

KUTSESTANDARD

Juhiabi III	14-11122008-11/4
Juhiabi IV	14-11122008-12/3

JUHIABI III, IV

ÄRITEENINDUSE JA MUU ÄRITEGEVUSE KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid juhiabi III ja IV kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Sirje Orvet	Tallinna Tehnikaülikool
Kristina Ruhno	Vabariigi Presidendi Kantselei
Inna Soonurm	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Ina Tepp	Eesti Energia
Janne Kerdo	Tallinna Majanduskool

Ajavahemikus 25. august – 1. september 2006 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 12. detsembril 2006. a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 27 kinnitatud juhiabi III, IV kutsestandard.

Käesolev juhiabi III, IV kutsestandard on kinnitatud 11. detsembril 2008. a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 34.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsekvalifikatsiooni nõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kutsekvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub juhiabi töö sekretäritöö ja tõlkimise valdkonda, kood 7483.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub juhiabi 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3431.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Juhiabi III, IV
Inglise keeles:	Assistant III, IV
Soome keeles:	Assistentti III, IV
Vene keeles:	Ассистент руководителя III, IV

4 KUTSEKIRJELDUS

Juhiabi võib töötada nii avalik-õiguslikus kui erasektoris, tema kohustuseks on juhi/juhtide tegevuse toetamine, nõustamine, juhile ja büroole vajaliku töökeskkonna tagamine. Juhiabist oleneb juhtide ja kolleegide vaheline infoside, ta on kontaktis külaliste ja klientidega, tema tööst ja oskustest sõltub suurel määral organisatsiooni maine. Oluline on juhiabi roll organisatsioonikultuuri hoidmisel, arendamisel ning esindamisel. Olenevalt konkreetsest töökohast võivad juhiabi ülesanded olla väga erinevad.

Levinumad tööülesanded on:

- 1) juhi/juhtide ajakava koordineerimine;
- 2) juhile vajalike materjalide (esitlused, aruanded, ettekanded jne) ettevalmistamine;
- 3) nõupidamiste, lähetuste, vajadusel ühisürituste korraldamine;
- 4) büroo tööprotsesside haldamine ja juhtimine;
- 5) dokumendihalduse korraldamine ja nõustamine, vajadusel dokumendihaldust ja muud asjaajamist reguleerivate normdokumentide koostamine;
- 6) sise- ja väliskommunikatsiooni korraldamine, organisatsiooni veebilehe haldamine;
- 7) hästitoimiva töökeskkonna tagamine;
- 8) juhiabi haldusalas olevate tegevuste eelarvete koostamine ja nende täitmise jälgimine;
- 9) meediakajastuste jälgimine ja vajaliku informatsiooni vahendamine.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Tööülesannete mitmekesisus nõuab kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust, pingetaluvust ning oskust planeerida oma tööd ja aega. Juhiabi töö on seotud teenindamisega ja büroojuhina inimeste juhtimisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, kehtestavust, esinduslikkust, koostöö-, otsustus- ja vastutusvõimet ning head suulist ja kirjalikku väljendusoskust. Juhiabilt eeldatakse eetilist käitumist ja konfidentsiaalsust. See kutsestandard on aluseks juhiabi õppekava koostamisele (kõrgharidus, täiend- või ümberõpe).

Juhiabi III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad kutsestandardi nõuetele vastavad teadmised ja oskused, 5 aastat töökogemust administratiivtöö valdkonnas või 3 aastat juhiabina ja kutsealane täiendkoolitus.

Juhiabi IV kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutavad kutsestandardi nõuetele vastavad teadmised ja oskused, 5 aastat töökogemust juhiabina ning kutsealane täiendkoolitus.

Juhiabi III ja IV kutsekvalifikatsiooni taotlemise puhul on soovitatav haridustase kõrgharidus.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus ja ettevõtlus – kesktase
- 5.1.2 Poliitikas ja kultuuris orienteerumine
- 5.1.3 Arvuti kasutamine – AO1-AO7 (vt lisa D)
- 5.1.4 Üld- ja sotsiaalpsühholoogia – kesktase
- 5.1.5 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – C2
 - 2) vene keel – B2
 - 3) esimene võõrkeel – B2
 - 4) teine võõrkeel – B1
- 5.1.6 Töökeskkond – kesktase
 - 1) tööohutus, -tervishoid ja -hügieen
 - 2) jäätmekäitlus
 - 3) esmaabi
- 5.1.7 Kutse-eetika – kõrgtase
- 5.1.8 Ärireeetika olemus

5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Kutsealaga seotud õigusaktide tundmine – III kesktase, IV kõrgtase
- 5.2.2 Büroo- ja sidetehnika kasutamine – kõrgtase
- 5.2.3 Arvutikiri – kiirus vähemalt 120 tähemärki minutis
- 5.2.4 Esitlustehnikad (ettekande koostamine, visualiseerimine ja esitlemine) – kõrgtase
- 5.2.5 Protseduuriereglite ja normdokumentide koostamine
- 5.2.6 Dokumendi- ja arhiivihaldus
 - 1) dokumendihaldus – kõrgtase
 - 2) dokumendihaldussüsteemid – III kesktase, IV kõrgtase
 - 3) arhiivihaldus – III kesktase, IV kõrgtase
- 5.2.7 Juhtimine – kesktase

- 1) organisatsioonikäitumine, juhtimise alused
 - 2) organisatsioonisisene suhtekorraldus
 - 3) projektijuhtimise põhialused ja meetodid
 - 4) inimeste juhtimine, motiveerimine, arendamine
- 5.2.8 Bürootööd puudutava eelarveosa projekti koostamine
- 5.2.9 Teeninduskultuur – kõrgtase
- 1) suhtlemine
 - a) erinevate suhtlustehnikate valdamine – verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, sealhulgas efektiivne kuulamine, kehakeel, kehtestav käitumine jms
 - b) kiire orienteerumine situatsioonis, rollitaju, läbirääkimisoskus
 - c) koostööoskus
 - 2) klienditeenindus
 - a) teeninduskultuuri alused
 - b) konfliktide lahendamine, kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - c) positiivse mulje loomine
 - d) erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemine
- 5.2.10 Etikett – kõrgtase
- 5.3 Lisaoskused ja -teadmised**
- 5.3.1 Personalitöö
- 5.3.2 Raamatupidamine
- 5.3.3 Ruumikujundus ja graafiline disain
- 5.3.4 Erinevate sotsiaaluuringute analüüsimine ja tõlgendamine
- 5.3.5 Tõlketööde tegemine
- 5.3.6 ISO kvaliteedijuhtimise süsteemist tulenevad ülesanded (haldur, siseaudiitor)

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) algatusvõime
- 2) avatus
- 3) empaatilisus
- 4) kehtestavus
- 5) kohanemisvõime
- 6) kohuse- ja vastutustundlikkus
- 7) loogilisus ja analüütilisus
- 8) süsteemsus, korrektsus
- 9) tasakaalukus
- 10) tolerantsus
- 11) usaldusväärsus
- 12) verbaalne võimekus
- 13) enesejuhtimine

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 31.12.2012. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Lisa A

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomaduste.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Lisa B

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljahäldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldeviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimisel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldud kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistusega vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja lodusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha lodusalt ja spontaan-selt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainekavade laias teemadringis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvatel teemadringis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada lodusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainekavade loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omanike ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaaroskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid