



## Täienduskoolituse õppekava Sekretäri- ja ametnikutöö valdkonna kutseõpetajate täienduskoolitus

**Koolituse läbiviija:** Tallinna Majanduskool

**Koolitusprogrammi juht/kontaktisik:** Janne Kerdo, sekretäri- ja ametnikutöö osakonna juhataja, 650 7868, [janne.kerdo@tmk.edu.ee](mailto:janne.kerdo@tmk.edu.ee)

**Sihtrühm:** Sekretäri- ja ametnikutöö valdkonna kutseõpetajad

**Koolituse toimumise asukoht:** Tallinna Majanduskool (Tammsaare tee 147, Tallinn)

**Koolituse eesmärk:** Sekretäritöö ja dokumendihalduse valdkonna kutseõpetajate professionaalse arengu toetamine.

**Koolituse lühikirjeldus:** Täienduskoolituse õppekava koosneb kahest moodulist, mis on üksteisest sõltumatud, st mooduleid on võimalik läbida ühekaupa.

### **Koolituse maht ja õppetöö korraldus:**

Koolituse maht on 80 tundi, millest 60 tundi on kontaktõpe ja 20 tundi iseseisev töö. Koolitus viiakse läbi kahepäevaste koolitustsükklitena:

23.-24. august 2007

20.-21. september 2007

18.-19. oktoober 2007

22.-23. november 2007

24.-25. jaanuar 2008

### **Õpikeskkond:**

Täienduskoolituse läbiviimiseks on Tallinna Majanduskoolis kasutada kaasaegne õpikeskkond: kõigis õpperuumides on grafoprojektor, statsionaarne interneti ühendatud arvuti koos videoprojektoriga. Samuti on võimalik kasutada dokumendikaamerat ja SMART-tahvleid. Töötab eraldi paljuduskeskus, kus on võimalik paljundada õppematerjale.

Kooli raamatukogu on muutunud oluliseks infokeskuseks nii õppuritele kui õpetajatele. Kooli raamatukogu ülesandeks on toetada oma tegevusega õppetööd ning kooli üldist arengut, komplekteerides õppe- ja teaduskirjandust lähtuvalt kooli õppekavadest. Raamatukogu fondis on üle 23 000 teaviku. Kogu laenutustegevus toimub elektrooniliselt. 2007. aasta aprillist on võimalik kasutada EBSCO andmebaase (<http://www.tmk.edu.ee/37721>).

Kooli arvutid (kokku üle 300) on ühendatud Interneti, infovahetuse stabiilsuse tagavad 5 serverit. Kõik arvutid on varustatud litsentseeritud või vabavaralise tarkvaraga. Aadressilt <http://materjalid.tmk.edu.ee> on kättesaadavad TMK õpetajate elektroonilised õppematerjalid.

Koolil on olemas 250-kohaline õpilaskodu. Õpilaskodus on olemas nn külalistetoad, kus on võimalik majutada täienduskoolitusest osavõtjaid.

Täienduskoolituse osavõtjaid on võimalik toitlustada kooli sööklas ja kohvikus.

Õppekava sisu  
**MOODUL 1**

Mooduli nimetus: <u>Dokumendi- ja arhiivihaldus ning sekretäritöö</u>		
Mooduli eesmärk: Anda süvendatud teadmised dokumendi- ja arhiivihalduse ning sekretäritöö kaasaegsetest suundumustest		
Teemad ja märksõnad	Maht	Lektorid
<p><i>I päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sekretäritöö</b> Sekretäritöö areng, sekretäritöö spetsiifika, kutsesüsteem, kutsenõuded, sekretäritöö eetika, sekretäritöö korraldus</li> <li><b>Etikett</b> Organisatsiooni ürituste korraldus, vastuvõtud; sekretär organisatsiooni ürituste korraldajana; korrektse rõivastumise reeglid; õnnitlus- ja kaastundevalduste, tänukirjade koostamine.</li> </ul>	<p>2</p> <p>4</p>	<p>Sirje Orvet (EAJÜ)</p> <p>Tiina Tšatšua (EBS)</p>
<p><i>II päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Õiguskeskkond</b> Dokumendihaldust reguleerivad riiklikud õigusaktid, standardid. Paber kandjal ja elektrooniliste dokumentide spetsiifika. Autentsus ja turvalisus.</li> <li><b>Organisatsiooni sisesed õigusaktid</b> Dokumentide liigitusskeemi koostamine, asjaajamiskord</li> </ul>	<p>4</p> <p>2</p>	<p>Kädi Riismaa (Riigikantselei)</p> <p>Tiiu-Reet Körven (EJAÜ, TTÜ)</p>
<p><i>III päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Töövood</b> Dokumentide loomisprotsessid, dokumendimallide loomine</li> <li><b>Dokumendihaldussüsteemide juurutamine</b> Dokumendisüsteemi juurutamine organisatsioonis (ISO 15489). Funktsionaalsusnõuded.</li> </ul>	<p>4</p> <p>2</p>	<p>Veiko Berendsen (EVS TK 22)</p> <p>Veiko Berendsen (EVS TK 22)</p>
<p><i>IV päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Infohalduse korraldus</b> Infohalduse korralduse vajadus, sekretäri roll infohalduse korraldusel</li> <li><b>Digitaaldokumendid</b></li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Raivo Ruusalepp (Eesti Äriarhiiv OÜ)</p> <p>Raivo Ruusalepp (Eesti</p>

<p>Digitaalandmekandjad, vormingud, metaandmed dokumendihalduses</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Digitaalarhiivindus</b></li> </ul> <p>Digitaalarhiivindus meil ja mujal, suundumused, plussid, miinused</p>	3	<p>Äriarhiiv OÜ)</p> <p><b>Raivo Ruusalepp (Eesti Äriarhiiv OÜ)</b></p>
<p><i>V päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumendihaldussüsteemid</b></li> </ul> <p>Erinevate dokumendihaldussüsteemide tutvustamine</p>	6	<p>Koostööpartnerid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interinx OÜ</li> <li>- Microlink Eesti AS</li> <li>- Webware OÜ</li> </ul>
<p><b>Iseseisva töö kirjeldus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dokumendimalli koostamine</li> <li>- dokumendi loomisprotsesside koostamine</li> <li>- kasutajaloo koostamine dokumendihaldussüsteemis</li> <li>- dokumendiliigitusskeemi koostamine</li> <li>- dokumendisüsteemi kirjeldus</li> </ul>		
<p><b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laanemäe, A. Eetika alused. TTÜ Kirjastus, 2000.</li> <li>2. Meel, M. Sissejuhatus ärieetikasse. Tallinn: Külim, 2003.</li> <li>3. Pojman, L. Eetika. Tallinn: Eesti Keele SA, 2005.</li> <li>4. Taylor, C. Autentsuse eetika. Tallinn: Hortus Litterarum, 2000.</li> <li>5. Tuulik, M. Eetika ja moraal. Tallinn: Ilo, 2002</li> <li>6. Eesti Juhi Abi Ühingu liikme eetikakoodeks: <a href="http://www.juhiabiyhing.ee">www.juhiabiyhing.ee</a></li> <li>7. . Asjaajamist reglementeerivad riiklikud normdokumendid (Digitaalallkirja seadus, Avaliku teabe seadus, Arhiivieeskiri, Märjukirjale ja selgitustaotsusele vastamise seadus. jne).</li> <li>8. Körven, T.R. Dokumendihaldus. Tallinn, Külim, 2006.</li> <li>9. Rahvusarhiivi juhised ja Riigikantselei juhendmaterjalid Dokumendihalduse ABC; Asjaajamise ja arhiivitöö kontrollimine siseauditi käigus; Digitaalse info hoidmine CD-Ril; Digitaalse info hävitamine. <a href="http://www.ra.ee/juhised/">http://www.ra.ee/juhised/</a>; Digitaalse dokumendihalduse korraldamine. Koolitusprogrammi õppematerjal. <a href="http://www.atak.ee">http://www.atak.ee</a>; Nõuded elektrooniliste dokumendihaldussüsteemide funktsionaalsusele <a href="http://www.riigikantselei.ee/dokumendihaldus">http://www.riigikantselei.ee/dokumendihaldus</a>; Dokumentide näidisloetud <a href="http://www.riigikantselei.ee/dokumendihaldus">http://www.riigikantselei.ee/dokumendihaldus</a>. Dokumendihalduse ABC õppeprogramm</li> <li>10. Standardid: EVS-ISO 15489-1:2004. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendihaldus (Osa 1: Üldnõuded ja EVS -ISO/TR 15489-2:2004. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendihaldus. Osa 2: Juhised); EVS 882-1:2006. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1: Kiri.</li> <li>11. Kallast, M. Käitumise kuldvara ametis, seltskonnas, riietus ja suhtlemine.</li> <li>12. Sekretäri kutsestandardid I, II, Juhiabi III-IV</li> <li>13. Äripäeva kirjastus- Juhiabi käsiraamat</li> </ol>		

### Mooduli õpitulemused :

Koolituse lõpus osaleja:

- on omandanud teadmised kaasaegsest dokumendihalduse õiguskeskkonnast, organisatsiooni dokumendisüsteemi väljaarendamise võimalustest, arhiivihaldusest;
- teab dokumendihalduse eest vastutava isiku vastutuse määra dokumendihalduse korraldamisel organisatsioonis
- oskab kasutada dokumendihalduse valdkonna õigusakte ja standardeid;
- orienteerub dokumendihalduse õiguskeskkonnas;
- oskab koostada dokumendisüsteemi alusdokumente: asjaajamiskord ja dokumentide loetelu (dokumendiliigitusskeem);
- oskab luua erinevaid dokumendimalle, menetleda süstematiseerida, säilitada, arhiveerida dokumente; teostada ja korraldada dokumendihaldust läbi dokumendi elukäigu;
- on omandanud teadmised kaasaegsest sekretäritööst
- oskab koostada sekretäri ametijuhendit koostamine, koordineerida infovahetust, korraldada; koosolekuid, ametikohtumisi, vastuvõttusid
- tunneb erinevaid dokumendihaldussüsteeme ja andma neile hinnangu
- suudab nõustada asjaajamise ja arhiivialastes küsimustes

## MOODUL 2

Mooduli nimetus: Õigusõpetus, juhtimine, klienditeenindus, avalikkussuhted

Mooduli eesmärk:

Süvendada kutseõpetajate teadmisi tööõigusest, personalitöö dokumentidest, juhtimisest, suhtekorraldusest organisatsioonis ning kaasaegsest bürootööst

Teemad ja märksõnad	Maht	Lektorid
<i>1 päev</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tööõigus</b> Õiguskeskkond, üksikaktid; töölepingu sõlmimine ja vormistamine, poolte õigused ja kohustused; töölepingu lõpetamine;</li> </ul>	2	Hille Raud (SA Õigusteenuste Büroo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avalik teenistus</b> Personalitöö dokumenteerimine avaliku teenistuse seaduse alusel. Avaliku teenistuja ja ametniku mõiste. Ametniku teenistusse võtmine.</li> </ul>	2	Hille Raud (SA Õigusteenuste Büroo)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Personalitöö dokumendid</b> Dokumendid tööle vormistamisel, töösuhte lõpetamisel (avaldus, ametijuhend, CV, äraütlemiskiri, soovituskiri)</li> </ul>	2	Hille Raud (SA Õigusteenuste Büroo)

<p><i>II päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Juhtimine</b> Organisatsioonilise käitumise mõiste, käsitlusviisid ja mudelid. Inimese individuaalsus, rollid, staatus, motivatsioon, töörahulolu, osalusdemokraatia. Rühm ja selle tunnused, rühmaprotsessid, rühmatöö kasutamine ja juhtimine, formaalsed ja informaalsed rühmad. Meeskonnatöö. Kaasaegsed juhtimisteooriad. Juhtimisfunktsioonid.</li> </ul>	6	Laine Simson (Regulus Consult OÜ)
<p><i>III päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suhtekorraldus</b> Suhtekorralduse olemus ja areng. Suhtekorraldus kui organisatsiooni juhtimisfunktsioon. Sisekommunikatsiooni strateegiad, taktikad. Organisatsiooni suhtekorraldus ja kommunikatsioonisihtrühmad. Meediasuhted (meediavalik, planeerimine, tehnikad, suhted ajakirjandusega). Pressiteade. Pressikonverents, брифing, nende korraldamine. Meediamonitoring.</li> </ul>	6	Laine Simson (Regulus Consult OÜ)
<p><i>IV päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Klienditeenindus</b> Suhtlemist mõjutavad tegurid. Suhtlemisvahendid: verbaalne (suuline ja kirjalik) ja mitteverbaalne suhtlemine. Suhtlemis- ja kehtestamis- oskused. Konflikti juhtimine. Koostööle suunatud probleemi lahendamine. Karjääri arendamine. Lähisuhted. Psühhohügieen (isiklik toimetulek): stressi juhtimine, tööstress ja läbipõlemine.  Teeninduse mõiste ja olemus. Klienditeenindaja teadmised, oskused, isiksuseomadused. Teenindaja rollid ja vastavad ootused. Levinumad nõuded teenindajale ja teenindaja rängemad eksimused. Õige teeninduslik hoiak. Suhtlemistasandid klienditeeninduses. Kliendi ja teenindaja õigused. Klientide vajadused Pretensioonide ja kaebuste käsitlemine, reageerimine tundeavaldustele (kiitus, kompliment). Konfliktide vältimine ja lahendamine Toimetulek eriolukordades (rööv, pommiähvardus). Telefonisuhtlus.</li> </ul>	6	Laine Simson (Regulus Consult OÜ)
<p><i>V päev</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kaasaegne bürootöökorraldus</b> Õppepäev erinevates büroofirmades</li> </ul>	6	Janne Kerdo (TMK), bürootarkvarafirmad (koostööpartnerid)

<b>Iseseisva töö kirjeldus:</b> Õpimapi koostamine
<b>Soovituslikud materjalid ja kirjandus iseseisvaks tööks:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Valdkonna alased õigusaktid</li><li>2. Alas, R., Juhtimise alused, Külim, 2001.</li><li>3. Alas, R., Strateegiline juhtimine, Külim, 2001.</li><li>4. Robbins, S.P., Organizational Behavior, 9<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall International, Inc 2001.</li><li>5. Siimon, A., Ajajuhtimine, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2001.</li><li>6. Türk, K., Eestvedamine, Tartu Ülikooli Kirjastus, 2001.</li><li>7. Vadi, M., Organisatsioonikäitumine, Tartu Ülikooli Kirjastus 2001.</li><li>8. Vadi, M., Juhtimisteooria ja –praktika sünergia organisatsioonides, TÜ Kirjastus 2004</li><li>9. Peterson, M. Suhtekorraldus. Tallinn: Külim, 1998.</li><li>10. Suhtekorralduse käsiraamat. Äripäeva Kirjastus, 1998.</li><li>11. Anderson, K., Zemke, R. Tippteenindaja raskused ja röömud 2003</li><li>12. Baker, A. Ajurünnakuks valmistumine. TEA 1999</li><li>13. Leigh, A. Maynard, M. Täiuslik esinemine. TRAVON 1998</li><li>14. Morrison, T., Conaway, W., Borden, G. Maailma äri ja kultuuri käsiraamat</li><li>15. Pease, A. Kehakeel. Ersen 2001</li></ol>
<b>Mooduli õpitulemused</b> Koolituse lõpus osaleja: <ul style="list-style-type: none"><li>• on omandanud teadmised tööandja tegevusega seotud õigusaktidest; üksikaktide menetlemisest ja vormistamisest; töölepingu sõlmimisest, vormistamisest ja lõpetamisest;</li><li>• teab kaasaegseid organisatsiooni- ja juhtimisteooriad, motivatsiooni olemust ja inimese käitumise mõjutamise viise;</li><li>• teab positiivse mulje loomise tähtsust; enesekehtestamise võimalusi, meeskonna töö iseärasusi ja tähtsust, konfliktide lahendamise võimalusi;</li><li>• teab suhtekorralduse olemust organisatsioonis, avaliku suhtlemise erinevaid vorme ja sisekommunikatsiooni olemust organisatsioonis</li><li>• oskab koostada organisatsiooni siseseid õigusakte (käskkiri, korraldus), töölepinguid, personalidokumente ning neid täita</li><li>• oskab analüüsida organisatsioonikäitumise ja juhtimise probleeme;</li><li>• oskab tegutseda erinevates teenindus-situatsioonides ja erinevate klientidega;</li><li>• oskab koostada pressiteadet ja aidata kaasa pressikonverentsi korraldamisele;</li><li>• oskab kasutada erinevaid bürootehnika- ja vahendeid</li></ul>

**Nõuded koolituse lõpetamiseks:** Iga moodul loetakse sooritatuks, kui õppija on osalenud kontaktpäeval ja teostanud iseseisva töö.

Iga mooduli läbimise kohta antakse Tallinna Majanduskooli tunnistus.

#### **Kavandatud tagasiside/koolituse hindamise protseduur**

Kõik täienduskoolitustel osalejad täidavad koolituse kohta tagasiside lehe, kus olulisemateks hinnangukriteeriumiteks oleks koolituse kvaliteedi seotud aspektid nagu koolituseesmärkide täitmine, hinnangud õppematerjalide ja koolitajate kohta, võimalus kasutada omandatud teadmisi ja oskusi edaspidises töös, muud soovituslikud aspektid. Pärast tagasiside kogumist toimub tulemuste analüüs ja võrdlemine lähtuvalt püstitatud eesmärkidest.

***Selgituseks:** Projekti "Kutseõpetajate väljaõppe ja täienduskoolituse süsteemi arendamine" tegevus toimub perioodil 10.2005- 06.2008. Projekti toetab Euroopa Sotsiaalfond ning Haridus- ja Teadusministeerium. Projekti üks tegevus on täienduskoolituse korraldamine kutseõpetajatele, praktikajuhendajatele ning õppejõududele..*