

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. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

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 piires, 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 jms. Bürootöötaja teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet, mistõttu enda pidev erialane täiendamine on väga oluline.
A.2 Tasks
A.2.1 Bürootöö toimimise tagamine 1. Büroorumide korrashoiu korraldamine 2. Ametikohtumiste ettevalmistamine 3. Perioodika tellimine 4. Bürootehnika haldamine A.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine 1. Info vahendamine 2. Ametikohtumiste 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
Bürootöötaja töö eeldab süsteemsust ja korrektsust, kohuse- ja vastutustundlikkust ning analüütilise mõtlemisvõime olemasolu. Uued tehnoloogiad ja muutuvad tööolud eeldavad õppimis- ja kohanemisvõimet. Meeskonnatöötajana, kelle töö sisaldab palju klienditeenindusega seotud tegevusi on olulisel kohal ka koostöövõime, tolerantsus, usaldusväärsus, tasakaalukus ja empaatiavõime.

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

Bürootöötaja, tase 4 kutse saamiseks tuleb tõendada kõik (B.2.1 – B.2.4) kompetentsid.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Bürootöö toimimise tagamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: - Jälgib bürooruumide korrashoiu vastavust keskkonnasäästlikkuse, tööohutuse ja töötervishoiu nõuetele. Hoolitseb bürooruumide väljanägemise eest (puhtus, dekoratiivelemendid, lilled, trükised jms), lähtudes organisatsioonis väljakujunenud tavadest. Selgitab välja ning kooskõlastab majanduskaupade, bürootarvete ja inventari vajaduse, tellib vajaliku ja peab nende üle arvestust vastavalt korraldustele. - Pakub välja ja lepib kokku ametikohtumiste toimumiskohad vastavalt korraldustele ning vajadusel valmistab ette ruumi, tehnilised vahendid ja muu vajaliku. Valmistab ette materjalid ja tagab nende kättesaadavuse vastavalt korraldustele. - Tellib perioodika ja korraldab selle kättesaadavuse (sh organisatsiooni väljaanded) ning säilitamise vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele. - Kasutab heaperemehelikult bürootehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab bürootehnika hooldust. Tellib ja väljastab vajalikud bürootarvikud vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Teadmised: 1) valdkonnaga seotud õigusaktid ja juhendmaterjalid; 2) tööohutuse ja töötervishoiunõuded; 3) dokumentide vormistamise põhimõtted; 4) bürootehnika kasutuspõhimõtted.	
B.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: - Vastab telefonikõnedele korrektselt ja arusaadavalt, lahendab küsimusi oma pädevuse piires, edastab kõned või teated asjaga seotud töötajatele. Uuendab sise- ja välisveebis olevat informatsiooni, edastab teateid, uudiskirju, pressiteateid, meeldetuletusi vms vastavalt juhiste, valides sobiva edastamise viisi. Sisestab, uuendab ja vajadusel vahendab vajaliku info selleks loodud andmekogumites vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele. - Suhtleb korrektselt sise- ja välisklientidega ning vajadusel vahendab infot, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist. Teavitab osalejaid ametikohtumistest, 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) kujundusprogrammid ja kirjutusvahendid.	
B.2.3 Töö dokumentidega	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad:	

1. Vormistab keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile ja nõuetele vastavaid dokumente, lähtudes valdkonna heast tavast. Koostab protokolle ja memosid vastavalt etteantud vormile. Teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele. Loob dokumendimalle (kirjamalle jne) vastavalt nõuetele. Abistab kolleege dokumentide vormistamisel oma pädevuse piires ja vajadusel vormistab teiste koostatud dokumente.
2. Registreerib ja süstematiseerib dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Suunab dokumendid adressaadile vastavalt tähtsusele ja vajadusele eri kanalite kaudu (dokumendiregister, post, e-post jne). Jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
3. Hoiab dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale, arvestades dokumendi elukäigu etappe. Valmistab dokumente (toimikud, sarjad) ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhiste ning organisatsioonis kehtestatud korrale. Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutatavad dokumendid (toimikud) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Vastutab dokumendikogujate, -kastide ja -purustajate töökorras oleku eest vastavalt juhiste.
4. Kirjutab käsitsi ja arvuti abil erinevates ilukirjastiilides.

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 hoidmise nõuded;
- 6) erinevad ilukirjastiilid.

RECURRING COMPETENCES

B.2.4 Bürootöötaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 4
Tegevusnäitajad: 1. Kasutab tööalaselt arvutit järgmistel tasemetel: infotöötlemine vilunud kasutaja tasemel, kommunikatsioon, sisuloome, probleemilahendus ja ohutus iseseisva kasutaja tasemel. (lisa 1 – digipädevuste enesehindamise skaala). 2. Kasutab oma töös korrektselt riigikeelt tasemel B2. Kasutab tööalaselt veel vähemalt kahte võõrkeelt, neist ühte vähemalt tasemel B1. Soovitavalt üks võõrkeeltest vene keel (lisa 2 – keelte oskustasemetete kirjeldused).	

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	14-31122018-1.1/7k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Ülle Moks, Haapsalu Kutsehariduskeskus Küllli Song, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Mirjam-Merike Sõmer, Tartu Kutsehariduskeskus Anu Moosel, SA Innove Janne Kerdo, Eesti Juhi Abi Ühing Piret Veski, Tschudi Ship Management AS
3. Occupational qualification standard approved by:	Commercial Service and other business activities
4. No. of decision of Sectoral Council	11
5. Date of decision of Sectoral Council	31.12.2018
6. Occupational qualification standard valid until	04.05.2022
7. Occupational qualification standard version no.	7
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
English:	Clerical staff, level 4
Russian:	служащий офиса, офисный работник
C.3 Annexes	
Lisa 1 Digipädevuste enesehindamise skaala	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	