



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Juhiabi, tase 6

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Juhiabi, tase 6	6

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Juhiabi on kaasatud organisatsiooni juhtimistegevusse. Ta korraldab organisatsioonis infovahetust, teenindab sisening väliskliente, korraldab dokumendi- ja arhiivihaldust, lähtudes organisatsiooni eesmärkidest.

Tema töö ülesanded sõltuvad organisatsioonist ja eeldavad iseseisvust, kliendisõbralikkust, kiiret ning paindlikku tegutsemist, info konfidentsiaalsuse tagamist, toimetulekut erinevate inimeste ja olukordadega. Juhiabi võib olla ka büroojuht ja organisatsiooni esindaja.

Juhiabi teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Dokumenteerimine
- A.2.2 Dokumendihalduse korraldamine
- A.2.3 Töötamine dokumendihaldussüsteemi(de)ga (DHS)
- A.2.4 Arhiivitöö korraldamine
- A.2.5 Sisekommunikatsioon
- A.2.6 Nõustamine dokumendihaldusalastes küsimustes

Valitavad tööosad

- A.2.7 Projektijuhtimine
- A.2.8 Graafiline disain ja ilukiri
- A.2.9 Personalitöö tehniline korraldamine
- A.2.10 Raamatupidamise tehniline assisteerimine
- A.2.11 Müügitöö ja turunduse tehniline korraldamine
- A.2.12 Töö korraldamine säilitamist vajavate dokumentidega
- A.2.13 Reisikorraldamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Üldjuhul on juhiabi tööaeg fikseeritud. Töörütm võib olla nii vahelduv kui rutiinne ning mitmesuguste tööülesannetega. Juhiabi töötab siseruumides. Töoga võib kaasneda psüühiline pingeline ja sundasend, mis võivad põhjustada erinevaid tervisekahjustusi.

A.4 Töövahendid

Büroo-, esitlus- ja sidetehnika.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

- 1) algatusvõime
- 2) empaatia
- 3) enesejuhtimisvõime
- 4) hea suuline ja kirjalik väljendusoskus
- 5) kehtestavus
- 6) kohanemisvõime
- 7) kohuse- ja vastutustunne



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 8) loogilisus ja analüüsivõime
- 9) süsteemitunnetus, korrektsus
- 10) tasakaalukus
- 11) sallivus
- 12) usaldusväärsus
- 13) koostöövõime
- 14) pingetaluvus

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Juhiabi 6. taseme kutse taotlemisel on nõutav:

- a) kutsestandardi nõuetele vastava rakenduskõrghariduse või bakalaureuseõppe edukas läbimine või
- b) kõrgharidus (või sellega võrdsustatud haridus) ning vähemalt kaheaastane erialane töökogemus administratiivtöös või
- c) kutsealaste täienduskoolituste läbimine ning vähemalt nelja-aastane erialane töökogemus administratiivtöös.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Administratsiooni assistent, asjaajamise juhtivspetsialist, assistent, büroo assistent, büroojuht, büroo juhataja, juhataja abi, dokumendihaldaja, juhiabi, juhiabi-bürooassistent, juhiabi-haldusspetsialist, kantseleijuhataja, referent, vanemreferent jne.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Juhiabi, tase 6 kutsestandardis on kirjeldatud 6 kohustuslikku ja 7 valitavat kompetentsi ning läbivad kompetentsid. Selle kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1-B.2.6 ja läbiva kompetentsi B.2.14 tõendamine ning võimalus valida ja tõendada vähemalt kolm lisakompetentsi valitavate kompetentside (B.2.7 – B.2.13) hulgast.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Dokumenteerimine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) vormistab sisuliselt, keeleliselt ja tehniliselt dokumente vastavalt etteantud nõuetele lähtudes heast tavast*, loob ja vormistab dokumente etteantud juhiste dokumendi- malle (kirjamalle jne) ning vormistab teiste koostatud dokumentide.
- 2) suunab dokumendid lahendamiseks vastavalt täitmisülesande vajadusele eri kanalite kaudu (faks, post, e-post jne) ning koostab vajadusel menetlusringe ja suunab dokumendid lahendamiseks;
- 3) teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid, koostab tõendeid ning vormistab ametliku kinnitusmärke vastavalt vajadusele ja õigusele;
- 4) kogub, kirjeldab ja säilitab eriliigilisi dokumente (veebileht, meediakajastused, fotod, firmagraafika, mälestusesemed, meened, helisalvestised jms), lähtudes organisatsiooni eripärast ja väljakujunenud traditsioonidest;
- 5) loob info (sh andmebaaside moodustamine) haldamise süsteeme vastavalt teabe otsimise ning organisatsiooni vajadustele.

Teadmised:

- 1) dokumentide vormistamise põhimõtted;
- 2) dokumenteerimise põhimõtted.

Hindamismeetod (id):

Praktiline töö.

B.2.2 Dokumendihalduse korraldamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SINIASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 1) määratleb organisatsiooni dokumendisüsteemi vajaduse kooskõlas õigusaktidega;
- 2) koostab ja/või täiendab organisatsiooni asjaajamiskorda vastavalt õigusaktidele ning organisatsiooni vajadusele;
- 3) määratleb organisatsiooni dokumentide liigitusskeemi, koordineerib ja/või koostab dokumentide loetelu, muudab ja täiendab seda vastavalt ettepanekutele ja vajadusele;
- 4) osaleb dokumentide elukäigu reguleeriva korra väljatöötamisel ja koordineerib dokumentide elukäiku vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale;
- 5) otsustab dokumentide hõlmamise vajalikkuse, edasisuunamise või hävitamise vastavalt vajadusele ning kehtestatud korrale;
- 6) töötab välja dokumendi hõlmamise ja registreerimise nõuded ning koordineerib dokumentide registreerimist vastavalt kehtestatud korrale;
- 7) järgib dokumentide juurdepääsupiiranguid ja teeb ettepanekuid juurdepääsupiirangute kehtestamiseks vastavalt õigusaktidele ja organisatsiooni vajadustele;
- 8) jälgib dokumentide täitmistähtaegu, koostab meeldetuletusi ning kokkuvõtteid dokumentide täitmisest vastavalt kehtestatud korrale.

Teadmised:

- 1) dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused);
- 2) valdkonna standardid.

Hindamismeetod (id):

Test ja/või praktiline töö.

B.2.3 Töötamine dokumendihaldussüsteemi(de)ga (DHS)

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) koordineerib DHS hankimist, juurutamist ja arendamist vastavalt organisatsiooni vajadustele ning teeb ettepanekuid süsteemi parendamiseks;
- 2) koordineerib DHS tööprotsesside muutmist, teeb ettepanekuid ja osaleb tööprotsesside muutmisel.

Teadmised:

- 1) DHS

Hindamismeetod (id):

Test ja/või praktiline töö.

B.2.4 Arhiivitöö korraldamine

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) koordineerib dokumentide (toimikud, sarjad) ettevalmistamist arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhistele ning organisatsioonis kehtestatud korrale;
- 2) koostab arhivaalide loetelu vastavalt organisatsiooni vajadustele ja kasutab seda dokumentide otsinguks;
- 3) järgib dokumentide säilitamise nõudeid vastavalt kehtestatud korrale ja teeb vajadusel ettepanekuid nõuete muutmiseks;
- 4) registreerib laenuatavad dokumendid (toimikud), väljastab dokumentide koopiaid ja teeb väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale;
- 5) tagab nõuetekohase dokumentide hävitamise vastavalt kehtestatud korrale;
- 6) koordineerib ja korraldab arhiiviasutuse esindaja juhendamisel dokumentide üleandmise arhiiviasutusse.

Teadmised:

- 1) dokumentide üleandmine arhiivi;
- 2) arhivaalide loetelu koostamise põhimõtted;
- 3) dokumentide säilitamise nõuded;
- 4) dokumentide hävitamise põhimõtted.

Hindamismeetod (id):

Test ja/või praktiline töö.

B.2.5 Sisekommunikatsioon

EKR tase 6

Tegevusnäitajad:

- 1) koostab sisuliselt, vormiliselt ja grammatiliselt korrektseid kirjalikke teateid, valides teate edastamiseks sobiva kommunikatsioonikanali;
- 2) osaleb organisatsiooni kultuuri kujundamisel lähtuvalt organisatsiooni vajadustest;
- 3) teeb ettepanekuid sisekommunikatsiooni ja info liikumise parendamiseks vastavalt vajadustele;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

4) vastutab oma valdkonna info kättesaadavuse eest vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale; 5) korraldab üritusi vastavalt volitustele ning organisatsiooni vajadustele.	
Teadmised: 1) organisatsioonikultuuri alused; 2) suhtekorralduse alused; 3) avalikkussuhete alused.	
Hindamismeetod (id): Praktiline töö ja dokumentidega töendamine.	
B.2.6 Nõustamine dokumendihalduse küsimustes	EKR tase 6
Tegevusnäitajad: 1) nõustab kolleege, lähtudes õigusaktidest ning organisatsioonis kehtestatud korrast. (dokumenteerimine, dokumendihalduse korraldamine, DHSi kasutamine, arhiivitöö korraldamine jne); 2) korraldab DHS-koolituse lõppkasutajatele vastavalt organisatsiooni vajadustele ning nõustab süsteemi kasutajaid edaspidises töös; 3) selgitab muude organisatsiooni dokumendihalduse koolituste vajaduse, koostab juhtkonnaga kooskõlastatud koolituskava, lähtudes organisatsiooni vajadustest; 4) vajadusel koostab koolitusmaterjalid ning viib koolituse(d) läbi ja teeb kokkuvõtteid (hindab eesmärkide täitmist).	
Teadmised: 1) dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused); 2) valdkonna standardid; 3) dokumentide vormistamise kord; 4) koolituse läbiviimise põhialused.	
Hindamismeetod (id): Praktiline töö ja dokumentidega töendamine.	

VALITAVAD KOMPETENSIID

Selle kutse taotlemisel on võimalus valida ja töendada vähemalt kolm lisakompetentsi valitavate kompetentside (B.2.7 – B.2.13) hulgast.

B.2.7 Projektijuhtimine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) määratleb konkreetse projekti eesmärgi oma vastutusala ja pädevuse piires, lähtudes organisatsiooni vajadustest; 2) kavandab projekti plaani, sh ajakava, lähtudes projekti eesmärgist ja organisatsiooni vajadustest; 3) vajadusel koostab kalkulatsiooni ja riskianalüüsi, lähtudes projekti mahust ja eesmärgist; 4) juhib ja vajadusel koordineerib projektitööd, vastavalt projekti mahule ja eesmärgile; 5) koostab kokkuvõtte lähtudes projekti eesmärgist.	
Teadmised: 1) projekti- ja kvaliteedijuhtimise alused 2) kvaliteedijuhtimise alused.	
Hindamismeetod (id): Situatsioonülesande lahendamine.	
B.2.8 Graafiline disain ja ilukiri	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kujundab veebilehti lihtsamate kujundusprogrammide abil vastavalt organisatsiooni vajadustele; 2) kirjutab käsitsi ja arvutis, kasutades erinevaid ilukirjastiile.	
Teadmised: 1) kujundusprogrammid ja kirjutusvahendid; 2) ilukirja stiilid ja tehnikad.	
Hindamismeetod (id):	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

Praktiline töö ja dokumentidega töendamine.	
B.2.9 Personalitöö tehniline korraldamine	EKR tase 6
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>Personaliarvestus ja töösuhete administreerimine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koostab töösuhete alustamise, jätkamise ja lõpetamise dokumente kooskõlas õigusaktidega; 2) järgib isikuandmete konfidentsiaalsuse nõudeid; 3) säilitab personalidokumente nõuetekohaselt; 4) haldab personali andmebaasi (töötajate isikuandmed, palgaandmed jms) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. <p>Tööjõu planeerimine ja töö analüüs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) teeb personali andmebaasist päringuid ja koostab kokkuvõtteid (töötajate arv, haiguspäevade arv, koolituspäevade arv jms), lähtudes antud korraldustest; 2) koostab ametijuhendeid etteantud metoodika alusel vastavalt organisatsiooni vajadustele. <p>Värbamine ja valimine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koostab tööpakkumise vastavalt organisatsiooni vajadustele; 2) avaldab tööpakkumisi asjakohastes kanalites vastavalt vajadustele; 3) vajadusel korraldab uue töötaja valimise vastavalt korraldustele ja juhiste ning osaleb kandidaatide hindamisel; 4) vajadusel korraldab uue töötaja juhendamise vastavalt organisatsiooni vajadustele. <p>Töötajate arendamine ja koolitamine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) analüüsib töötajate läbitud koolitusi ning teeb juhtkonnale ettepanekuid täiendava koolituse kohta, lähtudes organisatsiooni vajadustest; 2) osaleb koolitusplaani ja -eelarve koostamisel vastavalt juhendile; 3) tellib ja korraldab koolituse vastavalt vajadusele; 4) uurib koolituse tagasisidet, teeb kokkuvõtte, analüüsides koolituse tulemuslikkust. <p>Sisekommunikatsioon ja organisatsioonisisene suhtekorraldus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koostab sisuliselt, vormiliselt ja grammatiliselt korrektseid kirjalikke teateid ja valib selle edastamiseks sobiva kommunikatsioonikanali; 2) osaleb organisatsiooni kultuuri kujundamises ja ühisürituste korraldamises. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) personalitöö alused; 2) dokumentide vormistamist ja säilitamist käsitlevad õigusaktid; 3) tööõigusalsed õigusaktid; 4) suhtekorralduse alused; 5) personali andmebaasid. 	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Praktiline töö.</p>	
B.2.10 Raamatupidamise tehniline assisteerimine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) korrastab ja kontrollib raamatupidamise dokumente vastavalt kehtestatud juhenditele. 2) osaleb dokumentide säilitamise ja arhiveerimise korraldamisel, vastavalt kehtestatud korrale; 3) osaleb inventuuride läbiviimisel ning vormistab inventuuri dokumente paberil ja arvutis, sisestades andmeid vastavatesse programmidesse, vastavalt kehtestatud korrale; 4) koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt kehtestatud korrale, vormistades dokumente nii paberil kui ka elektroonilises keskkonnas; 5) sisestab andmeid vastavatesse programmidesse, vastavalt kehtestatud korrale; 6) osaleb finantsraamatupidamise registrite ja aruannete koostamisel ning kontrollimisel, vastavalt kehtestatud korrale; 7) vajadusel esitab koostatud aruanded e-äriregistrisse, eSTAT-i või muudesse elektroonilistesse süsteemidesse, vastavalt kehtestatud korrale; 8) arvestab tööaega ja -tasusid vastavalt etteantud juhenditele ja palgakorralduse süsteemile. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) raamatupidamise teooria ja põhimõisted; 2) valdkonda reguleerivad õigusaktid (seadused, määrused jne); 3) raamatupidamine arvutil ja raamatupidamise programmid; 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 4) tööaja ja -tasu arvestamise alused;
5) maksunduse alused;
6) raamatupidamise põhjaruannete koostamise alused.

Hindamismeetodid:
Praktiline töö.

B.2.11 Müügitöö ja turunduse tehniline korraldamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) osaleb kliendigruppide määratlemisel, arvestades teenust, toodet ning organisatsiooni vajadust;
- 2) vajadusel osaleb hindade kujundamisel toodetele/teenustele, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted;
- 3) koostab reklaamisõnumi, lähtudes reklaamikanalist ja sihtgrupist, lähtudes juhendist;
- 4) kasutab erinevaid reklaamikanaleid vastavalt organisatsiooni vajadusele toodete/teenuste reklaamimisel;
- 5) planeerib müüki, kasutades sobivaid müügikanaleid (nt suhtevõrgustikud, kliendikohtumised jne), tutvustab müügiobjekti lähtuvalt kliendi ja organisatsiooni vajadusest;
- 6) kasutab erinevaid müümisviise ning kavandab lisamüüki.

Teadmised:

- 1) turunduse alused;
- 2) valdkonna õigusaktid (reklaamiseadus);
- 3) reklaaminduse põhimõtted (reklaamitöö korraldus);
- 4) kaubanduse korralduse põhimõtted;
- 5) logistika alused;
- 6) toodete hinnakujunduse põhimõtted;
- 7) turu-uuringute meetodid.

Hindamismeetodid:
Praktiline töö.

B.2.12 Töö korraldamine säilitatavate dokumentidega

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

Dokumentide üleandmine ja vastuvõtmine:

- 1) selgitab organisatsiooni struktuuriüksuste vajaduse dokumentide üleandmiseks organisatsiooni arhiivi, arvestades dokumentide iga-aastast juurdekasvu, ja koostab vastuvõtmise ajakava;
- 2) planeerib arhivaalide üleandmist avalikku arhiivi, taotlede raha tarvikute hankimiseks ja koostab üleandmistaoitluse, arvestades üleantavate eriformaadiliste dokumentide koguseid ja mõõtmeid, et hankida hoiustamiseks vajalikke tarvikuid;
- 3) korrastab ja kirjeldab arhivaalid üleandmiseks avalikku arhiivi, arvestades avaliku arhiivi antud hindamisotsuseid, arhiivieeskirjas sätestatud ja avaliku arhiivi juhendites selgitatud üleandmisnõudeid;
- 4) kontrollib üksustest üleantud toimikute koguseid üleandmisnimekirjade alusel ning nimistute alusel avalikku arhiivi üleantavate toimikute arvu enne üleandmist;
- 5) kontrollib üksustest üleantud toimikute korrastatust ja kirjelduste vastavust organisatsiooni asjaajamiskorras sätestatule;
- 6) kontrollib avalikku arhiivi antavate digitaalarhivaalide vormingute vastavust arhiivieeskirjas sätestatud nõuetele ja korraldab puuduste kõrvaldamise;
- 7) dokumenteerib vastuvõtuaktiga üksustest toimikute vastuvõtmise, vastavalt organisatsiooni asjaajamiskorrale ja märgib arvestusdokumentidesse toimikute uue asukoha;
- 8) korraldab arhiivi poolt saadetud üleandmis-vastuvõtmisakti allkirjastamise, vastavalt nõuetele.

Dokumentide korrastamine:

Paberalusel dokumendid:

- 1) moodustab dokumentidest säilivad lähtudes dokumentide säilitusväärtusest, vajadusel eemaldab metallkinnitid, süstematiseerib dokumendid säiliku piires, nummerdab lehed, vormistab tõestava kirje ja säiliku kaane, vastavalt nõuetele;

- 2) kasutab arhiivitarvikuid vastavalt dokumendi väärtusele sõltuvalt säilitustähtajast ja arhiiviväärtusest;

Digitaalsed dokumendid:

- 3) tuvastab kasutatud faili vorminguid ja salvestab arhiiviväärtuslikud ning pikaajaliseks säilitamiseks mõeldud dokumendid arhiivivormingutesse kooskõlas arhiivieeskirjaga.

Dokumentide hävitamine:

- 1) jälgib sarjadele kehtestatud säilitustähtaegadest kinnipidamist kooskõlas organisatsiooni dokumentide loeteluga;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

<p>2) säilitustähtaja möödumisel valmistab ette hävitamisakti ning eraldab toimikud hävitamiseks; dokumenteerib hävitamistoimingud kooskõlas õigusaktide nõuetega. Dokumentide kasutamine ja ülevaade: 1) korraldab säilitamisele kuuluvate dokumentide kasutamist; 2) peab arvestust arhiivi üle kooskõlas dokumentide loeteluga.</p>	
<p>Teadmised: 1) dokumendi- ja arhiivihalduse põhimõtted; 2) dokumentide üleandmine-vastuvõtmine; 3) dokumentide hävitamise põhimõtted; 4) arhiivi korrastamise põhimõtted.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Praktiline töö või test.</p>	
B.2.13 Reisikorraldamine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad: 1) täidab lähetusülesandeid (reisi planeerimine; kohtumiste kokkuleppimine; hotellikohtade ning lennu- jm piletite broneerimine, väljaostmine, viisataotlused jms) vastavalt juhenditele ja sihtkoha kultuuritaustale; 2) täidab ja esitab lähetusaruanded vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.</p>	
<p>Teadmised: 1) turismitoote (majutus, kindlustus, transport, viisad jms) olemus; 2) kultuuride erinevused.</p>	
<p>Hindamismeetod(id): Praktiline töö.</p>	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.14 Juhiabi, tase 6 kutset läbiv kompetents	EKR tase 6
<p>Tegevusnäitajad: 1) rakendab klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erinevate kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel, järgides igapäevatöös organisatsiooni väärtushoiakuid vastavalt olemasolevale situatsioonile nii otsesuhtlemises kui erinevates kommunikatsioonivahendites (telefon, skype vms); 2) vajadusel esindab juhi korraldusel organisatsiooni (esitlused, ettekanded, tänu-, kaastundeavaldused, õnnitluskirjad jms); 3) korraldab vajadusel ametikohtumisi ja läbirääkimisi ning nendega seonduvaid lähetusi ja ametireise vastavalt korraldustele; 4) vastutab tõlketööde korraldamise eest; 5) koostab ametlikud kutsed, tänukirjad jms. 6) tellib organisatsiooni sümbolika kingitused; 7) nõustab kaastöötajaid protokollilistes küsimustes. 8) Kasutab oma töös arvutit tasemel AO1-AO7 (sh arvutikiri). 9) selgitab organisatsiooni vajaduse ja korraldab sobiva kontori -ja esitlustehnika hanke ning tehnika hoolduse; 10) kasutab heaperemehelikult kontoritehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab ja juhendab kaastöötajaid; 11) tellib ja väljastab kontoritarvikud vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale, osaleb nende eelarve koostamisel ning sobiva pakkuja valikul. 12) kasutab korrektselt riigikeelt tasemel C2; 13) kasutab kahte võõrkeelt (soovitavalt inglise ja vene keel) tasemel B2. 14) osaleb organisatsiooni edukaks toimimiseks vajaliku tööolme tagamisel (töötervishoid ja -ohutus, sh ergonoomika, tööstress, esmaabi, keskkonnahoid jms) vastavalt kehtestatud nõuetele; 15) osaleb töökeskkonna ja kinnisvarahalduse (remont, ümberehitused) korraldamisel vastavalt vajadusele; 16) juhindub oma töös sekretäritöö eetikakoodeksist "Eetikakoodeksite käsiraamat"; 17) täiendab pidevalt oma silmaringi (sh päevakajalised sündmused) ja erialateadmisi.</p>	
<p>Teadmised: 1) meeskonnatöö alused;</p>	

- 2) suhtlemistehnikad ja suhtlemise alused;
- 3) teeninduskultuuri alused;
- 4) teeninduse mõiste ja olemus;
- 5) teenindaja rolli olemus;
- 6) protokoll ja etikett;
- 7) teadmised ühiskonnast (majandus, kultuur, poliitika, õigus jne);
- 8) lepinguõiguse alused;
- 9) töötamise õiguslikud alused;
- 10) arhiivitöö alused;
- 11) majanduse alused;
- 12) psühholoogia alused;
- 13) kultuurilised ja poliitilised erinevused.

Hindamismeetod (id):

Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-07062012-06/4k
2. Kutsestandardi koostajad	Andres Hurt, AS PricewaterhouseCoopers Anne Ilp, Tallinna Majanduskool Anu Moosel, SA Innove Irina Ojala, Elion Ettevõtted AS Janne Kerdo, Eesti Juhi Abi Ühing Sirje Orvet, Eesti Juhi Abi Ühing
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	10
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	07.06.2012
6. Kutsestandard kehtib kuni	09.05.2017
7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3 Tehnikud ja keskastme spetsialistid 33 Äri- ja haldusalal töötavad keskastme spetsialistid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	6
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Assistant, level 6
C.3 Lisad	
Lisa 1 Tööosad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemetete kirjeldused	