

KUTSESTANDARD

Hotelliteenindaja I	04-23032010-5.1/4
Hotelliteenindaja II	04-23032010-5.2/3

HOTELLITEENINDAJA I, II

TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU

ESF programm „Kutsete süsteemi arendamine“

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 hotelliteenindaja I ja II kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Sven Lööndre	Reval Hotell Olümpia
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Illi Ojavere	Reval Park Hotell
Maret Õunpuu	Kuressaare Ametikool
Annika Maido	Meriton Grand Hotell Tallinn

Ajavahemikus 19 aprill – 03 mai 2006. a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 15. juuni 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 24 kinnitatud hotelliteenindaja I ja II kutsestandard.

Käesolev hotelliteenindaja I, II kutsestandard on kinnitatud 23. märtsil 2010. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

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

2 KUTSESTANDARDIGA SEOTUD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub majutusteenindus majutusettevõtete tegevuse valdkonda, kood 55.1.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub hotelliteenindaja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5121.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEQUALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Hotelliteenindaja I, II
Inglise keeles:	Hospitality service person I, II
Vene keeles:	Обслуживающий персонал гостиницы I, II

4 KUTSEKIRJELDUS

Hotelliteenindaja töötab majutusteenust ja sellega kaasnevat teenuseid pakkuvas ettevõttes. Majutusettevõtete liigid on hotell, motell, külalistemaja, hostel, puhkeküla ja -laager, puhkemaja, külaliskorter ja kodumajutus.

Antud kutsestandardis kasutatakse kutsenimetust “hotelliteenindaja”, mille all mõistetakse kõikide eelpool nimetatud majutusteenust pakkuvate ettevõtete teenindustöötajad.

Hotelliteenindaja lähtub oma töös erineva kultuuritaustaga külaliste vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Hotelliteenindaja peab tundma majutusettevõtte poolt pakutavaid teenuseid, oskama neid tutvustada ja müüa.

Hotelliteenindaja valdab külalise sisse- ja väljaregistreerimise protseduure, omab ülevaadet reserveerimise põhimõtetest ning oskab arveldada erinevate maksevahenditega. Hotelliteenindaja teab majutusstatistika põhimõtteid, oskab koostada külaliste saabumise plaani ja vastavaid aruandeid ning organiseerida saabujate tubade ettevalmistamist. Teab toiduvalmistamise aluseid ja oskab valmistada lihtsamaid toite. Tunneb toitlustusteeninduse põhimõtteid ja oskab teenindada külalisi. Tunneb majapidamistöökorralduse põhimõtteid ja oskab koristada numbritube ning üldkasutatavaid ruume.

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

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

Vajalik on Eesti ja kohalike huviväärsuste ning turistidele suunatud teenuste tundmine ning oskus neid soovitada.

Teenindamine eeldab külaliste soovidest ja vajadustest lähtuvalt teenindus- ja suhtlemisvalmidust, konfidentsiaalsust, pingetaluvust ja oskust kiiresti reageerida erinevates olukordades. Väga oluline on hea väljendus- ja keelteoskus.

Hotelliteenindaja oskab iseseisvalt oma tööd organiseerida ja on samal ajal valmis tegema meeskonnatööd. Töoga kaasneb materiaalne vastutus, mis nõuab ausust ja täpsust.

Töö eeldab valmisolekut töötamiseks ka puhkepäevadel, riiklikel pühadel, õhtusel ja öisel ajal.

Hotelliteenindaja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus, kesk- või kutsekeskharidus.

Hotelliteenindaja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus, kesk- või kutsekeskharidus ja vähemalt 2-aastane töökogemus majutusettevõttes.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Majandus – algtase

5.1.2 Turismimajandus – algtase

5.1.3 Õigusaktid – algtase

1) turismi, majutuse ja toitlustuse valdkonda reguleerivad õigusaktid

2) tööõigus

5.1.4 Töökeskkonna ohutus – I algtase; II kesktase

1) tervishoid ja tööhügieen

2) vormiriietuse ja isikukaitsevahendite kasutamine

3) tegutsemine ohu- ja eriolukordades

4) tuleohutus

5) elektriohutus

6) esmaabi andmine

7) turvasüsteemid

8) jäätmekäitlus

5.1.5 Suhtlemine – kesktase

1) suhtlemistehnikad

2) kuulamisoskused

3) kehtestav käitumine

4) toimetulek konfliktidega

5) probleemide lahendamine

5.1.6 Keelteoskus (vt lisa C)

1) eesti keel – B2

2) inglise keel – I tase B1; II tase B2

3) võõrkeel – A2

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

5.1.8 Asjaajamine – algtase

5.2 Põhioskused ja -teadmised

5.2.1 Klienditeenindus

1) teeninduse mõiste ja olemus

- 2) klienditeenindaja roll, tööks olulised isikuomadused ja viisid nende arendamiseks
 - 3) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 4) külastaja ohutuse ja turvalisuse tagamine
 - 5) viisakusreeglid ja kutse-eeetika
 - 6) külastajate arvamuste vastuvõtmine ja edastamine
 - 7) käitumine probleemsete külastajatega
- 5.2.2 Turundus ja müügitöö – I algfase; II keskfase
- 1) turunduse põhimõisted ja turundusmeetmestik
 - 2) müügitöö korraldamise põhimõtted
 - 3) tootearendus
 - 4) toodete ja teenuste tundmine ning külastajate nõustamine
 - 5) külaliste soovide väljaselgitamine ja neile lahenduste pakkumine
 - 6) müügitehnikad
 - 7) suhtekorraldus müügi protsessis
 - 8) majutusettevõtte statistilised põhinäitajad (keskmine hind, täituvus, tubaööpäev, voodiööpäev, saabunud külaliste arv jne)
- 5.2.3 Eesti ja kohalike huviväärsuste tundmine ja tutvustamine
- 5.2.4 Majutusettevõtete liigid, järgud, ketid
- 5.2.5 Majutusettevõtte poolt pakutavad teenused
- 1) majutusteenus
 - 2) toidlustusteenus
 - 3) konverentsiteenus
 - 4) lisateenused
- 5.2.6 Majutusettevõttesisene kommunikatsioon ja infosüsteemid
- 1) dokumentatsiooni liikumine
 - 2) klientide informeerimise süsteemid
 - 3) statistika andmete kogumine
 - 4) külaliste info haldamine
 - 5) külaliste tagasiside vahendamine
 - 6) laohaldussüsteemid
- 5.2.7 Vastuvõtutöö
- 1) hotellisisese reserveerimissüsteemi kasutamine – I nõue puudub; II algfase
 - 2) ettevõttesisene info
 - 3) tellimuste vastuvõtmine ja kinnitamine
 - 4) sisse- ja väljaregistreerimise protseduurid
 - 5) üksikkülaliste ja gruppide vastuvõtmine
 - 6) vastuvõtudokumentide tundmine ja käsitlemine
 - 7) arveldamine erinevate maksevahenditega
 - 8) külalisele saabuvate teadete edastamine
 - 9) tubade jaotamine
 - 10) külaliste info konfidentsiaalsus
 - 11) väärtasjade ja dokumentide hoidmine
 - 12) lisateenuste müük ja vahendamine
 - 13) päevaraporti koostamine (*night audit*)
- 5.2.8 Toiduvalmistamine
- 1) rahvusköögid ja nende eripära
 - 2) Eesti köök

- 3) toiduainete eeltöötlemine, toidu ja jookide sortiment, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, säilitamistingimused ja realiseerimisajad
 - 4) toiduvalmistamise tehnoloogiad ja meetodid
 - 5) tervisliku toitumise põhimõtted, eritoitumine ja toiduallergiad
 - 6) köögitöökorraldus, toitlustusettevõtte enesekontrolli süsteem (HACCP)
 - 7) toiduohutus
- 5.2.9 Toitlustusteenindamine
- 1) toitlustuse korraldamine
 - 2) teenindusstiilid
 - a) valikmenüü (*a`la carte*)
 - b) rootsi laud (*buffet*)
 - c) kokteililaud/ püstijalapidu/ suupistelaud (*furšett*)
 - 3) laudade katmine ja koristamine
 - 4) kuumad ja külmad alkohoolsed ning alkoholivabad joogid, nende valmistamine
 - 5) ruumide ettevalmistamine ja koristamine
 - 6) toitude ja jookide serveerimine ning kokkusobivus
 - 7) menüü koostamise põhialused, toitude ja jookide järjekord
 - 8) menüü tutvustamine külalistele
 - 7) toateenindus (*room service*)
- 5.2.10 Koristus- ja hooldustööd
- 1) puhastusvahendid ja nende kasutamine
 - 2) koristamise üldtehnoloogia: operatsioonide järgnevus, koristusviisid
 - 3) üldkasutatavate ruumide koristus
 - 4) toakoristus (üldkoristus, päevakoristus, õhtune toateenindus)
 - 5) hotelli pesu ladustamine ja liikumine, küllastajate rõivaste hooldus
 - 6) minibaari täitmine, arvestus ja kontroll
 - 7) külalistest mahajäänud esemete käitlemise kord
 - 8) külalise infomaterjali ja kirjatarvete komplekteerimine
 - 9) tubades tehniliste rikete kõrvaldamise korraldamine
- 5.2.11 Laomajandus ja logistika
- 1) laomajanduse põhimõtted
 - 2) laovarude kontrollimine
 - 3) kauba tellimise, kauba vastuvõtmise ja väljastamise protseduurid
 - 4) dokumentatsioon
 - 5) vahelaod
- 5.2.12 Tööpiirkonna ettevalmistamine, töökoha ja töövahendite korrashoid
- 5.2.13 Konverentsiteenus
- 1) konverentsi liigid – nõupidamine, konverents, koosolek, pressikonverents, konventsioon jms
 - 2) ruumide paigutusstiilid
 - 3) tehnilised vahendid
- 5.2.14 Lisateenuste liigid (autorent, valuutavahetus, meelelahutus jne)
- 5.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)**
- 5.3.1 Ruumikujundamine
- 5.3.2 SPAA-teenused

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) viisakus, tähelepanelikkus, tolerantsus
- 4) loogiline mõtlemine
- 5) kohanemisvõime, pinge- ja stressitaluvus
- 6) koostöövõime
- 7) väljendusoskus ja selge diktsioon
- 8) õpivalmidus, arenemisvalmidus
- 9) vastutusvõime (täpsus, korrektsus, usaldatavus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 10) iseseisvus ja otsustusvõime

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, 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.

Lisa B

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 telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja etekannetest 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 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 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.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	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 tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja lodusalt, 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 lodusalt 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.	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 üksik-asjalikult käsitleda ainetest 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 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.	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 lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakuval teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detaileid tekste mulle huvi pakuvas 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 lodusalt 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

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Lisa D

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

Lisa D

AO5 ANDMEBAASID

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

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