

SEKRETÄR I, II

EESSÕNA

Sekretär I, II 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
Tiiu Kõrven	Tallinna Tehnikaülikool

Märtsis 2000. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus erinevates Eesti ettevõtetes ja organisatsioonides.

Sekretär I, II 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) kutseoskusalõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusalõuete võrdleva analüüsiga, Iiri kutsehariduse riiklike õppekavade moodulitega ja Soome kutsekvalifikatsioonilõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Sekretär I, II kutsestandard on kinnitatud 31. märtsil 2000. a. Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4.

Kutsestandard on registreeritud kantud ...

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määramine
- 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.

Erioskused 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 Klassifikaatori¹ järgi kuulub sekretär sekretäritöö ja tõlkimise valdkonda, kood 7483.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub sekretär keskastme spetsialistide pearühma, kood 3431.

Kutsestandardi tähis fikseeritakse pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

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 avalikõiguslikus- 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 haldamine – dokumentide koostamine, vormistamine, registreerimine, paljundamine ja postitamine, dokumentide loetelu koostamine;
- 3) arhiivitöö korraldamine – dokumentide koondamine arhiivi, kontroll nende säilivuse ja kasutamise üle, vajadusel arhiiviteenuse tellimine;
- 4) telefonile vastamine ja kõnede suunamine, teadete vastuvõtmine ja edastamine;
- 5) töö postiga;
- 6) töötajate nõustamine asjaajamise ja arhiiviga seotud küsimustes;
- 7) kontoritehnika korrashoiu jälgimine;
- 8) kontoriruumi ja nõupidamiste ruumi korrashoiu tagamine, koosolekute toimumiseks vajalike vahendite ning materjalide ettevalmistamine;
- 9) koosolekute, nõupidamiste protokollide koostamine;
- 10) majanduskaupade ja kontoritarvete vajaduse väljaselgitamine, tellimine ja nende üle arvestuse pidamine;
- 11) külaliste vastuvõtuga seonduvad ülesanded;
- 12) lähetustega seonduv asjaajamine;
- 13) ajakirjanduse tellimine.

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

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

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 kvalifikatsioonitaseme omandamiseks on vajalik selle standardi nõuetele vastava õppekava läbimine.

Sekretäri II kvalifikatsioonitaseme taotlemisel on nõutav vähemalt 2 aastat kutsealast töökogemust.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – algtase (vt lisa A)

- 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 B)

6.1.4 Keeleoskus (vt lisa C)

- 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 Asjaajamine

- 1) operatiivne asjaajamine – kõrgtase
 - 2) dokumentitöö – kõrgtase
 - 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

- 6.4.1 Algatusvõime
- 6.4.2 Kohanemisvõime
- 6.4.3 Kehtestavus
- 6.4.4 Tasakaalukus
- 6.4.5 Tolerantsus
- 6.4.6 Kohuse- ja vastutustundlikkus
- 6.4.7 Süsteemsus, korrektsus
- 6.4.8 Avatus
- 6.4.9 Verbaalne võimekus
- 6.4.10 Empaatiilisus
- 6.4.11 Loogilisus ja analüütilisus

7 KEHTIVUSAEG

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

8 KINNITAJA

Sekretär I, II kutsestandardi on kinnitanud Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin
Kindel, Malle
Kommer, Anneli
Kuusik, Janika
Orvet, Sirje
Palm, Mai
Pavelts, Mare
Pääro, Meelis
Roosiväli, Kalev
Rüütel, Tõnis
Tali, Tiia
Veskimägi, Taavi
Vihman, Mati

Eesti Kindlustusseltside Liit
Sotsiaalministeerium
Haridusministeerium
Eesti Personalitöö Arendamise Ühing
Eesti Juhi Abi Ühing
Eesti Raamatupidajate Kogu
Eesti Kinnisvarahindajate Ühing
Eesti Kinnisvara Haldajate ja Hooldajate Liit
Eesti Kinnisvaramaaklerite Koda
Eesti Kinnisvarafirmade Liit
Eesti Kaubandus-Tööstuskoda.
Rahandusministeerium
Eesti Pangaliit

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

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

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

Kõrgtaase – 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 oskuskategoriatest, 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.