawne, w tym	przepisy prawa budowlanego w zakresie obowiązkowych przeglądów i kontroli obiektu budowlanego	**Pytanie 10** Jak często, zgodnie z art. 62 prawa budowlanego, należy dokonywać obowiązkowych kontroli obiektu budowlanego gdy powierzchnia zabudowy przekracza 2000 m^2?

		prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami		a. 2 razy do roku b. co rok c. co 3 lata d. co 5 lat **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 10:** **a)** **Pytanie 11** Wskaż kto, zgodnie z przepisami prawa budowlanego, jest uprawniony do wykonywania okresowych kontroli budynku zgodnie z art. 62 prawa budowlanego? *(wskaż wszystkie poprawne odpowiedzi)* a) Osoba posiadająca stosowne uprawnienia budowlane do przeprowadzenia kontroli w danej specjalności i należąca do Polskiej Izby Inżynierów Budownictwa b) Osoba posiadająca uprawnienia mistrzowskie c) Osoba posiadająca kwalifikację włączoną do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji d) Osoba posiadająca kwalifikacje wymagane przy wykonywaniu dozoru nad eksploatacją urządzeń instalacji e) Osoba posiadająca wykształcenie wyższe z zakresu budownictwa **Prawidłowa odpowiedź:** **a) i b) i d)**
8	M	regulacje prawne związane z gospodarowaniem nieruchomościami, w tym nieruchomościami publicznymi,	regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami	**Pytanie 12** Czy możliwe jest łączenie funkcji kierownika budowy z funkcją inspektora nadzoru?

		regulacje prawne, w tym prawo budowlane, związane z wymaganymi uprawnieniami i pozwoleniami dotyczącymi gospodarowania nieruchomościami		**a. tak** **b. nie** **Prawidłowa odpowiedź:** **b)**
9	M	właściwości wyrobów budowlanych i prawidłowego ich stosowania	zasady prawidłowego stosowania wyrobów budowlanych	**Pytanie 13** Na jakiej podstawie materiały budowlane mogą być dopuszczone do wykorzystywania w budownictwie mieszkaniowym? a. Pozytywnej opinii inspektora nadzoru budowlanego b. Certyfikatów wydawanych przez Instytut Techniki Budowlanej c. Uchwały wspólnoty mieszkaniowej **Prawidłowa odpowiedź na pytanie 13:** **b)** **Pytanie 14** W jaki sposób są oznakowane materiały dopuszczone do stosowania w budownictwie? **Prawidłowa odpowiedź :** **B lub CE**
10	M	-zasady tworzenia budowlanej dokumentacji projektowej oraz uzyskiwania dokumentów potrzebnych	zasady prowadzenia dokumentacji związanej z inwestycją, np. dziennika budowy, dziennika montażu, protokołów robót zanikowych	**Pytanie 15** Kiedy występuje obowiązek prowadzenia dziennika budowy przy realizowaniu remontu nieruchomości?

		dla prowadzenia robót budowlano-montażowych, wymagających pozwolenia administracji budowlanej na ich prowadzenie - zasady opracowywania dokumentacji budowy, w szczególności: pozwolenia na budowę, dziennika budowy, dziennika montażu, protokołów odbiorów, dopuszczeń, sprawdzeń		a) W przypadku każdego remontu nieruchomości będącej budynkiem wielorodzinnym b) W przypadku prowadzenia robót w oparciu o decyzję administracyjną tzw. pozwolenie na budowę c) W przypadku prowadzenia robót na podstawie zgłoszenia robót budowanych d) Nie ma takiego obowiązku w przypadku remontów **Prawidłowa odpowiedź:** **b)**
43	O	elementy środowiska wewnętrznego budynku oddziaływujące na zdrowie, komfort i dobrostan użytkowników nieruchomości	elementy środowiska wewnętrznego budynku oddziaływujące na zdrowie, komfort i dobrostan użytkowników nieruchomości	**Pytanie 16** Wymień min 3 elementy infrastruktury budynku, których poprawne działanie ma wpływ na jakość powietrza w budynku mieszkalnym. **Prawidłowa odpowiedź:** Wentylacja grawitacyjna, klimatyzacja, wentylacja mechaniczna instalacja grzewcza , wentylacja mechaniczna z odzyskiem ciepła (rekuperatory), nawiew powietrza do pomieszczenia
47	O	zasady sporządzania zapotrzebowania przy pracach naprawczych i konserwacyjnych na sprzęt oraz wyroby budowlane i rozliczania ich zużycia	zasady kosztorysowania prac naprawczych i remontów	**Pytanie 17** Które z poniższych katalogów norm należy wykorzystać do sporządzenia kosztorysu remontu nieruchomości: a. KNR 4-01 b. KNR 2-02 c. KNR 4-03 d. KNR 2-15

				Prawidłowa odpowiedź: **a) i c)** **Pytanie 18** W katalogach nakładów rzeczowych (KNR) odczytuje się: a) cenę materiałów, b) ilości przedmiarowe robót, c) normy jednostkowe nakładów, d) ceny robocizny. **Prawidłowa odpowiedź:** **c)** **Pytanie 19** Który z poniżej wymienionych dokumentów stanowi podstawę sporządzenia kosztorysu powykonawczego: a) książka obmiaru, b) protokół konieczności robót, c) książka przedmiaru, d) dane zawarte w ogłoszeniu przetargowym. **Prawidłowa odpowiedź:** **a)**

TEST - ARKUSZ DLA KANDYDATA

STANOWISKO PRACY: **INSPEKTOR DS. TECHNICZNYCH**

UWAGA: W pytaniach zawierających propozycje odpowiedzi należy zaznaczyć wszystkie poprawne warianty odpowiedzi.

Czas na wypełnienie testu: **15 minut**

Pytanie 1:

Główne ciągi instalacji elektrycznej w budynku mieszkalnym wielorodzinnym można prowadzić:

a. poza mieszkaniami i pomieszczeniami przeznaczonymi na pobyt ludzi,
b. w mieszkaniach i pomieszczeniach przeznaczonych na pobyt ludzi
c. w szybach wentylacyjnych

Pytanie 2:

Jakie zabezpieczenie przed oddziaływaniem wody może być zastosowane, zgodnie z przepisami prawa, dla zespołów kablowych w pomieszczeniach chronionych stałymi wodnymi urządzeniami gaśniczymi?

Odpowiedź: ……..
……..

Pytanie 3:

Wskaż akt prawny regulujący warunki techniczne, jakim powinna odpowiadać instalacja grzewcza w budynku mieszkalnym wielorodzinnym.

Odpowiedź: ……..
……..

Pytanie 4

Jaki przepis reguluje sporządzanie dokumentacji projektowej?

Odpowiedź: ……..
……..

Pytanie 5

Wskaż na liście poniżej wszystkie dokumenty podlegające wpisowi do Książki Obiektu Budowlanego.

a. dane identyfikacyjne obiektu
b. dokumentacja dołączona do książki obiektu
c. korespondencja bieżąca
d. skargi użytkowników
e. plan sytuacyjny obiektu
f. protokoły z kontroli okresowych stanu technicznej sprawności obiektu

g. protokoły kontroli okresowych stanu technicznej sprawności i wartości użytkowej całego obiektu
h. faktury za wykonanie prac remontowych
i. protokoły odbioru robót remontowych i modernizacyjnych
j. protokoły odbioru dokumentacji technicznej
k. opracowania techniczne dotyczące obiektu
l. dane dotyczące opracowania technicznego
m. protokoły awarii i katastrof
n. pozwolenia na zmianę sposobu użytkowania
o. protokół odbioru obiektu
p. pozwolenie na użytkowanie
q. pozwolenie na budowę
r. dokumentacja budowy
s. dokumentacja powykonawcza
t. instrukcja eksploatacji obiektu
u. dane dotyczące dokumentacji technicznej

Pytanie 6

W jakie urządzenia pomiarowe może być wyposażony budynek?

Odpowiedź: ……..……
……..

Pytanie 7

Jaki przepis prawny reguluje szerokość drogi ewakuacyjnej w budynku ?

a. Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie
b. Rozporządzenie w sprawie ochrony przeciwpożarowej budynków , innych obiektów budowlanych i terenów
c. Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych użytkowania budynków mieszkalnych

Pytanie 8

Jaki przepis reguluje zasady eksploatacji nieruchomości”

a. Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie
b. Prawo budowlane
c. Rozporządzenie w sprawie warunków technicznych użytkowania budynków mieszkalnych

Pytanie 9

Wymień dokumenty składane w celu uzyskania pozwolenia na budowę.

Odpowiedź: ……..……
……..

Pytanie 10

Jakiej instytucji należy przesłać zgłoszenie rozpoczęcia robót budowlanych po uzyskaniu pozwolenia na budowę ?

a. Urząd wojewódzki
b. Powiatowy Inspektor Nadzoru Budowlanego
c. Wydział Architektury dla miasta Wrocławia
d. Urząd gminy

Pytanie 11

Jak często, zgodnie z art. 62 prawa budowlanego, należy dokonywać obowiązkowych kontroli obiektu budowlanego gdy powierzchnia zabudowy przekracza 2000 m2?

a. 2 razy do roku
b. co rok
c. co 3 lata
d. co 5 lat

Pytanie 12

Wskaż kto, zgodnie z przepisami prawa budowlanego, jest uprawniony do wykonywania okresowych kontroli budynku zgodnie z art. 62 prawa budowlanego?

(wskaż wszystkie poprawne odpowiedzi)

a. Osoba posiadająca stosowne uprawnienia budowlane do przeprowadzenia kontroli w danej specjalności i należąca do Polskiej Izby Inżynierów Budownictwa
b. Osoba posiadająca uprawnienia mistrzowskie
c. Osoba posiadająca kwalifikację włączoną do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji
d. Osoba posiadająca kwalifikacje wymagane przy wykonywaniu dozoru nad eksploatacją urządzeń instalacji
e. Osoba posiadająca wykształcenie wyższe z zakresu budownictwa

Pytanie 13

Czy możliwe jest łączenie funkcji kierownika budowy z funkcją inspektora nadzoru?

a. tak
b. nie

Pytanie 14

Na jakiej podstawie materiały budowlane mogą być dopuszczone do wykorzystywania w budownictwie mieszkaniowym?

a. Pozytywnej opinii inspektora nadzoru budowlanego
b. Certyfikatów wydawanych przez Instytut Techniki Budowlanej
c. Uchwały wspólnoty mieszkaniowej

Pytanie 15

W jaki sposób są oznakowane materiały dopuszczone do stosowania w budownictwie?

Odpowiedź: ……..
……..

Pytanie 16

Kiedy występuje obowiązek prowadzenia dziennika budowy przy realizowaniu remontu nieruchomości?

a. W przypadku każdego remontu nieruchomości będącej budynkiem wielorodzinnym
b. W przypadku prowadzenia robót w oparciu o decyzję administracyjną tzw. pozwolenie na budowę
c. W przypadku prowadzenia robót na podstawie zgłoszenia robót budowanych
d. Nie ma takiego obowiązku w przypadku remontów

Pytanie 17

Wymień min 3 elementy infrastruktury budynku, których poprawne działanie ma wpływ na jakość powietrza w budynku mieszkalnym.

Odpowiedź: ……..
……..

Pytanie 18

Które z poniższych katalogów norm należy wykorzystać do sporządzenia kosztorysu remontu nieruchomości:

a. KNR 4-01
b. KNR 2-02
c. KNR 4-03
d. KNR 2-15

Pytanie 19

W katalogach nakładów rzeczowych (KNR) odczytuje się:

a. cenę materiałów,
b. ilości przedmiarowe robót,
c. normy jednostkowe nakładów,
d. ceny robocizny.

Pytanie 20

Który z poniżej wymienionych dokumentów stanowi podstawę sporządzenia kosztorysu powykonawczego:

a. książka obmiaru,
b. protokół konieczności robót,
c. książka przedmiaru,
d. dane zawarte w ogłoszeniu przetargowym.

WYNIKI PILOTAŻOWYCH REKRUTACJI

PRZYKŁADOWA KARTA KANDYDATA

STANOWISKO PRACY: **ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI**
IMIĘ I NAZWISKO KANDYDATA:

nr	**kategoria wymagania** *minimalne (M) optymalne (O) pożądane (P)*	**kategoria kompetencji W, U, KS**	**kompetencja szczegółowa**	**kompetencja potwierdzona (T/N)**					
				Etap I zadanie praktyczne	**Etap II** analiza dokumentów	**Etap III** weryfikacja referencji	**Etap IV** wywiad	**Etap V** zadanie praktyczne	**Etap VI** test
1	M	wiedza (zna i rozumie)	przepisy prawa w zakresie utrzymania czystości i porządku		T				T
2	M	wiedza (zna i rozumie)	źródła danych dotyczących lokali i mieszkańców podlegających wprowadzaniu do ewidencji nieruchomości		N				T
3	M	umiejętności (potrafi)	monitorować realizację usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów dotyczących reklam i innych pożytków		N	N	N		
4	M	umiejętności (potrafi)	obsługiwać powszechnie stosowane narzędzia i serwisy do komunikacji (typu Skype, WhatsUp, i in.)	T	T				

5	M	umiejętności (potrafi)	odczytywać dane dotyczące lokali i mieszkańców podlegające wprowadzeniu do ewidencji		T		-				
6	M	umiejętności (potrafi)	odczytywać zużycie mediów na podstawie dokumentów		T		-				
7	M	umiejętności (potrafi)	pośredniczyć w komunikacji pomiędzy stronami konfliktu		N	N	T				
8	M	umiejętności (potrafi)	sporządzać specyfikację usług, w tym związanych z utrzymaniem terenów zielonych, utrzymaniem czystości, ochroną nieruchomości, obsługą serwisową oraz usług w zakresie gospodarowania odpadami		N			T			
9	M	umiejętności (potrafi)	wprowadzać i edytować tekst w edytorze tekstu, wykonywać obliczenia i sporządzać zestawienia w arkuszu kalkulacyjnym	T	T			-			
10	M	umiejętności (potrafi)	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	T	T	-	-				
11	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	komunikowania się w imieniu wspólnoty mieszkaniowej z urzędami, dostawcami mediów, służbami i in.		T	-	-				
12	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	komunikowania się z dostawcami mediów, towarów i usług, urzędami i służbami, w tym wymagania od nich przestrzegania przepisów i zapisów umów		T	-	T	-			
13	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości oraz z kontrahentami	T	T	-	T				

14	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym grupami klientów i użytkowników nieruchomości		T	-	T				
15	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami zawodowymi	N	T	-					
16	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	przyjmowania odpowiedzialności za skutki, w tym finansowe, działań związanych z naliczaniem zobowiązań i wprowadzaniem danych do ewidencji nieruchomości		N	N	T				
17	M	kompetencje społeczne (jest gotów do)	zachowania szczególnej staranności i rzetelności podczas wykonywania zadań	T	-	-					
18	O	wiedza (zna i rozumie)	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	T	-	-					
19	O	wiedza (zna i rozumie)	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami		N						N
20	O	wiedza (zna i rozumie)	lokalnie obowiązujące przepisy w zakresie utrzymania czystości i porządku		N						
21	O	wiedza (zna i rozumie)	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)		N						
22	O	wiedza (zna i rozumie)	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki		N		T				

23	O	wiedza (zna i rozumie)	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości		N						
24	O	wiedza (zna i rozumie)	regulacje prawne dotyczące funkcjonowania wspólnot mieszkaniowych		N						T
25	O	wiedza (zna i rozumie)	regulacje prawne określające wymogi dotyczące gospodarowania odpadami		T						T
26	O	wiedza (zna i rozumie)	rodzaje kosztów i przychodów związanych z gospodarowaniem nieruchomościami, obciążenia publiczno-prawne związane z nieruchomościami		N						T
27	O	wiedza (zna i rozumie)	wymogi prawne związane z wykorzystywaniem nieruchomości mieszkaniowej lub jej części na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki		N		N				
28	O	wiedza (zna i rozumie)	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do podejmowania decyzji przez, w imieniu i na rzecz wspólnoty mieszkaniowej		T						
29	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady kalkulacji kosztów i przychodów z nieruchomości		T						
30	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady postępowania wobec klienta w sytuacjach trudnych i konfliktowych	T	-	-					
31	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej		N						
32	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych		N						
33	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady, dobre praktyki oraz obowiązki informacyjne dotyczące gospodarowania odpadami		N		T				

34	O	wiedza (zna i rozumie)	źródła danych dotyczących nieruchomości		N			T
35	O	wiedza (zna i rozumie)	obowiązujące u Pracodawcy zasady obsługi klienta					
36	O	wiedza (zna i rozumie)	wynikające z zawartych umów o zarządzanie uprawnienia i zasady podejmowania decyzji					
37	O	wiedza (zna i rozumie)	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące eksploatacji nieruchomości oraz gospodarowania odpadami					
38	O	wiedza (zna i rozumie)	zasady ochrony danych osobowych mieszkańców, właścicieli i najemców					
39	O	umiejętności (potrafi)	naliczać wysokość opłat związanych z bieżącym utrzymaniem nieruchomości wspólnej oraz kosztami mediów i usług komunalnych		T			
40	O	umiejętności (potrafi)	obsługiwać przeznaczone dla sektora nieruchomości systemy informatyczne do komunikacji z klientem		T			
41	O	umiejętności (potrafi)	odczytywać informacje z ksiąg wieczystych, map geodezyjnych i in. niezbędne do zlecenia usług eksploatacyjnych				N	
42	O	umiejętności (potrafi)	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami		T			
43	O	umiejętności (potrafi)	opracowywać i przekazywać informacje dla właścicieli i kontrahentów o wysokości zobowiązań	N	T			

44	O	umiejętności (potrafi)	opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej, w tym dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, np. dokumentację zgłoszeniową nowego podmiotu, dokumentację zdawczo-odbiorczą		N	N		
45	O	umiejętności (potrafi)	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych		N	N		
46	O	umiejętności (potrafi)	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej		N	N	N	
47	O	umiejętności (potrafi)	prowadzić ewidencję zużycia mediów		T			
48	O	umiejętności (potrafi)	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne		N			
49	O	umiejętności (potrafi)	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach typowych		T	-	-	
50	O	umiejętności (potrafi)	sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych		N			
51	O	umiejętności (potrafi)	sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne oraz umowy dotyczące reklam i innych pożytków		N			
52	O	umiejętności (potrafi)	wprowadzać dane do systemu informatycznego, weryfikować poprawność, aktualizować dane, generować raporty i zestawienia		T			
53	P	wiedza (zna i rozumie)	metody i techniki wykorzystywane w prowadzeniu mediacji					

54	P	wiedza (zna i rozumie)	wynikające z regulacji prawnych uprawnienia do zawarcia transakcji (np. zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, przedstawicielstwo, reprezentacja podmiotu)	
55	P	wiedza (zna i rozumie)	zasady i procedury związane z ustanawianiem pełnomocnictw	
56	P	umiejętności (potrafi)	rozwiązywać sytuacje sporne pomiędzy użytkownikami nieruchomości w sytuacjach trudnych oraz związanych z różnicami np. kulturowymi, pokoleniowymi	

PRZYKŁAD INDYWIDUALNEGO PLAN WDROŻENIA PRACOWNIKA

ADMINISTRATOR NIERUCHOMOŚCI

IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA: ….
TERMIN ZAKOŃCZENIA DZIAŁAŃ WDROŻENIOWYCH: ……

kategoria kompetencji	kompetencja szczegółowa	metoda rozwoju kompetencji	opis wskazanej metody rozwoju	sposób weryfikacji nabycia kompetencji
wiedza (zna i rozumie)	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)	mentoring (opiekun) praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Przyglądanie się pracy mentora opiekuna przy przygotowaniu np. uchwał dotyczących zgód związanych z prowadzona działalnością w lokalu	Samodzielne przygotowanie uchwały lub umowy oraz zweryfikowanie jej poprawności przez opiekuna
	możliwości wykorzystania nieruchomości mieszkaniowej na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki	szkolenie wewnętrzne mentoring (opiekun) analiza przypadków	przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego przez opiekuna zajmującego się pracą na podobnym stanowisku	Samodzielne zaproponowanie wykorzystania nieruchomości na cele reklamowe lub inne przynoszące pożytki
	podstawowe funkcjonalności oprogramowania do obsługi ewidencji nieruchomości	szkolenie zewnętrzne	Przeprowadzenie szkolenia z funkcjonalności oprogramowania przez twórcę programu	Samodzielna praca w programie np. przy wysyłce korespondencji seryjnej
	zasady sporządzania informacji o budynkach wspólnot mieszkaniowych	szkolenie wewnętrzne	Na podstawie sporządzonej informacji przeprowadzenie szkolenia	Samodzielne sporządzenie poprawnej informacji

		mentoring (opiekun)		
	zasady przechowywania, archiwizowania i brakowania dokumentacji związanej z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Korzystanie z poprzednio przechowywanych dokumentów i przechowywanie dalszych w podobny sposób	Prośba przełożonego o znalezienie kilku dokumentów przechowywanych na stanowisku administratora
	lokalnie obowiązujące zasady naliczania opłat i wydawania zgód związanych z prowadzoną w lokalu działalnością (np. koncesji)	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Samodzielne sprawdzenie w źródłach powszechnych	Przygotowanie samodzielne dokumentu dotyczącego lokalnych zgód na podstawie uchwały
	elementy i tryb zawierania umów dotyczących reklam i innych pożytków w nieruchomościach oraz umów związanych z gospodarowaniem odpadami	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Analiza dotychczasowych dokumentów	Prawidłowe przygotowanie umowy dotyczącej reklam lub innych pożytków
	obowiązujące u Pracodawcy zasady obsługi klienta	Szkolenie wewnętrzne, mentoring	Zapoznanie się z zadami obsługi klienta podczas szkolenia wewnętrznego prowadzonego przez zarząd lub kadrę kierowniczą	Prawidłowa obsługa klienta bezpośrednio oraz korespondencja pisemna
	wynikające z zawartych umów o zarządzanie uprawnienia i zasady podejmowania decyzji	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Zapoznanie się i Przeanalizowanie wzorów umów na zarządzanie obowiązujących w firmie	Prawidłowe przeprowadzenie ww. Wspólnocie zadania dotyczącego np. uprzątnięcia strychu
	wynikające z zawartych umów o zarządzanie zasady i obowiązki dotyczące eksploatacji nieruchomości oraz gospodarowania odpadami	praca własna (analiza dokumentów, źródeł)	Zapoznanie się i Przeanalizowanie wzorów umów na zarządzanie obowiązujących w firmie	Prawidłowe udzielenie odpowiedzi klientowi w kwestiach dotyczących realizacji umowy

	zasady ochrony danych osobowych mieszkańców, właścicieli i najemców	Szkolenie zewnętrzne	Szkolenie wykonywane przez inspektora Nadzoru Danych Osobowych w siedzibie Pracodawcy	Obserwacja pracy (prawidłowe przechowywanie dokumentów)
umiejętności (potrafi)	monitorować realizację usług eksploatacyjnych, zadań i procesów związanych z gospodarowaniem odpadami oraz umów dotyczących reklam i innych pożytków	szkolenie wewnętrzne mentoring (opiekun)	Na podstawie posiadanych umów i dokumentów przeprowadzenie szkolenia wewnętrznego przez opiekuna zajmującego się pracą na podobnym stanowisku	Samodzielne nadzorowanie kilku usług pod kontrolą przełożonego
	określać bieżące zapotrzebowanie nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	analiza przypadków mentoring (opiekun) obserwacja pracy innych	Przeanalizowanie kilku podobnych prawidłowo zaopatrzonych nieruchomości na usługi związane z gospodarowaniem odpadami	Samodzielne określenie zapotrzebowania dla dwóch przykładowych nieruchomości
	opracowywać uchwały i inne dokumenty związane z funkcjonowaniem wspólnoty mieszkaniowej, w tym dokumentację nowo przyjętych i nowo powstałych wspólnot mieszkaniowych, np. dokumentację zgłoszeniową nowego podmiotu, dokumentację zdawczo-odbiorczą	szkolenie wewnętrzne mentoring (opiekun) analiza przypadków praca pod nadzorem	W oparciu o dokumenty poprzednio powstałych wspólnot przygotować dla nowo powstałej pod kontrola opiekuna	Prawidłowe samodzielne przygotowanie uchwał dla nowo powstałej wspólnoty
	planować, organizować, prowadzić i dokumentować spotkania wspólnoty mieszkaniowej	szkolenie zewnętrzne	Przeprowadzenie szkolenia zewnętrznego dotyczącego organizacji spotkań, przy przygotowywaniu dokumentów	Samodzielne prawidłowe zorganizowanie kilku spotkań

		obserwacja pracy innych	przyglądanie się pracy bardziej doświadczonych pracowników	
	organizować zbiórkę odpadów, w tym odpadów wielkogabarytowych	szkolenie wewnętrzne mentoring (opiekun) obserwacja pracy innych	Przeprowadzenie szkolenia przez opiekuna na konkretnym przypadku, wspólnie z opiekunem zrealizowanie zadania	Samodzielna organizacja zbiórki odpadów (zamówienie kontenera oraz zlecenie usługi załadunku) – kontrola prawidłowości przez opiekuna
	sporządzać informacje o budynkach wspólnot mieszkaniowych	szkolenie wewnętrzne mentoring (opiekun)	Na podstawie sporządzanej informacji przeprowadzenie szkolenia	Samodzielne sporządzenie poprawnej informacji
	realizować procedury zapewniające bezpieczeństwo sanitarne	praca pod nadzorem obserwacja pracy innych	Zwrócenie uwagi przez pracowników pracujących na podobnym stanowisku na potrzebę realizacji usług	Samodzielne zlecenie usługi np. dezynfekcji
	sporządzać wg wzoru umowy na usługi eksploatacyjne oraz umowy dotyczące reklam i innych pożytków	analiza przypadków praca pod nadzorem	Na podstawie posiadanego wzoru przygotowanie umowy na usługi eksploatacyjne, Sprawdzenie przez przełożonego	Prawidłowe przygotowanie umowy na usługi eksploatacyjne

AUDYT KOMPETENCJI I ANALIZA POTRZEB SZKOLENIOWYCH

Trzecie działanie w ramach pilotażowego wdrożenia Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Nieruchomości obejmowało opracowanie narzędzi do przeprowadzenia audytu kompetencji, analizy potrzeb szkoleniowych i planowania rozwoju kompetencji dla stanowiska:

- doradca nieruchomości komercyjnych (pośrednik).

W dalszej części opracowania zamieszczono produkty takie jak:

- **Listę kompetencji przewidzianych do audytu** opracowaną na podstawie wymagań kompetencyjnych zawartych w opisie stanowiska.
- Narzędzia do przeprowadzenia audytu kompetencji tj. **Formularz samooceny pracownika** oraz **Formularz oceny przełożonego**.
- wyniki pilotażowego audytu kompetencji. Efektem przeprowadzonego audytu kompetencji jest wypełniona **Karta audytu kompetencji pracownika** oraz opracowana **Karta rozwoju kompetencji pracownika**. W niniejszym opracowaniu zamieszczono wynik przykładowego audytu kompetencji.

> **Uwaga:** Jedna z rekomendacji wynikających z działań pilotażowych dotyczyła zmniejszenia liczby formularzy wykorzystywanych w procesie audytu kompetencji. Rekomendacja ta została uwzględniona i w finalnej wersji „Przewodnika wykorzystania Sektorowej Ramy Kwalifikacji dla Sektora Nieruchomości w zarządzaniu zasobami ludzkimi w podmiotach branżowych" zamieszczono zmodyfikowaną wersję załączników. Zamieszczone w niniejszym opracowaniu produkty pilotażu różnią się od wersji ostatecznej.

LISTA KOMPETENCJI PRZEWIDZIANYCH DO AUDYTU

STANOWISKO PRACY: **DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)**

obszar kompetencji (np. nazwa wiązki kompetencji z SRK N)	kategoria kompetencji	poziom SRK N	zapis SRK N lub wstępnie określona kompetencja spoza SRK N	kompetencja szczegółowa	możliwe metody rozwoju kompetencji
1. **KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**	wiedza (zna i rozumie)	*4*	dobre praktyki w zakresie obsługi klienta i budowania relacji z klientem	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS	szkolenie wewnętrzne, praca własna
	umiejętności (potrafi)	*4*	wyjaśniać klientowi zagadnienia dotyczące nieruchomości, procedur postępowania, kwestii technicznych, prawnych i organizacyjnych	wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem oraz procesu negocjacji i zawierania transakcji	szkolenie wewnętrzne,
		poza SRK N	pozyskiwać kontakty do klientów (networking, research itd..)	pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)	szkolenie wewnętrzne, praca własna
	kompetencje społeczne (jest gotów do)	*4*	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z wyceną, obrotem i zarządzaniem nieruchomościami	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
		5	komunikowania się z różnorodnymi, np. pod względem pokoleniowym, kulturowym	komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi	szkolenie wewnętrzne,

			grupami klientów i użytkowników nieruchomości		szkolenie zewnętrzne
2. BADANIE POTRZEB KLIENTA	wiedza (zna i rozumie)	*4*	metody i zasady pozyskiwania oraz przetwarzania danych dotyczących potrzeb klientów	sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)	szkolenie wewnętrzne
		5	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
	umiejętności (potrafi)	*3*	formułować pytania dotyczące opinii, potrzeb i oczekiwań klienta	przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
		4	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
		4	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy	szkolenie wewnętrzne
3. PROWADZENIE SPRZEDAŻY	wiedza (zna i rozumie)	*3*	zasady obsługi klienta	zasady obsługi klienta	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne

		poza SRK N	techniki sprzedażowe	techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
	umiejętności (potrafi)	*poza SRK N*	umiejętności sprzedażowe, prezentowanie siebie, firmy, usług itd.	prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy	szkolenie wewnętrzne
		6	negocjować warunki transakcji	negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika	szkolenie wewnętrzne
		poza SRK N	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	szkolenie wewnętrzne, praca własna
4. PRZYGOTOWANIE SPRZEDAŻY	wiedza (zna i rozumie)	*4*	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji	szkolenie wewnętrzne
		6	zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami	zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne

	umiejętności (potrafi)	*6*	opracowywać strategię dotarcia i prezentacji oferty w zależności od typu klienta, rodzaju nieruchomości oraz typu transakcji	opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości	szkolenie wewnętrzne
		5	opracowywać ofertę w zależności od grupy docelowej i typu nieruchomości	przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta	szkolenie wewnętrzne
5. ANALITYKA	wiedza (zna i rozumie)	*poza SRK N*	analiza SWOT	metodologię przeprowadzania analizy SWOT	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne
	umiejętności (potrafi)	*6*	oceniać ryzyko i efektywność inwestycji w nieruchomości	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości	szkolenie wewnętrzne
		poza SRK N	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy	szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne

FORMULARZ SAMOOCENY PRACOWNIKA

STANOWISKO PRACY: **DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)**

IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA: ……

Poniższy formularz służy ocenie posiadanych kompetencji. Wyniki przeprowadzonego audytu posłużą do zidentyfikowania obszarów do rozwoju, precyzyjnego zaplanowania działań rozwojowych i dobrania adekwatnych metod rozwoju kompetencji.

Podlegające audytowi kompetencje zostały pogrupowane w obszary tematyczne. W każdym obszarze zostały wskazane wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne. Udzielając odpowiedzi, proszę o zastanowienie nad stopniem opanowania danej kompetencji, odnosząc ją do realizowanych przez siebie zadań zawodowych.

- Oceniając **wiedzę** proszę zwrócić uwagę na posiadany zakres wiadomości w danej tematyce, stopień zrozumienia zagadnień oraz aktualność posiadanych wiadomości.
- W odniesieniu do **umiejętności** proszę zwrócić uwagę, na ile stopień opanowania przez Panią/Pana danej umiejętności jest wystarczający do wykonywania zadań na stanowisku pracy.
- **Kompetencje społeczne** to postawy mówiące o gotowości do podejmowania pewnych działań. Dokonując oceny posiadanych **kompetencji społecznych**, proszę uwzględnić, na ile Pani/Pana gotowość do podejmowania wskazanych działań jest wystarczająca na stanowisku pracy. Oceniając kompetencje społeczne proszę skupić się na postawie, a nie na fakcie posiadania wiedzy czy umiejętności niezbędnych do realizacji danego działania.

Udzielając odpowiedzi proszę zastanowić się nad aktualnym stopniem opanowania przez siebie danej kompetencji i każdą kompetencję ocenić oddzielnie, wskazując na skali stopień jej opanowania. Skala pozwala również na wskazanie kompetencji, które są Pani/Pana mocną stroną i chciałaby/chciałby Pani/Pan kontynuować rozwój swoich kompetencji w tym zakresie.

Objaśnienie skali:

1 nie posiadam danej kompetencji szczegółowej
2 posiadam daną kompetencję szczegółową w stopniu niewystarczającym na stanowisku pracy
3 posiadam daną kompetencję szczegółową, ale **wymaga ona doskonalenia, uzupełnienia, aktualizacji** itp.
4 posiadam daną kompetencję szczegółową w stopniu pozwalającym na właściwe wykonywanie zadań, kompetencja **nie wymaga doskonalenia**
5* dana kompetencja szczegółowa jest moją mocną stroną, **chciałbym/chciałabym dalej rozwijać swoje kompetencje w tym obszarze**

obszar kompetencji	kategoria kompetencji	kompetencja szczegółowa	1	2	3	4	5	preferowana metoda rozwoju *(szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne, praca własna, inne – podaj, jakie)*
1. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	wiedza **(znam i rozumiem)**	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS						
	umiejętności **(potrafię)**	wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem oraz procesu negocjacji i zawierania transakcji						
		pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)						
	kompetencje społeczne **(jestem gotów do)**	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami						
		komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi						
2. BADANIE POTRZEB KLIENTA	wiedza **(znam i rozumiem)**	sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)						
		potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych						

	umiejętności **(potrafię)**	przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym						
		identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta						
		interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy						
3. PROWADZENIE SPRZEDAŻY	wiedza **(znam i rozumiem)**	zasady obsługi klienta						
		techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy						
	umiejętności **(potrafię)**	prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy						
		negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika						
		oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania						
4. PRZYGOTOWANIE SPRZEDAŻY	wiedza **(znam i rozumiem)**	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji						
		zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami						
	umiejętności **(potrafię)**	opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości						

		przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta						
5. ANALITYKA	wiedza **(znam i rozumiem)**	metodologię przeprowadzania analizy SWOT						
	umiejętności **(potrafię)**	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości						
		przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy						

FORMULARZ OCENY PRZEŁOŻONEGO

STANOWISKO PRACY: **DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)**
IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA: ……

IMIĘ I NAZWISKO OSOBY OCENIAJĄCEJ:……

Poniższy formularz służy ocenie posiadanych kompetencji. Wyniki przeprowadzonego audytu posłużą do zidentyfikowania obszarów do rozwoju, precyzyjnego zaplanowania działań rozwojowych i dobrania adekwatnych metod rozwoju kompetencji.

Podlegające audytowi kompetencje zostały pogrupowane w obszary tematyczne. W każdym obszarze zostały wskazane wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne. Udzielając odpowiedzi, proszę o zastanowienie nad stopniem opanowania przez pracownika danej kompetencji, odnosząc ją do realizowanych przez nią/niego zadań zawodowych.

- Oceniając **wiedzę** proszę zwrócić uwagę na posiadany zakres wiadomości w danej tematyce, stopień zrozumienia zagadnień oraz aktualność posiadanych wiadomości.
- W odniesieniu do **umiejętności** proszę zwrócić uwagę, na ile stopień opanowania przez pracownika danej umiejętności jest wystarczający do wykonywania zadań na stanowisku pracy.
- **Kompetencje społeczne** to postawy mówiące o gotowości do podejmowania pewnych działań. Dokonując oceny posiadanych przez pracownika **kompetencji społecznych**, proszę uwzględnić, na ile jej/jego gotowość do podejmowania wskazanych działań jest wystarczająca na stanowisku pracy. Oceniając kompetencje społeczne proszę skupić się na postawie, a nie na fakcie posiadania wiedzy czy umiejętności niezbędnych do realizacji danego działania.

Udzielając odpowiedzi proszę zastanowić się nad aktualnym stopniem opanowania przez pracownika danej kompetencji i każdą kompetencję ocenić oddzielnie, wskazując na skali stopień jej opanowania. Skala pozwala również na wskazanie kompetencji, które są mocną stroną pracownika i chciałaby/chciałby Pani/Pan rekomendować rozwój kompetencji pracownika w tym zakresie.

Objaśnienie skali:

1 nie posiada danej kompetencji szczegółowej
2 posiada daną kompetencję szczegółową w stopniu niewystarczającym na stanowisku pracy
3 posiada daną kompetencję szczegółową, ale wymaga ona doskonalenia, uzupełnienia, aktualizacji itp.
4 posiada daną kompetencję szczegółową w stopniu pozwalającym na właściwe wykonywanie zadań, kompetencja nie wymaga doskonalenia
5* dana kompetencja szczegółowa jest mocną stroną Pracownika, rekomendowany dalszy rozwój w tym obszarze (z uwagi na predyspozycje osoby, potrzeby Pracodawcy, cele strategiczne i in.)

obszar kompetencji	kategoria kompetencji	kompetencja szczegółowa	1	2	3	4	5	Rekomendowana metoda rozwoju *(szkolenie wewnętrzne, szkolenie zewnętrzne, praca własna, inne – podaj, jakie)*
1. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	wiedza **(pracownik zna i rozumie)**	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS						
	umiejętności **(pracownik potrafi)**	wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem oraz procesu negocjacji i zawierania transakcji						
		pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)						
	kompetencje społeczne **(pracownik jest gotów do)**	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami						
		komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi						
2. BADANIE POTRZEB KLIENTA	wiedza **(pracownik zna i rozumie)**	sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)						
		potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych						

	umiejętności **(pracownik potrafi)**	przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym						
		identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta						
		interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy						
3. PROWADZENIE SPRZEDAŻY	wiedza **(pracownik zna i rozumie)**	zasady obsługi klienta						
		techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy						
	umiejętności **(pracownik potrafi)**	prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy						
		negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika						
		oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania						
4. PRZYGOTOWANIE SPRZEDAŻY	wiedza **(pracownik zna i rozumie)**	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji						
		zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami						

	umiejętności **(pracownik potrafi)**	opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości						
		przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta						
5. ANALITYKA	wiedza **(pracownik zna i rozumie)**	metodologię przeprowadzania analizy SWOT						
	umiejętności **(pracownik potrafi)**	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości						
		przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy						

PRZYKŁAD WYPEŁNIONEJ KARTY AUDYTU KOMPETENCJI PRACOWNIKA

STANOWISKO PRACY: **DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)**

IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA: *Pracownik Pracownik*

IMIĘ I NAZWISKO OSOBY OCENIAJĄCEJ: *Przełożony Przełożony*

Objaśnienie skali:

1 nie posiada danej kompetencji szczegółowej
2 posiada daną kompetencję szczegółową w stopniu niewystarczającym na stanowisku pracy
3 posiada daną kompetencję szczegółową, ale wymaga ona doskonalenia, uzupełnienia, aktualizacji itp.
4 posiada daną kompetencję szczegółową w stopniu pozwalającym na właściwe wykonywanie zadań, kompetencja nie wymaga doskonalenia
5 posiada dana kompetencję szczegółową w stopniu pozwalającym na właściwe wykonywanie zadań, rekomendowany dalszy rozwój w tym obszarze (z uwagi na predyspozycje osoby, potrzeby Pracodawcy, cele strategiczne i in.)

kategoria kompetencji	kompetencja szczegółowa	stopień osiągnięcia kompetencji szczegółowej (w skali 1-5)	rekomendowana metoda rozwoju	uwagi dotyczące planu rozwoju (np. preferowane terminy, formy rozwoju, szczegóły dot. programu)
OBSZAR KOMPETENCJI: KOMUNIKACJA Z KLIENTEM				
wiedza **(zna i rozumie)**	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS	3	praca własna	

umiejętności **(potrafi)**	wyjaśniać klientowi podstawowe aspekty współpracy z brokerem oraz procesu negocjacji i zawierania transakcji	4		
	pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)	3	szkolenie wewnętrzne	Case study i praca z innym brokerem
kompetencje społeczne **(jest gotów do**)	komunikowania się z klientami i użytkownikami nieruchomości podczas wykonywania zadań związanych z obrotem nieruchomościami	4		
	komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi	3	szkolenie wewnętrzne	Praca z klientem zagranicznym przy najbliższym projekcie i wspólnie z innym brokerem
OBSZAR KOMPETENCJI: BADANIE POTRZEB KLIENTA				
wiedza **(zna i rozumie)**	sposoby pozyskiwania informacji nt. potencjalnych klientów (np. firm działających w okolicy)	5	szkolenie zewnętrzne	
	potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów komercyjnych	3	szkolenie wewnętrzne	Case study, szkolenia wewnętrzne i praca z innymi brokerami
umiejętności **(potrafi)**	przeprowadzić wywiad z klientem podażowym i popytowym	4		
	identyfikować potrzeby klienta na podstawie informacji uzyskanych od klienta	4		
	interpretować informacje uzyskane od klientów w celu opracowania oferty i zaplanowania procesu współpracy	4		Okresowe case study wewnątrz firmy

OBSZAR KOMPETENCJI: PROWADZENIE SPRZEDAŻY				
wiedza **(zna i rozumie)**	zasady obsługi klienta	4		
	techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy	3		Case study, okresowe szkolenia wewnętrzne i zewnętrzne
umiejętności **(potrafi)**	prezentować klientowi indywidualnemu lub grupie klientów ofertę Pracodawcy, wyjaśniać korzyści i zasady współpracy	4		
	negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika	2	szkolenie wewnętrzne	Szkolenie wewnętrzne z umów pośrednictwa
	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	2	szkolenie wewnętrzne	Szkolenie wewnętrzne z zakresu poza industrial
OBSZAR KOMPETENCJI: PRZYGOTOWANIE SPRZEDAŻY				
wiedza **(zna i rozumie)**	zasady konstruowania ofert w zależności od grupy docelowej, typu nieruchomości i typu transakcji	4		
	zasady opracowywania strategii sprzedażowych w obrocie nieruchomościami	3	szkolenie wewnętrzne	Szkolenie wewnętrzne i praca z innym brokerem
umiejętności **(potrafi)**	opracowywać strategię promocji sprzedaży/wynajmu nieruchomości	3	szkolenie wewnętrzne	Praca z brokerem investment przy projekcie sprzedaży
	przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej	3	szkolenie wewnętrzne	Rozszerzenie kompetencji o zakres BTS, BTO i sprzedaż

	podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta			
OBSZAR KOMPETENCJI: ANALITYKA				
wiedza **(zna i rozumie)**	metodologię przeprowadzania analizy SWOT	4		
umiejętności **(potrafi)**	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości	2	szkolenie wewnętrzne	Praca z brokerem investment przy projekcie sprzedaży
	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy	1	szkolenie zewnętrzne	

PRZYKŁAD WYPEŁNIONEJ KARTY ROZWOJU KOMPETENCJI PRACOWNIKA

STANOWISKO PRACY: **DORADCA NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH (POŚREDNIK)**

IMIĘ I NAZWISKO PRACOWNIKA: *Pracownik Pracownik*

obszar kompetencji	kategoria kompetencji (wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne)	kompetencja szczegółowa wymagająca rozwoju	metoda rozwoju kompetencji	opis wskazanej metody rozwoju	termin realizacji działań rozwojowych
KOMUNIKACJA Z KLIENTEM	Wiedza	standardy zawodowe w sektorze nieruchomości, w tym wytyczne RICS	praca własna	Zapoznać się z wytycznymi i ustawami	4Q2021/1Q2022
	Umiejętności	pozyskiwać kontakty do klientów (m.in. networking, research)	okresowe szkolenia wew.	Case study i praca z innymi brokerami	2022
	Kompetencje społeczne	komunikowania się z różnorodnymi grupami klientów komercyjnych, w tym z klientami zagranicznymi	okresowe szkolenia wew.	Case study i praca z innymi brokerami przy projektach zagranicznych	2022
PROWADZENIE SPRZEDAŻY	Wiedza	techniki oferowania usług, zachęcania klienta do współpracy	okresowe szkolenia wew. I zew.		2022
	Umiejętności	negocjować warunki umów pod względem zakresu usług, wynagrodzeń, terminów płatności, zapisów zabezpieczających pośrednika	szkolenia wew.	Zakres umów	2022

	Umiejętności	oferować usługi dodatkowe (potransakcyjne) np. usługi fit out, zakupu mebli, przeprowadzki, zarządzania	szkolenia wew.	Współpraca z innymi działami, case study	2022
PRZYGOTOWANIE SPRZEDAŻY	Umiejętności	przygotować ofertę nieruchomości (ogólną i dedykowaną), w tym opisać nieruchomość, jej podstawowe cechy i cechy wyróżniające z uwzględnieniem typu klienta	szkolenie wew.	Rozszerzenie kompetencji o zakres BTS, BTO i sprzedaż	2022 przy najbliższym projekcie
ANALITYKA	Umiejętności	weryfikować ryzyko związane ze sprzedażą/ kupnem nieruchomości	szkolenie wew.	Rozszerzenie kompetencji o sprzedaż	2022 przy najbliższym projekcie
	Umiejętności	przeprowadzać pogłębione analizy finansowe i przygotowywać budżety budowy	szkolenie zew.		2022