

# OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

## Assistant, level 6

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

6. taseme juhiabi kutsestandard on välja töötatud:

- a) Isikute kutsealase kompetentsuse hindamiseks
- b) Erialaste täiendkoolituste õppekavade aluseks
- c) Kõrghariduse vastava taseme õppekavade aluseks.

| Occupational title | Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF) |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| Assistant, level 6 | 6                                                  |

## Part A DESCRIPTION OF WORK

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.1 Description of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Juhiabi on kaasatud organisatsiooni juhtimistegevusse. Ta toetab juhtkonna tegevust, tegeleb teabevahetuse, dokumenditöö ning sise- ning välisklientide teenindamisega.</p> <p>Juhiabi tööülesanded sõltuvad konkreetsest organisatsioonist ja eeldavad kliendisõbralikkust suhtlemisel, kiiret ning paindlikku tegutsemist ja teabe konfidentsiaalsuse tagamist, toimetulekut erinevate inimeste ja olukordadega. Juhiabi võib olla ka büroojuht või organisatsiooni esindaja. Juhiabi teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>A.2 Tasks</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>A.2.1 Dokumentide haldamine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumendihalduse ja dokumentide elukäigu korraldamine</li> <li>2. Dokumentide loomine</li> <li>3. Dokumentide menetlemine</li> <li>4. Andmekaitsemeetmete rakendamine</li> <li>5. Infosüsteemide kasutamine</li> </ol> <p><b>A.2.2 Projektijuhtimine</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projekti käivitamine</li> <li>2. Projekti tegevuskava ja ajakava koostamine</li> <li>3. Projekti elluviimine</li> <li>4. Projekti lõpetamine ja aruandlus</li> </ol> <p><b>A.2.3 Organisatsiooni töö- ja suhtekorraldus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisatsioonikultuuri järgimine</li> <li>2. Teavikute haldamine</li> <li>3. Organisatsiooni suhtekorraldus</li> <li>4. Ametikohtumiste korraldamine</li> <li>5. Lähetuste korraldamine</li> <li>6. Personalitöö tehniline korraldamine</li> <li>7. Raamatupidamise assisteerimine</li> <li>8. Hea töökeskkonna tagamine</li> </ol> |
| <b>A.3 Work environment and specific nature of work</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Üldjuhul on juhiabi tööaeg fikseeritud. Töörütm võib olla nii vahelduv kui rutiinne ning mitmesuguste tööülesannetega. Tööga võivad kaasneda psüühiline pinge ja sundasend, mis võivad põhjustada erinevaid tervisekahjustusi.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.4 Tools</b>                                                                                                                                                                                                     |
| Büroo-, esitlus- ja sidetehnika.                                                                                                                                                                                     |
| <b>A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics</b>                                                                                                                                       |
| Ettevõtlikkus, iseseisvus, koostöövõime, õppimisvõime, kohanemisvõime, süsteemsus ja korrektsus, otsustusvõime, meelekindlus, sallivus ja paindlikkus.                                                               |
| <b>A.6 Professional preparation</b>                                                                                                                                                                                  |
| 6. taseme juhiabina töötavad tavapäraselt inimesed, kellel on:<br>a) erialane töökogemus, kõrgharidus või erialane kutseharidus või<br>b) keskharidus, läbitud erialased täienduskoolitused ning erialane töökogemus |
| <b>A.7 Most common occupational titles</b>                                                                                                                                                                           |
| administratsiooni assistent, juhtkonna assistent, büroojuht, dokumendihalduse juhtivspetsialist, juhiabi, nõunik, referent jne.                                                                                      |

## Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

|                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>B.1 Structure of occupation</b>                                                    |
| Juhiabi, tase 6 kutse saamiseks on vajalik tõendada kõik kompetentsid (B.2.1- B.2.4). |

|                        |
|------------------------|
| <b>B.2 Competences</b> |
|------------------------|

### MANDATORY COMPETENCES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>B.2.1 Dokumentide haldamine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>EstQF Level 6</b> |
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Määratleb organisatsiooni dokumendisüsteemi vajaduse ja töötab selle põhjal ning õigusaktidele vastavalt välja organisatsiooni dokumendi tööd reguleerivad normdokumendid. Koostab dokumentide liigutusskeemi ja asjaajamiskorra, muudab ja täiendab neid vastavalt ettepanekutele ja vajadusele. Koostab dokumendihalduse tööprotsesse vastavalt organisatsiooni vajadusele.</li> <li>2. Valib informatsiooni dokumenteerimiseks sobiva dokumendiliigi ja andmekandja. Loob sisuliselt, keeleliselt ja tehniliselt korrektseid dokumente, lähtudes kehtestatud nõuetest. Vajadusel loob uusi dokumendimalle.</li> <li>3. Registreerib dokumente vastavalt nõuetele. Suunab dokumendid lähtuvalt täitmisülesandest täitjatele. Jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi. Edastab dokumendid adressaadile, valides sobiva saatmisviisi.</li> <li>4. Järgib andmekaitsealaste dokumentide loomisel ja menetlemisel, lähtudes õigusaktidest ja organisatsioonis kehtestatud nõuetest (isikuandmete kaitse, juurdepääsupiirangud, avalik teave jne). Vajadusel teeb ettepanekuid andmekaitsealaste rakendamiseks organisatsioonis.</li> <li>5. Kasutab oma töös erinevaid infosüsteeme ja andmebaase, lähtudes tööülesannetest. Osaleb oma töös või organisatsioonis kasutatavate infosüsteemide juurutamisel, vajadusel koordineerib tegevusprotsessi. Teeb muudatusettepanekuid vastavalt vajadusele ning juhistele.</li> </ol> <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused);</li> <li>2) isiku- ja andmekaitsealased õigusaktid ja juhised;</li> <li>3) valdkonna standardid;</li> <li>4) eesti kirjakeele normid;</li> <li>5) infosüsteemide kasutamise põhimõtted (infoallikad, infootsing, infoturvet);</li> <li>6) rahvusvahelised tavad dokumentide koostamisel.</li> </ol> |                      |
| <b>B.2.2 Projektijuhtimine</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>EstQF Level 6</b> |
| Tegevusnäitajad:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                      |

1. Koostab esialgse projekti kavandi: sõnastab põhieesmärgi, loetleb üldised tegevused ja määratleb ressursivajaduse. Projekti eripärast lähtuvalt koostab selle läbiviimiseks kaasrahastuse või muude vajalike täiendavate ressursside (inimesed, kompetents, tehnilised vahendid jms) taotlused."
2. Koostab projekti ajakava ja ülesannete loetelu ning määrab vastutajad. Koostab riskianalüüsi. Planeerib rahaliste vahendite kasutamise, korraldab hinnapakumiste võtmise ja/või hangete läbiviimise.
3. Monitoorib projekti plaanikohast läbiviimist, sh tähtaegade ja eelarvest kinnipidamist. Leiab alternatiivsed lahendused tekkivatele probleemidele. Korraldab projektiga seotud kommunikatsiooni.
4. Koostab projekti kokkuvõtte, sh aruandluse rahaliste vahendite ja muude ressursside kasutamise kohta. Analüüsib projekti tegevuskava täitmist ja saadud tagasisidet.

**Teadmised:**

- 1) projekti mõiste ja põhimõtted;
- 2) projektijuhtimise meetodid;
- 3) aja planeerimine;
- 4) meeskonnatöö põhialused;
- 5) juhtimisalased teadmised;
- 6) projekti eelarve kujundamise põhimõtted;
- 7) kommunikatsiooni põhimõtted.

**B.2.3 Organisatsiooni töö- ja suhtekorraldus**

**EstQF Level 6**

1. Järgib oma igapäevases töös organisatsioonikultuuri (sh teeninduskultuuri) ja aitab kaasa selle hoidmisele. Suhtleb korrektelt sise- ja välisklientidega, juhindudes oma töös sekretäri/juhiabi eetikakoodeksist ja organisatsioonis kehtestatud korrast. Kasutab organisatsiooni sümboolikat vastavalt etteantud korrale. Peab ja täiendab organisatsiooni kodukorra käsiraamatut (akadeemilist protokoll viim), lähtudes organisatsiooni eripärast.
2. Kogub, süstematiseerib ja peab arvestust organisatsiooni teavikute, sh organisatsiooni aastaraamatute, kroonikate, muude trükiste, kunstiväärtuste, meenete, organisatsiooni enda ärikingituste jne, üle.
3. Kasutab ja sisustab organisatsioonis kasutuses olevaid suhtluskanaleid (sise- ja välisveeb, sotsiaalmeediakonto, äpp). Valib teabe edastamiseks sobivaima suhtluskanali ja edastamise viisi. Teeb ettepanekuid info liikumise parendamiseks.
4. Haldab juhi kalendrit. Korraldab juhtkonna koosolekuid ja ametikohtumisi. Valmistab ette materjale ja esitlusi. Protokollib koosolekuid ja kohtumisi lähtudes õigusaktidest ning organisatsioonis kehtestatud korrast.
5. Täidab sise- ja välisklientide lähetustega seotud ülesandeid (reisi planeerimine; kohtumiste kokkuleppimine; hotellikohtade ning lennu- jm piletite broneerimine, viisataotlused jms) vastavalt juhenditele ja sihtkoha kultuuritaustale. Esitab lähetusaruanded vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
6. Koostab ja vormistab dokumente töösuhete alustamiseks, jätkamiseks ja lõpetamiseks, lähtudes kehtestatud nõuetest. Peab personaliarvestust vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.
- Osaleb tööjõu värbamises (nt avaldab tööpakkumisi asjakohastes kanalites, koondab vastuseid, annab tagasisidet jne) ja valikus ning uue töötaja sisseelamisprogrammis.
7. Koostab ja vormistab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt kehtestatud korrale. Arvestab tööaega ja -tasusid vastavalt etteantud juhenditele ja palgakorralduse süsteemile.
8. Selgitab välja organisatsiooni kontori- ja esitlustehnika ning -tarvikute vajaduse ja korraldab nende hankimise ning hoolduse. Kontrollib, et tööruumid on korras ja puhtad ning vajalike vahenditega varustatud.

**Teadmised:**

- 1) organisatsioonikultuur;
- 2) juhtimise ja ettevõtluse alused;
- 3) klienditeeninduse alused;
- 4) protokoll ja etikett;
- 5) sekretäri kutse-eetika;
- 6) erinevad teavikud, nende hoidmise ja säilitamise nõuded;
- 7) sotsiaalmeediakanalid, nende haldamine, suhtlemisetikett sotsiaalmeedias;
- 8) kommunikatsiooni alused;
- 9) üldteadmised projektijuhtimisest;
- 10) personalitöö põhidokumendid;
- 11) üldteadmised personalitööst, tööõigusest;
- 12) üldteadmised raamatupidamisest, raamatupidamise algdokumendid;
- 13) tööks vajalikud andmekogud, registrid, veebikeskkonnad.

## RECURRING COMPETENCES

| B.2.4 Sekretäri / juhiabi kutset läbiv kompetents                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | EstQF Level 5 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Arvuti kasutamise oskused: arvuti- ja internetikasutamise põhitõed (sh internetiturvalisus, koostöö internetis) teksti- ja tabelitöötlus, esitluste koostamine, andmebaaside ja infosüsteemide kasutamine, veebi- ja pilditöötluse oskused. Lisaks on teadlik ja kasutab oma töös erialaseid tarkvaraprogramme, veebirakendusi ja äppe. Valdab pimekirja süsteemi.</li> <li>Kasutab heaperemehelikult bürootehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab bürootehnika hooldust.</li> <li>Kasutab oma töös korrektselt riigikeelt tasemel C1. Kasutab tööalaselt veel vähemalt kahte võõrkeelt, neist ühte vähemalt tasemel B1. Soovitavalt üks võõrkeeltest vene keel.</li> <li>Juhindub oma töös sekretäritöö eetikakoodeksist.</li> <li>Täiendab oma silmaringi (sh päevakajalised sündmused) ja erialateadmisi, osaleb elukestvas õppes.</li> </ol> |               |
| <p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>infotehnoloogilised teadmised ja vahendid;</li> <li>teadmised ühiskonnast (majandus, kultuur, poliitika, õigus jne);</li> <li>lepinguõiguse alused;</li> <li>majanduse ja ettevõtluse alused;</li> <li>psühholoogia alused.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |
| <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Seda kompetentsi võib hinnata teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |

## 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                                                        | 14-10052017-6.2/6k                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. Occupational qualification standard compiled by:                                                                                            | Sirje Orvet, Tallinna Tehnikaülikool<br>Jana Haugas, AS Tallinna Kaubamaja<br>Ene Olle, Eesti Personalijuhtimise Ühing PARE<br>Hille Oidema, Välisministeerium<br>Grete Adler, Mainor AS<br>Marve Kaljumäe, Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium<br>Liina Paales, Jeld-Wen Eesti AS<br>Piret Veski, Tschudi Ship Management AS<br>Miljan Kalmus, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool<br>Janne Kerdo, Tallinna Majanduskool<br>Tiia Murulaid, Lääne-Viru Rakenduskõrgkool<br>Anu Moosel, SA Innove |
| 3. Occupational qualification standard approved by:                                                                                            | Commercial Service and other business activities                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4. No. of decision of Sectoral Council                                                                                                         | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5. Date of decision of Sectoral Council                                                                                                        | 10.05.2017                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6. Occupational qualification standard valid until                                                                                             | 04.05.2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7. Occupational qualification standard version no.                                                                                             | 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)                                                                 | 3343 Administrative and Executive Secretaries                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                         |                        |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| 9. Reference to European Qualifications Framework (EQF) | 6                      |
| <b>C.2 Occupational title in foreign language</b>       |                        |
| English:                                                | Assistant, level 6     |
| Finnish:                                                | assistentti            |
| Russian:                                                | ассистент руководителя |
| <b>C.3 Annexes</b>                                      |                        |
| Lisa 1 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>        |                        |
| Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a> |                        |