

# **KUTSESTANDARD**

---

---

Ärikorralduse spetsialist III 14-27052008-01/4

# **ÄRIKORRALDUSE SPETSIALIST III**

---

---

**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 ärikorralduse spetsialist III kutsekvalifikatsioonile.

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

Elen Raudsepp	Tallinna Majanduskool
Aili Kõiv	Tallinna Majanduskool
Kalvi Sepp	TTÜ Kõrgem Majanduskool
Aare Puur	AS Orto
Andres Järving	NG Invest
Tõnu Kaarelson	EBS
Riina Rohelaan	Eesti Personalitöö Arendamise Ühing PARE
Tiina Keel	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 06-07.2004 a. viidi läbi kutsestandardi arvamusküsitlus. Ärikorralduse spetsialisti kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 14. juulil 2004 a. otsusega nr. 19 kinnitatud Ärikorralduse spetsialisti kutsestandard.

Ärikorralduse spetsialist III kutsestandard on kinnitatud 27. mail 2008 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 33.

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 Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub ärikorraldus äri- ja muu juhtimiselase nõustamise valdkonda, kood 7022.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuuluvad ärikorralduse spetsialistid 34. allpearühma “Muud keskastme spetsialistid”, kood 34.

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Ärikorralduse spetsialist III
Inglise keeles:	Business Administration Specialist III
Soome keeles:	Merkonomi III

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Ärikorralduse spetsialisti kutsekvalifikatsiooniga inimesel on baasoskused töötamiseks erinevates majandustegevusvaldkondades ametikohtadel, mis eeldavad vastavaid teadmisi äritegevuse edukaks korraldamiseks. Näiteks müügiassistent, müügiesindaja, müügikonsultant, turundusassistent, müügijuhi assistent, varustusjuhi assistent, äriinfo konsultant, tootejuhi assistent, administraator jne. Ta on valmis tegutsema muutavas keskkonnas, oskab toimida paindlikult ja loominguiliselt, vastavalt olukorrale ja klientide vajadustele. Ta peab omama majandus- ja ärialaseid teadmisi, infotehnoloogiaalaseid oskusi ja oma tegevuses arvestama äritegevust mõjutava (reguleeriva) seadusandlusega, jätkusuutliku arengu põhimõtetega ning saama aru elukestva õppe vajalikkusest.

Töoga toimetuleku eelduseks on iseseisvus, distsiplineeritus, vastutus- ja otsustusvõime, koostöö- ja suhtlemisvalmidus, arenenud suuline ja kirjalik väljendusoskus ning planeerimisoskus. Vajalik on orienteeritus tulemusele ja paindlikkus.

**Ärikorralduse spetsialist III** vastutab tavaliselt tööprotsessi konkreetse lõigu tulemuse, tööde täitmise kvaliteedi ning ajanõuetest kinnipidamise eest vastavalt etteantud tingimustele.

Ärikorralduse spetsialisti kvalifikatsioon annab valmisoleku täita konkreetseid tööülesandeid oma tegevusalal ja toetada oma tegevusega ettevõtte juhtimist.

<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

Ärikorralduse spetsialist III kutsestandard on aluseks õppekavade koostamisel kutseõppeasutustes (keskhariduse baasil) ja muudes ärialast õpet pakkuvates koolitusasutustes.

## **5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)**

### **5.1 Üldoskused ja -teadmised**

#### 5.1.1 Keeled (vt lisa C):

- 1) eesti keel – C1
- 2) inglise keel – B1
- 3) vene keel – A1

#### 5.1.2 Kontori- ja sidetehnika kasutamine – kõrgtase

#### 5.1.3 Arvuti kasutamine AO1- AO7 (vt lisa D)

ja vähemalt ühe projektijuhtimise programmi kasutamine.

#### 5.1.4 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) töotervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

#### 5.1.5 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) osata esitada ja kaitsta omapoolseid seisukohti nii kirjalikult kui ka suuliselt
- 2) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi
- 3) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni
- 4) osata töötada meeskonnas, korraldada ja delegeerida ülesandeid, motiveerida ja arendada inimesi, taluda ja lahendada konflikte ja vajaduse korral juhtida teisi töötajaid
- 5) osata saavutada vastuvõetavaid lahendusi ja kokkuleppeid erinevates situatsioonides
- 6) läbirääkimisoskus müügi- ja ostusituatsioonis

#### 5.1.6 Intellektuaalsed oskused – kesktase

- 1) osata mõelda ja arutleda loogiliselt
- 2) osata analüüsida probleemseid situatsioone ning leida neile lahendusi
- 3) osata määratleda prioriteete ja organiseerida tööd vastavalt sellele
- 4) osata kohaneda muudatustega

#### 5.1.7 Ärietika

### **5.2 Põhioskused ja –teadmised**

#### 5.2.2 Dokumendihaldus – algtase

#### 5.2.3 Ettevõtluskeskkond – kesktase

- 1) mõista äritegevuse ja ettevõtluse kohta/olulisust ühiskonnas, tajuda ettevõtet kui tervikut ja osa rahvuslikust majandusest
- 2) teada majanduse põhimõisteid ja toimemehhanisme
- 3) teada eri majandusvaldkondade vahelisi seoseid
- 4) teada rahandussüsteemi põhialuseid
- 5) teada äritegevuseks vajalikke seadusandlikke akte

#### 5.2.4 Majandusmatemaatika ja statistika – algtase

- 1) tunda statistikaalast terminoloogiat
  - 2) teada kirjeldava statistika põhilisi meetodeid ja saada aru statistilisest informatsioonist
  - 3) osata kasutada statistilisi meetodeid järelduste tegemisel.
- 5.2.5 Juhtimine – algtase
- 1) juhtimisteooria alused
  - 2) organisatsiooni käitumine
  - 3) inimressursi planeerimine
  - 4) personalitöö korraldus ettevõttes, sh. töösuhet reguleerivad õigusaktid
  - 5) personali koolitus ja arendus
  - 6) personali motiveerimine
- 5.2.6 Turundus – algtase
- 1) turuanalüüs
  - 2) tootearendus ja positsioneerimine
  - 3) reklaam
  - 4) bränd
- 5.2.7 Raamatupidamine ja finantsjuhtimine – algtase
- 1) raamatupidamisarvestuse teostamine
  - 2) eelarvestamine
  - 3) rahavoogude juhtimine
  - 4) juhtimisarvestus
- 5.2.8 Ettevõtlus – algtase
- 1) oskus valida ettevõttele sobiv ettevõtlusvorm ja seda põhjendada
  - 2) äriplaani koostamine
- 5.2.9 Logistika – algtase - oma tegevuse seostamine ettevõtte logistikaprotsessiga alates esmasest kontaktist kliendiga kuni lõpptehinguni
- 5.2.10 Rahvusvahelise majanduse põhimõisted ja alused – algtase - oskus jälgida Eesti, EU-maade ja lähinaabrite ühiskondlikku ja eriti majanduslikku arengut ning seda oma töös arvestada
- 5.2.11 Tulemuslik klienditeenindusoskus – kesktase
- 5.3 Isikuomadused ja võimed**
- 1) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
  - 2) koostöövõime
  - 3) õppimisvõime
  - 4) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
  - 5) otsusutusvõime ja iseseisvus
  - 6) intelligentsus (vaimsed võimed, verbaalne intelligentsus)
  - 7) tunnetusvõimed (loogiline mõtlemine, kontsentreerumisvõime)
  - 8) matemaatiline võimekus

## 6 KEHTIVUSAEG

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

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

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 teadmistele 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 teadmistele ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside 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 ressursside 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 ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

## Lisa B

### **KUTSEOSKUSNÕUDED**

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**

	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	
<b>MÕISTMINE</b>	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 väljähäldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavalt teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või teleaadete 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, kas seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	<b>KUULAMINE</b>
	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, töopakumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu töoga 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 pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest 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 ettevalmistuseta vestelda tuttavalt, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavalt teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt 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.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks 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 ainet laias teemaderingis, 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.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	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 tuttavalt või mulle huvi pakuval teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakuvas teemaderingis. 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 ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala**



## Lisa D

### 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

## Lisa D

### **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