



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

KUTSESTANDARD

Ärikorralduse spetsialist, tase 5

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

Ärikorralduse spetsialist, tase 5 kutsestandard on koostatud tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamiseks.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Ärikorralduse spetsialist, tase 5	5

Võimalikud spetsialiseerumised ja nimetused kutsetunnistusel	
Spetsialiseerumine	Nimetus kutsetunnistusel
Turundus- ja müügitegevus	Turundus- ja müügispetsialist, tase 5
Tootmine ja teenindus	Tootmis- ja teenindusspetsialist, tase 5
Klienditeenindus	Klienditeeninduse spetsialist, tase 5
Ostutoimingud	Ostuspetsialist, tase 5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
<p>Ärikorralduse spetsialist, tase 5 on kaasatud ettevõtte juhtimistegevusse. Tema töö eesmärgiks on ettevõtte tegevuse toetamine.</p> <p>Ärikorralduse spetsialist, tase 5 on isik, kes täidab majandus- ja ettevõtlusalast kompetentsust nõudvaid ülesandeid valdkondade esmatasandi juhina või spetsialistina. Ärikorralduse spetsialist töötab põhiliselt äriettevõtetes ja on spetsialiseerunud kitsamale ettevõtte tegevusvaldkonnale: turundustegevusele, müügitööle, tootmis- või teenindusprotsessile, klienditeenindusele või ostuprotsessile. Tema põhilised tööülesanded tulenevad ettevõtte tegevusvaldkonnast ja vajadustest ning eesmärkidest, näiteks tegevuste ja ressursside kasutamise korraldamine, turundustegevuse planeerimine ja rakendamine, müügitöö korraldamine, majandusarvestus, klientide teenindamine jm. Ta saab oma kvalifikatsiooni üles ehitada erinevatest osadest ja tänu valikutele on tal võimalik mitmekesisitada oma kvalifikatsiooni paljude tegevusalade tarbeks.</p>
A.2 Tööosad
<p>A.2.1 Ettevõtte juhtimise toetamine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ettevõtte eesmärkide ja ärimudeli arendamise toetamine 2) Ettevõtte turundus- ja müügitegevuse toetamine 3) Ressursside kavandamine 4) Organisatsioonikultuuri arengu toetamine 5) Innovatsiooni toetamine 6) Keskkonnanõuetega arvestamine 7) Informatsiooni ja dokumentide kogumine ning säilitamine 8) Personalitöö korraldamine <p>A.2.2 Majandusarvestus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Raamatupidamisdokumentide koostamine 2) Raamatupidamisdokumentide korrektsuse kontrollimine 3) Palgaarvestuse pidamine 4) Andmete ettevalmistamine prognooside koostamiseks



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 5) Ettevõtte tasuvuse ja efektiivsuse analüüsimine
- 6) Valdkondlike finantsplaanide koostamine

Spetsialiseerumisega seotud tööosad

A.2.3 Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine

- 1) Klientide vajaduste ja ootuste ning kliendigruppide määratlemine
- 2) Hindade kujundamine
- 3) Turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel osalemine
- 4) Tootearendusprotsessis osalemine
- 5) Turundustegevuse toetamine
- 6) Müügiprotsessi korraldamine
- 7) Pakkumuste ettevalmistamine
- 8) Müügiandmete koondamine

A.2.4 Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamine

- 1) Ressursside väljaselgitamine
- 2) Tellimuste tähtaegade jälgimine
- 3) Dokumentide vormistamine
- 4) Kvaliteedinäitajate jälgimine
- 5) Analüüside koostamine
- 6) Tagasiside koondamine
- 7) Tootearendusprotsessi ja eesmärgipärasuse jälgimine
- 8) Toote- ja teenusearenduse analüüsimine, hindamine ja ettepanekute tegemine
- 9) Arendustegevuseks ja uuendusteks ettepanekute tegemine

A.2.5 Klienditeeninduse korraldamine

- 1) Klienditeeninduse korraldamine
- 2) Klienditagasiside kogumine
- 3) Protsessi- ja tulemusnäitajate koondamine ja analüüsimine
- 4) Kaebuste lahendamine
- 5) Kliendi nõustamine
- 6) Klienditeeninduseks sobiva töökeskkonna korraldamine

A.2.6 Ostutoimingute ettevalmistamine ja läbiviimine

- 1) Ostuplaani koostamine
- 2) Tarnijate kaardistamine
- 3) Hinnapäringute ja pakkumuskutsete koostamine
- 4) Läbirääkimiste ettevalmistamine
- 5) Logistikatoimingute haldamine, logistikateenuste hankimine ja lepingute koostamine
- 6) Materjali, toodete ja teenuste nõudluse jälgimine ja prognoosimine
- 7) Logistikateenuste hankimine
- 8) Muudatusettepanekute tegemine
- 9) Tollidokumentide vormistamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Ärikorralduse spetsialisti tööaeg on korrapärane, kuid võib ette tulla olukordi, kus töötamine väljaspool tavapärasest tööaegast on hädavajalik. Töökoht on enamjaolt kontor, kuid sõltuvalt ettevõttest võib ette tulla lähetus. Töö käigus võib olla vaja suhelda äripartneritega erinevatest kultuuridest.

A.4 Töövahendid

Valdkonnale iseloomulik tark- ja riistvara, esitlus- ja sidevahendid ning bürootarbed.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Ärikorralduse spetsialistile on vajalikud algatus- ja õppimisvõime, koostöö- ja suhtlemisvalmidus, vastutustundlikkus, usaldusvärsus, ausus, kohusetunne, korrektsus, täpsus, otsustusvõime ja iseseisvus, sihikindlus, analüütiline mõtlemine; kontsentreerumis-, üldistus-, kohanemisvõime, paindlikkus, loominguilisus, uuendusmeelsus.



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Tavapärastelt on selle kutseala esindajatel keskharidus, kutsekeskharidus, kutseeriharidus või kõrgem haridus.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Valdkonna esmatasandi juht, nt ostujuht, müügijuht, klienditeeninduse juht, tootmisjuht, projektijuht, büroojuht jt; valdkonna spetsialist, nt ostuspetsialist, müügispetsialist, tootmisspetsialist, teenindusspetsialist, tootmisspetsialist ning muud juhtide tegevust toetavad ametikohad.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Ärikorralduse spetsialist, tase 5 spetsialiseerub vähemalt ühele alavaldkonnale. Kutse taotlemisel on vajalik kohustuslike (B.2.1, B.2.2) ja läbivate (B.2.7–B.2.14) kompetentside tõendamine ning spetsialiseerumisega seotud kompetentside B.2.3-B.2.6 tõendamine järgmiselt: spetsialiseerumisel turundus- ja müügispetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.3 tõendamine; tootmis- ja teenindusspetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.4 tõendamine; klienditeeninduse spetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.5 tõendamine; ostuspetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.6 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

B.2.1 Ettevõtte juhtimise toetamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) toetab ettevõtte eesmärkide saavutamist ja ärimudeli arendamist, arvestades majandus- ja ettevõtluskeskkonna toimimise põhimõtteid ning ettevõtte põhi- ja tugiprotsesse;
- 2) osaleb turundus- ja müügitegevuse elluviimisel, lähtudes ettevõtte turundus- ja müügistrateegiast (sh ekspordiplaanist);
- 3) kavandab oma valdkonna tegevuseks vajalikud ja optimaalsed ressursid, arvestades ettevõtte eesmärgi ja tegevussuunda;
- 4) toetab inimkeskse organisatsioonikultuuri arengut ja käitub sotsiaalselt vastutustundlikult, arvestades ärieetikat ja ettevõtte väärtuseid;
- 5) teeb ettepanekuid innovaatiliste lahenduste väljatöötamiseks ja rakendamiseks, arvestades oma tegevussuuna arenguid;
- 6) tegutseb ettevõtte eesmärkide toetamisel keskkonnateadlikult, arvestades kehtestatud nõudeid;
- 7) kogub ja säilitab informatsiooni ning dokumente, lähtudes oma töövaldkonnast ja ettevõttest ning dokumendisüsteemi eripärast;
- 8) teeb personali administreerimisega, värbamisega, valikuga ja arendamisega seotud tegevusi ning koostab töösuhtelaseid dokumente (näiteks töölepingud, ametijuhendid, tööajaarvestuse tabelid, puhkuste ajakava, töögraafikud, tööohutusjuhendid, koolitusplaan), lähtudes kehtivatest õigusaktidega sätestatud nõuetest ja ettevõtte vajadustest.

Teadmised:

- 1) majandus- ja ettevõtluskeskkonna põhimõtted ja olulisus ühiskonnas;
- 2) ärimudeli arendamise põhimõtted;
- 3) juhtimise alused;
- 4) äriplaani koostamise põhimõtted;
- 5) vastutustundliku ettevõtluse põhimõtted, sh ärieetika ja keskkonnakaitse;
- 6) äriseadustiku ja muude vajalike õigusaktide, sh tööõiguslaste õigusaktidega sätestatud nõuded;
- 7) dokumendi- ja arhiivihalduse põhimõtted;
- 8) projektijuhtimise põhimõtted ja nende rakendamine;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

9) organisatsioonikäitumise põhimõtted; 10) personalijuhtimise põhimõtted.	
Hindamismeetod(id): praktiline töö või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus	
B.2.2 Majandusarvestus	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente (näiteks tööajaarvestuse tabel, esildised arvete koostamiseks, lähetustega ja inventuuriga seotud dokumendid, kulude, finantstehingute dokumendid) vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule ja vormistades dokumente nii paberil kui ka elektroonilises keskkonnas; 2) kontrollib raamatupidamisdokumentide korrektsust (arvete rekvisiidid, käibemaksu arvestuse õigsus) vastavalt raamatupidamise sise-eeskirjas sätestatule; 3) peab palgaarvestust vastavalt etteantud standardite või arvutiprogrammi abil; 4) valmistab ette andmeid prognooside ja aruannete koostamiseks, lähtudes ettevõtte vajadustest ja koostab juhendamisel statistilisi aruandeid; 5) koostab tasuvuse ja efektiivsuse analüüse, kasutades analüüsi põhimeetodeid; 6) kogub sisendandmed valdkondlike finantsplaanide ja eelarvete koostamiseks ning jälgib finantsplaanide ja eelarvete täitmist, lähtudes ettevõtte eripärast. 	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) majandusarvestuse ja -analüüsi alused, sh ressursiarvestuse (näiteks materjalid, inimesed, seadmed, IT) alused; 2) raamatupidamise põhimõisted ja põhimõtted; 3) valdkonda reguleerivate õigusaktidega (seadused, määrused) sätestatud nõuded; 4) raamatupidamine arvutil ja majandusarvestusprogrammide tööpõhimõtted; 5) töötasu arvestamise alused; 6) maksunduse ja finantseerimise alused; 7) statistikaalused, sh andmete kogumise ja esitamise meetodid; 8) kuluarvestuse alused. 	
Hindamismeetod(id): praktiline töö või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus	

SPETSIALISEERUMISEGA SEOTUD KOMPETENSIID

Spetsialiseerumisel

turundus- ja müügispetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.3 tõendamine;
tootmis- ja teenindusspetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.4 tõendamine;
klienditeeninduse spetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.5 tõendamine;
ostuspetsialistiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.6 tõendamine.

Turundus- ja müügitegevus	
B.2.3 Turundustegevuse ja müügitöö korraldamine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) määratleb klientide vajadused ja ootused ning kliendigrupid, arvestades teenust, toodet ning ettevõtte vajadust; 2) kogub hindade kujundamiseks vajalikke andmeid ja teeb ettepanekuid hindade kujundamiseks, võttes aluseks hinnakujunduse põhimõtted ja arvestades ettevõtte eripära; 3) osaleb turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel ja elluviimisel, sh koostades brändist, reklaamikanalist ja sihtgrupist lähtuvaid reklaamisõnumeid; 4) osaleb tootearenduse ja -disaini ning teenusearenduse ja -disaini protsessides, arvestades turu arenguid ning kliendi vajadusi ja ootusi; 5) toetab turundustegevust (sh eksport ja e-turundus), nt uuendades toodete ja teenuste teavet, müügi- ja turuinfot jm, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele; 6) korraldab müügiotsust (sh eksport ja e-müük), näiteks valmistab ette, juhendab või viib ise läbi tootesitlusi ja kliendikohtumisi ning ettevõtte messil osalemist; 7) valmistab ette pakkumusi, hankedokumente ja müügilepinguid jm, arvestades ettevõtte vajadusi ja kokkuleppeid klientidega; 	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

8) koondab müügiandmed müügialüüsi koostamiseks.

Teadmised:

- 1) turunduse ja müügi põhimõtted;
- 2) tootearenduse ja -disaini põhimõtted;
- 3) reklaaminduse põhimõtted;
- 4) suhtekorralduse alused;
- 5) kommunikatsiooniprotsesside haldamise põhimõtted;
- 6) valdkonna õigusaktidega (sh riigihanke seadus, võlaõigusseadus, tarbekaitse seadus) sätestatud nõuded;
- 7) pakkumuste, hankedokumentide ja lepingute koostamise põhimõtted;
- 8) e-turunduse (sh sotsiaalmeedia) põhimõtted;
- 9) veebihalduse põhimõtted.

Hindamismeetod(id): praktiline töö või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus

Tootmine ja teenindus

B.2.4 Tootmis- ja teenindusprotsessi toetamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) selgitab välja tellimuste täitmiseks vajalike ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi, sh kasutades planeerimise tarkvara;
- 2) jälgib tellimuse tähtaegu, teavitab osapooli ja valmistab ette korrigeerivaid tegevusi, lähtudes tellimusest;
- 3) vormistab sisuliselt, keeleliselt ja tehniliselt tootmis- ja teenindusprotsessis vajalikke dokumente vastavalt etteantud nõuetele ja ettevõtte töökorraldusele;
- 4) jälgib tootmis- ja teenindusprotsessi kvaliteedinäitajaid ning teavitab parendustegevuste vajadustest vastavalt ettevõtte töökorraldusele;
- 5) koostab tootmis- ja teenindusprotsessi analüüsid ja kokkuvõtted vastavalt töökorraldusele ja etteantud mudelile;
- 6) koondab erinevate tootmis- ja teenindusprotsessi osapoolte tagasiside, teeb sellest kokkuvõtte ning edastab tulemused vastavalt töökorraldusele;
- 7) jälgib toote- ja teenusearenduse protsessi ja eesmärgipärasust, arvestades etteantud kriteeriume;
- 8) analüüsib, hindab ja teeb ettepanekuid toote- ja teenusearenduseks ning uute toodete või teenuste turuletoomiseks, arvestades kogutud tagasisidet;
- 9) teeb ettepanekuid uuenduslike tehnoloogiate, meetodite ja teiste arendustegevuste rakendamiseks, lähtudes kogutud teabest ja ettevõtte eripärast.

Teadmised:

- 1) tootmisjuhtimise alused;
- 2) teenindusjuhtimise alused;
- 3) kvaliteedijuhtimise põhimõtted;
- 4) uuenduslikud tehnoloogiad ja nende kasutamise meetodid;
- 5) planeerimise põhimõtted ja planeerimisel kasutatav tarkvara.

Hindamismeetod(id): praktiline töö või juhtumite lahendamine või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus

Klienditeenindus

B.2.5 Klienditeeninduse korraldamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) korraldab klientide rahulolu tagava klienditeeninduse ja/või teenindab kliente, arvestades klienditeeninduse põhimõtetega ja ettevõtte eesmärkidega;
- 2) kogub ja analüüsib klientide tagasisidet ja edastab ettepanekud vastavalt ettevõttes kehtestatud korrale;
- 3) koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb järeldusi ning nende põhjal planeerib ja esitab parendusettepanekuid;
- 4) lahendab kliendi kaebusi, arvestades õigusaktidest tulenevaid tingimusi ja kaasates erinevaid osapooli;
- 5) nõustab klienti, teostab lisamüüki, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid kliendisuhete hoidmisel;
- 6) korraldab tööks vajalike vahendite korrasoleku, lahendades rike puhul probleemid oma vastutusala piires.

Teadmised:



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

- 1) kliendikeskse teenindamise põhimõtted ja selle kujundamise protsess;
- 2) aktiivse kuulamise ja tagasisidestamise tehnikad;
- 3) müügitehnikad.

Hindamismeetod(id): praktiline töö või juhtumite lahendamine või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus

Ostutoimingud

B.2.6 Ostutoimingute ettevalmistamine ja läbiviimine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) koostab ostuplaani oma vastutusala lõikes, arvestades ettevõtte üldist strateegiat ja viib läbi ostutoiminguid vastavalt sellele;
- 2) kaardistab potentsiaalsed tarnijad vastavalt tarnija valikukriteeriumidele;
- 3) koostab hinnapäringuid ja pakkumuskutseid materjalide/teenuste/toodete ostuks vastavalt ostuplaanile ning analüüsib saadud pakumusi vastavalt seatud kriteeriumidele;
- 4) valmistab ette ja korraldab läbirääkimisi tarnijatega oma vastutusala lõikes, arvestades ettevõtte eesmärgi ning koostab hanke- ja ostulepingud, võttes arvesse ettevõtte kehtestatud tingimusi;
- 5) haldab siseneva logistika toiminguid ja protsesse komplekselt, tagades vajalike dokumentide olemasolu, andmete infosüsteemi sisestamise ning kauba vastuvõtukontrolli õigsuse;
- 6) jälgib ja prognoosib materjali/toodete ja teenuste nõudlust ja kasutamist vastavalt tootmis- või müügiplaanile, tagades optimaalse tööprotsessi ja laovarud;
- 7) hangib logistikateenused ja koostab teenusepakkujatega raamlepingud, valides välja optimaalseima lahenduse;
- 8) teeb ettepanekuid muudatuste tegemiseks, võttes arvesse saadud tagasisidet kaupade transpordi kvaliteedi ja kiiruse kohta;
- 9) vormistab tollidokumente oma pädevuse piires, arvestades tolliregulatsioone ja -formaalsusi.

Teadmised:

- 1) logistika alused (sh lao optimeerimine, tarkvara ja arvestus);
- 2) logistikateenuse pakkujad;
- 3) tollilaod ja -regulatsioonid;
- 4) veosekindlustuse põhimõtted;
- 5) laomajanduse alused;
- 6) tarneahela juhtimise alused.

Hindamismeetod(id): praktiline töö või juhtumite lahendamine või kirjalik ülesanne või õpi- ja töökogemuse mapp või vestlus

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.7 Juhtimine ja juhendamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) algatab tegevusi ja projekte ning langetab sellekohaseid otsuseid asja- ja ajakohaselt, võttes mõistlikke riske, arvestades töövaldkonna vajaduse ja ettevõtte eesmärkidega;
- 2) määratleb konkreetse tegevuse/projekti eesmärgi oma vastutusala ja pädevuse piires, lähtudes tööülesannetest;
- 3) kavandab tegevuse/projekti plaani, sh eelarve ja ajakava, määratleb riskid, lähtudes tegevuse/projekti eesmärgist ja arvestades laiema töövaldkonna ja tegevuskeskkonna ning võimalike muutustega;
- 4) juhib ja koordineerib meeskonna tööd vastavalt projekti etappidele, mahule ja eesmärgile, valides teadlikult olukorrale ja meeskonnale sobiva juhtimise ja eestvedamise stiili;
- 5) juhib ja juhendab meeskonda sihiteadlikult ning taustatundlikult, sekkudes kriitilistes olukordades õigeaegselt ning andes õigeaegset ja asjakohast tagasisidet;
- 6) langetab otsuseid, hinnates otsuste võimalikke tagajärgi ning arvestades tervikut ja ettevõtte maine kujundamise ja hoidmise vajadust;
- 7) on juhina meeskonnale eeskujuks, kasutades aega tõhusalt, saadud tööle ja kohtumistele täpselt, pidades kinni ajakavast ja arvestades kokkulepituid protseduuride, tegevusjuhiste ja standarditega;
- 8) kaasab, motiveerib, innustab ja toetab meeskonna liikmeid, lähtudes tegevuse/projekti eesmärkidest ja hea juhtimise põhimõtetest;



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

9) viib läbi projekti lõputegevused, sh koostab vajalikud aruanded, lähtudes projekti eesmärgist.	
Teadmised: 1) organisatsioonikäitumise põhimõtted; 2) personali juhtimise alused; 3) juhtimise alused; 4) projektijuhtimise alused.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.8 Suhtlemine ja teabevahetus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb edukalt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega partneritega, arvestades sihtgrupi vajaduste ja mõistmisvõimega ning esitades teabe selgelt, loogiliselt ja sihtgrupile mõistetavalt; 2) valib edastamiseks olulise informatsiooni, analüüsides ja struktureerides erinevatest allikatest saadud teavet, tuginedes tõenditele ja faktidele; 3) valib asjakohase käitumis- ja väljendusviisi, kuulates partnerit ja esitades asjakohaseid küsimusi ning reageerides adekvaatselt saadud tagasisidele ja situatsioonile; 4) loob ja hoiab suhteid, väljendades oma seisukohti kindlalt ja hinnanguvabalt, aktsepteerides enese ja teiste vajadusi; 5) tuleb toime ootamatute ja konfliktsituatsioonidega, reageerides adekvaatselt ning lahendusele orienteeritult; 6) esitleb veenvalt ideid, lahendusi ja muid olulisi sõnumeid enda ja ettevõtte nimel; 7) kasutab suhtlemisel sotsiaalvõrgustikke ja muid elektroonilisi kanaleid, arvestades sihtgrupi vajaduste ja võimalustega.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.9 Koostöö ja väärtustest lähtumine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) teeb koostööd üksikisikutega ja meeskonnas, klientide ja kolleegidega, töötades tõhusalt ning koostööpõhimõtteid arvestades; 2) suhtleb konstruktiivselt erinevates keskkondades, arvestab maailmavaadete ja arvamuste erinevustega ning suhtub neisse sallivalt ja lugupidavalt; 3) kaasab kolleege ja teisi partnereid aruteludesse, otsustamisesse, peab kinni ühistest reeglitest ja kokkulepitud põhimõtetest; 4) soodustab ja kaitseb võrdseid võimalusi, ei lähtu koostöös soolistest, etnilistest, religioossetest jt tunnustest või seksuaalsest orientatsioonist ning järgib eetilisi tõekspidamisi ja ettevõtte väärtusi; 5) vastutab enda ja oma meeskonna otsuste ja tegevuse eest nii meeskonna kui teiste erineva positsiooniga isikute ees; 6) motiveerib, tunnustab ja toetab teisi, märgates nende panust, tulemuslikku tegutsemist ning vajadusi; 7) kohandub meeskonnaga, toetab meeskonna tulemuslikku tegutsemist, loob meeskonnavaimu, jagades oma teadmisi ja kogemusi kolleegidega; 8) suhtub vastutustundlikult ümbritsevasse keskkonda ning ergutab teisi samamoodi suhtuma, tegutsedes vastutustundlikult, järgides kokkulepitud reegleid ja norme ning sotsiaalse vastutuse põhimõtteid.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.10 Enesejuhtimine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) seab enesearendamisele eesmärgid ja arendab ennast sihipäraselt, otsides ja kasutades erinevaid õppimisvõimalusi, tundes rõõmu õppimisest, huvituses enda ja ümbruskonna arengust; 2) saab aru uuest teabest ja ülesannetest, seostab need eelneva kogemusega ning omandab uued töövõtted ja -meetodid, kohanedes muutuvate oludega; 3) kogub, süstematiseerib ja kasutab tööks ja enesearendamiseks vajalikku teavet; 4) õpib kogemustest, hindab, analüüsib ja korrigeerib oma tegevusi, arvestades oma võimeid, võimalusi ja tagasisidet; 5) teeb selgeks oma tööülesanded, nende täitmiseks vajalikud kompetentsid ja enda rolli meeskonnas ja ettevõttes; 6) kohandab oma suhtlemisstiili eri olukordade ja inimestega; 7) tuleb toime pinge- ja stressiolukordadega ning ebaõnnestumiste ja kriitikaga; 8) analüüsib ebaõnnestumisi, oskab õppida eksimustest ja säilitab enesekindluse;	



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

9) hoiab töö ja eraelu tasakaalus ning hoolitseb oma tervise ja töövõimekuse hoidmise eest; 10) hoiab positiivset töömeeleolu.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.11 Ettevõtlikkus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) uute ideede rakendamisel võtab arukaid riske, tegutseb ja vastutab tulemuste eest; 2) hoiab end kursis majanduses toimuvate muutustega ja konkurentide tegevusega, rakendades loovalt tekkinud võimalusi; 3) tegutseb vastutustundlikult, arvestab protsesside ja tegevuste majanduslikku, keskkondlikku ja sotsiaalset mõju ning tagajärgi.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.12 Tulemuste saavutamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) töötab süsteemselt ja organiseeritult ning tõhusalt; keskendub tulemustele ja isiklike tööeesmärkide saavutamisele; 2) seab kõrged standardid tulemustele, nt kvaliteet, kvantiteet, kliendisuhted, töö areng ja jälgib nende saavutamist; 3) seab tööprioriteedid; 4) töötab tõhusalt (kasutab enda ja teiste ressursse asjakohaselt ja säästlikult, tegutseb tema käsutuses olevatele vahenditele ja keskkonnale vastavalt); 5) viib tööd/projektid lõpuni, töötab järjekindlalt ja süsteemselt eesmärkide saavutamise nimel; 6) otsib takistuste korral uusi võimalusi ja teistsuguseid lahenduskäike.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.13 Arvuti kasutamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kasutab erialast tarkvara, valides olemasolevatest IKT vahenditest sobivaimad või kasutades etteantud programme moodulites 1-7 ja 12 (vt lisa 1).	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	
B.2.14 Keelte kasutamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kasutab korrektselt riigikeelt tasemel B2; 2) kasutab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keel) tasemel B1 (vt lisa 2).	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult teiste kutsestandardis toodud kompetentsidega.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-01092014-01/7k
2. Kutsestandardi koostajad	Peter Gornischeff, Eesti Kaubandus-Tööstuskoda Aili Kõiv, SA Innove Aarne Leisalu, Harjumaa Ettevõtlus- ja Arenduskeskus Eela Malk, Pärnumaa Kutsehariduskeskus Anu Moosel, SA Innove Piret Pihel, Saaremaa Ettevõtjate Liit, Saaremaa Arenduskeskus Riina Rohelaan, HR Outsourcing OÜ (Eesti Konsultantide Assotsiatsioon) Tiia Tammaru, MTÜ Eesti Kvaliteediühing Eneken Titov, Eesti Ettevõtluskõrgkool Mainor



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS
Kutsekoda

ESF programm "Kutsete süsteemi arendamine"

3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	18
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.09.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	31.08.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3 Tehnikud ja keskastme spetsialistid 33 Äri- ja haldusalal töötavad keskastme spetsialistid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Business Administration Specialist, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	