



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

# KUTSESTANDARD

## Bürootöötaja, tase 4

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Bürootöötaja, tase 4 kutsestandard on aluseks kutsekeskhariduse ja täiendusõppe õppekavade koostamisel ning isikute kompetentsuse hindamisele kutse andmisel. Kutse saadakse, kui kutset andev organ on hinnanud isiku kompetentside vastavust kutsestandardile ning väljastanud kutsetunnistuse.

Esmane kutse saadakse riiklikult tunnustatud, käesolevale kutsestandardile vastava õppekava täitmisel. Lõputunnistusele/diplomi lisale kantud märge esmase kutse saamise kohta tõendab, et isik on saanud ettevalmistuse ja omab valmisolekut vastaval tasemel kutsealal tegutsema asumiseks.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Bürootöötaja, tase 4	4

### A-osa KUTSEKIRJELDUS

<p><b>A.1 Töö kirjeldus</b></p> <p>Bürootöötaja tegeleb organisatsioonis bürootöö ladusa toimimise tagamise, sise- ja välisklientide teenindamise ning dokumentitööga oma pädevuse piirides, pakkudes tehnilist tuge (sh andmete sisestamine, dokumentide paljundamine, skaneerimine).</p> <p>Bürootöötaja täpsemad tööülesanded sõltuvad konkreetsest organisatsioonist ja eeldavad enamasti head suhtlemisoskust ja kiiret, paindlikku ning korrektset tegutsemist. Tüüpilisteks bürootöödeks on info edastamine, telefonisuhtlus, dokumentide koostamine, andmesisestus, ametikohtumiste teenindamine jpm.</p> <p>Bürootöötaja teadmised, oskused ja hoiakud mõjutavad organisatsiooni mainet.</p>
<p><b>A.2 Tööosad</b></p> <p>A.2.1 Bürootöö toimimise tagamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) bürooruumide korrashoiu korraldamine;</li> <li>2) ametikohtumiste ja koosolekute ettevalmistamine;</li> <li>3) perioodika tellimine (sh säilitamine) ja lugemisõiguse aktiveerimise korraldamine;</li> <li>4) bürootehnika haldamine.</li> </ol> <p>A.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) info vahendamine;</li> <li>2) ametikohtumiste ja koosolekute teenindamine;</li> </ol> <p>A.2.3 Töö dokumentidega:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) dokumentide loomine ja vormistamine;</li> <li>2) dokumentide vastuvõtmine ja registreerimine;</li> <li>3) dokumentide hoidmine;</li> <li>4) ilukirjutamine.</li> </ol>
<p><b>A.3 Töö keskkond ja eripära</b></p> <p>Üldjuhul on bürootöötaja tööaeg fikseeritud. Töörütm võib olla nii vahelduv kui ka rutiinne ning sisaldada mitmesuguseid tööülesandeid. Bürootöötaja töötab siseruumides. Tööga võib kaasneda psüühiline pingeline ja sundasend, mis võivad põhjustada tervisekahjustusi.</p>
<p><b>A.4 Töövahendid</b></p> <p>Büroo-, esitlus- ja sidetehnika.</p>



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

### A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

- 1) koostöövõime;
- 2) empaatia;
- 3) kohanemisvõime;
- 4) kohuse- ja vastutustundlikkus;
- 5) süsteemsus, korrektsus;
- 6) tasakaalukus;
- 7) tolerantsus;
- 8) usaldusväärsus;
- 9) hea suuline ja kirjalik väljendusoskus;
- 10) stressitaluvus.

### A.6 Kutsealane ettevalmistus

4. taseme bürootöötajaks saab õppida kutseõppeasutuses või läbides kutsealase täienduskoolituse.

### A.7 Enamlevinud ametinimetused

Büroospetsialist, bürooametnik, bürootöötaja, andmesisestaja, kontorispetsialist, tehniline sekretär, üldsekretär.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

### B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1-B.2.3 tõendamine.

### B.2 Kompetentsid

#### B.2.1 Bürootöö toimimise tagamine

**EKR tase 4**

Tegevusnäitajad:

1. Jälgib bürooruumide korrashoiu vastavust keskkonnasäästlikkuse, tööohutuse ja töötervishoiu nõuetele.
2. Hoolitseb bürooruumide väljanägemise eest (puhtus, dekoratiivelemendid, lilled, trükised jms), lähtudes seejuures organisatsioonis väljakujunenud tavadest.
3. Selgitab ning kooskõlastab majanduskaupade, bürootarvete ja inventari vajaduse, tellib vajaliku ja peab nende üle arvestust vastavalt korraldustele.
4. Pakub välja ja lepib kokku koosolekute ja kohtumiste toimumiskohad vastavalt korraldustele ning vajadusel valmistab ette koosolekuruumi, vajalikud tehnovahendid ja muud kaasnevad teenused.
5. Valmistab ette koosoleku materjalid ja tagab nende kättesaadavuse vastavalt korraldustele
6. Tellib perioodika ja korraldab selle kättesaadavuse (sh organisatsiooni väljaanded) ning säilitamise vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
7. Kasutab heaperemehelikult bürootehnikat (paljundusmasinad, skannerid, printerid, esitlustehnika, faksid jms), vajadusel abistab kaastöötajaid ja korraldab bürootehnika hooldust.

Teadmised:

- 1) valdkonnaga seotud õigusaktid ja juhendmaterjalid, sh tööohutuse ja töötervishoiu;
- 2) dokumentide vormistamise põhimõtted, sh tellimused.

Hindamismeetod(id): test ja praktiline töö.

#### B.2.2 Sise- ja välisklientide teenindamine

**EKR tase 4**

Tegevusnäitajad:

1. Vastab telefonikõnedele korrektselt ja arusaadavalt, lahendab küsimusi oma pädevuse piires, edastab kõned või teated asjaomastele töötajatele.
2. Uuendab kodulehel ja/või intranetis olevat informatsiooni, edastab teateid, uudiskirju, pressiteateid, meeldetuletusi vms vastavalt juhiste, valides sobiva edastamise viisi.
3. Sisestab, uuendab ja vajadusel vahendab vajaliku info (koostööpartnerite ja klientide andmed, sünnipäevad, telefoninumbrid jms) selleks loodud andmekogumites vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

4. Suhtleb korrektselt sise- ja välisklientidega ning vajadusel vahendab infot, juhindudes sekretäritöö eetikakoodeksist.

5. Teavitab osalejaid ametikohtumistest/koosolekust, teeb meeldetuletusi, teenindab (võtab vastu, suunab, kostitab jms) sise- ja väliskliente vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.

Teadmised:

- 1) suhtlemise alused (sh telefonitöö, info vahendamine);
- 2) klienditeeninduse põhimõtted;
- 3) arvutikiri (pimekiri);
- 4) kujundusprogrammid ja kirjutusvahendid;
- 5) ilukirja stiilid ja tehnikad;
- 6) sekretäritöö eetikakoodeks;
- 7) arvutioskus - moodul 1, moodul 7, moodul 12 (vt. lisa 1);
- 8) riigikeel tasemel B2 (vt. lisa 2);
- 9) kaks võõrkeelt (soovitavalt inglise ja vene keel) – üks tasemel B2 ja teine tasemel B1 (vt. lisa 2).

Hindamismeetod(id): situatsioonülesanne, test ja praktiline töö.

### B.2.3 Töö dokumentidega

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

1. Vormistab keeleliselt ja tehniliselt etteantud vormile ja nõuetele vastavaid dokumente, lähtudes asjaajamise heast tavast.
2. Vormistab koosoleku protokollide etteantud protokollivormile.
3. Teeb dokumentidest koopiaid ja väljavõtteid vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
4. Korraldab vastavalt vajadusele dokumentide tõlkimise ja keelelise toimetamise.
5. Loob dokumendimalle (kirjamalle jne) vastavalt nõuetele.
6. Abistab kolleege dokumentide vormistamisel oma pädevuse piires ja vajadusel vormistab teiste koostatud dokumente.
7. Registreerib (sh sisestab metaandmed) ja süstematiseerib dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.
8. Suunab dokumendid adressaadile vastavalt täitmisülesande vajadusele eri kanalite kaudu (dokumendiregister, post, e-post jne).
9. Jälgib dokumentide täitmise tähtaegu ja teeb vajadusel meeldetuletusi vastavalt organisatsioonis kehtestatud nõuetele.
10. Säilitab dokumente vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale, arvestades dokumendi elukäigu etappe.
11. Vastutab dokumendikogujate, -kastide ja -purustajate töökorras oleku eest vastavalt juhistele.
12. Valmistab dokumente (toimikud, sarjad) ette organisatsiooni arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhistele ning organisatsioonis kehtestatud korrale.
13. Kasutab dokumentide otsinguks ülevaadet arhiivi koosseisu kohta ja registreerib laenutatavad dokumendid (toimikud) vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale.
14. Kirjutab käsitsi ja arvuti abil erinevaid ilukirjastiile.

Teadmised:

- 1) valdkonnaga seotud õigusaktid ja juhendmaterjalid, sh dokumentide loomise ja vormistamise põhimõtted;
- 2) dokumenteerimise põhimõtted;
- 3) dokumendihaldussüsteemi (DHS) põhimõtted;
- 4) organisatsiooni arhiivi arvestusdokumendi koostamise põhimõtted;
- 5) dokumentide säilitamise nõuded.

Hindamismeetod(id): test ja praktiline töö.

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

### C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile

1. Kutsestandardi tähis kutseregistris

14-02012014-01/6k



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

2. Kutsestandardi koostajad	Ille Einmann, Human Asset Management OÜ Janne Kerdo, Eesti Juhi Abi Ühing, Tallinna Majanduskool Anu Moosel, SA Innove Sirje Orvet, Eesti Juhi Abi Ühing, Tallinna Tehnikaülikool Anne Suurpõld, Rödl & Partner Einike Uri, Tallinna Linnavaaramet
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	15
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	02.01.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	01.01.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	6
8. Viide Ametite Klassifikatorile (ISCO 08)	4 Kontoritöötajad ja klienditeenindajad 41 Kontoritöötajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
<b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
Inglise keeles	Clerical staff, level 4
Vene keeles	служащий офиса, офисный работник
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Arvuti kasutamise oskused</a>	
Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	