

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Business Administration Specialist, EstQF Level 5

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)
Business Administration Specialist, EstQF Level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Ärikorralduse spetsialist täidab majandus- ja ettevõtlusalast kompetentsust nõudvaid ülesandeid esmatasandi juhina või spetsialistina ettevõtte tegevusvaldkonnas: näiteks turundustegevus, müügi-, tootmis-, teenindus- või ostuprotsessi korraldamine. Ärikorralduse spetsialist on kaasatud ettevõtte juhtimistegevusse. Tema põhilised tööülesanded tulenevad ettevõtte tegevusvaldkonnast, vajadustest ning eesmärkidest. Ärikorralduse spetsialisti töös on olulised suhtlemis-, meeskonnatöö- ja juhtimisoskus.
A.2 Tasks
A.2.1 Müügi ja turunduse korraldamine A.2.2 Tootmise korraldamine A.2.3 Hanke- ja ostutoimingute korraldamine A.2.4 Klienditeeninduse korraldamine A.2.5 Majandusarvestus A.2.6 Juhtimine
A.3 Professional preparation
Selle kutseala esindajatel on keskkharidus, kutsekeskharidus, kutseeriharidus või kõrgem haridus või on kutseoskused omandatud töökohal.
A.4 Most common occupational titles
Valdkonna esmatasandi juht, nt müügijuht, klienditeeninduse juht, projektijuht, büroojuht; valdkonna spetsialist, nt ostuspetsialist, müügispetsialist, tootmisspetsialist, teenindusspetsialist, tootmisspetsialist ning muud juhtide tegevust toetavad ametikohad.
A.5 Regulations governing profession
Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks puuduvad.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid.
B.2 General skills of Business Administration Specialist, EstQF Level 5
Tegevusnäitajad:

1. valib asjakohase käitumis- ja väljendusviisi, kuulates partnerit ja esitades asjakohaseid küsimusi ning reageerides adekvaatselt saadud tagasisidele ja situatsioonile;
2. loob ja hoiab suhteid, väljendades oma seisukohti kindlalt, selgelt ja hinnanguvabalt, aktsepteerides enese ning teiste vajadusi ja valikuid;
3. valib edastamiseks asjakohase informatsiooni, analüüsides ja struktureerides erinevatest allikatest saadud teavet, tuginedes tõenditele ja faktidele;
4. koostab korrektseid ametlikke ja ärikirju;
5. analüüsib ja lahendab probleeme, kasutades erinevaid tehnikaid;
6. tuleb toime pinge- ja konfliktsituatsioonidega, reageerides adekvaatselt ning lahendusele orienteeritult; tuleb toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga;
7. teeb koostööd klientide ja kolleegidega, kaasab kolleege ja teisi partnereid aruteludesse, otsustamisesse, peab kinni ühistest reeglitest ja kokkulepitud põhimõtetest;
8. järgib võrdõiguslikkuse põhimõtteid, eetilisi tõekspidamisi ja ettevõtte väärtusi (sh sotsiaalne vastutus);
9. järgib valdkonna head tava ja õigusaktide nõudeid;
10. järgib jätkusuutlikku ja keskkonnasäästlikku mõtteviisi, sh ringmajanduse põhimõtteid;
11. seab enesearendamisele eesmärgid, analüüsib ja arendab ennast sihipäraselt, otsides ja kasutades erinevaid õppimisvõimalusi;
12. hoiab töö ja eraelu tasakaalus ning hoolitseb oma tervise ja töövõime hoidmise eest;
13. töötab süsteemselt, organiseeritult ning tõhusalt; keskendub tulemustele ja isiklike tööeesmärkide saavutamisele;
14. kasutab igapäevatoos erialast tarkvara, valides olemasolevatest IKT vahenditest sobivaimad; kasutab digivahendeid vastavalt digipädevuste enesehindamise skaala iseseisva kasutaja tasemele (Lisa 1);
15. kasutab korrektselt riigikeelt tasemel B2, kasutab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keel) tasemel B1 (Lisa 2).

B.3 Competences

B.3.1 Müügi ja turunduse korraldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. määratleb klientide vajadused ja ootused ning kliendigrupid, pidades silmas ettevõtte eesmärgi;
2. osaleb turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel ja elluviimisel;
3. osaleb toote- ja teenusearendamise protsessides, arvestades turu arenguid, kliendi vajadusi ja ootusi;
4. uuendab turunduskanalites toodete ja teenuste teavet, müügi- ja turundusinfot jm, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte eesmärkidele;
5. korraldab müügiotsustusi (sh eksport) erinevates kanalites; valmistab ette, juhendab ja viib läbi tootesitlusi, kliendikohtumisi ja messil osalemist;
6. valmistab ette pakumusi ja müügilepinguid, arvestades ettevõtte vajadusi, turu nõudlust ja kokkuleppeid klientidega;
7. koondab andmed müügi tulemusnäitajate kohta müügianalüüsi koostamiseks, kasutades vastavat tarkvara;
8. koostab lühi- ja pikaajalise müügiprognoosi, lähtudes ettevõtte eripärasest ja ettevõtluskeskkonnast.

B.3.2 Tootmise korraldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. selgitab välja tellimuste täitmiseks vajalike ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi, kasutades planeerimise tarkvara;
2. jälgib tootmisprotsessi kvaliteedinäitajaid ning teavitab parendustegevuste vajadustest vastavalt ettevõtte töökorraldusele;
3. osaleb tootmisprotsessi analüüsides ja kokkuvõtete koostamisel vastavalt töökorraldusele ja etteantud mudelile;
4. koondab andmed tootmise tulemusnäitajate kohta ja teeb nendest kokkuvõtte.

B.3.3 Hanke- ja ostutoimingute korraldamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. määratleb kliendi vajaduse ja koostab hanke-ostu tegevusplaani, arvestades ettevõtte strateegiat;
2. kaardistab potentsiaalseid tarnijaid ja analüüsib tarneturgu, koondab andmed ja teeb ettepanekuid parimate tarnijate leidmiseks;
3. analüüsib kulude kujunemist; koostab hankedokumente ja korraldab hankeid;
4. osaleb müügilepingute koostamisel, arvestades lepingu sõlmimisega seotud õiguslike kohustusi ning korraldab läbirääkimisi tarnijatega;

5. jälgib, prognoosib ja korraldab laovarustid vastavalt ettevõtte vajadustele; 6. korraldab ja haldab siseneva logistika toiminguid, järgides nõudeid dokumentatsioonile (sh rahvusvahelise kaubandusega seotud nõudeid ja tingimusi); 7. kontrollib planeeritud tegevuste eesmärgipärast elluviimist, hindab tulemuste saavutatust vastavalt seatud standarditele ning teeb parandusettepanekuid.	
B.3.4 Klienditeeninduse korraldamine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. korraldab klienditeeninduse ja hoiab kliendisuhteid, arvestades ettevõtte eesmärgi ja klienditeeninduse põhimõtteid, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid; 2. kogub ja analüüsib klientide tagasisidet; 3. käsitleb kliendi reklamatsioone, kaasates erinevaid osapooli; 4. koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb ettepanekuid klienditeeninduse parendamiseks.	
B.3.5 Majandusarvestus	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt Eesti finantsaruandluse standardile ja õigusaktide nõuetele; 2. kogub sisendandmeid valdkondlike finantsplaanide ja eelarvete koostamiseks, lähtudes müügiprognoosist, ettevõtte eripärast ja ettevõtluskeskkonnast; 3. arvestab omahinna ja kujundab müügihinna, arvestades kuluelemente (sh tööjõukulu), ettevõtte kulustruktuuri ja turutingimusi; 4. analüüsib finantsaruandeid, hindab riske ja võimalusi ettevõtte edasises tegevuses.	
B.3.6 Juhtimine	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1. seab eesmärgi ja planeerib tegevusi, lähtudes ettevõtte strateegiast, ettevõtluskeskkonnast ja jätkusuutliku arengu põhimõtetest; koostab tegevuskava, arvestab riske ja võimalusi; 2. organiseerib ressursid (sh personal, töövahendid) ja loob tööprotseduure oma töövaldkonna piires; 3. algatab tegevusi, kaasab, motiveerib ja toetab meeskonna liikmeid, lähtudes inimkeskse organisatsioonikultuuri põhimõtetest; 4. kontrollib planeeritud tegevuste eesmärgipärast elluviimist, hindab tulemuste saavutatust vastavalt seatud standardile; teeb parandusettepanekuid.	

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	14-05052022-3.5/9k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Ott Alemaa, Pilt ja Paber OÜ Kertily Golubeva, Carlsberg Group Baltic Indrek Jänes, Tallinna Majanduskool Ille Kuk, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Jane Mägi, Kuressaare Ametikool Henn Tarro, Võrumaa Kutsehariduskeskus
3. Occupational qualification standard approved by:	Commercial Service and other business activities
4. No. of decision of Sectoral Council	24
5. Date of decision of Sectoral Council	05.05.2022
6. Occupational qualification standard valid until	04.05.2027
7. Occupational qualification standard version no.	9

8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	3322 Commercial Sales Representatives
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Business Administration Specialist, EstQF Level 5
Finnish:	Yrittäjä
C.3 Annexes	
Lisa 1 Language skills level descriptions	
Lisa 2 Scale of self-assessment in digital competence	