

## **KUTSESTANDARD**

---

---

Turismikorraldaja II 04-22052008-02/2

Turismikorraldaja III 04-22052008-03/2

# **TURISMIKORRALDAJA II, III**

---

---

**TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU**

## EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis 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 turismikorraldaja II ja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud turismikorralduse töörühm koosseisus:

Heli Tooman	TÜ Pärnu Kolledž
Helle Hallika	Eesti Mereturismi Assotsiatsioon
Kersti Kont	Eesti Turismifirmade Liit
Margus Timmo	MTÜ Eesti Maaturism
Peeter Hussar	Eesti Loodusharidusselts
Reet Villig	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Tiina Ardel	Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

2004. aasta maikuu viidi läbi kutsestandardi arvamusküsitlus, millesse kaasati Teeninduse Kutsenõukogu ja 350 ettevõtte, organisatsiooni ja koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Turismikorraldaja II ja III kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 16. juunil 2004 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 13 kinnitatud turismikorraldaja II ja III kutsestandard.

Turismikorraldaja II ja III kutsestandard on kinnitatud 22. mail 2008 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 29.

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 Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub turismikorraldus reisibüroode ja reisikorraldajate tegevuse valdkonda, kood 7912.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub turismikorraldaja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3414.

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Turismikorraldaja II, III
Inglise keeles:	Tourism manager II, III
Vene keeles:	Менеджер по туризму II, III

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Turismikorraldaja töötab organisatsioonis, mille funktsioonide hulka kuulub turismi korraldamine – turismiteenuseid pakkuv väikeettevõtte s.h. majutusettevõtte, tegevusturismiettevõtte jne, turismiinfokeskus, kohalik omavalitus.

Turismikorraldaja kutsekvalifikatsioon loob eeldused töötamiseks erinevates turismisektorites: maa-, mere-, linna-, tegevus-, üritusturism jne.

Turismikorraldaja tööülesannete hulka kuulub reisisihi ja turismiettevõtte tegevuse jätkusuutlik planeerimine, arendamine ja majandamine s.h. turismitoodete loomine, turundus ja müük, klientide teenindamine ning piirkondlik ja valdkondade vaheline koostöö.

Turismikorraldaja töö eeldab analüüsivõimet, oskust suhelda, pidada läbirääkimisi ja töötada meeskonnas. Oluline on Eesti turismigeograafia, ajaloo, looduse, kultuuri ja vaatamisväärsuste tundmine. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad loovust, laia silmaringi, paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust ja võõrkeelte oskust.

Turismikorraldaja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav turismialane kutsekeskharidus.

Turismikorraldaja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav

- turismialane rakenduskõrgharidus või
- keskharidus, erialane koolitus ja 2-aastane erialane töökogemus

---

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised (vt lisa B)

- 5.1.1 Majandus – II, III kesktase
  - 1) majanduse alused
  - 2) ettevõtluse alused
  - 3) turunduse alused
  - 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise alused
- 5.1.2 Tööõigus – II, III kesktase
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) töötervishoid
  - 3) tööhügieen
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
- 5.1.4 Suhtlemine – II kesktase, III kõrgtase
  - 1) suhtlemistehnikad
  - 2) kuulamisoskus
  - 3) kehtestav käitumine
  - 4) konfliktidega toimetulek
  - 5) probleemide lahendamine
- 5.1.5 Juhtimise alused
- 5.1.6 Organisatsioonikäitumise alused
- 5.1.7 Psühholoogia põhialused
- 5.1.8 Juhendamine – II nõue puudub
- 5.1.9 Keeleoskus (vt lisa C)
  - 1) eesti keel – C1
  - 2) inglise keel – B1
  - 3) mõni teine võõrkeel – B1
- 5.1.10 Arvuti kasutamine: AO1 – AO7 (vt lisa D)

### 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Klienditeenindus – II kesktase, III kõrgtase
  - 1) teenindusühiskonna, teenuse ja teeninduse mõiste
  - 2) teenindusprotsess ja teeninduse korraldamine
  - 3) teeninduslik mõttekultuur ja teeninduskultuur
  - 4) kliendikeskne teenindus
  - 5) klienditeenindaja roll, isikuomadused
  - 6) Kliendi tagasiside, veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
  - 7) kiituste ja kaebuste käsitlemine
  - 8) erivajadustega klientide teenindamine
  - 9) sisemise kliendi teenindamine
  - 10) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
  - 11) meeskonnatöö korraldamine teeninduses
- 5.2.2 Turismimajanduse alused – II, III kesktase
  - 1) turismimajanduse olemus
  - 2) hotellimajanduse alused
  - 3) toitlustamise alused

- 4) reisitranspordi alused
  - 5) turismialane terminoloogia
  - 6) turismimajanduse arengusuunad ja strateegiad
  - 7) turismi ja teiste majandusharude vahelised seosed
  - 8) maailma tuntumad turismiorganisatsioonid ja -ettevõtted
  - 9) peamised turismiliigid
  - 10) reisidokumendid
  - 11) jätkusuutliku turismi alused
  - 12) turismi valdkonda reguleerivad õigusaktid
- 5.2.3 Eesti kui reisisiht – II, III kesktase
- 1) üldandmed
  - 2) ajalugu ja kultuur
  - 3) kliima ja ilmastik
  - 4) maastik, maastiku tüübid ja veestik
  - 5) floora ja fauna
  - 6) geoloogia
  - 7) Eesti kaart
  - 8) liikluskorraldus
  - 9) sotsiaal-majanduslik ja poliitiline areng
  - 10) regionaalne jaotus ja topograafia
  - 11) kultuuri- ja loodusemälestised
  - 12) traditsiooniline tootmine ja elatusviisid
  - 13) kohalik olustik, kultuuritegelased ja sündmused
  - 14) suuremad tööandjad, turismiorganisatsioonid ja tegevusvaldkonnad
- 5.2.4 Turismitoode – II kesktase, III kõrgtase
- 1) turismitoote mõiste ja olemus
  - 2) turismitoodete liigid
  - 3) turismitoote kvaliteet ja selle mõjutegurid
  - 4) turismitoote komponendid
    - a) tüüpilised turismiteenused: transpordi-, majutus-, toitlustusteenused
    - b) tegevusteenused
    - c) turismitoodet toetavad lisateenused
- 5.2.5 Turismitoote pakett – II, III kesktase
- 1) tootepaketi olemus ja komponendid
  - 2) info kogumine, süstematiseerimine ja analüüsimine
  - 3) tootepaketi komponentide sisseostmine ja edasimüümine, koostöö korraldamine
  - 4) tootepaketi koostamine ja paketi hinna kalkuleerimine
  - 5) klientide nõustamine tootepaketi koostamisel
  - 6) tootepaketi müük ja vahendamine
- 5.2.6 Turismi planeerimine, arendamine ja turundus – II kesktase, III kõrgtase
- 1) turismi keskkond
  - 2) turismi planeerimine ja arendus
  - 3) turismiturunduse eripära
  - 4) klientide segmentimine
  - 5) klientide nõudluse mõjutegurid
  - 6) turundusuuringud
  - 7) turismiturunduse meetmed: toode, hind, turustus, edendamine, positsioonimine, pakettimine, programmimine, koostöö, teenindusprotsess, inimesed

- 8) turismitoodete reklaam
- 9) turismitrukise koostamine
- 10) turismitoodete müük ja müügiedendus
- 11) suhteturundus
- 12) elektrooniline turundus
- 13) turundusplaan ja -eelarve

### **5.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)**

#### **5.3.1 Kolmas võõrkeel – B1**

### **5.4 Isikuomadused ja võimed**

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) hea mälu
- 6) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 7) suhtlemisvalmidus
- 8) koostöövalmidus
- 9) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 10) algatusvõime, loovus
- 11) õpivalmidus
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) iseseisvus
- 14) loomingulisus
- 15) analüüsivõime

## **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 teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele 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 teadmistele 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 teadmistele ning vilumustele ja kogemustele 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 muutuv 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 muutuv 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.

Erioskused 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.

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

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



**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**

	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	
<b>MÕISTMINE</b>	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 lühi-keste, lihtsate ja selgelt välja-hääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavalt teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete 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 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 hääldusviisiga harjumiseks.	<b>KUULAMINE</b>
	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 kirjades.	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 stiililist 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 keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, 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 otsust 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 tuttavalt, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavalt teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaan-selt, 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.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks 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 üksik-asjalikult käsitleda ainekst laias teemaderingis, 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 alateemad 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.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervistustega) 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 tuttavalt või mulle huvi pakkuvalt teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkavas teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust 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 ilukirjandus-likke sisukokkuvõtteid, annotatsioonid ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete 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

### 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

### AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

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

### AO3 TEKSTITÖÖTLUS

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

### AO4 TABELITÖÖTLUS

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

**AO5 ANDMEBAASID**

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

**AO6 ESITLUS**

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

**AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON**

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