

Sekretär-juhiabi kursus. Õppekava

Täienduskoolitusasutuse nimetus	Koolituskeskus Reiting Reiting PR OÜ, reg nr 10023806	
Õppekava nimi	Sekretär-juhiabi kursus	
Õppekavarühm	Sekretäri- ja kontoritöö	
Koolituse kogumaht (akadeemilistes tundides)	Koolituse kogumaht kokku	194
	Sh auditoorne töö	135
	Sh praktika õppekeskkonnas	29
	Sh praktika töökeskkonnas	-
	Koolitaja poolt tagasisidestatav iseseisev töö	30
Õppekava koostamise alus	Kutsestandard Juhiabi, tase 6 kohustuslikud kompetentsid: B.3.1 Dokumentide haldamine ja arhiivitöö korraldamine B.3.2 Organisatsiooni töö- ja suhtekorralduse toetamine B.3.3 Projektijuhtimine	
Sihtgrupp	Kursus sobib inimestele, kes soovivad tööle asuda sekretäri, juhiabi või assistendina.	
Õppe alustamise tingimused	Keskharidus või sellega võrdsustatud haridustase. Arvuti kasutamise oskus tavakasutaja tasandil. Õppekeele oskus vähemalt B2 tasemel. Kursusel osaleja peavad olema algteadmised arvuti kasutamisest (orienteeruma arvuti failisüsteemis, oskama kasutada elektronposti teenust, käivitada erinevaid programme, avada faile jms) ning arvuti kasutamise võimalus iseseisvate tööde sooritamiseks.	
Õppe eesmärk	Kursuse eesmärk on anda praktilisi ja teoreetilisi teadmisi erialaseks tööks.	
Õpiväljundid	Koolituse läbinu: <ul style="list-style-type: none"> • järgib ametieetikat, etiketti ja suhtlemise häid põhimõtteid oma tööülesannete täitmisel; • oskab vormistada keeleliselt korrektseid haldusdokumente vastavalt standarditele ja asjaajamise heale tavale; • oskab korraldada dokumentide elukäiku vastavalt seadusandlusele ja organisatsiooni kehtestatud korrale; • teab kontoritarkvara programme ning sotsiaalmeedia rakendusi; • arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel; • teab töötamise seaduslikke aluseid; • teab projektijuhtimise etappe ja meetodeid; • teab kuidas ette valmistada ja protokollida koosolekuid. 	

<p>Õppesisu</p>	<p>Kursusel läbitavad teemad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sekretäride kutse-eetika. Sekretäritöö eetikakoodeks; • ettevõtluse alused; • etikett ja ettevõtte esindamine. Käitumine erinevates kultuurides. Kirjalike pöördumiste vormistamine, riietuse etikett töökohal, kohtumiste korraldamise hea tava; • tööalane korrektne eesti keel. Eesti õigekeele reegleid. Keeleabi. Kirjakeele normide uuendused. Sõnastus ja lausendusvead. Uudissõnad. • bürootöötajate arvutiõpe. MS Word. MS Excel. MS PowerPoint. Pilveteenused ning nende rakendused sekretäritöös. • dokumendihaldus. Dokumentide liigid ja dokumendihalduse vajadus. Dokumentide liigitamise põhimõtteid. Dokumentide koostamine ja vormistamine. Dokumentide säilitamine ja hävitamine. Dokumentide elukäigu korraldamine vastavalt organisatsioonis kehtestatud korrale. Dokumendihaldussüsteemi (DHS) töö põhimõtteid ja dokumendi- ja arhiivihaldust reguleerivad õigusaktid. Andmekaitse reeglid. • arhiivihaldus ja digitaalne arhiveerimine. Dokumentide (toimikud, sarjad) ettevalmistamine arhiivi andmiseks vastavalt õigusaktidele, juhistele ning organisatsioonis kehtestatud korrale. Dokumentide arvele võtmine ja otsing arhiivist. Dokumentide säilitamise nõudeid. Digitaalse arhiveerimise põhimõtted ja meetodeid. Dokumentide hävitamise nõuded. • raamatupidamise ja personalitöö algdokumentide põhinõuded. • meeskonnatöö. Eduka meeskonnatöö põhimõtted. Erinevate meeskonnaliikide dünaamika. Grupikäitumise põhimõtted. • koosolekute korraldamine ja protokollimine. Koosolekute sisuliselt ja tehniliselt ettevalmistamine, arvestades organisatsiooni võimalusi ja vajadusi. Koosoleku protokollide vormistamine. Koosoleku tulemuste hindamine ja järeltööd. • organisatsioonikultuur ja suhtekorraldus sekretäritöös. Kommunikatsiooni alused. Organisatsioonikultuuri mõiste ja olemus. • suhtlemis- ja koostööoskused. Eduka suhtlemise reeglid. Eneseväljenduse peamised põhimõtted. Kuulamistõkked ja eduka kuulamise reeglid. • konfliktijuhtimine ja läbirääkimised. Läbirääkimiste etapid ja strateegiad. Konfliktide tekkimise, kujunemise ja lahendamise üldised seaduspärasused. Konfliktide lahendamise strateegiad.
-----------------	---

<p>Õppesisu</p>	<ul style="list-style-type: none"> • tulemuslik turundamine sotsiaalmeedia kanalites. Sotsiaalmeedias turundamise töövõtteid ja võimalused. Sotsiaalmeedia toimingute mõõtmise võimalused. Ettevõtte positiivse kuvandi hoidmine. • tööõigus. Töötamise õiguslikud alused. Töösuhete alustamise, jätkamise ja lõpetamise dokumente koostamine ja vormistamine kooskõlas õigusaktidega. Isikuandmete konfidentsiaalsuse nõuded. • projekt organisatsiooni töös ja selle juhtimine. Projekti ja protsessijuhtimise erisused. Projekti etapid. Projekti eesmärk. Tegevuskava. Projekti riskid ja nende maandamise meetmed. Peamised projektide rahastusallikad. • eduka kliendisuhtluse ja müügi võtmetegevused. Teenindaja rolli ettevõtte esindajana. Erinevad kliendid ja nende ootused. Müügimeeskonna toimimise põhimõtted. Kliendisuhete loomine ja hoidmine. Kliendi rahulolu kujunemise tegurid ning rahulolu mõõtmise põhimõtteid. • mõjusa e-kirja ja müügipakkumise koostamine. E-kirja kirjutamise põhieeglid. E-kirja atraktiivsemaks muutmine. Müügipakkumise koostamine vastavalt sihtgrupile. • kõnekunst ja meedia suhtlus. Veenev ja enesekindel kõne. Korrektne suhtlus sise- ja välisklientidega. Esinemisärevusega toimetulek.
<p>Õppemeetodid</p>	<p>Interaktiivne loeng, grupiarutelud, praktilised tööd, juhtumianalüüsid, iseseisev töö</p>
<p>Iseseisev töö</p>	<p>Iseseisva tööna koostatakse ja vormindatakse erinevaid ettevõtte siseseid dokumente arvutil, harjutatakse MS Exceli funktsioone, lahendatakse koolitaja poolt edastatud teemakohaseid praktilisi ülesandeid.</p>
<p>Õppematerjalide loend</p>	<p>Koolitusel osalejad saavad paberikandjal ja/või elektroonselt jaotusmaterjalid, mis on koostatud koolitaja poolt vastavalt õppesisu teemadele kõikide teemade kohta. Jaotusmaterjalid sisaldavad harjutusülesandeid, mida on võimalik peale koolituse lõppu kasutada õpitu kordamiseks ning oma teadmiste iseseisvaks edasiarendamiseks. Jaotusmaterjalid on osalejatele tasuta.</p>
<p>Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid</p>	<p>Õpingute lõpetamise eeltingimuseks on:</p> <ul style="list-style-type: none"> • osavõtt vähemalt 80% auditoorsetest tundidest; • praktiliste ülesannete sooritamine ja grupitöodes osalemine tunnis. <p>Hindamismeetodid ja –kriteeriumid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õpiväljundeid hinnatakse läbi praktiliste ülesannete lahendamise vastavalt koolitaja poolt püstitatud hindamiskriteeriumitele. Hindamiskriteeriumid tulenevad seadusandluses nõuetest; • koolituse jooksul kasutatakse läbivalt kujundavat hindamist; • seatud õpiväljundeid hinnatakse teemapõhiselt.

Nõuded õpingute lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid	Seatud õpiväljund	Hindamis-meetod	Hindamiskriteerium
	<ul style="list-style-type: none"> järgib ametieetikat, etiketti ja suhtlemise häid põhimõtteid oma tööülesannete täitmisel; arvestab oma töös klienditeeninduse põhimõtteid sise-, välis-, erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientidega suhtlemisel; 	praktiline töö	Lahendab gruppitööna erinevaid teenidussituatsioone, lähtudes ametieetikast, klienditeeninduse põhimõtetest ja etiketi nõuetest
	<ul style="list-style-type: none"> oskab vormistada keeleliselt korrektseid haldusdokumente vastavalt standarditele ja asjaajamise heale tavale; oskab korraldada dokumente elukäiku vastavalt seadusandlusele ja organisatsiooni kehtestatud korrale; 	praktiline töö	Koostab erinevaid dokumente. Esitatud dokumendid vastavad EVS882-1:2013/AC:2015 standardile. Korraldab dokumentide elukäigu vastavalt seadusandlusele ja näidisettevõttes kehtestatud korrale
	<ul style="list-style-type: none"> teab kontoritarkvara programme ning sotsiaalmeedia rakendusi; 	praktiline töö	Rakendab arvutiprogramme haldusdokumentide koostamisel ja vormindamisel ning koostab ühe võimaliku postituse sotsiaalmeedias
	<ul style="list-style-type: none"> teab töötamise seaduslikke aluseid; 	situatsioon-ülesande lahendamine gruppitööna	leiab sobiva töösuhet reguleeriva seaduse ja põhjendab valikut
	<ul style="list-style-type: none"> teab projektijuhtimise etappe meetodeid; 	test	Oskab nimetada vähemalt 5 etappi ja 2 juhtimise meetodit
	<ul style="list-style-type: none"> teab kuidas ette valmistada ja protokollida koosolekuid 	praktiline töö	koostab protokollide näidise ja analüüsib koosoleku eel- ja järeltöö vajadust
	<p>Kõik ülesanded peavad olema sooritatud vastavalt seadusest tulenevatest nõuetest ning saanud koolitajalt positiivse hinnangu. Hindamine on mitmeeristav.</p>		

Kursuse läbimisel väljastatav dokument (tunnistus või tõend).	<ul style="list-style-type: none">• Tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.• Tõend juhtudel, kui õpiväljundid jäid omandamata kuid õppija võttis osa õppetööst või kui õppija osales õppetööl osaliselt. Tõend väljastatakse vastavalt osaletud kontakttundide arvule
Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- ja töökogemuse kirjeldus.	Kõik koolitajad omavad kõrgharidust, töökogemust õpetatavas valdkonnas ja täiskasvanute koolitamise kogemust. Koolitajate lühitutvustusi on võimalik lugeda kodulehelt konkreetse koolituse toimumise juures.
Õppemaksu tasumise kord ja tähtaeg	http://www.reiting.ee/oppemaksu-tasumine-ja-tagastamine
Õppekorralduse alused	https://www.reiting.ee/oppekorraldus
Vaidluste lahendamise kord	Vaidlused lahendatakse kokkuleppe teel. Kui kokkulepet ei saavutata, lahendatakse vaidlused Tartu Maakohtus.
Õppekeskkonna kirjeldus	https://www.reiting.ee/koolitusruumid-ja-oppekeskkond
Kvaliteedi tagamise tingimused ja kord	http://www.reiting.ee/kvaliteedi-tagamise-alused
Õppekava kinnitamise aeg:	13.06.2017, õppekava uuendatud 20.08.2019; 04.2021; 08.2022