

**JUHIABI III**

## EESSÕNA

Juhiabi III kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud sekretäride töörühm koosseisus:

Ave Randpõld	Eesti Energia AS
Gülnara Nüganen	OÜ Tuutori GR
Inna Soonurm	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Janne Kerdo	Eesti Juhi Abi Ühing
Juta Rätsep	Riigiprokuratuur
Riina Leitsalu	Baltic Computer Systems
Sirje Orvet	Eesti Juhi Abi Ühing, Tallinna Tehnikaülikool
Tiiu Kõrven	Audentese Kõrgem Ärikool

2000. a. mai- ja juunikuus viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus erinevates Eesti ettevõtetes ja organisatsioonides.

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

See kutsestandard on koostatud esmakordselt.

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).

Juhiabi III kutsestandard on kinnitatud 12. juunil 2000 Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 3.

Kutsestandard on registrisse kantud ...

## 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 TERMINID

**Kutsestandard** – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

### **Kutsekvalifikatsioonitasemed**

Algtase – kutsealaste teadmiste ja oskuste nõue puudub; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega; vastutus oma tööülesannete ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erisuguste tööülesannetega; koostöövõime meeskonnas; vastutus tööülesannete täitmise eest.

III tase – kutsealane meisterlikkus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüsimise, diagnoosimise ning otsuste tegemise ja nende elluviimise eest.

### **Kutseoskused**

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised nõuded teadmistele ja oskustele.

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

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

### 3 STATISTILISED TÄHISED

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

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub juhiabi keskastme spetsialistide pearühma, kood 3431.

Kutsestandardi tähis fikseeritakse pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

### 4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

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

### 5 KUTSEKIRJELDUS

Juhiabi võib töötada nii avalikõiguslikus- kui erasektoris, tema kohustuseks on juhi/juhtide tegevuse toetamine, vajadusel nõustamine, juhile ja/või büroole vajaliku töökeskkonna tagamine. Juhiabist oleneb juhtide ja teiste töötajate vaheline infoside, ta on kontaktis ettevõtte külaliste ja klientidega, tema tööst ja oskustest sõltub suurel määral firma 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) ettevõtte/organisatsiooni esindustegevus;
- 3) juhi/juhtide ajakava koordineerimine;
- 4) nõupidamiste, väljasõitude, lähetuste korraldamine;
- 5) dokumendihalduse korraldamine
- 6) ajakirjanduse jälgimine ja vajaliku/huvipakkuva informatsiooni vahendamine;
- 7) 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, esinduslikkust, koostöö-, otsustus- ja vastutusvõimet ning head suulist ja kirjalikku väljendusoskust. Juhiabilt nõutakse informatsiooni konfidentsiaalsuse tagamist.

See kutsestandard on aluseks juhiabi õppekava koostamisele (kutsekõrgharidus, kõrgharidus, täiend- või ümberõpe).

---

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

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

Juhiabi III kvalifikatsioonitaseme omandamiseks on vajalik viis aastat töökogemust sekretärina või kaks aastat juhiabina. Soovitav haridustase on kõrgharidus.

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

- 6.1.1 Majandus – kesktase (vt lisa A)
  - 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 B)
- 6.1.4 Üld- ja sotsiaalsühholoogia – kesktase
- 6.1.5 Keeleoskus (vt lisa C)
  - 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

### **6.2 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 Protseduurireeglite ja normdokumentide koostamine
- 6.2.6 Asjaajamine
  - 1) operatiivne asjaajamine – kõrgtase
  - 2) dokumenditöö – kõrgtase
  - 3) arhiivitöö – kesktase
- 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

## **7 KEHTIVUSAEG**

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

## **8 KINNITAJA**

Juhiabi III kutsestandardi on kinnitanud Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin	Eesti Kindlustusseltside Liit
Kindel, Malle	Sotsiaalministeerium
Kommer, Anneli	Haridusministeerium
Kuusik, Janika	Eesti Personalitöö Arendamise Ühing
Orvet, Sirje	Eesti Juhi Abi Ühing
Palm, Mai	Eesti Raamatupidajate Kogu
Pavelts, Mare	Eesti Kinnisvarahindajate Ühing
Pääro, Meelis	Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit
Roosiväli, Kalev	Eesti Kinnisvaramaaklerite Koda
Rüütel, Tõnis	Eesti Kinnisvarafirmade Liit
Tali, Tiia	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda.
Veskimägi, Taavi	Rahandusministeerium
Vihman, Mati	Eesti Pangaliit

## KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

**Algtase** – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

**Kesktase** – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; suure hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

**Kõrgtase** – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

## **ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL**

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL – European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldussüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelitöötlus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Arvutigraafika
- AO7 – Interneti kasutamine

### **AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND**

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

### **AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID**

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

### **AO3 TEKSTITÖÖTLUS**

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (\*.txt, \*.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

### **AO4 TABELTÖÖTLUS**

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine



**AO5 ANDMEBAASID**

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

**AO6 ARVUTIGRAAFIKA**

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

**AO7 INTERNETI KASUTAMINE**

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

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

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele 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.

**Kesktase** – 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.

**Kõrgtase** – 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.