

KUTSESTANDARD

Baarmen II 04-08122009-5.1/3

Baarmen III 04-08122009-5.2/3

BAARMEN 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 baarmen II ja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud toitlustusteeninduse töörühm koosseisus:

| | |
|------------------|--|
| Ritta Roosaar | Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon |
| Matti Timmermann | AS Valior |
| Maret Õunpuu | Kuressaare Ametikool |
| Ülle Parbo | Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus |
| Peep Peetersoo | Pärnu Kutsehariduskeskus |
| Sirje Rekkor | Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool |
| Anne Roosipõld | Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool |
| Tarmo Kiudorv | FIE |
| Sven Petrov | BarProf Services OÜ |
| Helger Aava | A&G Toitlustuse AS |
| Valdo Vokksepp | Tallinna Teeninduskool |

Ajavahemikus 16 - 30 detsember 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 16. jaanuaril 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 23 kinnitatud baarmen II ja III kutsestandard.

Käesolev baarmen II ja III kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 2009. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

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

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub baarmeni töö toitlustusteeninduse valdkonda, kood 5552.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub baarmen 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5123.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

| | |
|-----------------|-----------------|
| Eesti keeles: | Baarmen II, III |
| Inglise keeles: | Barman II, III |
| Vene keeles: | Бармен II, III |

4 KUTSEKIRJELDUS

Baarmen on klienditeenindaja, kes töötab toitlustus- ja meelelahutusteenust pakkuvas ettevõttes nagu baar, restoran, kohvik, söökla, klubi jms.

Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest, konkreetse ettevõtte nõuetest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Baarmen teenindab kliente baarileti tagant ja lauas. Ta valmistab, serveerib ja müüb külmi ja kuumi, alkohoolseid ja alkoholivabasid jooke ning suupisteid. Tema tööks on baaritöö korraldamine, klientide vastuvõtmine, tellimuste võtmine ja täitmine, klientidega arveldamine ning baariruumi korrashoidmine.

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, pingetaluvust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele, head kontsentratsioonivõimet, head mälu ning rahulikku meelt.

Vajalik on hea empaatiavõime, väljendus- ja keelteoskus.

Baarmen III on lisaks eelnevale võimeline juhtima töögruppi, juhendama vähese kogemusega töötajaid ja õpilasi ning edasi andma kutsealaseid teadmisi ja oskusi. Ta on valmis võtma vastutust ressursside jagamise ja teiste töö korraldamise ja tulemuste eest.

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

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

Baarmeni kutse taotlemise nõuded:

Baarmen II kutse taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus, keskharidus ja vähemalt 2-aastane järjepidev töötamine kelneri või baarmenina.

Baarmen III kutse taotlemisel on nõutav, kutse- ja juhtimisalane täiendkoolitus, keskharidus ning vähemalt 4-aastane järjepidev töötamine baarmenina, sealhulgas töötaja ja/või õpilase juhendamise kogemus.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Majandus – II algtase; III kesktase

5.1.2 Turismimajandus – II algtase; III kesktase

5.1.3 Õigusaktid – II algtase; III kesktase

- 1) kutsealast tegevust reguleerivad õigusaktid
- 2) tööõigus

5.1.4 Töökeskkonna ohutus

- 1) Töötervishoid, isiklik ja tööhügieen
- 2) tegutsemise ohu- ja eriolukordades
- 3) tuleohutus
- 4) elektriohutus
- 5) esmaabi andmine
- 6) turvasüsteemid
- 7) jäätmekäitlus

5.1.5 Suhtlemine – II kesktase; III kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikad
- 2) kehtestav käitumine
- 3) probleemide lahendamine
- 4) konfliktidega toimetulek

5.1.6 Keeleoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel – B1
- 2) inglise keel – B1
- 3) vene keel – A2
- 3) soome keel – A2

5.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4, AO7 (vt lisa D)

5.1.8 Asjaajamine - II algtase; III kesktase

5.1.9 Juhtimisoskus - II nõue puudub; III kesktase

5.2 Põhioskused ja -teadmised

5.2.1 Oma töökoha korraldamine

5.2.2 Klienditeenindus – II kesktase; III kõrgtase

- 1) teeninduse mõiste ja olemus
- 2) klienditeenindaja roll, tööks olulised isikuomadused ja viisid nende arendamiseks
- 3) erivajaduste ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 4) klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine
- 5) viisakusreeglid ja kutse-eetika
- 6) teenindusühiskonna ja teenuse mõiste
- 7) teenindusprotsess ja teeninduse korraldamine
- 8) teeninduslik mõttekultuur ja teeninduskultuur

- 9) kliendikeskne teenindus
 - 10) klienditeenindaja roll, isikuomadused
 - 11) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
 - 12) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 13) erivajadustega klientide teenindamine
 - 14) sisemise kliendi teenindamine
 - 15) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
 - 16) meeskonnatöö korraldamine teeninduses
- 5.2.3 Teenindusprotsess – II kesktase; III kõrgtase
- 1) ruumide ettevalmistamine ja kujundamine
 - 2) teenindamine baarileti tagant
 - 3) lauakatmine, korrashoid ja koristamine
 - 4) erineva teenindustüübiga laudade teenindamine
 - a) valikmenüü (*a` la carte*)
 - b) rootsi laud (*buffet*)
 - c) kokteililaud/ püstijalapidu/ suupistelaud (*furšett*)
 - 5) serveerimine ja teenindamine erinevates toitlustusettevõtetes (sh catering teenus)
 - 6) erinevad teenindamisviisid
 - a) täisteenindus
 - b) osaline teenindus
 - c) selveteenindus
 - 7) teenindustehnikad/serveerimistehnikad
 - a) kandikuteenindus (*ditto*)
 - b) taldrikuteenindus (*plate*)
 - c) käruteenindus (*queridon*)
 - 8) serveerimine ja teenindamine erinevatel vastuvõttudel
 - 9) klientide vastuvõtmine, tervitamine, kohale juhatamine
 - 10) tellimuste vastuvõtmine, klientide nõustamine ja teenindamine
 - 11) tellimuse maksumuse arvutamine ja arveldamine erinevate maksevahenditega
 - 12) arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtted
 - 13) laomajanduse põhimõtted, varude kontrollimine, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid ning dokumentatsioon
 - 14) tagasiside ja klientide ära saatmine
 - 15) arvuti tarkvara ja kassasüsteemid toitlustusettevõttes
 - 16) grupitoitlustamise põhimõtted
- 5.2.4 Müügitöö – II kesktase; III kõrgtase
- 1) müügitöö korraldamise põhimõtted
 - 2) toodete ja teenuste tundmine, info vahendamine ning klientide nõustamine
 - 3) klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine ja arendamine, pakkumiste esitamine
 - 4) müügitõhnikad, sh telefoni ja interneti vahendusel
 - 5) mainekujundus
 - 6) toote hinna kujundamise põhimõtted
- 5.2.5 Toitlustusettevõttes kasutatavad materjalid, töövahendid, masinad ja seadmed (vt lisa E)
- 5.2.6 Jookide valmistamine – II kesktase; III kõrgtase

- 1) alkohoolsete ja alkoholivabade jookide tundmine (ajalugu, päritolu, klassifikatsioon, valmistamise tehnoloogiad, eripära, maitseomadused, kasutamisevõimalused ja serveerimistemperatuurid)
 - 2) kokteilide ja segujookide ajalugu, valmistamise tehnikad, komponendid, mõõdud, kaunistamine ja klaasivalik
 - 3) kokteilides enamkasutatavad puuviljad, marjad ja maitseained
 - 4) klassikalised kokteilid
 - 5) kuumade jookide valmistamine (kohvi, tee, kakao jne)
- 5.2.7 Veiniõpetus – II algfase; III kesktase
- 5.2.8 Jookide ja toitude kokkusobivuse põhimõtted
- 5.2.9 Toiduvalmistamise tehnoloogiad –algfase
- 5.2.10 Menüü koostamise põhialused
- 5.2.11 Tervislik toitumine, eritoitlustamine ja toiduallergia – II algfase; III kesktase
- 5.2.12 Erinevate rahvaste joogikultuur ja eripärad – algfase
- 5.2.13 Toidu- ja joogitrendid – II algfase; III kesktase

5.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) tolerantsus
- 4) füüsilise koormuse taluvus, vastupidavus
- 5) kohanemisvõime, pinge- ja stressitaluvus
- 6) koostöövalmidus
- 7) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 8) emotsionaalne stabiilsus
- 9) hea väljendusoskus ja selge diktsioon
- 10) empaatiavõime
- 11) kiirus, liigutuste hea koordineatsioon ja automaatsus
- 12) kontsentreerumisvõime
- 13) iseseisvus ja otsustusvõime
- 14) algatusvõime ja loovus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 31.12.2012. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

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

Kutsekvalifikatsioon – kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist kõigil viiel tasemel. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määrab kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti koolitusega; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erisugustes olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erisugustes ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud koolitusega; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja teiste õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside 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 välja-hääldatud ütluste põhisisust. | Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel 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 siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru teleprogrammide ja filmidest. | Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga 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 tuttav, 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 otsimata. 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 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 üksikasjalikult käsitleda ainet 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-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust). | Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsast isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks. | Oskan koostada lihtsast seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid. | Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaringis. 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 ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone. | KIRJUTAMINE |

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

Lisa D

AO6 ESITLUS

1. Elementaarskused
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 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

Lisa E

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Köögi väikevahendid
2. Serviisid, klaasid ja söögiriistad
3. Kaalud
4. Arvlemistehnika
5. Kohvivalmistamise seadmed
6. Kuumtöötlemisseadmed
7. Väljastusseadmed
8. Baaritöö vahendid ja seadmed
9. Külmutusseadmed
10. Jäämasinad
11. Nõudepesumasinad
12. Serveerimiskärud
13. Koristamisvahendid