

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Clerical staff, level 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Bürootöötaja, tase 4 kutsestandard on aluseks kutsekeskhariduse ja täiendusõppe õppekavade koostamisel ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel. Kutse saadakse, kui kutset andev organ on hinnanud isiku kompetentside vastavust kutsestandardile ning väljastanud kutsetunnistuse.

Esmane kutse saadakse riiklikult tunnustatud, käesolevale kutsestandardile vastava õppekava täitmisel. Lõputunnistusele/diplomi lisale kantud märge esmase kutse saamise kohta tõendab, et isik on saanud ettevalmistuse ja omab valmisolekut vastaval tasemel kutsealal tegutsema asumiseks.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Clerical staff, level 4	4

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Bürootöötaja tegeleb organisatsioonis bürootöö ladusa toimimise tagamise, sise- ja välisklientide teenindamise ning dokumenditööga oma pädevuse piirides, pakkudes tehnilist tuge (sh andmete sisestamine, dokumentide paljundamine, skaneerimine). Bürootöötaja täpsemad tööülesanded sõltuvad konkreetsest organisatsioonist ja eeldavad enamasti head suhtlemisoskust ja kiiret, paindlikku ning korrektset tegutsemist. Tüüpilisteks bürootöödeks on info edastamine, telefonisuhtlus, dokumentide koostamine, andmesisestus, ametikohtumiste teenindamine jpm. Bürootöötaja teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet.
A.2 Tasks
A.2.1 Bürootöö toimimise tagamine: 1) bürooruumide korrashoiu korraldamine; 2) ametikohtumiste ja koosolekute ettevalmistamine; 3) perioodika tellimine (sh säilitamine) ja lugemisõiguse aktiveerimise korraldamine; 4) bürootehnika haldamine. A.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine: 1) info vahendamine; 2) ametikohtumiste ja koosolekute teenindamine; A.2.3 Töö dokumentidega: 1) dokumentide loomine ja vormistamine; 2) dokumentide vastuvõtmine ja registreerimine; 3) dokumentide hoidmine; 4) ilukirjutamine.
A.3 Work environment and specific nature of work
Üldjuhul on bürootöötaja tööaeg fikseeritud. Töörütm võib olla nii vahelduv kui ka rutiinne ning sisaldada mitmesuguseid tööülesandeid. Bürootöötaja töötab siseruumides. Tööga võib kaasneda psüühiline pinge ja sundasend, mis võivad põhjustada tervisekahjustusi.
A.4 Tools
Büroo-, esitlus- ja sidetehnika.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

- 1) koostöövõime;
- 2) empaatia;
- 3) kohanemisvõime;
- 4) kohuse- ja vastutustundlikkus;
- 5) süsteemsus, korrektsus;
- 6) tasakaalukus;
- 7) tolerantsus;
- 8) usaldusväärsus;
- 9) hea suuline ja kirjalik väljendusoskus;
- 10) stressitaluvus.

A.6 Professional preparation

4. taseme bürootöötajaks saab õppida kutseõppeasutuses või läbides kutsealase täienduskoolituse.

A.7 Most common occupational titles

Büroospetsialist, bürooametnik, bürootöötaja, andmesisestaja, kontorispetsialist, tehniline sekretär, üldsekretär.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Selle kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1-B.2.3 tõendamine.

B.2 Competences

B.2.1 Bürootöö toimimise tagamine

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

1. Jälgib bürooruumide korrashoiu vastavust keskkonnasäästlikkuse, tööohutuse ja töötervishoiu nõuetele.
2. Hooldab bürooruumide väljanägemise eest (puhtus, dekoratiivselemendid, lilled, trükised jms), lähtudes seejuures organisatsioonis väljakujunenud tavadest.
3. Selgitab ning kooskõlastab majanduskaupade, bürootarvete ja inventari vajaduse, tellib vajaliku ja peab nende üle arvestust vastavalt korraldustele.
4. Pakub välja ja lepib kokku koosolekute ja kohtumiste toimumiskohad vastavalt korraldustele ning vajadusel valmistab ette koosolekuruumi, vajalikud tehnovahendid ja muud kaasnevad teenused.
5. Valmistab ette koosoleku materjalid ja tagab nende kättesaadavuse vastavalt korraldustele
6. Tellib perioodika ja korraldab selle kättesaadavuse (sh organisatsiooni väljaanded) ning säilitamise vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
7. Kasutab heaperemehelikult bürootehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab bürootehnika hooldust.

Teadmised:

- 1) valdkonnaga seotud õigusaktid ja juhendmaterjalid, sh tööohutuse ja töötervishoiu;
- 2) dokumentide vormistamise põhimõtted, sh tellimused.

Hindamismeetod(id): test ja praktiline töö.

B.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

1. Vastab telefonikõnedele korrektselt ja arusaadavalt, lahendab küsimusi oma pädevuse piires, edastab kõned või teated asjaomastele töötajatele.
2. Uuendab kodulehel ja/või intranetis olevat informatsiooni, edastab teateid, uudiskirju, pressiteateid, meeldetuletusi vms vastavalt juhiste, valides sobiva edastamise viisi.
3. Sisestab, uuendab ja vajadusel vahendab vajaliku info (koostööpartnerite ja klientide andmed, sünnipäevad, telefoninumbrid jms) selleks loodud andmekogumites vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.

4. Suhtleb korrektselt sise- ja välisklientidega ning vajadusel vahendab infot, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist.

5. Teavitab osalejaid ametikohtumistest/koosolekutest, teeb meeldetuletusi, teenindab (võtab vastu, suunab, kostitab jms) sise- ja väliskliente vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.

Teadmised:

- 1) suhtlemise alused (sh telefonitöö, info vahendamine);
- 2) klienditeeninduse põhimõtted;
- 3) arvutikiri (pimekiri);
- 4) kujundusprogrammid ja kirjutusvahendid;
- 5) ilukirja stiilid ja tehnikad;
- 6) sekretäritöö eetikakoodeks;
- 7) arvutioskus - moodul 1, moodul 7, moodul 12 (vt. lisa 1);
- 8) riigikeel tasemel B2 (vt. lisa 2);
- 9) kaks võõrkeelt (soovitavalt inglise ja vene keel) – üks tasemel B2 ja teine tasemel B1 (vt. lisa 2).

Hindamismeetod(id): situatsioonülesanne, test ja praktiline töö.

B.2.3 Töö dokumentidega

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

1. Vormistab keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile ja nõuetele vastavaid dokumente, lähtudes asjaajamise heast tavast.
2. Vormistab koosoleku protokollu etteantud protokollivormile.
3. Teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
4. Korraldab vastavalt vajadusele dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise.
5. Loob dokumendimalle (kirjamalle jne) vastavalt nõuetele.
6. Abistab kolleege dokumentide vormistamisel oma pädevuse piires ja vajadusel vormistab teiste koostatud dokumente.
7. Registreerib (sh sisestab metaandmed) ja süstematiseerib dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.
8. Suunab dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesande vajadusele eri kanalite kaudu (dokumendiregister, post, e-post jne).
9. Jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
10. Säilitab dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale, arvestades dokumendi elukäigu etappe.
11. Vastutab dokumendikogujate, -kastide ja -purustajate töökorras oleku eest vastavalt juhiste.
12. Valmistab dokumente (toimikud, sarjad) ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhiste ning organisatsioonis kehtestatud korrale.
13. Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutatavad dokumendid (toimikud) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.
14. Kirjutab käsitsi ja arvuti abil erinevaid ilukirjastiile.

Teadmised:

- 1) valdkonnaga seotud õigusaktid ja juhendmaterjalid, sh dokumentide loomise ja vormistamise põhimõtted;
- 2) dokumenteerimise põhimõtted;
- 3) dokumendihaldussüsteemi (DHS) põhimõtted;
- 4) organisatsiooni arhiivi arvestusdokumendi koostamise põhimõtted;
- 5) dokumentide säilitamise nõuded.

Hindamismeetod(id): test ja praktiline töö.

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	14-02012014-01/6k
---	-------------------

2. Occupational qualification standard compiled by:	Ille Einmann, Human Asset Management OÜ Janne Kerdo, Eesti Juhi Abi Ühing, Tallinna Majanduskool Anu Moosel, SA Innove Sirje Orvet, Eesti Juhi Abi Ühing, Tallinna Tehnikaülikool Anne Suurpõld, Rödl & Partner Einike Uri, Tallinna Linnavaraamet
3. Occupational qualification standard approved by:	Commercial Service and other business activities
4. No. of decision of Sectoral Council	15
5. Date of decision of Sectoral Council	02.01.2014
6. Occupational qualification standard valid until	30.12.2018
7. Occupational qualification standard version no.	6
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	4120 Secretaries (general)
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	4
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Clerical staff, level 4
Russian:	служащий офиса, офисный работник
C.3 Annexes	
Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	