

KINDLUSTUSJUHTUMITE KÄSITLEJA IV

EESSÕNA

Kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum vastava kutse konkreetsel kvalifikatsioonitasemel töötajatelt nõutavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

14. aprillil 1999 viidi läbi kutseoskusnõuete arvamusküsitlus 16 Eestis tegutseva kindlustusaktsiaseltsi ja kindlustusvahendusega tegutseva äriühingu esindajatest moodustatud töögrupis.

Kutsestandardi kavandi koostas kindlustuse töörühm koosseisus:

Aare Kruuser	-	töörühma juht
Heli Kauber	-	Sampo Kindlustuse AS
Katrin Kelder	-	Leks Kindlustuse AS
Katrin Hanko	-	Eesti Kindlustusseltside Liit

Lõppredaktsioonis on arvesse võetud kavandi kohta tehtud arvamused ja märkused.

Standard on koostatud esmakordselt.

Standardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega ning Eesti Vabariigi ametite klassifikaatoriga, mis põhineb ametite rahvusvahelisel standardklassifikaatoril “International Standard Classification of Occupations” ehk ISCO-88-1. Arvesse on võetud Euroopa Liidu 1991.a. 18. detsembri soovituslikus otsuses 98/48/EEC esitatut.

Kutsestandard on kantud kutseregistrisse.

1. KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum käesoleval kutsealal töötava isiku kutsealastele oskustele ja teadmistele ning kutsealal töötamiseks vajalikud ja/või soovitatavad isikuomadused
- anda alus käesoleva kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks töölase pädevuse nõuete osas
- diferentseerida töötajate kvalifikatsiooni tasemed
- tagada Eesti oskustöötajate taseme võrreldavus väljaspool Eestit
- toetada töölase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2. NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud standardile KS 2: 1998 “Kutsestandardi ülesehitus, sõnastus ja vormistamine”.

3. TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas kutsestandardis on kasutatud EVS-EN 45020 “Standardiseerimine. Põhiterminid ja määratlused.” ning Kindlustusseaduses toodud termineid ja määratlusi.

Järgnevalt esitatavaid mõisteid on käesolevas kutsestandardis kasutatud alljärgmises tähenduses:

Kindlustustoode – konkreetne kindlustusandja poolt pakutav kindlustusteenus.

4. KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri asutamise põhimääruse jõustumist.

5. KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kindlustusjuhtumite käsitleja IV

Inglise keeles – Claims adjuster IV

Soome keeles – korvauskäsittelijä IV, vakuutus IV

Käesoleva standardi nõuded laienevad ka teistele isikutele, kelle osas ei ole kehtestatud eraldi kutsestandardit ja kelle kutsekirjeldus ühtib käesolevas standardis esitatud kindlustusjuhtumite käsitleja kutsekirjeldusega.

6. KUTSEKIRJELDUS

Kindlustusjuhtumite käsitleja teostab kindlustusandja esindajana kindlustusjuhtumist tulenevad vajalikud toimingud ja/või teostab nende toimingute ettevalmistustöid ehk kindlustusjuhtumi käsitlemise. Käsitleja selgitab välja, kas esitatud nõude puhul on tegemist kindlustusjuhtumiga, samuti selle toimumise kõik asjaolud ning tagajärjed, sealhulgas sellest kindlustusandjale tekkinud kohustuste iseloomu ja ulatuse. Ta selgitab välja kindlustusjuhtumina esitatud juriidilise fakti olemasolu ja olemuse, selle asetleidmise asjaolud ja tagajärjed ning teostab ja/või korraldab kindlustussumma ja/või kindlustushüvitise väljamaksmise või sellest keeldumise otsustamiseks muude vajalike küsimuste läbitöötamise ning kindlustussumma ja/või kindlustushüvitise väljamaksmisega ja/või muude kindlustusandjal kindlustusjuhtumist tulenevate kohustuste täitmisega või nende teostamisest keeldumisega seonduvate toimingute ja/või tehingute teostamise ja/või ettevalmistamise oma pädevuse piires.

Kindlustusjuhtumite käsitleja tegutseb iseseisvalt või grupis, sealhulgas töögrupi juhina. Oma töös kasutab ta spetsialistide ja ekspertide abi.

Käsitleja töö eeldab kutsumust teostada uurimistööd, selgitada välja asjade olemust, leida probleemidele lahendusi. Vajalik on orienteeritus tulemuslikkusele ja õigluse saavutamisele.

Tööaeg ja töökoht ei ole reeglina täpselt määratletav. Käsitleja võib töötada töögraafiku alusel või omal äranägemisel vabalt valitud ajal, mis mõlemal juhul eeldab töötamist ka õhtusel ja öisel ajal ning puhkepäevadel ja vajadusel ka riiklikel pühadel. Tema töö on seotud võimalikust kindlustusjuhtumist teadaasaamise faktiga ning tegevuste vaheldumisega. Töö võib toimuda nii käsitleja kindlas tööruumis kui klientide juures ja kusiganes mujal.

Töö eeldab loogilist mõtlemist ning head üldistus- ja analüüsivõimet. Samuti otsustus- ja vastutusvõimet; organiseerimis- ja kavandamisoskust; täpsust ja distsiplineeritust ning oskust oma tegevust ja aega planeerida ning teisi juhtida ja nõustada. Töös on vaja head suhtlemis-, esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus, kiire taip ja hea mälu. Lisaks kutse- ja erialastele teadmistele ja oskustele on vajalikud juhtimisalased oskused, teadmised ja hoiakud.

Kindlustusjuhtumite käsitleja peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates situatsioonides. Vajalik on võime toime tulla ja töötada erinevate inimestega. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist. Eeldatakse toimetulekut keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades ning valmisolekut personaalseks vastutuseks nii enda kui teiste töö ja ressursside jagamise eest.

Kindlustusjuhtumite käsitleja töö sujumisele aitab kaasa korrektne välimus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning positiivne meelelaad ja positiivne ellusuhtumine.

Töoga kaasneb materiaalne vastutus.

Kindlustusjuhtumite käsitleja töö eeldab juriidilist kõrgharidust ning kindlustusala ja käsitletavate kindlustuslepingute tingimuste head tundmist. Samuti juhtimisoskusi.

Kutse omistamise eelduseks on vähemalt kolmeaastane dokumentaalselt tõestatud edukas töökogemus ja vilumus kindlustusjuhtumite käsitlejana.

Kindlustusjuhtumite käsitleja pädevus määratakse kindlaks kindlustusandja poolt.

7. KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1. Üldoskused ja –teadmised

7.2. Üldoskused ja –teadmised

7.1.1. Keelteoskus (vt. Lisa A):

- a) osata eesti keelt kõrgtasemel;
- b) osata ühte EL keeleks olevat võõrkeelt kehttasemel;
- c) osata vene keelt kesktasemel.

7.1.2. Klienditeeninduse alased üldoskused ja –teadmised:

- a) teada ja mõista teeninduse kui majandustegevuse valdkonna mõistet ja olemust;
- b) omada teadmisi klienditeenindusest, teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks;
- c) tunda ja osata kasutada erinevaid müügitehnikaid;
- d) tunda üldtunnustatud käitumisnorme ja viisakusreegleid, kutse- ja ärietikat ning häid äritavasid;
- e) mõista teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri aluseid;
- f) omada üldteadmisi teenindamise korraldamisest;
- g) teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms., omada eneseväljendus- ja suhtlemisoskust, osata suhelda kirjas ja kõnes;
- h) osata luua positiivset (esma)muljet;
- i) osata tegutseda erinevates teenindussituatsioonides;
- j) osata lahendada klienditeeninduses esineda võivaid tüüpsituatsioone ja -probleeme ning toime tulla klienditeeninduses esineda võivate konfliktidega;
- k) osata teenindada erivajadusega kliente;
- l) osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele mõtte- ja tundeavaldustele;
- m) osata käsitleda kaebusi ja pretensioone;
- n) teada ja mõista oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest ning osata tegutseda ohuolukorras vastavalt olukorrale.

7.1.3. Suhtlemisoskused:

- a) osata esitada ja kaitsta omapoolseid seisukohti nii kirjalikult kui ka suuliselt;
- b) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi;

- c) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni;
- d) osata töötada meeskonnas, korraldada ja delegeerida ülesandeid, motiveerida ja arendada inimesi, taluda ja lahendada konflikte ja juhtida teisi töötajaid;
- e) osata suhelda kultuuriliselt ja intellektuaalselt erinevate inimestega, töötada efektiivselt multikultuurses keskkonnas;
- f) osata saavutada vastuvõetavaid lahendusi ja kokkuleppeid erinevates situatsioonides.

7.1.4. Majandusalased baasteadmised:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada ettevõtluse aluseid ning osata koostada kulude kalkulatsioone ja äriplaani;
- c) teada turunduse põhialuseid ja osata neid rakendada;
- d) teada rahanduse põhialuseid;
- e) teada teenindussektori ning pangandus- ja kindlustussektori osatähtsust majanduses;

7.1.5. Osata tõlgendada juriidilist teksti.

7.1.6. Osata lugeda tehnilist dokumentatsiooni.

7.1.7. Osata koostada ja süstematiseerida dokumente.

7.1.8. Osata arvutada täpselt, korrektselt ja vigadeta.

7.1.9. Osata kasutada kaasaegset kontori- ja sidetehnikat ning arvutit (AO1, AO2, AO3, AO4, AO5, AO7 vt. Lisa B)

7.1.10. Töökorralduse alased üldteadmised ja –oskused:

- a)** teada äritegevuse korraldamise üldpõhimõtteid ja nõudeid;
- b)** omada juhtimis- ja koostööoskust;
- c)** teada töö- ja/või käsunduslepingu ja/või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel kindlustustoodete müümise ja/või vahendamise korraldamise põhimõtteid ja võimalusi, sealhulgas eelnimetatud suhteid reguleerivaid õigusakte, ning osata neid selgitada ja kasutada;
- d)** teada töö- ja/või käsunduslepingu ja/või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel tööde ja teenuste osutamise korraldamise põhimõtteid ja võimalusi, sealhulgas eelnimetatud suhteid reguleerivaid õigusakte, ning osata neid selgitada ja kasutada;
- e) teada äri- ja müügitegevuse turvalisuse tagamise üldpõhimõtteid ja osata neid rakendada;
- f) teada tööohutuse, tervishoiu, tööhügieeni nõudeid ja ergonoomika põhimõtteid ning osata neid rakendada;
- g) teada tuleohutuse põhinõudeid ja osata neid rakendada;
- h) teada rahaveo eeskirju ja osata neid rakendada;
- i) teada informatsiooni hoidmise, kasutamise ja kaitse nõudeid ja meetodeid ning osata neid rakendada;
- j) teada asjaajamise korda;
- k) omada koostööoskust;
- l) osata kavandada ja korrigeerida oma ja alluvate (juhitavate) tegevust, hinnata ja kasutada oma ja alluvate (juhitavate) ning teiste töösse kaasatud isikute võimalusi, kavandada oma ja alluvate (juhitavate) arengut.

7.1.11. Statistika-alased teadmised:

- a) tunda statistikaalast terminoloogiat;
- b) teada kirjeldava statistika põhilisi meetodeid ja saada aru statistilisest informatsioonist;
- c) osata kasutada statistilisi abivahendeid järelduste tegemisel.

7.1.12. Omada avaliku halduse alaseid teadmisi.

7.1.13. Intellektuaalsed oskused:

- a) osata teostada uuringuid, mõelda ja arutada loogiliselt;
- b) osata asja olemusest aru saada ja lahendada probleemseid küsimusi erinevates situatsioonides
- c) osata määratleda prioriteete ja organiseerida tööd vastavalt tähtaegadele;
- d) osata kohaneda muudatustega.

7.2. **Põhioskused ja –teadmised** (Konkreetse kutsekvalifikatsiooni taseme omandamiseks nõutavad kohustuslikud teadmised ja oskused)

- 7.2.1. Tunda kindlustustegevuse põhialuseid ja põhimõtteid, sealhulgas kindlustustoodete müügi ja kindlustuslepingute sõlmimise, muutmise, peatamise, lõpetamise ja kindlustusjuhtumite käsitlemise (kahjukäsitlemise) põhimõtteid.
- 7.2.2. Tunda kindlustusalast terminoloogiat.
- 7.2.3. Tunda kindlustustegevust reguleerivaid õigusakte.
- 7.2.4. Tunda tarbijakaitse põhinõudeid oma tegevuseks vajalikus ulatuses.
- 7.2.5. Tunda andmekaitse põhinõudeid oma tegevust puudutavas valdkonnas.
- 7.2.6. Omada põhjalikke teadmisi tööks vajalike kindlustustoodete osas ning üldteadmisi teiste toodete kohta.
- 7.2.7. Omada põhjalikke teadmisi ja oskusi tõendamisprotsessist tsiviil-, haldus- ja kriminaalmenetluses.
- 7.2.8. Tunda ja osata vormistada tööalast dokumentatsiooni.
- 7.2.9. Omada erialaseid teadmisi ja oskusi kindlustusobjektide, neile tekkinud kahju ja selle taastamiseks vajalike kulutuste hindamisega seotud küsimustes.
- 7.2.10. Teada Eesti turul tegutsevaid kindlustusandjaid ja nende poolt pakutavaid kindlustustooteid.
- 7.2.11. Tunda tegevus- ja tööpiirkonna iseloomu.
- 7.2.12. Omada põhjalikke kindlustustegevusega, sealhulgas kindlustusjuhtumite käsitlemisega, seonduvaid klienditeenindusalaseid teadmisi ja oskusi:
 - a) osata kliendiga kontakteeruda;
 - b) osata välja selgitada ja arendada kliendi vajadusi kindlustusjuhtumite käsitlemise vallas ning balansseerida kliendi vajadusi ja pakutavate kindlustustoodete ja kahju hüvitamisvariantide võimalusi;
 - c) osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - d) osata planeerida ja teostada kindlustusjuhtumite ehk nendena esitatavate juriidiliste faktidega ehk nõuetega seonduvat käsitlust;
 - e) osata kontakteeruda kahju iseloomu ja suuruse väljaselgitamisele ning hüvitamisele kaasatud isikutega, püstitada neile ülesandeid, juhtida ja kontrollida nende tegevust.
- 7.2.13. Osata hinnata ja analüüsida kliendi ning kindlustusjuhtumite hüvitamisele kaasatud isikute majandusseisundit.

- 7.2.14. Teada ja osata asjatundlikult pakkuda kindlustustooteid ja kahjude hüvitamisvariante.
- 7.2.15. Osata kliente nõustada:
 - a) Kindlustusteenuse liikide ja otstarbe ning nendega seonduvate kahju hüvitamise võimaluste osas;
 - b) teenuse hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;
 - c) uudis- ja kompleksteenuste kohta.
- 7.2.16. Osata tutvustada toodet kliendile, selgitada talle selle iseloomu ja tingimuste põhjendatust.
- 7.2.17. Teada ja osata tutvustada erinevate kindlustustoodete üldtingimusi.
- 7.2.18. Teada ja osata seletada kindlustuslepingute sõlmimise üldtingimusi.
- 7.2.19. Teada ja osata asjatundlikult selgitada kindlustusalaseid mõisteid, kindlustusandja ning kindlustusvõtja, kindlustatud ja soodustatud isiku, aga samuti teiste asjasse puutuvate isikute, kohustusi ja õigusi.
- 7.2.20. Teada ja osata seletada kahjude hüvitamise põhiprintsiipe ja üksikasjalikult kahjude hüvitamise tingimusi konkreetse toote ja sellega seonduva kindlustusjuhtumi osas.
- 7.2.21. Teada ja osata seletada vaidluste lahendamise korda.
- 7.2.22. Teada ja osata hinnata kindlustusriske ning osata koguda ja dokumenteerida andmeid nende esinemise, puudumise jms. kohta (võib kasutada spetsialistide abi).
- 7.2.23. Teada ja osata hinnata kindlustusriskide vähendamiseks rakendatavaid preventiivseid vahendeid ja meetmeid ning osata koguda ja dokumenteerida andmeid nende kasutamise, olemasolu, puudumise ning nõuetelevastavuse või nõuetele mittevastavuse kohta (võib kasutada spetsialistide abi).
- 7.2.24. Osata teha otsus kindlustuslepingu sõlmimise põhjendatuse ja otstarbekuse kohta.
- 7.2.25. Teada tariife ning osata kasutada maksemäärade tabelid ja arvutada kindlustusmakseid.
- 7.2.26. Osata vormistada kindlustuslepingut ja väljastada kliendile kindlustuspoliisi.
- 7.2.27. Teada ja osata selgitada kindlustuslepingute muutmise ja lõpetamise korda ning õigesti vormistada kõiki lisadokumente.
- 7.2.28. Osata juhendada ja abistada klienti sooviavalduse täitmisel.
- 7.2.29. Osata vormistada ja edastada klientide tellimusi.
- 7.2.30. Osata väljaselgitada kindlustusmaksete mittelaekumise põhjuseid.
- 7.2.31. Teada, mida teha maksete mittelaekumisel või hilinemisega tasumisel, ja osata vastavalt toimida.
- 7.2.32. Osata hinnata ja analüüsida kindlustusjuhtumite hüvitamisele kaasatud isikute majandusseisundit, usaldusväärset ning nende poolt osutatava teenuse ja müüdava toote nõuetelevastavust.
- 7.2.33. Teada töö- ja/või käsunduslepingu ja/või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel tööde ja teenuste osutamise korraldamise põhimõtteid ja võimalusi, sealhulgas eelnimetatud suhteid reguleerivaid õigusakte, ning osata neid selgitada ja kasutada.
- 7.2.34. Teada ja osata järgida kindlustustegevusega seonduvaid konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 7.2.35. Osata "töötada rahaga", teada seda valdkonda reguleerivaid õigusnorme, osata vältida rahapesu ja valeraha kasutamist, teada ja osata arvestuse ja aruandluse teostamist: koostada müügiaruannet ja kulude aruannet, vormistada arveid ja maksekorraldusi, viia sisse muudatusi maksetingimustes, koguda ning

- ettenähtud korras dokumenteerida ja/või edastada muud asjassepuutuvat finantsalast teavet, suhelda pangaga.
- 7.2.36. Teada turunduse aluseid: ostunõudlust kujundavaid tegureid; reklaami ja suhtekorralduse tähtsust müügitöö edendamisel; tootesitluse korraldamist; reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamist.
- 7.2.37. Teada logistika põhimõtteid ning osata korraldada oma tööd: planeerida aega, koostada marsruute, koordineerida tegevust, hankida turustusala teavet, tunda tegevuse efektiivsuse tõstmise meetodeid ja vahendeid.
- 7.2.38. Teada ja osata kasutada informatsiooni levimise/liikumise viise: koosolek; telefoni- ja peilerside, faks; internet; ühisvisiidid müügijuhi või muu spetsialistiga; oma infopanga loomine.
- 7.2.39. Teada ja osata rakendada efektiivse müügi protsessi elemente nagu messidel osalemine jms.
- 7.3.1. Elukindlustuse toodetega töötamisel tunda riiklikku sotsiaalkindlustuse ja tervishoiusüsteemi ning elukindlustusalast maksuseadust.
- 7.3.2. Osata fotograafiliselt ja/või videosalvestuse teel fikseerida objekte ja nende kindlustuse ja/või kindlustusjuhtumite käsitlemise seisukohalt olulisi tunnuseid.
- 7.3.3. Osata kahjujuhtumi korral klienti nõustada käsitlemise valdkonda kuuluvates küsimustes.
- 7.3.4. Osata juhendada ja õpetada kindlustusjuhtumite käsitlemise kaasatud isikuid ning kindlustuse müüjaid ja vahendajaid ning teisi kindlustusalal tegutsevaid isikuid kindlustusjuhtumite käsitlemise valdkonda kuuluvates küsimustes.

7.3. Lisa-/ erioskused ja –teadmised (Täiendavad või laiendavad põhioskusi ning on mittekohustuslikud. Võivad kaasneda erialase spetsialiseerumisega ja/või juhendamise/juhtimistegevusega.)

Osata kasutada statistilisi järeldusi ja osata analüüsida turu käitumist.

7.4. Isikuomadused

7.4.1. Isiksuseomadused:

- a) kohanemisvõime, koormus- ja pingetaluvus, stressitaluvus, keskkonnataluvus (erinevad situatsioonid, tipptunnid, kiirustamine, kriitika, ebameeldivad situatsioonid);
- b) koostöövõime, koostöö- ja kompromissivalmidus – nii kolleegide kui kliendi ja partneri suhtes;
- c) sotsiaalsus, suhtlemisoskus ja –valmidus, seltsivus, loomupärane valmisolek suhtlemiseks, sõbralikkus, abivalmidus ning kehtestava ehk võitja-võitja käitumisele orienteeritud hoiak;
- d) empaatiavõime (isiku taju valdkond);
- e) taiplikkus;
- f) teenindusvalmidus;
- g) otsustusvõime ning iseseisvus ja algatusvõime;
- h) vastutusvõimelisus, usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin;
- i) õppimisvõime, õpivalmidus;
- j) hea mälu;
- k) süsteemsus ja planeerimisoskus;
- l) saavutusvajadus.

7.4.2. Vaimsed omadused:

- a) intelligentsus – vaimsed võimed, verbaalne intellektuaalsus, praktiline intelligents;
- b) tunnetusvõimed – mõtete soravus, loogiline mõtlemine, visuaalne mälu, kontsentreerumisvõime, ruumiline kujutus;
- c) matemaatiline võimekus – kvantitatiivsete seoste mõistmine.

7.4.3. Füüsilised omadused

- a) füüsiline võimekus – koormustaluvus, füüsilise pingutuse võime.

8. KEHTIVUSE AEG

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

9. KINNITAJA

Kindlustusjuhtumite käsitleja kutsestandardi on kinnitanud finantsvahenduse-äriteeninduse kutsenõukogu.

10. LISAD

LISA A

KEELEOSKUSNÕUDED

LISA B

ARVUTIKASUTAJA OSKUSTUNNISTUS

10 LISAD**Lisa A (teatmine)****ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL**

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)
7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelarvutus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara
- AO7 – Andmevõrgud ja internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

Infotehnoloogia kasutamine
Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

4. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
 5. Töö olemasoleva dokumendiga
 6. Uue dokumendi loomine
 7. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
 8. Teksti välimuse muutmine
 9. Lehekülje kujundus
 10. Töö tabelitega
 11. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
 12. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

Lisa A (teatmeline)**AO5 ANDMEBAASID**

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

Lisa B (teatmine)**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**

Alljärgnevat nõuet on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- **algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäeva elu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;
- **kesktase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäeva elu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.