**KUTSESTANDARD**

**Ärikorralduse spetsialist, tase 5**

**Kutsestandard on dokument**, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kutsenimetus** | **Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase** |
| *Ärikorralduse spetsialist, tase 5* | *5* |

**A-osa**

**TÖÖ KIRJELDUS**

|  |
| --- |
| **A.1 Töö kirjeldus** |
| Ärikorralduse spetsialist täidab majandus- ja ettevõtlusalast kompetentsust nõudvaid ülesandeid esmatasandi juhina või spetsialistina ettevõtte tegevusvaldkonnas: näiteks turundustegevus, müügi-, tootmis-, teenindus- või ostuprotsessi korraldamine. Ärikorralduse spetsialist on kaasatud ettevõtte juhtimistegevusse. Tema põhilised tööülesanded tulenevad ettevõtte tegevusvaldkonnast, vajadustest ning eesmärkidest. Ärikorralduse spetsialisti töös on olulised suhtlemis-, meeskonnatöö- ja juhtimisoskus. |
| Ettepanekud töö kirjelduse kohta |
| **A.2 Tööosad** |
| A.2.1 Müügi ja turunduse korraldamineA.2.2 Tootmise korraldamineA.2.3 Hanke- ja ostutoimingute korraldamineA.2.4 Klientide teenindamineA.2.5 MajandusarvestusA.2.6 Juhtimine |
| Ettepanekud tööosade kohta |
| **A.3 Kutsealane ettevalmistus** |
| Selle kutseala esindajatel on keskharidus, kutsekeskharidus, kutseeriharidus või kõrgem haridus või on kutseoskused omandatud töökohal. |
| Ettepanekud kutsealase ettevalmistuse kohta |
| **A.4 Enamlevinud ametinimetused** |
| Valdkonna esmatasandi juht, nt müügijuht, klienditeeninduse juht, projektijuht, büroojuht;valdkonna spetsialist, nt ostuspetsialist, müügispetsialist, tootmisspetsialist, teenindusspetsialist, tootmisspetsialist ning muud juhtide tegevust toetavad ametikohad. |
| Ettepanekud enamlevinud ametinimetuste kohta |
| **A.5 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks** |
| Regulatsioonid valdkonnas tegutsemiseks puuduvad. |
| **A.6 Tulevikuoskused** |
|  |
| Ettepanekud tulevikuoskuste kohta |

**B-osa**

**KOMPETENTSUSNÕUDED**

|  |
| --- |
| **B.1 Kutse struktuur** |
| Kutse taotlemisel tuleb tõendada kõik kompetentsid. |

|  |
| --- |
| **B.2 Ärikorralduse spetsialisti****üldoskused**  |
| Tegevusnäitajad: 1. valib asjakohase käitumis- ja väljendusviisi, kuulates partnerit ja esitades asjakohaseid küsimusi ning reageerides adekvaatselt saadud tagasisidele ja situatsioonile;
2. loob ja hoiab suhteid, väljendades oma seisukohti kindlalt, selgelt ja hinnanguvabalt, aktsepteerides enese ja teiste vajadusi;
3. valib edastamiseks olulise informatsiooni, analüüsides ja struktureerides erinevatest allikatest saadud teavet, tuginedes tõenditele ja faktidele;
4. tuleb toime pinge- ja konfliktsituatsioonidega, reageerides adekvaatselt ning lahendusele orienteeritult; tuleb toime ebaõnnestumiste ja kriitikaga;
5. teeb koostööd klientide ja kolleegidega, kaasab kolleege ja teisi partnereid aruteludesse, otsustamisesse, peab kinni ühistest reeglitest ja kokkulepitud põhimõtetest;
6. järgib võrdõiguslikkuse põhimõtteid, eetilisi tõekspidamisi ja ettevõtte väärtusi;
7. järgib jätkusuutlikku ja keskkonnasäästlikku mõtteviisi;
8. seab enesearendamisele eesmärgid, analüüsib ja arendab ennast sihipäraselt, otsides ja kasutades erinevaid õppimisvõimalusi;
9. hoiab töö ja eraelu tasakaalus ning hoolitseb oma tervise ja töövõime hoidmise eest;
10. töötab süsteemselt, organiseeritult ning tõhusalt; keskendub tulemustele ja isiklike tööeesmärkide saavutamisele;
11. kasutab igapäevatöös erialast tarkvara, valides olemasolevatest IKT vahenditest sobivaimad; kasutab digivahendeid vastavalt DigComp enesehindamise skaala iseseisva kasutaja tasemele (Lisa1);
12. kasutab korrektselt riigikeelt tasemel B2, kasutab vähemalt ühte võõrkeelt (soovitavalt inglise või vene keel) tasemel B1 (Lisa 2).
 |
| Ettepanekud üldoskuste kohta |

|  |
| --- |
| **B.3 Kompetentsid** |

**KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID**

|  |  |
| --- | --- |
| **B.3.1 Müügi ja turunduse korraldamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. määratleb klientide vajadused ja ootused ning kliendigrupid, pidades silmas ettevõtte eesmärke;
2. osaleb turunduskommunikatsiooni plaani koostamisel ja elluviimisel;
3. osaleb toote- ja teenusearendamise protsessides, arvestades turu arenguid, kliendi vajadusi ja ootusi;
4. uuendab turunduskanalites toodete ja teenuste teavet, müügi- ja turundusinfot jm, kasutades erinevaid andmeallikaid vastavalt ettevõtte vajadusele;
5. korraldab müügiprotsessi (sh eksport ja e-müük); valmistab ette, juhendab ja viib läbi tooteesitlusi, kliendikohtumisi ja messil osalemist;
6. valmistab ette pakkumusi ja müügilepinguid, arvestades ettevõtte vajadusi ja kokkuleppeid klientidega;
7. koondab andmed müügi tulemusnäitajate kohta müügianalüüsi koostamiseks, kasutades vastavat tarkvara;
8. koostab lühi- ja pikaajalise müügiprognoose, lähtudes ettevõtte eripärast ja ettevõtluskeskkonnast.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.2 Tootmise korraldamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad:1. selgitab välja tellimuste täitmiseks vajalike ressursside olemasolu, arvestades ettevõtte tööprotsessi, kasutades planeerimise tarkvara;
2. jälgib tootmisprotsessi kvaliteedinäitajaid ning teavitab parendustegevuste vajadustest vastavalt ettevõtte töökorraldusele;
3. osaleb tootmisprotsessi analüüside ja kokkuvõtete koostamisel vastavalt töökorraldusele ja etteantud mudelile;
4. koondab andmed tootmise tulemusnäitajate kohta ja teeb nendest kokkuvõtte;
5. analüüsib, hindab ja teeb ettepanekuid tootearenduseks ning uute toodete või teenuste turule toomiseks;
6. teeb ettepanekuid uuenduslike tehnoloogiate, meetodite ja arendustegevuste rakendamiseks.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.3 Hanke- ja ostutoimingute korraldamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. määratleb kliendi vajadused ja koostab hanke-ostuplaani ettevõtte strateegiat silmas pidades;
2. kaardistab potentsiaalseid tarnijaid ja analüüsib tarneturgu, koondab andmed ja teeb ettepanekuid parimate tarnijate leidmiseks;
3. koostab hankedokumente ja osaleb müügilepingute koostamisel, arvestades lepingu sõlmimisega seotud õiguslikke kohustusi;
4. korraldab hankeid ja läbirääkimisi tarnijatega;
5. jälgib ja prognoosib toodete nõudlust ja kasutamist vastavalt tootmis- või müügiplaanile, optimeerides tööprotsessi ja laovarud;
6. haldab laovarusid ja korraldab toodete õigeaegse olemasolu;
7. korraldab ja haldab tarneid ja teisi siseneva logistika toiminguid, järgides nõudeid dokumentatsioonile (sh rahvusvahelise kaubandusega seotud nõudeid ja tingimusi);
8. analüüsib ning hindab tarnijate võimekust ja lepingujärgsete kohustuste täitmist;
9. teeb ettepanekuid ostu- ja hankeprotsesside parendustegevusteks.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.4 Klientide teenindamine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. teenindab kliente ja hoiab kliendisuhteid, arvestades ettevõtte eesmärke ja klienditeeninduse põhimõtteid, kasutades erinevaid nõustamis- ja müügitehnikaid;
2. kogub ja analüüsib klientide tagasisidet;
3. käsitleb kliendi reklamatsioone, kaasates erinevaid osapooli;
4. koondab ja analüüsib protsessi- ja tulemusnäitajaid, teeb ettepanekuid klienditeeninduse parendamiseks.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.5 Majandusarvestus** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. koostab raamatupidamise alg- ja koonddokumente vastavalt raamatupidamise heale tavale ja õigusaktide nõuetele;
2. kogub sisendandmeid valdkondlike finantsplaanide ja eelarvete koostamiseks, lähtudes müügiprognoosist, ettevõtte eripärast ja ettevõtluskeskkonnast;
3. arvestab omahinna ja kujundab müügihinna, arvestades kuluelemente (sh tööjõukulu), ettevõtte kulustruktuuri ja turutingimusi;
4. analüüsib finantsaruandeid, hindab riske ja võimalusi ettevõtte edasises tegevuses.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |
| **B.3.6 Juhtimine** | **EKR tase 5** |
| Tegevusnäitajad: 1. seab eesmärke ja planeerib tegevusi, lähtudes ettevõtte strateegiast, ettevõtluskeskkonnast ja jätkusuutliku arengu põhimõtetest; koostab tegevuskava, arvestab riske ja võimalusi;
2. organiseerib ressursid (sh personal, töövahendid) ja loob tööprotseduurid oma töövaldkonna piires;
3. algatab tegevusi, kaasab, motiveerib ja toetab meeskonna liikmeid, arendades inimkeskset organisatsioonikultuuri;
4. kontrollib planeeritud tegevuste eesmärgipärast elluviimist, hindab tulemuste saavutatust vastavalt seatud standardile; teeb parendusettepanekuid.
 |
| Ettepanekud tööosa kohta |

**C-osa**

**ÜLDTEAVE JA LISAD**

|  |
| --- |
| **C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile** |
| 1. Kutsestandardi tähis kutseregistris
 | Täidab kutseregistri töötaja |
| 1. Kutsestandardi koostajad:
 | Ott Alemaa, Pilt ja Paber OÜKerttily Golubeva, Carlsberg Group BalticIndrek Jänes, Tallinna MajanduskoolIlle Kukk, Pärnumaa KutsehariduskeskusJane Mägi, Kuressaare Ametikool Henn Tarro, Võrumaa Kutsehariduskeskus |
| 1. Kutsestandardi kinnitaja
 | Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu |
| 1. Kutsenõukogu otsuse number
 |  |
| 1. Kutsenõukogu otsuse kuupäev
 |  |
| 1. Kutsestandard kehtib kuni alates
 |  |
| 1. Kutsestandardi versiooni number
 |  |
| 1. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)
 |  |
| 1. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)
 |  |
| **C.2 Kutsenimetus võõrkeeles** |
| Inglise keeles Business Administration Specialist, level 5 |
| **C.3 Lisad** |
| Lisa 1[Keele osaoskuste tasemekirjeldused](http://gofile.me/3oeTg/zr5Rxz9CG)Lisa 2 [DigComp](http://gofile.me/3oeTg/7VGjViYwu) enesehindamise skaala |