

KINDLUSTUSE KLIENDITEENINDAJA I

Insurance assistant I

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- Kindlustus AS Sampo

Katrin Kelder- Kindlustus AS Leks

Katrin Hanko- Eesti Kindlustusseltside Liit

Lõppredaktsioonis on arvesse võetud kavandi kohta tehtud arvamused ja märkused.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 17. mail 1999

Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 2 kinnitatud kindlustuse klienditeenindaja I kutsestandard.

Kindlustuse klienditeenindaja I kutsestandard on kinnitatud 25. novembril 2003 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 15.

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 tööalase pädevuse nõuete osas
- diferentseerida töötajate kvalifikatsiooni tasemed
- tagada Eesti oskustöõjõu taseme võrreldavus väljaspool Eestit
- toetada tööalase 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 pidamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kindlustuse klienditeenindaja I

Inglise keeles: insurance assistant

Soome keeles: vakuutus asiakaspalvelija

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

6 KUTSEKIRJELDUS

Kindlustuse klienditeenindaja töötab kindlustustooteid müüvas või vahendavas ettevõttes. Ta teenindab kindlustustoodet osta või kindlustusvõimalustega tutvuda soovivaid kliente. Klienditeenindaja tutvustab, soovitab ning vahendab ja/või müüb kindlustuskaitset vajavatele ja soovivatele isikutele kindlustusandja poolt pakutavaid kindlustustooteid ning osaleb oma pädevuse piires nende lepingute haldamisel ja täitmisel. Ta loob, hoiab ja arendab suhteid klientidega, kes pöörduvad tema poole tema töökohal. Ta võtab oma töökohal vastu tellimusi (pakkumisi) ning sõlmib klientidega lepinguid talle antud volituste piires ja/või edastab need vastavale pädevale müügiüksusele.

Klienditeenindaja tegutseb talle antud pädevuse piires iseseisvalt, kuid tema tööprotsessid on suhteliselt lihtsad ja üksikasjalikult kirjeldatud ning tal tuleb juhendada standardsetest instruktsioonidest. Tema tööd iseloomustavad sarnased olukorrad aga erinevad valikud. Tema tegevusvabadus on piiratud protseduurireeglitega ning tema vastutus on piiritletud enda tööülesande täitmise ulatuses.

Klienditeenindaja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist ka puhkepäevadel ja riiklikel pühadel. Tema töö on seotud pikaajalise istumise ja/või seismise ning tegevuste kiire vaheldumisega. Tööga kaasneb materiaalne vastutus.

Klienditeenindaja töö eeldab soovi ja valmisolekut kliendiga suhelda, samuti aktiivsust, distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet ning oskust oma tegevust ja aega planeerida. Ta peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates, kiirelt vahelduvates teenindussituatsioonides. Töös klientidega on vaja head suhtlemis-, esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist.

Klienditeenindaja töö eeldab head tervist, meeldivat ja korrektset välimust ning positiivset meelelaadi ja ellusuhtumist.

Eeldatav on keskharidus ning kindlustusalane koolitus ja vähemalt kuuekuuline dokumentaalselt tõestatud edukas töökogemus kindlustustoodete müügi valdkonnas.

Kindlustuse klienditeenindaja pädevus määratakse kindlaks kindlustustoodete või nende gruppide kaupa. Õiguse kindlustustooteid vahendada ja/või kindlustusandja nimel sõlmida, saab klienditeenindaja vastavalt tööandjalt või käsundajalt peale konkreetse kindlustusliigi tootekoolituse programmi ja sellekohase atesteerimise läbimist.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Keelteoskus (vt. Lisa A):

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

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 ärieetika põhitõdesid ning heade äritavade põhiprintsiipe;
- 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;
- b) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi;
- c) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni;
- d) osata töötada meeskonnas ning taluda ja lahendada konflikte;
- 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 baastadmised:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada ettevõtluse põhialuseid;
- c) teada turunduse põhialuseid;
- d) teada rahanduse põhialuseid;
- e) teada teenindussektori ja kindlustussektori osatähtsust majanduses.

7.1.5 Osata lugeda 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, vt. Lisa B)
- 7.1.10 Töökorralduse alased üldteadmised ja –oskused:
 - a) teada müügitegevuse korraldamise üldpõhimõtteid ja nõudeid;
 - b) teada müügitegevuse turvalisuse tagamise üldpõhimõtteid ja osata neid rakendada;
 - c) teada tööohutuse, tervishoiu, tööhügieeni nõudeid ja ergonoomika põhimõtteid ning osata neid rakendada;
 - d) teada asjaajamise korda;
 - e) omada koostööoskust;
 - f) osata kavandada ja korrigeerida oma tegevust, hinnata ja kasutada oma võimalusi, kavandada oma arengut.

7.2 Põhioskused ja -teadmised (Konkreetses kutsekvalifikatsiooni taseme omandamiseks nõutavad kohustuslikud teadmised ja oskused)

- 7.2.1 Tunda kindlustustegevuse põhialuseid ja üldpõhimõtteid, sealhulgas kindlustustoodete müügi ja kindlustuslepingute sõlmimise, muutmise, peatamise, lõpetamise ja kahjukäsitluse 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 Tunda ja osata vormistada tööalast dokumentatsiooni.
- 7.2.8 Omada erialaseid teadmisi ja oskusi kindlustusobjektide hindamisega seotud küsimustes.
- 7.2.9 Teada Eesti turul tegutsevaid kindlustusandjaid ja nende poolt pakutavaid kindlustustooteid, mis on analoogsed tema poolt pakutavaga
- 7.2.10 Omada põhjalikke kindlustustegevusega seonduvaid klienditeenindusalaseid teadmisi ja oskusi:
 - a) osata kliendiga kontakteeruda;
 - b) osata välja selgitada ja arendada kliendi vajadusi kindlustustoote järgi ning balansseerida kliendi vajadusi ja pakutavate kindlustustoote võimalusi;
 - c) osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - d) osata planeerida ja läbi viia müügikõnelust ning pidada müügiläbirääkimisi.
- 7.2.11 Osata hinnata ja analüüsida kliendi majandusseisundit.
- 7.2.12 Teada ja osata asjatundlikult pakkuda kindlustustooteid.
- 7.2.13 Osata kliente nõustada:
 - a) kindlustusteenuse liikide ja otstarbe osas;
 - b) teenuse hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;
 - c) uudis- ja kompleksteenuste kohta.
- 7.2.14 Osata tutvustada toodet kliendile, selgitama talle selle vajadust.
- 7.2.15 Teada ja osata tutvustada erinevate kindlustustoodete üldtingimusi.
- 7.2.16 Teada ja osata seletada kindlustuslepingute sõlmimise üldtingimusi.
- 7.2.17 Teada ja osata asjatundlikult selgitada kindlustusalaseid mõisteid, kindlustusandja ja kindlustusvõtja kohustusi ja õigusi.

- 7.2.18 Teada ja osata seletada kahjude hüvitamise põhiprintsiipe ja üksikasjalikult kahjude hüvitamise tingimusi konkreetse pakutava toote osas.
- 7.2.19 Teada ja osata seletada vaidluste lahendamise korda.
- 7.2.20 Teada ja osata koguda, dokumenteerida ning hinnata andmeid tema poolt sõlmitavate kindlustuslepingute osas asjassepuutuvate kindlustusriskide esinemise, puudumise jms. ning vajalike preventiivsete meetmete rakendamise ja/või mitterakendamise jms. kohta (võib kasutada spetsialistide abi).
- 7.2.21 Osata teha otsus kindlustuslepingu sõlmimise või sõlmimata jätmise kohta.
- 7.2.22 Teada tariife ning osata kasutada maksemäärade tabelid ja arvutada kindlustusmakseid.
- 7.2.23 Osata vormistada kindlustuslepingut ja väljastada kliendile kindlustuspoliisi.
- 7.2.24 Teada ja osata selgitada kindlustuslepingute muutmise ja lõpetamise korda ning õigesti vormistada kõiki lisadokumente.
- 7.2.25 Osata juhendada ja abistada klienti sooviavalduse täitmisel.
- 7.2.26 Osata vormistada ja edastada klientide tellimusi.
- 7.2.27 Teada ja osata järgida kindlustustegevusega seonduvaid konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 7.2.28 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.
- 7.2.29 Teada turunduse aluseid: ostunõudlust kujundavaid tegureid; reklaami tähtsust müügitöö edendamisel; reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamist.
- 7.2.30 Osata korraldada oma töökohta ja tööd: planeerida aega, koordineerida tegevust, tunda tegevuse efektiivsuse tõstmise meetodeid ja vahendeid.
- 7.2.31 Teada ja osata kasutada informatsiooni levimise/liikumise viise: telefoni- ja peilerside, faks; internet; oma infopanga loomine.

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

- 7.3.1 Osata fotograafiliselt ja/või videosalvestuse teel fikseerida objekte ja nende kindlustuse seisukohalt olulisi tunnuseid.
- 7.3.2 Osata kahjujuhtumi korral klienti nõustada kahjukäsitluse valdkonda kuuluvates küsimustes.
- 7.3.3 Osata juhendada ja õpetada kindlustuse klienditeenindajaid.
- 7.3.4 Osata juhtida ja korraldada kindlustuse klienditeenindajate grupi tööd.
- 7.3.5 Osata kasutada statistilisi järeldusi ja osata analüüsida turu käitumist.

7.4 Isikuomadused

Kindlustuse klienditeenindaja kui teenindava kutse puhul on edu saavutamisel suur osakaal isiksuseomadustel. Teenindamine tähendab eelkõige õiget hoiakut.

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 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.
- 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

Kindlustuse müügiesindaja kutsestandardi on kinnitanud Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin	Kindlustusseltside Liit
Kindel, Malle	Sotsiaalministeerium
Kommer, Anneli	Haridusministeerium
Orvet, Sirje	Juhi Abi Ühing
Palm, Mai	Raamatupidajate Kogu
Pavelts, Mare	Kinnisvarahindajate Ühing
Pääro, Meelis	Haldajate ja Hooldajate Liit
Roosiväli, Kalev	Kinnisvaramaaklerite Koda
Rüütel, Tõnis	Kinnisvarafirmade Liit
Tali, Tiia	Kaubandus-Tööstuskoda.
Veskimägi, Taavi	Rahandusministeerium
Vihman, Mati	Pangaliit

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategooriatest, 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 igapäevaelu 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 igapäevaelu 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.

Nimetatud tasemed vastavad 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskategooriatele A-F järgmiselt:

- algtase = A-C
- kesktase = D
- kõrgtase = E-F

A – riigi/võõrkeelest arusaamine (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara piires);

B – riigi/võõrkeele piiratud suuline oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires);

C – riigi/võõrkeele piiratud suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest ja mõistma kirjalikku teksti umbes 800 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogiamiinimumi piires; ta peab oskama riigi/võõrkeeles oma eriala piires suhelda ja täita etteantud piiratud iseloomuga tüüpdokumente);

D – riigi/võõrkeele suuline ja piiratud kirjalik oskus (töötaja peab aru saama suulisest kõnest, mõistma kirjalikku teksti ja oskama riigi/võõrkeeles ametialaselt suhelda umbes 1500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama täita etteantud iseloomuga dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

E – riigi/võõrkeele suuline ja kirjalik oskus (töötaja peab oskama ametialaselt suhelda umbes 2500 sõnast koosneva baassõnavara ja sellele lisanduva ametialase terminoloogia piires; ta peab oskama koostada töös vajalikke dokumente ja anda nendekohaseid selgitusi);

F – riigi/võõrkeele valdamine (oskus suhelda riigi/võõrkeeles ka väljaspool ametiala, koostada dokumente ja anda selgitusi).

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

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

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

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. 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

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