

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Secretary, level 5

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Secretary, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Sekretär tegeleb organisatsioonis kommunikatsiooni (infovahetusega), sise- ning välisklientide teenindamise, dokumenditöö ja juhtkonna tegevuse toetamisega oma pädevuse piirides, täites organisatsiooni eesmärgi. Sekretäri töö ülesanded sõltuvad konkreetsest organisatsioonist ja eeldavad kliendisõbralikkust, kiiret ning paindlikku tegutsemist ja info konfidentsiaalsuse tagamist, toimetulekut erinevate inimeste ja olukordadega. Sekretäri teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet.
A.2 Tasks
A.2.1 Dokumenteerimine A.2.2 Dokumendihalduse korraldamine A.2.3 Töötamine dokumendihaldussüsteemi(de)ga (DHS) A.2.4 Arhiivitöö korraldamine A.2.5 Sisekommunikatsioon A.2.6 Nõustamine dokumendihaldusalastes küsimustes
Elective areas of work
A.2.7 Projektijuhtimine A.2.8 Graafiline disain ja ilukiri A.2.9 Personalitöö tehniline korraldamine A.2.10 Raamatupidamise tehniline assisteerimine A.2.11 Müügitöö ja turunduse tehniline korraldamine A.2.12 Töö korraldamine säilitamist vajavate dokumentidega A.2.13 Reisikorraldamine
A.3 Work environment and specific nature of work
Üldjuhul on sekretäri tööaeg fikseeritud. Töörütm võib olla nii vahelduv kui rutiinne ning mitmesuguste tööülesannetega. Sekretär töötab siseruumides. Tööga võib kaasneda psüühiline pinge ja sundasend, mis võivad põhjustada erinevaid tervisekahjustusi.
A.4 Tools
Büroo-, esitlus- ja sidetehnika.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
1) koostöövõime; 2) kohanemisvõime; 3) kohuse- ja vastutustundlikkus; 4) süsteemsus, korrektsus; 5) tasakaalukus; 6) tolerantsus; 7) usaldusväärsus; 8) hea suuline ja kirjalik väljendusoskus; 9) stressitaluvus.

A.6 Professional preparation

Sekretär, taseme 5 kutse taotlemisel on nõutav:

- kutsestandardi nõuetele vastava keskkhariduse baasil toimunud kutseõppe edukas läbimine või
- kutsealane täienduskoolitus ja vähemalt kaheaastane erialane töökogemus.

A.7 Most common occupational titles

Andmesisestaja, asjaajaja, assistent, dokumendihalduse spetsialist, juhatuse sekretär, kohtusekretär, kontorispetsialist, müügisekretär, nooremreferent, protokollija, sekretär, sekretär-arhivaar, sekretär-asjaajaja, sekretär-personalispetsialist, sekretär-raamatupidaja abi, tehniline sekretär, tekstiitötleja, tekstiitötlussekretär.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Sekretär, tase 5 kutsestandardis on kirjeldatud 6 kohustuslikku, 7 valitavat kompetentsi ning läbivad kompetentsid. Selle kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1-B.2.6 ja läbiva kompetentsi B.2.14 tõendamine ning võimalus valida ja tõendada üks kuni kaks lisakompetentsi (valitavad kompetentsid B.2.7 – B.2.13).

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Dokumenteerimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: - vormistab keeleliselt ja tehniliselt (sh ka teiste koostatud) dokumente vastavalt etteantud nõuetele, lähtudes heast tavast*ning loob dokumendimalle (kirjamalle jne); - suunab dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesande vajadusele eri kanalite kaudu (faks, post, e-post jne); - teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid, koostab tõendeid ning vormistab ametliku kinnitusemärke vastavalt vajadusele ning õigustele; - osaleb eriliigiliste dokumentide (veebileht, meediakajastused, fotod, firmagraafika, mälestusesemed, meened, helisalvestised jms) kogumisel, kirjeldamisel ja säilitamisel, lähtudes organisatsiooni eripärast ja väljakujunenud traditsioonidest; - osaleb info (sh andmebaaside moodustamine) haldamise süsteemide loomisel vastavalt teabe otsimise ning organisatsiooni vajadustele. Teadmised: - dokumentide vormistamise põhimõtted; - dokumenteermise põhimõtted. Hindamismeetod (id): Praktiline töö.	
B.2.2 Dokumendihalduse korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: - juhendab töös dokumentide liigitamise põhimõtetest ning järgib dokumentide loetelu ja teeb vajadusel täiendustepanekuid; - koordineerib dokumentide elukäiku vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale; - registreerib dokumente vastavalt nõuetele; - järgib dokumentidele juurdepääsu piiranguid vastavalt õigusaktides sätestatud ja organisatsioonis kehtestatud nõuetele; - jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi;	

6) järgib dokumendihalduse korraldamisel asjaajamise korda ja vajadusel teeb ettepanekuid nende kaasajastamiseks.	
Teadmised: 1) dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused); 2) valdkonna standardid.	
Hindamismeetod (id): Test ja/või praktiline töö.	
B.2.3 Töötamine dokumendihaldussüsteemi(de)ga (DHS)	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) osaleb DHSi juurutamisel vastavalt vajadusele ning juhiste;le; 2) töötab DHS-iga vastavalt juhiste;le; 3) osaleb DHSi tööprotsesside muutmisel vastavalt vajadusele ning juhiste;le.	
Teadmised: 1) DHS põhimõtted	
Hindamismeetod (id): Test ja/või praktiline töö.	
B.2.4 Arhiivitöö korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) valmistab dokumente (toimikud, sarjad) ette arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhiste;le ning organisatsioonis kehtestatud korrale; 2) kasutab dokumentide otsinguks arhivaalide loetelu; 3) jälgib dokumentide säilitamise nõudeid vastavalt kehtestatud korrale (niiskus, soojus, valgus jms); 4) registreerib laenutatavad dokumendid (toimikud), väljastab dokumentide koopiaid ja teeb väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale; 5) tagab dokumentide hävitamise vastavalt nõuete;le; 6) korraldab arhiiviasutuse esindaja juhendamisel dokumentide üleandmise arhiiviasutusse.	
Teadmised: 1) dokumentide üleandmine arhiivi; 2) arhivaalide loetelu koostamise põhimõtted; 3) dokumentide säilitamise nõuded; 4) dokumentide hävitamise põhimõtted.	
Hindamismeetod (id): Test ja/või praktiline töö.	
B.2.5 Sisekommunikatsioon	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) koostab vormiliselt ja grammatiliselt korrektseid kirjalikke teateid; 2) edastab kirjalikke teateid, valides sobiva kommunikatsioonikanali (sh siseveebiinfo töö korraldamine); 3) osaleb organisatsiooni kultuuri kujundamisel ning vajadusel ürituste korraldamisel, lähtudes organisatsiooni võimalustest ja vajadustest.	
Teadmised: 1) organisatsiooni kultuuri alused; 2) suhtekorralduse alused.	

Hindamismeetod(id): Praktiline töö.	
B.2.6 Nõustamine dokumendihalduse küsimustes	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) osaleb vastavalt vajadusele dokumendihalduse koolitusvajaduse uuringus ja koolituste (sh infopäevade, DHS jms) läbiviimisel tehnilise abina vastavalt korraldustele; 2) nõustab kolleege, lähtudes õigusaktidest ning organisatsioonis kehtestatud korrast (dokumenteerimine, dokumendihalduse korraldamine, DHSi kasutamine, arhiivitöö korraldamine jne).	
Teadmised: 1) dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused); 2) valdkonna standardid; 3) dokumentide vormistamise kord.	
Hindamismeetod(id): Praktiline töö.	

OPTIONAL COMPETENCES

Kutse taotlemisel on võimalus valida ja tõendada üks kuni kaks lisakompetentsi (valitavad kompetentsid B.2.7 – B.2.13).

B.2.7 Projektijuhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) määratleb konkreetse projekti eesmärgi oma vastutusala ja pädevuse piires, lähtudes organisatsiooni vajadustest; 2) kavandab projekti plaani, sh ajakava, lähtudes projekti eesmärgist ja organisatsiooni vajadustest; 3) vajadusel koostab kalkulatsiooni ja riskianalüüsi, lähtudes projekti mahust ja eesmärgist; 4) juhib ja vajadusel koordineerib projektitööd, vastavalt projekti mahule ja eesmärgile; 5) koostab kokkuvõtte lähtudes projekti eesmärgist.	
Teadmised: 1) projektijuhtimise alused; 2) protsessijuhtimised alused.	
Hindamismeetod(id): Situatsioonülesande lahendamine.	
B.2.8 Graafiline disain ja ilukiri	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) kujundab veebilehti lihtsamate kujundusprogrammide abil vastavalt organisatsiooni vajadustele; 2) kirjutab käsitsi ja arvutis, kasutades erinevaid ilukirjastiile.	
Teadmised: 1) kujundusprogrammid ja kirjutusvahendid; 2) ilukirja stiilid ja tehnikad.	
Hindamismeetod (id):	

Praktiline töö.

B.2.9 Personalitöö tehniline korraldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

Personaliarvestus ja töösuhete administreerimine

- 1) vormistab dokumente töösuhete alustamiseks, jätkamiseks ja lõpetamiseks (töötaja ankeet, tööleping ja selle lisad, isikukaart, töötaja tabel jms) vastavalt vormidele ja kooskõlas õigusaktidega;
- 2) järgib isikuandmete konfidentsiaalsuse nõudeid;
- 3) säilitab personalidokumente nõuetekohaselt;
- 4) sisestab info personali andmebaasi (töötajate isikuandmed, palgaandmed jms) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.

Tööjõu planeerimine ja töö analüüs

- 1) teeb personali andmebaasist päringuid ja koostab kokkuvõtteid (töötajate arv, haiguspäevade arv, koolituspäevade arv jms), lähtudes antud korraldustest;
- 2) koostab oma ametijuhendi etteantud metoodika alusel vastavalt organisatsiooni vajadustele.

Värbamine ja valimine

- 1) osaleb tööpakkumiste koostamisel, vastavalt organisatsiooni vajadustele;
- 2) vajadusel avaldab tööpakkumisi asjakohastes kanalites, vastavalt korraldustele;
- 3) osaleb töötaja valikul tehnilise abina vastavalt korraldustele (komplekteerib dokumentatsiooni jne);
- 4) aitab uut töötajat sisse elada vastavalt organisatsioonis kehtestatud sisseelamisprogrammile.

Töötajate arendamine ja koolitamine

- 1) teeb kokkuvõtteid ja dokumenteerib koolitusvajaduse, lähtudes organisatsiooni vajadustest ja korraldustest;
- 2) osaleb koolitusplaani ja -eelarve koostamisel, vastavalt etteantud juhenditele;
- 3) tagab koolituse tehnilise korralduse ning kommunikatsiooni, vastavalt organisatsiooni vajadustele;
- 4) koondab koolituse tagasisidet ning teeb kokkuvõtteid, vastavalt etteantud juhenditele.

Sisekommunikatsioon ja organisatsioonisisene suhtekorraldus

- 1) koostab vormiliselt ja grammatiliselt korrektseid kirjalikke teateid, vastavalt organisatsioonis kehtestatud vormidele ja keelenõuetele;
- 2) edastab kirjalikke teateid, valides sobiva kommunikatsioonikanali;
- 3) aitab kaasa organisatsiooni kultuuri kujundamisele;
- 4) osaleb koos teiste struktuuriüksustega ühisürituste korraldamises, vastavalt organisatsiooni vajadustele.

Teadmised:

- 1) personalitöö alused;
- 2) dokumentide vormistamist ja säilitamist käsitlevad õigusaktid;
- 3) suhtekorralduse alused;
- 4) personali andmebaasid.

Hindamismeetod(id):

Praktiline töö.

B.2.10 Raamatupidamise tehniline assisteerimine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) korrastab ja kontrollib raamatupidamise dokumente vastavalt kehtestatud juhenditele.
- 2) osaleb dokumentide säilitamise ja arhiveerimise korraldamisel, vastavalt kehtestatud korrale;
- 3) osaleb inventuuride läbiviimisel ning vormistab inventuuri dokumente paberil ja arvutis, sisestades andmeid vastavatesse programmidesse, vastavalt kehtestatud korrale;
- 4) koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt kehtestatud korrale, vormistades dokumente nii paberil kui ka elektroonilises keskkonnas;
- 5) sisestab andmeid vastavatesse programmidesse, vastavalt kehtestatud korrale;
- 6) osaleb finantsraamatupidamise registrite ja aruannete koostamisel ning kontrollimisel, vastavalt kehtestatud korrale;
- 7) vajadusel esitab koostatud aruanded e-äriregistrisse, eSTAT-i või muudesse elektroonilistesse süsteemidesse, vastavalt kehtestatud korrale;

8) arvestab tööaega ja -tasusid vastavalt etteantud juhenditele ja palgakorralduse süsteemile.

Teadmised:

- 1) raamatupidamise teooria ja põhimõisted;
- 2) valdkonda reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused jne);
- 3) raamatupidamine arvutil ja raamatupidamise programmid;
- 4) tööaja ja -tasu arvestamise alused;
- 5) maksunduse alused;
- 6) raamatupidamise põhiaruannete koostamise alused.

Hindamismeetodid:

Praktiline töö.

B.2.11 Müügitöö ja turunduse tehniline korraldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb kliendigruppide määratlemisel, arvestades teenust, toodet ning organisatsiooni vajadust;
- 2) vajadusel osaleb hindade kujundamisel toodete/teenustele, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted;
- 3) koostab reklaamisõnumi, lähtudes reklaamikanalist ja sihtgrupist, lähtudes juhendist;
- 4) kasutab erinevaid reklaamikanaleid vastavalt organisatsiooni vajadusele toodete/teenuste reklaamimisel;
- 5) planeerib müüki, kasutades sobivaid müügikanaleid (nt suhtevõrgustikud, kliendikohtumised jne), tutvustab müügiobjekti lähtuvalt kliendi ja organisatsiooni vajadusest;
- 6) kasutab erinevaid müümisviise ning kavandab lisamüüki.

Teadmised:

- 1) turunduse alused;
- 2) valdkonna õigusaktid (reklaamiseadus);
- 3) reklaaminduse põhimõtted (reklaamitöö korraldus);
- 4) kaubanduse korralduse põhimõtted;
- 5) logistika alused;
- 6) toodete hinnakujunduse põhimõtted;
- 7) turu-uuringute meetodid.

Hindamismeetodid:

Praktiline töö.

B.2.12 Töö korraldamine säilitatavate dokumentidega

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

Dokumentide üleandmine ja vastuvõtmine

- 1) selgitab organisatsiooni struktuuriüksuste vajaduse dokumentide üleandmiseks organisatsiooni arhiivi, arvestades dokumentide iga-aastast juurdekasvu, ja koostab vastuvõtmise ajakava;
- 2) planeerib arhivaalide üleandmist avalikku arhiivi, taotledes raha tarvikute hankimiseks ja koostab üleandmistootluse, arvestades üleantavate eriformaadiliste dokumentide koguseid ja mõõtmeid, et hankida hoiustamiseks vajalikke tarvikuid;
- 3) korrastab ja kirjeldab arhivaalid üleandmiseks avalikku arhiivi, arvestades avaliku arhiivi antud hindamisotsuseid, arhiivieeskirjas sätestatud ja avaliku arhiivi juhendites selgitatud üleandmisnõudeid;
- 4) kontrollib üksustest üleantud toimikute koguseid üleandmisnimekirjade alusel ning nimistute alusel avalikku arhiivi üleantavate toimikute arvu enne üleandmist;
- 5) kontrollib üksustest üleantud toimikute korrastatust ja kirjelduste vastavust organisatsiooni asjaajamiskorras sätestatule;
- 6) kontrollib avalikku arhiivi antavate digitaalarhivaalide vormingute vastavust arhiivieeskirjas sätestatud nõuetele ja korraldab puuduste kõrvaldamise;
- 7) dokumenteerib vastuvõtuaktiga üksustest toimikute vastuvõtmise, vastavalt organisatsiooni asjaajamiskorrale ja märgib arvestusdokumentidesse toimikute uue asukoha;
- 8) korraldab arhiivi poolt saadetud üleandmis-vastuvõtmisakti allkirjastamise, vastavalt nõuetele.

Dokumentide korrastamine Paberalusel dokumendid: 1) moodustab dokumentidest säilikud lähtudes dokumentide säilitusväärtusest, vajadusel eemaldab metallkinnitid, süstematiseerib dokumendid säiliku piires, nummerdab lehed, vormistab tõestava kirje ja säiliku kaane, vastavalt nõuetele; 2) kasutab arhiivitarvikuid vastavalt dokumendi väärtusele sõltuvalt säilitustähtajast ja arhiiviväärtusest; Digitaalsed dokumendid: 3) tuvastab kasutatud faili vorminguid ja salvestab arhiiviväärtuslikud ning pikaajaliseks säilitamiseks mõeldud dokumendid arhiivivormingutesse kooskõlas arhiivieeskirjaga. Dokumentide hävitamine 1) jälgib sarjadele kehtestatud säilitustähtaegadest kinnipidamist kooskõlas organisatsiooni dokumentide loeteluga; 2) säilitustähtaja möödumisel valmistab ette hävitisakti ning eraldab toimikud hävitamiseks; 3) dokumenteerib hävitamistoimingud kooskõlas õigusaktide nõuetega. Dokumentide kasutamine ja ülevaade 1) korraldab säilitamisele kuuluvate dokumentide kasutamist; 2) peab arvestust arhiivi üle kooskõlas dokumentide loeteluga.	
Teadmised: 1) dokumendi- ja arhiivihalduse põhimõtted; 2) dokumentide üleandmine-vastuvõtmine; 3) dokumentide hävitamise põhimõtted; 4) arhiivi korrastamise põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): Praktiline töö või test.	
B.2.13 Reisikorraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) täidab lähetusülesandeid (reisi planeerimine; kohtumiste kokkuleppimine; hotellikohtade ning lennu- jm piletite broneerimine, väljaostmine, viisataotlused jms) vastavalt juhenditele ja sihtkoha kultuuritaustale; 2) täidab ja esitab lähetusaruanded vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.	
Teadmised: 1) turismitoote (majutus, kindlustus, transport, viisad jms) olemus; 2) kultuuride erinevused.	
Hindamismeetod(id): Praktiline töö.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.14 Sekretär, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) järgib klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel, pidades silmas organisatsiooni väärtushoiakuid nii otsesuhtlemisel kui erinevaid kommunikatsioonivahendeid (telefon, skype vms) kasutades; 2) tagab tehnilise ja korraldusliku abi ametikohtumiste ja läbirääkimiste korraldamisel (tõlketööd, ruumid, kohvi- ja teelauad, kingitused jne); 3) koostab vastavalt etteantud juhenditele ametlikud kutsed, tänukirjad jms.; 4) tellib organisatsiooni sümbollikaga kingitused; 5) korraldab lähetusi ja ametireise vastavalt etteantud korraldustele;	

- 6) kasutab arvutit tasemel AO1-AO7 (sh arvutikiri);
- 7) kasutab heaperemehelikult kontoritehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab kontoritehnika hooldust;
- 8) tellib ja väljastab vajalikud kontoritarvikud vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale;
- 9) oma töös kasutab korrektselt riigikeelt tasemel C1;
- 10) kasutab kahte võõrkeelt (soovitavalt inglise ja vene keel) tasemel B2;
- 11) osaleb organisatsiooni edukaks toimimiseks vajaliku tööolme tagamisel (töötervishoid ja -ohutus, sh, ergonoomika, tööstress, esmaabi, keskkonnahoid jms) vastavalt kehtestatud nõuetele;
- 12) juhindub oma töös sekretäritöö eetikakoodeksist;
- 13) täiendab süsteemselt oma silmaringi (sh päevakajalised sündmused) ja erialateadmisi.

Teadmised:

- 1) meeskonnatöö alused;
- 2) suhtlemistehnikad ja suhtlemise alused,
- 3) teeninduskultuuri alused;
- 4) teeninduse mõiste ja olemus;
- 5) teenindaja roll;
- 6) protokoll ja etikett;
- 7) teadmised ühiskonnast (majandus, kultuur, poliitika, õigus jne);
- 8) lepinguõiguse alused;
- 9) töötamise õiguslikud alused;
- 10) arhiivitöö alused;
- 11) majanduse alused;
- 12) psühholoogia alused;
- 13) kultuurilised ja poliitilised erinevused.

Hindamismeetod (id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations

1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	14-07062012-05/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Andres Hurt, AS PricewaterhouseCoopers Anne Ilp, Tallinna Majanduskool Janne Kerdo, Eesti Juhi Abi Ühing Anu Moosel, SA Innove Irina Ojala, Elion Ettevõtted AS Sirje Orvet, Eesti Juhi Abi Ühing
3. Occupational qualification standard approved by:	Commercial Service and other business activities
4. No. of decision of Sectoral Council	10
5. Date of decision of Sectoral Council	07.06.2012
6. Occupational qualification standard valid until	09.05.2017
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4120 Secretaries (general)
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5

C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Secretary, level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	