

KUTSESTANDARD

07-24052007-03/3

TANKLA MÜÜJA-OPERAATOR I, II

ENERGEETIKA, MÄE- JA KEEMIA TÖÖSTUSE KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine”

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsioonisüsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid tankla müüja-operaatori I ja II kutsekvalifikatsioonile

Kutsestandardi kavandi koostas Energeetika, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Ants Kirikal	Pakterminal AS
Heli Väinoja	SGS Eesti AS
Sirje Arus	Tehnilise Järevalve Inspektsioon
Jüri Võrk	Eesti Kütusefirmade Ühing
Toomas Saks	Eesti Õliühing
Aivar Räim	Alexela Oil AS

Ajavahemikus 28.10.-5.11.2003 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, kuhu kaasati 25 ettevõtte esindajad.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev tankla müüja-operaatori I, II kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Energeetika-, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu poolt 21. novembril 2003. a otsusega nr 11 kinnitatud tankla müüja-operaator I, II kutsestandard on kehtetu.

Käesolev tankla müüja-operaator I, II kutsestandard on kinnitatud 24. mail 2007. a Energeetika-, Mäe- ja Keemiatööstuse Kutsenõukogu otsusega nr 22.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub tankla müüja-operaatori töö mootorikütuse jaemüügi alavaldkonda, kood 50.5.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub tankla müüja-operaator 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5220.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Tankla müüja-operaator I, II
Inglise keeles:	Filling station attendant I, II
Vene keeles:	Продовец-оператор I, II заправочной станций

4 KUTSEKIRJELDUS

Tankla müüja-operaator müüb vedelkütuseid ja määrdeaineid (edaspidi kütuseid) ning teisi kaupu, osutab tanklateenuseid ja nõustab kliente kütuste ning kaupade osas.

Lisaks tegeleb tankla müüja-operaator kütuste ja kaupade vastuvõtmise, ladustamise, väljastamise ning kütuste, kaupade ja teenuste arvestuse ja dokumenteerimisega.

Tankla müüja-operaator peab olema võimeline kütust visuaalselt kontrollima.

Töö tanklas nõuab oskust kasutada tanklaseadmeid.

Klientide teenindamine eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, kiiret taipu, head mälu, tähelepanelikkust ja oskust tulla toime vahelduvate teenindussituatsioonide ja erinevate inimestega. Töö on seotud materiaalse vastutusega.

Töö sujumisele aitab kaasa koostöö-, otsustus- ja vastutusvõime, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine, korrektne välimus ning hea väljendusoskus.

Tankla müüja-operaator töötab tavapärasest ohtlikumas keskkonnas, mis nõuab tule- ja plahvatusohutuse-, tööohutuse-, keskkonnakaitse- ja tervisekaitse-nõuete järgimist.

Töös esinevad võimalikud kokkupuuted kütuste ja kütuste aurudega jt ohtlike ainetega.

Kutse eeldab valmisolekut töötada vahetustes ning osaliselt välitingimustes.

Tankla müüja-operaator I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav põhiharidus ja kutseoskused, sealhulgas müüja I kinnitatud kutsestandardile vastavad kutseoskused.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Tankla müüja-operaator II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav põhiharidus, kutseoskused, sealhulgas müüja I kinnitatud kutsestandardile vastavad kutseoskused ning 2 –aastane järjepidev töötamine tankla müüja-operaatorina.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Majandus – algtase

5.1.2 Õigusaktid – algtase

- 1) kutsealaga seotud õigusaktid
- 2) tööõigus

5.1.3 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) tervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) esmaabi andmine
- 5) keskkonnakaitse
- 6) elektri-, plahvatus- ja tuleohutus
- 7) turvasüsteemid
- 8) tegutsemine eriolukordades

5.1.4 Suhtlemine - kesktase

- 1) suhtlemistehnikad
- 2) kuulamisoskused
- 3) kehtestav käitumine
- 4) toimetulek konfliktidega

5.1.5 Keeleoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel – B1
- 2) vene keel – A1
- 3) üks täiendav EL keel – A1

5.1.6 Arvuti kasutamine – I tase - AO1, AO2, II tase - AO1 - AO4 (vt lisa D)

5.2 Põhioskused ja –teadmised

Müüja I põhioskused ja –teadmised

5.2.1 Klienditeenindus – kesktase

- 1) teenindamiseks vajalik mõttekultuur
- 2) teeninduse mõiste ja olemus
- 3) klienditeenindaja roll
- 4) müüja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma-)mulje loomine klientide nõustamine müügil olevate kaupade sortimendi, otstarbe, tarbimisomaduste, kvaliteedi, kasutamiseviisi, hooldamise, päritolu, toote valmistaja ning uudsete, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta
- 5) kaupade ümbervahetamine ja tagasivõtmine
- 6) suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemistehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
- 7) toimetulek konfliktidega ning probleemide lahendamine
- 8) kaebuste ja kiituste käsitlemine
- 9) erivajadustega klientide teenindamine
- 10) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 11) erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine

- 12) kutse-eesitika
- 13) oma vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 5.2.2 Toote tundmine – algtase
 - 1) toidukaupade sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, hoiunõuded ja realiseerimisaeg, kaupade märgistus jms
 - 2) tööstuskaupade sortiment, koostis, kvaliteet, garantiaeg, kasutamistingimused ja -võimalused, hoiunõuded, moetrendid, kaupade märgistus jms
- 5.2.3 Müügitöö korraldus – algtase
 - 1) kaupade müügiks ettevalmistamine
 - a) kaupade pakendamise ja märgistamise eeskirjad
 - b) kaupade varustatus hinnasiltidega
 - c) kaupade pakkimine, erinevad pakkematerjalid ja pakkimise viisid
 - 2) kaupade väljapaneku põhimõtted
 - a) kaupade hea kaubanduslik välimus
 - b) nõudluse arvestamine kaupade ja müügigruppide järgi
 - c) tooteinfo kujundamine
 - 3) kaupade arvestus
 - a) kaubavarude hindamine
 - b) arvestuse ja aruandluse põhimõtted
 - c) laomajandus
- 5.2.4 Turundus – algtase
 - 1) turunduse olemus, turunduse keskkond
 - 2) turu-uuringud. Turundusinfo
 - 3) turu segmenteerimine, klientide ostukäitumine
 - 4) edustamine, reklaam
 - 5) toode ja teenus, toote ja teenuse elutsükkel
 - 6) hinna struktuur ja hinna kujunemine
 - 7) jaotus- või turustuskanalid
 - 8) kaubavarude juhtimine
- 5.2.5 Müügitehnikad
 - 1) isiklik müük
 - 2) letimüük
 - 3) kassamüük
 - 4) selvemüük
 - 5) telefonimüük
 - 6) virtuaalkaubandus
- 5.2.6 Kassatöö – algtase
 - 1) kehtivad maksevahendid ja isikut tõendavad dokumendid
 - 2) ostu maksumuse arvutamine ja arvlemine
 - 3) kassadokumendid
 - 4) päevase rahatulemi kontrollimine
- 5.2.7 Töövahendid, seadmed ja masinad – algtase
- 5.2.8 Kauba turvaelemendid ning ebaausate klientide tuvastamine – algtase
- Tanklatööga seotud põhiteadmised ja -oskused**
- 5.2.9 Kütuste, kaupade ja teenuste kasutusvaldkondade riskifaktorid ja ohutusnõuded – kesktase
- 5.2.10 Tankla tehnoloogiline seadmestik

- 1) tankla tehnoloogilise seadmeistiku tööpõhimõtted, käitamine ja korrashoiu jälgimine
 - 2) kontrollmõõteriistade tööpõhimõtted ja nende kasutamine
 - 3) tehnoloogilise- ja sadeveepuhastussüsteemide tööpõhimõtted ja korrashoiu jälgimine
- 5.2.11 Kütuste käitlemine
- 1) kütuse vastuvõtu ja ladustamise protseduurid ning dokumendid
 - 2) tankla poolt väljastatava kütuse kontrollkoguse mõõtmine
- 5.2.12 Tööohutus tanklas
- 5.2.13 Keskkonnakaitse ja ohtlike jäätmete käitlemine tanklas
- 5.2.14 Pääste- ja kaitsevahendite kasutamine
- 5.2.15 Tulekustutusvahendite kasutamine ja korrashoid
- 5.2.16 Avariide ennetamine. Tegutsemine avariolukordades
- 5.2.17 Tegutsemine eriolukordades (kallaletung, röövimine, pommiähvardus, liiklusõnnetus jms)
- 5.2.18 Tegutsemine tööõnnetuse korral. Esmaabi andmine

5.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) loogiline mõtlemine
- 3) tähelepanu jagamise võime
- 4) verbaalne võimekus
- 5) matemaatiline võimekus
- 6) visuaalne mälu
- 7) ruumiline kujutlusvõime
- 8) täpsus
- 9) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 10) suhtlemisvalmidus, avatus
- 11) koostöövalmidus
- 12) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõime
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) empaatiavõime, abivalmidus, lahkus
kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute
situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
- 15) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumuste ja kogemuste omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutavas olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutavas olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljahäldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või teleasaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega häälendusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiilist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimisel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainekst laias teemaringis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemasid ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitusetega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada detaileid tekste mulle huvi pakkuvates teemades. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirja, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamusi vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainekst loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemetega süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

1 AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

2 AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

3 AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

4 AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

5 AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

6 AO6 ESITLUS

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

6 AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid