

SEKRETÄR I, II

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid sekretäri I ja II 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.

Sekretäri I ja II 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 sekretäri I ja II kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu poolt 31.03.2000. a. otsusega nr. 4 kinnitatud sekretär I, II kutsestandard on kehtetu.

Sekretäri I ja II 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 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.

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 Klassifikaatori¹ järgi kuulub sekretäri töö sekretäritöö ja tõlkimise valdkonda, kood 7483.

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

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Sekretär I, II
Inglise keeles:	Secretary I, II
Soome keeles:	Sihtteri I, II
Vene keeles:	Секретарь I, II

5 KUTSEKIRJELDUS

Sekretär töötab nii avalik-õiguslikus kui erasektoris, tema kohustuseks on juhi/juhtide poolt antud ülesannete täitmine. Sekretärist oleneb juhtide ja teiste töötajate vaheline infoside, ta on esmases kontaktis ettevõtte külaliste ja klientidega, tema tööst ja oskustest sõltub suurel määral firma maine. Olenevalt konkreetsest töökohast võivad sekretäri ülesanded olla väga erinevad.

Sekretäri levinumad tööülesanded on:

- 1) juhi/juhtide ajakava pidamine;
- 2) dokumentatsiooni korraldamine;
- 3) vajadusel dokumendihaldust reguleerivate normdokumentide koostamine (asjaajamiskord ja dokumentide loetelu);
- 4) arhiivitöö korraldamine – dokumentide koondamine arhiivi, kontroll nende säilivuse ja kasutamise üle, vajadusel arhiiviteenuse tellimine;
- 5) telefonile vastamine ja kõnede suunamine, teadete vastuvõtmine ja edastamine;
- 6) töö postiga;
- 7) töötajate nõustamine asjaajamise ja arhiiviga seotud küsimustes;
- 8) kontoritehnika korrashoiu jälgimine;
- 9) kontoriruumi ja nõupidamiste ruumi korrashoiu tagamine, koosolekute toimumiseks vajalike vahendite ning materjalide ettevalmistamine;
- 10) koosolekute, nõupidamiste protokollide koostamine;

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

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

- 11) majanduskaupade ja kontoritarvete vajaduse väljaselgitamine, tellimine ja nende üle arvestuse pidamine;
- 12) külaliste vastuvõtuga seonduvad ülesanded;
- 13) lähetustega seonduv asjaajamine;
- 14) ajakirjanduse tellimine.

Sekretäri tööülesanneteks võivad olla ka:

- 1) kontoris majandusalaste tööde ja suuremahuliste koristustööde algatamine, vastavate teenuste tellimine ja nende täitmise kontrollimine;
- 2) dokumentide tõlkimise korraldamine;
- 3) ajakirjanduse jälgimine ja vajaliku/huvipakkuva informatsiooni edastamine;
- 4) organisatsiooni presentatsiooniks vajalike dokumentide/materjalide vormistamine.

Tööülesannetes sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust, pingetaluvust ning oskust planeerida oma tööd ja aega. Sekretäri töö on seotud teenindamisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, kiiret taipu, head mälu, võimet märgata detaile ja tulla toime erinevate inimestega. Sekretärilt nõutakse info konfidentsiaalsuse tagamist.

Töö sujumisele aitab kaasa koostöö-, otsustus- ja vastutusvõime, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine, korrektne välimus ning hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.

See kutsestandard on aluseks kutsekeskhariduse õppekavale.

Sekretäri I kvalifikatsiooni taotlemise eelduseks on käesoleva kutsestandardi nõuetele vastava õppekava läbimine.

Sekretäri II kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt 2 aastat kutsealast töökogemust ja erialase täiendkoolituse läbimine.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – algtase

- 1) majanduse põhimõisted
- 2) ettevõtluse alused
- 3) turunduse alused
- 4) rahanduse alused

6.1.2 Poliitikas ja kultuuris orienteerumine – kesktase

6.1.3 Arvuti kasutamine – AO1-AO7 (vt lisa A)

6.1.4 Keeleoskus (vt lisa B)

- 1) eesti keel – kõrgtase
- 2) üks EL keel – kesktase
- 3) vene keel – algtase

6.1.5 Töökeskkond

- 1) tööohutust ja -tervishoidu reguleerivad õigusaktid
- 2) tööohutus, -tervishoid ja -hügieen
- 3) tuleohutus
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

6.1.6 Kutse-eetika – kõrgtase

6.1.7 Psühholoogia alused – algtase

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 Dokumendihaldus
 - 1) asjaajamine – kõrgtase
 - 2) dokumendihaldussüsteemid - algtase
 - 3) arhiivitöö – kesktase
- 6.2.5 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) erivajadustega klientide, nagu puuetega inimesed, vanurid, jt. teenindamine
 - e) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 3) etikett – kesktase

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 6.3.1 Personalitöö
- 6.3.2 Raamatupidamine
- 6.3.3 Ilukiri

6.4 Isikuomadused ja võimed

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

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. Elementaarioskused
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. Elementaarioskused
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

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 puudutaval 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.