

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.

Standard on koostatud esmakordselt.

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

Kutsestandard on registrisse kantud.

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 oskustööjõu 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:

Kindlustustoodete – konkreetne kindlustusandja poolt pakutav kindlustusteenus.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri asutamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kindlustuse klienditeenindaja I

Inglise keeles: insurance assistant I

Soome keeles: vakuutus asiakaspalvelija I

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. Töoga 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 käitumisharjumusi 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 multikultuursetes 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, töötervishoiu, 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 (Konkreetse 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 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 lähtutud 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 mitmekesisetes 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.

7 moodulit:

1. A01 – Infotehnoloogia ja ühiskond
2. A02 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid
3. A03 – Tekstitöötlus
4. A04 – Tabelarvutus
5. A05 – Andmebaasid
6. A06 – Joonistus- ja esitlustarkvara
7. A07 – Andmevõrgud ja internet

1. INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1.1 Infotehnoloogia kasutamine

- 1.1.1 Arvutite kasutamise eelised muude vahendite ees
- 1.1.2 Arvutite hooldamise esmased võtted
- 1.1.3 Arvuti ja tervis
- 1.1.4 Operatsioonisüsteemid ja rakendustarkvara
- 1.1.5 Tarkvara autoriõigused
- 1.1.6 Andmekaitse, turvalisus
- 1.1.7 Printerid, nende kasutamise ökonoomia
- 1.1.8 Võrgu eelised ja puudused

1.2 Eesti ja infotehnoloogia

- 1.2.1 Arvutite ja Interneti kasutamine Eestis
- 1.2.2 Infotehnoloogia Eesti pankades – kasutajateenused
- 1.2.3 Eesti internetiseeritus ja selle võrdlus teiste Euroopa riikidega
- 1.2.4 Kuidas eraisik ja asutus saavad endale internetiühenduse Eestis
- 1.2.5 Avalikud internetipunktid
- 1.2.6 Informatsioon internetis (ajalehed, reisiinfo, linnad ja maakonnad, ministriumid, telefoniinfo, raamatukogud, teadus, Eesti seadused, Eesti kaardid)
- 1.2.7 Audio- ja videoülekanDED Eestis internetis
- 1.2.8 Interneti baasvõrk Eestis, liinikiirused
- 1.2.9 Eestikeelne kommunikatsioon Internetis
- 1.2.10 Infootsimootorid ja Eesti

2. ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSÜSTEEMID

Mooduli eesmärk on kontrollida arvutikasutamise põhioskusi ning arvutiala üldiste terminite tundmist. Moodul koosneb 2 praktilisest ülesandest ja testist. Test koosneb viiest küsimusest, mis on koostatud põhimõistete ja terminite tundmise kontrollimiseks. Ülesandeid on võimalik lahendada Windows 3.x, Windows 95 või Windows NT keskkonnas.

2.1 Põhimõisted ja terminid

- 2.1.1 Riistvara, tarkvara operatsioonisüsteem, rakendusprogramm
- 2.1.2 Arvuti põhiosad ja nende otstarve
- 2.1.3 Protsessor, protsessorite põlvkonnad, kiirus ja võimsus
- 2.1.4 Mälu ja salvestamise põhimõtted
- 2.1.5 Erinevad mäluseadmed ja nende funktsioonid
- 2.1.6 Kõvaketas, flopiketas, CD-ROM
- 2.1.7 Monitor, selle tähtsamad parameetrid sagedus ja suurus
- 2.1.8 Laienduskaardid (graafika, heli, vide, võrgu)
- 2.1.9 Modem, modemi andmeedastuskiirused
- 2.1.10 Printerite tüübid, nende kasutusvaldkonnad
- 2.1.11 Skanner
- 2.1.12 Katkematu toite allikas (UPS)

2.2 Arvuti kasutamine

- 2.2.1 Arvuti lülitamine vooluvõrku, väljalülitamine vooluvõrgust. Taaskäivitamise erinevad võimalused
- 2.2.2 Klaviatuuril olevate sümbolite ja klahvide tähenduse tundmine
- 2.2.3 Hiire kasutamine: objekti valimine, programmi käivitamine, menüü-korralduse valimine
- 2.2.4 Programmide käivitamine, programmi töö korrektne lõpetamine, andmete salvestamine
- 2.2.5 Tööakna elemendid, tööakna nihutamine, peitmine, suuruse muutmine, sulgemine
- 2.2.6 Nupuribade toomine ekraanile ja nende peitmine
- 2.2.7 Mitme programmi paralleelne kasutamine, töölaua korrastamine
- 2.2.8 Mälupuhvri (*Clipboard*) kasutamine
- 2.2.9 Flopiketta formaatimine
- 2.2.10 Oskus trükkida installeeritud printeriga, õige printeri valimine mitme printeri hulgast
- 2.2.11 Oma arvuti oluliste parameetrite (näit. protsessori kiiruse, tüübi ja kasutatava mälu) teadmine

2.3 Failid ja kaustad

- 2.3.1 Faili ja kausta mõiste, failitüübid, faili nimi, faili nime laiend
- 2.3.2 Failisüsteem, liikumine kaustapuus
- 2.3.3 Uue kausta/alamkausta loomine
- 2.3.4 Uue faili loomine ja selle salvestamine kõvakettale, õigesti valitud kausta
- 2.3.5 Faili salvestamine flopikettale
- 2.3.6 Kaustade sisu uurimine, etteantud kaustas olevate failide arvu leidmine, failide järjestamine suuruse, nime, tüübi või salvestamisaja järgi
- 2.3.7 Failide kopeerimine ja ümberpaigutamine (teisaldamine)
- 2.3.8 Failide kustutamine
- 2.3.9 Failide nime muutmine
- 2.3.10 Failide otsimine erinevatelt ketastelt; asendussümbolite * ja ? kasutamine failide otsimisel

3. TEKSTITÖÖTLUS

Moodul katab põhilisi tekstitöötlusprogrammide kasutamise operatsioone. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja mõnda üldtuntud tekstitöötlusprogrammi (MS Word, WordPerfect, Works vms.) Eksami sooritamiseks ettenähtud aeg on 45 minutit. Töödeldavad tekstid antakse ette *.rtf failina.

- 3.1 Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rtf)
- 3.2 Töö olemasoleva dokumendiga
- 3.3 Uue dokumendi loomine
- 3.4 Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
- 3.5 Teksti välimuse muutmine
- 3.6 Lehekülje kujundus
- 3.7 Töö tabelitega
- 3.8 Seosed teiste dokumentide ja programmidega
- 3.9 Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
- 3.10 Dokumendi trükkimine

4. TABELTÖÖTLUS

Tabelitöötlus mooduli eksam koosneb kompleksülesandest. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti. Ülesannete täitmiseks võib kasutada programmi MS Exceli või Quattro Pro.

- 4.1 Töö olemasoleva tabeliga
- 4.2 Uue tabeli loomine
- 4.3 Tabeli kujundamine
- 4.4 Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
- 4.5 Arvutused tabelis
- 4.6 Diagrammi loomine
- 4.7 Diagrammi parameetrite muutmine
- 4.8 Dokumendi päise ja jaluse loomine
- 4.9 Tabeli trükkimine

5. ANDMEBAASID

Mooduli ülesannete täitmiseks võib kasutada MS Accessi (FoxPro, MS Sxceli, ...). Lähtefailid antakse ette .dbf või .mdb failina. Mooduli eksam koosneb ühest kompleksülesandest ühe andmebaasi (tabelite komplekti) piires.

- 5.1 Olemasoleva andmebaasi kasutamine
- 5.2 Uue andmebaasi loomine
- 5.3 Päringu koostamine
- 5.4 Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
- 5.5 Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
- 5.6 Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

6. ARVUTIGRAAFIKA

Eksam koosneb ühest kompleksülesandest. Eksami tegija saab valida, kas ta teeb esimese variandi (Esitluse loomine) või teise variandi (Kujundamine ja joonistamine) ülesande. Kompleksülesande lahendamise eest on võimalik saada 20 punkti. Eksam loetakse sooritatuks, kui kogutakse vähemalt 15 punkti.

Eksamiülesannet saab teha:

- Esimese variandi korral kasutades Power Point'i, Corel Presentations'i või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi. Eksamifail antakse ette formaadis .ppt.
- Teise variandi korral kasutades MS Word'i, CorelDraw'd, või mõnda muud vähemalt sama palju võimalusi pakkuvat programmi

6.1 Esitluse loomine

- 6.1.1 Olemasoleva esitluse avamine, uue esitluse loomine ja salvestamine
- 6.1.2 Teksti sisestamine
- 6.1.3 Teksti paigutamine
- 6.1.4 Joonistamine tööriistade kasutamine
- 6.1.5 Päise ja jaluse loomine
- 6.1.6 Lehekülgede nummerdamine
- 6.1.7 Automaatse kuupäeva lisamine
- 6.1.8 Pildi lisamine
- 6.1.9 Slaidide lisamine, kopeerimine ja kasutamine
- 6.1.10 Diagrammide, tabelite ja blokk skeemide loomine ja lisamine
- 6.1.11 Olemasolevate slaidiprogrammide kasutamine
- 6.1.12 Trükkimine

6.2 Kujundamine ja joonistamine

- 6.2.1 Olemasoleva joonistuse avamine, uue joonistuse loomine ja salvestamine
- 6.2.2 Vaba käega joonistamine
- 6.2.3 Joonte, riskülikute, ringide ja teiste objektide joonistamine
- 6.2.4 Erinevate värvide kasutamine
- 6.2.5 Objekti kopeerimine, teisaldamine, lisamine ühest failist ja lõikamine
- 6.2.6 Objekti pööramine ja venitamine
- 6.2.7 Objekti suuruse muutmine
- 6.2.8 Teksti sisestamine
- 6.2.9 Pildi salvestamine teise formaati
- 6.2.10 Objektide grupeerimine ja grupeeringu eemaldamine
- 6.2.11 Trükkimine

7. INTERNETI KASUTAMINE

Moodul katab järgmisi praktilisi teemasid: elektronkiri, WWW, listid, uudisgrupid, FTP. Mooduli ülesannete lahendamiseks on vaja kirjavahetusprogrammi (Pegasus, Pine, elm, Netscape Mail, MSeXchange vms.), WWW- brauserit (Netscape Navigator, Microsoft Internet Explorer ja FTP klienti).

Lisa B (teatmeline)

7.1 Elektronkiri

- 7.1.1 Kirjavahetusprogrammi avamine. Elektronkirja lugemine
- 7.1.2 Elektronkirja kirjutamine. Vastamine. Saabunud kirja tsiteerimine vastuses. Edasisaatmine
- 7.1.3 Kirja salvestamine kausta, kustutamine, taasavamine, salvestamine failiks.
- 7.1.4 Aadressraamatu kasutamine ja kasutamine.
- 7.1.5 Kirjaga kaasapandud failide salvestamine etteantud kataloogi. Faili lisamine kirjale

7.2 WWW

- 7.2.1 Brauseri käivitamine. Viitade kasutamine. Tagasipöördumine eelmise vaadeldud lk. juurde
- 7.2.2 Lehekülje avamine URL-I kasutades
- 7.2.3 Sõna(de) otsimine veebileheküljelt. Leheküljel oleva teksti kopeerimine tekstifaili
- 7.2.4 Otsimine WWW-s
- 7.2.5 Brauseri määrangute muutmine
- 7.2.6 Brauseriakna kujundamine
- 7.2.7 WWW-lehekülje trükkimine, salvestmine

7.3 Uudisgrupid

Uudisgruppide lugemine WWW- brauseri abil. Gruppide tellimine. Tellimuse tühistamine. Kirja saatmine uudisgruppi

7.4 Listid

- 7.4.1 Listide tellimine. Kirjutamine listi. Listi saabunud kirjale vastamine. Listi kohta info hankimine (listi kirjeldus, tellijate nimekiri). Tellimuse tühistamine.
- 7.4.2 Info hankimine listserveri käskude kohta. Listide nimekirja tellimine listserverilt

7.5 FTP

Anonüümse FTP- serveriga ühenduse võtmine. Failide leidmine ja kohaletõmbamine.