

APSTIPRINĀTS
ar Izglītības un zinātnes ministrijas
2003.gada 8.septembra
rīkojumu Nr.424

PROFESIJAS STANDARTS

Reģistrācijas numurs PS 0201

Profesija

Biroja administrators

Kvalifikācijas līmenis

4

Nodarbinātības apraksts

Biroja administrators koordinē un vada uzņēmuma (iestādes, organizācijas u.c.) biroja darbu: organizē informācijas apriti, nodrošina informācijas sagatavošanu, pārzina uzņēmuma dokumentāciju, identificē un formulē problēmu, konsultē vadību par iespējamiem risinājumiem, piedalās projektu izstrādāšanā un koordinēšanā, kontrolē un saskaņo darbu izpildes termiņus; pārstāv uzņēmumu (iestādi, organizāciju u.c.) sadarbībā ar partneriem un klientiem; veic līdzīga satura uzdevumus; vada citus darbiniekus.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Uzņēmuma iekšējās un ārējās komunikācijas aprites organizēšana.	<ol style="list-style-type: none">1.1. Pilnībā pārzināt uzņēmuma produktus/ pakalpojumus.1.2. Pārzināt uzņēmuma struktūru, to pakārtotību un darbinieku darba pienākumus.1.3. Nodrošināt gan ienākošās, gan iekšējās informācijas apriti starp uzņēmuma struktūrām, darbiniekiem un administrāciju, izmantojot dažādus informācijas nodošanas kanālus.1.4. Pārzināt un prast lietot tehnoloģijas, kas nodrošina optimālu informācijas apriti gan ar uzņēmuma darbiniekiem, gan klientiem un potenciālajiem klientiem.1.5. Pārzināt uzņēmumam svarīgākos ārējos informācijas ieguves avotus, prast korekti komunicēt ar tiem, nodrošināt uzņēmuma darbību ar nepieciešamo ārējo informāciju savas kompetences ietvaros.1.6. Būt informētai par dažādu institūciju esošo un iespējamo sadarbību ar uzņēmumu.1.7. Nodrošināt un koordinēt informācijas apmaiņu savas kompetences ietvaros.1.8. organizēt sapulces un sēdes uzņēmumā, kā arī uzņēmuma pārstāvju un klientu tikšanās, nodrošinot dalībniekus ar nepieciešamo informāciju pirms, pēc, kā arī sanāksšanas laikā un nepieciešamības gadījumā protokolē sēdi vai sanāksmi, nodrošina ar pieprasītajiem tehniskajiem līdzekļiem (tāfeli, kodoskopu, projektoru, ekrānu, datoru utm.), kā arī uzņemas sarunu tulkošanu savu iespēju robežās.
2. Klientu apkalpošanas uzraudzīšana.	<ol style="list-style-type: none">2.1. Pārzināt uzņēmuma darbinieku un struktūrvienību atbildību un būt informētai par iespējām ar tām sakontaktēt klientu vai jebkuru apmeklētāju.2.2. Prast lietot uzņēmuma iekšējo telekomunikāciju tīklu.2.3. Izprast katras telefonsarunas un klātienes kontakta nozīmīgumu uzņēmuma darbībā.2.4. Prast vadīt sarunu, īpaši – telefonsarunu, atbilstoši uzņēmuma kvalitātes standartam jeb lietišķas sarunas kultūrai.2.5. Būt kompetentai katrā sarunā un īstenot uzņēmuma mērķus un misiju.
3. Sarakstes organizēšana un uzraudzīšana.	<ol style="list-style-type: none">3.1. Sagatavot atbildi iesniegumiem, sūdzībām, priekšlikumiem, saskaņā ar spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem savas kompetences ietvaros.3.2. Noformēt dokumentus, izmantojot biroja tehniku. Pārzināt komunikāciju tehnoloģiju iespējas saziņas, kā arī dokumentu gatavošanas un glabāšanas procesos. Sekot biroja darbam nepieciešamo tehnoloģiju attīstībai savas kompetences ietvaros un piedāvāt jaunus risinājumus uzņēmuma administrācijai.3.3. Izstrādāt uzņēmuma lietu nomenklatūru, uzskaiti un reģistrēšanu.3.4. Pārraudzīt saņemtās, nosūtāmās un iekšējās aprites dokumentu uzskaiti un reģistrēšanu.3.5. Darboties atbilstoši uzņēmuma lietvedības instrukcijai, amata aprakstam uzņēmumā, izmantot uzņēmuma dokumentu

	<p>veidlapas un to aizpildīšanas paraugus.</p> <p>3.6. Nodrošināt dokumentu un informācijas piegādāšanu adresātam, izmantojot biroja tehniku, sakaru līdzekļus un dažādu uzņēmumu informācijas izplatīšanas pakalpojumus. Ieviest jauninājumus.</p> <p>3.7. Sekot sarakstes atgriezeniskajai saitei.</p> <p>3.8. Organizēt un vadīt uzņēmuma arhīva darbu.</p>
4. Problēmas identificēšana un formulēšana.	<p>4.1. Pārzināt uzņēmuma (iestādes, organizācijas) darba specifiku.</p> <p>4.2. Apzināties iekšējās un ārējās komunikācijas riskus, kā arī sociālos riskus uzņēmumā.</p> <p>4.3. Atpazīt problēmu, nosaukt to, kā arī saskatīt tās rašanās cēloņus.</p> <p>4.4. Par problēmu sniegt informāciju vadībai, kā arī savas kompetences ietvaros sagatavot priekšlikumus tās risināšanai.</p> <p>4.5. Iesniegt vadībai visu iespējamo uzskatāmo, dokumentāli u.c. veida informāciju par problēmas rašanās cēloņiem, attīstību, sekām.</p>
5. Dalība projektu izstrādāšanā un koordinēšanā.	<p>5.1. Piedalīties projektu izstrādāšanas darba grupās, iesniegt priekšlikumus, viedokļus, vērtējumu u.c. informāciju par katru projekta darba posmu savas kompetences ietvaros.</p> <p>5.2. Pārzināt uzņēmumā izstrādātos projektus, iepazīties ar dokumentāciju.</p> <p>5.3. Savas kompetences ietvaros sekot projektu norises gaitai, koordinēt to.</p> <p>5.4. Uzraudzīt projektu realizācijas gaitu, sekot darba izpildes termiņiem.</p> <p>5.5. Nodrošināt kvalitatīvu informācijas apriti starp diviem vai vairākiem projekta dalībniekiem un iesaistītajām personām.</p> <p>5.6. Informēt vadību un/vai projekta vadītāju par projekta izpildes darbu.</p> <p>5.7. Noformēt un veikt pasūtījumus projektu realizācijas vajadzībām, noformēt līgumus un citus pavaddokumentus.</p> <p>5.8. Kārtot projektu dokumentāciju, sagatavot atskaites gan uzņēmuma administrācijai, gan citām institūcijām.</p>
6. Uzņēmuma pārstāvēšana	<p>6.1. Pārstāvēt uzņēmumu un tā intereses lietišķās tikšanās.</p> <p>6.2. Sagatavoties un palīdzēt sagatavoties lietišķai tikšanai vadībai un/vai citam uzņēmuma pārstāvim jebkurā jautājumā savas kompetences ietvaros.</p> <p>6.3. Sarunās ar klientiem, izzināt klienta vajadzības un/vai problēmas un piedāvāt tām risinājumu savas un uzņēmuma kompetences ietvaros.</p> <p>6.4. Sarunās ar darījuma partneriem, sniegt patiesu, korekti un viegli saprotamu informāciju par uzņēmumu, ievērot konfidencialitāti, diplomātiju un toleranci, sarunas gaitu vērst uz uzņēmuma un sadarbības attīstību.</p> <p>6.5. Jebkurā sarunā un darbībā izrādīt lojalitāti pārstāvētajam uzņēmumam.</p> <p>6.6. Ievērot lietišķo etiķeti un ētikas normas.</p>

Īpašie faktori, kas raksturo darba vidi:

- Organizatoriskie – darbu veic individuāli vai darba grupas sastāvā.
- Darba grupas sastāvā var vadīt arī citus otrā, trešā vai ceturtā līmeņa darbiniekus.

Īpašas prasības uzdevumu veikšanai – nav

Prasmes

Kopīgās prasmes nozarē	Specifiskās prasmes profesijā	Vispārējās prasmes/spējas
<ul style="list-style-type: none"> • Spēja organizēt savu un citu darbu. • Organizatoriskas spējas un prasmes. • Prast pieņemt lēmumus. • Organizācijas, tirgus un indivīdu psiholoģijas pazīšana. • Prasmīga gan mutvārdu, gan rakstu latviešu valodas pielietošana. • Komunicēšanās prasme svešvalodā. • Prasme saskatīt nepieciešamību optimizēt biroja darba procesus (īpaši izmantojot elektronisko tehnoloģiju priekšrocības). • Pārzināt un vispusīgi prast lietot datorresursus un sekot to attīstībai. • Ievērot iekšējās kārtības un darba drošības noteikumus. • Noteikt prioritātes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informācijas ieguves veidu, avotu un metožu pārzināšana un prasme tos lietot. • Augsts sarunu organizēšanas kultūras un vadīšanas līmenis. • Analītiskas spējas. • Argumentācija. • Globāls skatījums uz uzņēmuma darbiem un precīzs, sakārtots izpildījums. • Veikt darbu patstāvīgi, plānojot un nosakot termiņus sev. • Orientēšanās komercdarbības tiesiskajos pamatjautājumos 	<ul style="list-style-type: none"> • Labas saskarsmes (komunikācijas) spējas un nemitīga to izkopšana. • Spēja būt uzņēmīgam un neatlaidīgam darbā. • Prasme ievērot kārtību, secību, hierarhiju. • Diplomātijas pielietošana, konfidencialitātes nodrošināšana. • Lietišķās etiķetes izjūta un pielietošana.

Zināšanas

Zināšanas	Zināšanu līmenis		
	Priekšstats	Izpratne	Lietošana
Datorzinības			
Latviešu valodas kultūras jautājumi			
Biznesa angļu valoda			
Tiesību zinātne			
Mārketing			
Saskarsmes psiholoģija			
Lietišķā etiķete			
Lietvedība un arhīvs			
Internets un prezentācijas dokumenti			
Projektu sagatavošana un vadīšana			

Uzņēmējdarbība			
Grāmatvedība			
Ekonomika			
Organizāciju psiholoģija			
Profesionāla klientu apkalpošana			
Ātrdrukāšana			
Biroja darba organizēšana un vadība			
Arodveselība un aizsardzība			

Profesijas standarta izstrādes darba grupas sastāvs:

- Dainis Locāns, Latvijas Biznesa konsultantu asociācijas izpilddirektors;
- Ēriks Posipaiko, Latvijas Mazo un vidējo uzņēmumu konfederācijas projektu vadītājs;
- Anda Jēgere, SIA “Latvijas Uzņēmējdarbības un menedžmenta akadēmija” prezidente;
- Evija Ezera, Biznesa vadības koledžas direktora vietniece;
- Andris Lembergs, SIA “Lukss ID” tirdzniecības menedžeris.

Profesijas standarta eksperti:

- E.Vasermanis, LU Ekonomikas un vadības fakultātes dekāns, profesors;
- T.Osipova, BO VAS “Latvijas pasts” personāla daļas vadītāja.