

**KINDLUSTUSE MÜÜGIESINDAJA III**

**Insurance sales representative III**

## 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 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.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 17. mail 1999 Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 2 kinnitatud kindlustuse müügiesindaja III kutsestandard.

Käesolev kindlustuse müügiesindaja III 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 oskustöajõu 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 müügiesindaja III

Inglise keeles – insurance sales representative

Soome keeles – vakuutus asiamies

Käesoleva standardi nõuded laienevad kindlustusvahendajaks olevale kindlustusagendile (insurance agent, vakuutusagentti) ja ka teistele isikutele, kelle osas ei ole kehtestatud eraldi kutsestandardit ja kelle kutsekirjeldus ühtib käesolevas standardis esitatud kindlustuse müügiesindaja kutsekirjeldusega.

## 6 KUTSEKIRJELDUS

Kindlustuse müügiesindaja tutvustab, soovib ning vahendab ja/või müüb kindlustuskaitset vajavatele ja soovivatele isikutele kindlustusandjaks oleva kindlustusseltsi nimel kindlustustooteid ning osaleb oma pädevuse piires nende lepingute haldamisel ja täitmisel. Ta loob, hoiab ja arendab suhteid klientidega, kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid. Ta nõustab kliente, võtab vastu tellimusi (pakkumisi) ning edastab need vastavale müügiüksusele ja/või sõlmib klientidega lepinguid talle antud volituste piires. Samuti jälgib ta konkurentide tegevust ning edastab sellealase informatsiooni müügiüksusele.

Müügiesindaja töötab iseseisvalt, tal on personaalne vastutus oma töö eest. Sellele lisandub valmisolek personaalseks vastutuseks teiste töö ja ressursside jagamise eest ning kutse- ja erialaste oskuste ja kogemuste edasiõpetamine. Töö eeldab distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet ning oskust oma tegevust ja aega planeerida. Ta peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates teenindussituatsioonides ning erinevate keerukate ja vahelduvate tööülesannetega. Töös klientidega on vaja head esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist.

Tööaeg ja töökoht ei ole reeglina täpselt määratletav. Müügiesindaja võib töötada töögraafiku alusel või omal äranägemisel vabalt valitud ajal, mis mõlemal juhul eeldab töötamist ka õhtusel ajal ning puhkepäevadel ja mõnel juhul ka riiklikel pühadel. Tema töö on seotud tegevuste vaheldumisega ning töö võib toimuda nii müügiesindaja kindlas tööruumis kui klientide juures. Töoga kaasneb materiaalne vastutus.

Müügiesindaja töö eeldab head tervist, meeldivat ja korrektset välimust ning positiivset meelelaadi ja positiivset ellusuhtumist. Vajalik on orienteeritus tulemuslikkusele.

Eeldatav on kutsekõrgharidus ning kindlustusalane koolitus ja vähemalt kolmeaastane dokumentaalselt tõestatud edukas töökogemus ja vilumus kindlustustoodete müügi ja/või vahendamise valdkonnas.

Kindlustuse müügiesindaja pädevus määratakse kindlaks kindlustustoodete või nende gruppide kaupa 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 ärietiika 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 ohuholukorras 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 vajaduse korral 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 baastadmised:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada ettevõtluse põhialuseid;
- c) teada turunduse põhialuseid;
- d) teada rahanduse põhialuseid;
- e) teada teenindussektori ning pangandus- 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, AO7 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.
- 7.1.11 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 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** (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 kahjukäsitlemise põhimõtteid.
- 7.2.2 Tunda kindlustusalast terminoloogiat.
- 7.2.3 Osata analüüsida kindlustusturu üldist käitumist.
- 7.2.4 Tunda kindlustustegevust reguleerivaid õigusakte.
- 7.2.5 Tunda tarbijakaitse põhinõudeid oma tegevuseks vajalikus ulatuses.
- 7.2.6 Tunda andmekaitse põhinõudeid oma tegevust puudutavas valdkonnas.
- 7.2.7 Omada põhjalikke teadmisi tööks vajalike kindlustustoodete osas ning üldteadmisi teiste toodete kohta.
- 7.2.8 Tunda ja osata vormistada tööalast dokumentatsiooni.
- 7.2.9 Omada erialaseid teadmisi ja oskusi kindlustusobjektide 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 seonduvaid klienditeenindusalaseid teadmisi ja oskusi:
  - a) osata leida klienti ja temaga 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 müügiviisi ja –kõnelust ning pidada müügiläbirääkimisi.
- 7.2.13 Osata hinnata ja analüüsida kliendi majandusseisundit.
- 7.2.14 Teada ja osata asjatundlikult pakkuda kindlustustooteid.
- 7.2.15 Osata kliente nõustada:
- a) kindlustusteenuse liikide ja otstarbe osas;
  - b) teenuse hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;
  - c) uudis- ja kompleksteenuste kohta.
- 7.2.16 Osata tutvustada toodet kliendile, selgitama talle selle vajadust.
- 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 ja kindlustusvõtja kohustusi ja õigusi.
- 7.2.20 Teada ja osata seletada kahjude hüvitamise põhiprintsiipe ja üksikasjalikult kahjude hüvitamise tingimusi konkreetse pakutava toote 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 või sõlmimata jätmise 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 Teada ja osata järgida kindlustustegevusega seonduvaid konfidentsiaalsuse nõudeid.
- 7.2.33 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.
- 7.2.34 Teada turunduse aluseid: ostunõudlust kujundavaid tegureid; reklaami ja suhtekorralduse tähtsust müügitoo edendamisel; tootesitluse korraldamist; reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamist.

- 7.2.35 Teada logistika põhimõtteid ning osata korraldada oma tööd: planeerida aega, koostada marsruute, koordineerida tegevust, hankida turustusala teavet, tunda tegevuse efektiivsuse tõstmise meetodeid ja vahendeid.
- 7.2.36 Teada ja osata kasutada informatsiooni levimise/liikumise viise: müügikoosolek; telefoni- ja peilerside, faks; internet; ühisvisiidid müügijuhi või muu spetsialistiga; oma infopanga loomine.
- 7.2.37 Teada ja osata rakendada efektiivse müügiprotsessi elemente nagu messidel osalemine jms.

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

- 7.3.1 Elukindlustuse toodete müümisel tunda riiklikku sotsiaalkindlustuse ja tervishoiusüsteemi ning elukindlustusalast maksuseadust.
- 7.3.2 Osata fotograafiliselt ja/või videosalvestuse teel fikseerida objekte ja nende kindlustuse seisukohalt olulisi tunnuseid.
- 7.3.3 Osata kahjujuhtumi korral klienti nõustada kahjukäsitluse valdkonda kuuluvates küsimustes.
- 7.3.4 Osata juhendada ja õpetada kindlustuse klienditeenindajaid, müügiesindajaid ja/või vahendajaid.
- 7.3.5 Osata juhtida ja korraldada kindlustuse klienditeenindajate müügiesindajate ja/või vahendajate grupi tööd.
- 7.3.6 Osata kasutada statistilisi järeldusi ja osata analüüsida turu käitumist.

**7.4 Isikuomadused**

Kindlustuse müügiesindaja 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, tiptunnid, 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;
- 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**

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 nõuet 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