

## **KUTSESTANDARD**

---

---

Juhiabi III	14-13122002-01/2
Juhiabi IV	14-13122002-01/1

## **JUHIABI III, IV**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid juhiabi III ja IV kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu juurde moodustatud sekretäride töörühm Eesti Juhi Abi Ühingu kutsekomisjoni liikmetest koosseisus:

Janne Kerdo	Eesti Juhi Abi Ühing
Sirje Orvet	Tallinna Tehnikaülikool
Tiiu-Reet Kõrven	Audentes Mainor Ülikool
Kristina Ruhno	Haapsalu Linnavalitsus
Inna Soonurm	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

2002 aasta novembris – detsembris viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus erinevates Eesti ettevõtetes ja organisatsioonides.

Juhiabi III ja IV kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga, Iiri kutsehariduse riiklike õppekavade moodulitega ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Nõuded juhiabi III kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena.

Nõuded juhiabi IV kvalifikatsioonile on koostatud esmakordselt.

Äriteeninduse ja muu Äritegevuse Kutsenõukogu poolt 12.06.2000. a. otsusega nr. 5 kinnitatud juhiabi III kutsestandard on kehtetu.

Juhiabi III ja IV kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 13. detsembril 2002. a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

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

## 2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

**Kutsestandard** – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

**Kutsekvalifikatsioon** – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja õpetamist eeldatavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

### **Kutseoskused**

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

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

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmiste, 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.

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

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

## **3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID**

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub juhiabi töö sekretäritöö ja tõlkimise valdkonda, kood 7483.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub juhiabi 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3431.

## **4 KUTSEKVALIFIKATSIOON**

Eesti keeles:	juhiabi III, IV
Inglise keeles:	assistant III, IV
Soome keeles:	assistentti III, IV
Vene keeles:	ассистент руководителя III, IV

## **5 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 teiste töötajate vaheline infoside, ta on kontaktis külaliste ja klientidega, tema tööst ja oskustest sõltub suurel määral organisatsiooni maine. Oluline on juhiabi roll organisatsioonikultuuri hoidmisel ja arendamisel. Olenevalt konkreetsest töökohast võivad juhiabi ülesanded olla väga erinevad.

Levinumad tööülesanded on:

- 1) bürootöö juhtimine;
- 2) vajadusel dokumendihaldust reguleerivate normdokumentide koostamine (asjaajamiskord ja dokumentide loetelu);
- 3) organisatsiooni esindustegevus;
- 4) juhi/juhtide ajakava koordineerimine;
- 5) nõupidamiste, väljasõitude, lähetuste korraldamine;
- 6) dokumendihalduse korraldamine;
- 7) ajakirjanduse jälgimine ja vajaliku/huvipakkuva informatsiooni vahendamine;
- 8) töötajate nõustamine asjaajamise ja arhiiviga seotud küsimustes.

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,

---

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

esinduslikkust, koostöö-, otsustus- ja vastutusvõimet ning head suulist ja kirjalikku väljendusoskust. Juhiabilt nõutakse informatsiooni konfidentsiaalsuse tagamist. See kutsestandard on aluseks juhiabi õppekava koostamisele (kõrgharidus, täiend- või ümberõpe).

Juhiabi kvalifikatsiooni omandamiseks on vajalik viis aastat töökogemust sekretärina või kolm aastat juhiabina. Nõutav haridustase on III kutsekvalifikatsiooni puhul soovitatavalt erialane (rakendus)kõrgharidus, IV kutsekvalifikatsiooni puhul akadeemiline kõrgharidus.

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

- 6.1.1 Majandus – kesktase
  - 1) majanduse põhimõisted
  - 2) ettevõtluse alused
  - 3) turunduse alused
  - 4) rahanduse alused
- 6.1.2 Poliitikas ja kultuuris orienteerumine – kõrgtase
- 6.1.3 Arvuti kasutamine – AO1-AO7 (vt lisa A)
- 6.1.4 Üld- ja sotsiaalpsühholoogia – kesktase
- 6.1.5 Keeleoskus (vt lisa B)
  - 1) eesti keel – kõrgtase
  - 2) kolm võõrkeelt, neist üks vene keel – kesktase
  - 3) dokumentide koostamine ja vormistamine ühes võõrkeeles – kesktase
- 6.1.6 Töökeskkond
  - 1) tööohutust ja -tervishoidu reguleerivad õigusaktid
  - 2) tööohutus, -tervishoid ja -hügieen
  - 3) tuleohutus
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
- 6.1.7 Kutse-eesitika – kõrgtase
- 6.1.8 Ärieesitika olemus
- 6.1.9. Sotsioloogia (IV)
  - 1) üldteadmised ühiskonna ja inimeste vahelistest suhetest ja sotsiaalsetest institutsioonidest
  - 2) sotsiaalsete nähtuste ja protsesside läbitunnetamine ning arvestamine oma kutsetöös

### **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 Kutsealaga seotud õigusaktid – kesktase
- 6.2.2 Kontori- ja sidetehnika kasutamine – kõrgtase
- 6.2.3 Masinakiri – kesktase
  - 1) kiirus vähemalt 100 tähemärki minutis
  - 2) teksti vormistamine
- 6.2.4 Esitlustehnikad – kõrgtase
- 6.2.5 Protseduuriereeglite ja normdokumentide koostamine
- 6.2.6 Dokumendihaldus
  - 1) asjaajamine – kõrgtase
  - 2) dokumendihaldussüsteemid – III kesktase, IV kõrgtase
  - 3) arhiivitöö – III kesktase, IV kõrgtase

- 6.2.7 Juhtimine – kesktase
  - 1) juhtimisteooria alused
  - 2) organisatsioonikäitumise olemus ja põhimõisted
  - 3) projektijuhtimise põhialused ja meetodid
  - 4) organisatsioonisisene suhtekorraldus
  - 5) inimeste juhtimine, motiveerimine, arendamine
- 6.2.8 Bürootööd puudutava eelarveosa projekti koostamine
- 6.2.9 Teeninduskultuur
  - 1) suhtlemine – kõrgtase
    - a) kommunikatsiooniteooria põhimõisted
    - b) erinevate suhtlustehnikate valdamine – verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, sealhulgas efektiivne kuulamine, kehakeel, kehtestav käitumine jms
    - c) kiire orienteerumine situatsioonis, rollitaju
    - d) meeskonnatööoskus
  - 2) klienditeenindus – kõrgtase
    - a) teeninduskultuuri alused
    - b) konfliktide lahendamine, kiituste ja kaebuste käsitlemine
    - c) positiivse mulje loomine
    - d) erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemine
  - 3) etikett – kõrgtase

### **6.3 Lisaoskused ja -teadmised**

- 6.3.1 Personalitöö
- 6.3.2 Raamatupidamine
- 6.3.3 Ruumikujundus ja graafiline disain
- 6.3.4 Lihtsamate sotsioloogiliste uuringute läbiviimine
- 6.3.5 Erinevate sotsiaaluuringute analüüsimine ja tõlgendamine

## **7 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

## **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 omamine 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. Elementaarskused
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. Elementaarskused
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. Elementaarskused
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 elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid



## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

**Algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

**Kesktaase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

**Kõrgtaase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.