

MÜÜGIESINDAJA

Sales representative

EESSÕNA

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

Ajavahemikus 9.11 – 18.11 1998 viidi kutseoskuse nõuete kohta läbi arvamuse küsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud üheteistkümnese töörühmas, millede koosseisu kuulusid kolmekümne viie ettevõtte esindajad.

Saadud ettepanekute ja märkuste alusel koostas kutsestandardi kavandi lõppredaktsiooni kaubanduse töörühm koosseisus:

Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Anu Kose	Tartu Tööstuskool
Diana Markevitš	Tallinna Majaka Teeninduskool
Ellen Kuusik	Majandusministeerium
Ene Pukk	ETK Maksimarket AS
Vaike Habicht	Tallinna Majaka Teeninduskool
Epp Kroon	Raatuse Kaubamaja
Tiit Kangru	Türi Kõrgem Põllumajanduskool
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Raina Vürmer	Sotsiaalministeerium
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Standard on koostatud esmakordselt.

Standardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskuse nõuete, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskuse nõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuete (näyttötutkintojen kuvaukset).

Kutsestandard on kinnitatud 15. detsembril 1998 teeninduse kutsenõukogu otsusega.

Kutsestandard on registreeritud kantud

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum töötaja oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks tööalase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada tööalase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud alljärgnevale standardile:
KS 2:1998

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas kutsestandardis on kasutatud EVS-EN 45020 "Standardiseerimine. Põhiterminid ja määratlused" termineid ja määratlusi.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri asutamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

Müügiesindaja III

Vene keeles: торговый агент

Inglise keeles: salesman, external sales representative, sales agent

Soome keeles: myyntimies, tukkumyyjä

6 KUTSEKIRJELDUS

Müügiesindaja töötab müügiorganisatsioonis, olles vahelüliks müügiüksuse ja klientide vahel. Ta loob ja arendab suhteid klientidega, kasutades selleks erinevaid müügitehnikaid. Ta jälgib klientide kaubavarusid ja oste, peab läbirääkimisi tellimuste müügi mahu ja sortimendi osas, nõustab kliente, võtab vastu tellimusi ja edastab need vastavale müügiüksusele ning sõlmib klientidega lepinguid talle antud volituste piires. Müügiesindaja jälgib konkurentide tegevust ning edastab info müügijuhile. Müügiesindaja töötab iseseisvalt, mis eeldab distsiplineeritust, otsustus- ning vastutusvõimet, samuti oskust oma aega efektiivselt planeerida. Ta peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates teenindussituatsioonides. Klientidega Töös on vaja head esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist. Müügiesindaja töö eeldab head tervist, meeldivat ja korrektset välimust ning positiivset meelelaadi.

Minimaalne eeldatav haridustase on keskharidus või kutsekeskharidus.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Klinditeeninduse alased oskused ja teadmised:

- a) teada ja mõista teeninduse kui olulise majandustegevuse valdkonna mõistet ja olemust;
- b) teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks;
- c) mõista teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri aluseid;
- d) omada teadmisi teeninduse korraldamisest;
- e) teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms;
- f) osata toime tulla konfliktidega ning lahendada probleeme;
- g) osata käsitleda kaebusi ja pretensioone;
- h) osata luua positiivset (esma) muljet;
- i) osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele;
- j) osata teenindada erivajadustega kliente;
- k) osta teenindada erineva kultuuritaustaga kliente;
- l) osata tegutseda erinevates teenindussituatsioonides;
- m) tunda viisakusreegleid ja kutse-eetika põhitõdesid;

7.1.2 Majandusalased teadmised:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada ettevõtluse põhialuseid;
- c) teada kaubandussektori osatähtsust riigi majanduses;
- d) teada turunduse põhialuseid;
- e) tunda kaubandustegevust reguleerivat seadusandlust ja osata seda rakendada.

7.1.3 Tööohutuse ja töötervishoiu alased teadmised ja oskused:

- a) tunda tööohutust reguleerivaid õigusakte;
- b) teada tööohutuse, töötervishoiu ja tööhügieeni nõudeid ja osata neid rakendada.

7.1.4 Arvutioskus: AO1, AO2, AO3, AO4, AO5 (Lisa A).

7.1.5 Keelteoskus:

- a) osata eesti keelt tasemel E (Lisa B);
- b) osata vene keelt tasemel C (Lisa B);
- c) osata ühte EL keelt tasemel C (Lisa B).

7.1.6 Töökorralduse alased teadmised ja oskused:

- a) tunda tööseadusandlust reguleerivaid õigusakte;
- b) osata kasutada kaasaegset kontoritehnikat ja sidepidamisvahendeid.

7.2 Põhioskused ja -teadmised

7.2.1 Teada müügitöö korraldamise põhimõtteid.

7.2.2 Tunda tooteid ja teenuseid.

7.2.3 Osata kliente nõustada:

- a) kaupade sortimendi, kvaliteedi, otstarbe, omaduste ja kasutamiskihti kohta;
- b) kaupade hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;

- c) kaupade kättetoimetamise tähtaegade kohta;
 - d) uudis-, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta.
- 7.2.4 Osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi.
- 7.2.5 Osata välja selgitada ja arendada klientide vajadusi.
- 7.2.6 Osata klientidega suhelda, sh kontrollida oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni.
- 7.2.7 Osata planeerida ja läbi viia müügivisiiti:
- a) müügivisiidi ettevalmistamine;
 - b) kohtumine kliendiga;
 - c) positiivse kontakti loomine;
 - d) aktiivne kuulamine, huvi äratamine, kliendi vastuseisu ületamine;
 - e) müügitingimuste osas kokkuleppimine;
 - f) müügivisiidi lõpetamine.
- 7.2.8 Teada ja osata rakendada efektiivse müügiprotsessi elemente nagu näituste korraldamine, telefonimüük, messidel osalemine jms.
- 7.2.9 Osata pidada klientidega müügiläbirääkimisi:
- a) planeerimine, ettevalmistamine, kava koostamine;
 - b) ärivestluse põhimõtete teadmine;
 - c) ostumotiivide väljaselgitamine, kujundamine ja arendamine;
 - d) lepingute ja kokkulepete sõlmimine;
 - e) tulemuste analüüsimine;
 - f) kokkulepete täitmise kontrollimine;
 - g) kokkulepetest kinnipidamine.
- 7.2.10 Osata vormistada, kinnitada ja edastada klientide tellimusi.
- 7.2.11 Teada klientidega sõlmitavate lepingute põhinõudeid ning osata järgida lepingute konfidentsiaalsuse põhimõtteid.
- 7.2.12 Teada turunduse aluseid:
- a) ostunõudlust kujundavad tegurid;
 - b) reklaami ja suhtekorralduse tähtsus kaubanduses ja müügitöö edendamisel;
 - c) tootesitluste korraldamine;
 - d) aubakataloogide, reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamine;
 - e) kaupade väljapaneku põhimõtted.
- 7.2.13 Omada teadmisi ja oskusi arvestusest ja aruandlusest:
- a) müügiaruannete koostamine;
 - b) plaaniliste ülesannete mõtestamine ning töötulemuste analüüsimine;
 - c) kliendi majandusseisundi hindamine ja analüüsimine;
 - d) kulude aruannete koostamine, sh autokulud, telefon jms.
- 7.2.14 Osata korralda oma tööd:
- a) aja planeerimine;
 - b) marsruutide koostamine;
 - c) tegevuse koordineerimine;
 - d) turustuslase info hankimine;
 - e) klientide tundmaõppimine;
 - f) tootlikkuse tõstmise vahendite tundmine.
- 7.2.15 Teada informatsiooni liikumise viise ja osata neid kasutada nagu:
- a) müügikoosolekud;
 - b) telefoni- ja peilerside;
 - c) faksi kasutamine;
 - d) ühisvisiidid müügijuhiga;
 - e) oma infopanga loomine.

7.2.16 Teada logistika ja laomajanduse põhimõtteid.

7.2.17 Tunda tööalast dokumentatsiooni.

7.3 Lisa-/erioskused ja –teadmised

7.3.1 Omada B kategooria juhilube.

7.3.2 Arvutioskus AO 6 (Lisa A).

7.4 Isikuomadused

7.4.1 Füüsilised omadused:

- a) a)füüsilise koormuse taluvus;
- b) hea tervis;
- c) meeldiv ja korrektne välimus.

7.4.2 Vaimsed omadused:

- a) verbaalne võimekus;
- b) matemaatiline võimekus;
- c) loogiline mõtlemine;
- d) kontsentreerumisvõime.

7.4.3 Isiksuseomadused:

- a) teenindusvalmidus;
- b) korrektsus ja täpsus;
- c) iseseisvus, algatusvõime;
- d) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak;
- e) kohanemisvõime, st stressitaluvus, pingetaluvus, keskkonnataluvus;
- f) koostöövalmidus;
- g) õpi- ja arenemisvalmidus;
- h) taktitunne;
- i) otsustusvõime, vastutustunne;
- j) enesekriitilisus.

8 KEHTIVUSE AEG

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

9 KINNITAJA

Kutsestandardi on kinnitanud teeninduse kutsenõukogu koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Priit Ilves	Eesti Kokkade Ühing
Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Vaike Kilvits	Eesti Pagarite selts
Ene Saar	Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing
Helle Aruniit	Riigi Tarbijakaitseamet
Varje Ojamets	Eesti Tarbijakaitse Liit

Peep Kirsima
Reet Neudorf
Raina Vütmer
Mall Pink
Tiia Tali

Eesti Linnade Liit
Haridusministeerium
Sotsiaalministeerium
Majandusministeerium
Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

ARVUTIKASUTAJA OSKUSTUNNISTUS

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 moodulid:

- A01 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- A02 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid
- A03 – Tekstitöötlus
- A04 – Tabelarvutus
- A05 – Andmebaasid
- A06 – Joonistus- ja esitlustarkvara
- 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 ökonomia
- 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, ministeeriumid, 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 FAILIHALDUSSÜSTEEMID

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, modemite andmeedastuskiirused
- 2.1.10 Printerite tüübid, nende kasutusvaldkonnad
- 2.1.11 Skänner
- 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

Tabeltöötlus 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. 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 PowerPoint`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, ristkülikute, 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).

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.

KEELEOSKUSNÕUDED

Kuna maailmas ega ka Euroopas ei eksisteeri ühtseid võõrkeelte oskustasemeid, siis on käesolevas kutsestandardis keeleoskuskatsete taseme määratlemiseks kasutatud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavat riigikeele oskustaseme nõuete määratlusi.

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

algtase

kesktase

kõrgtase

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

algtase = A-C

kesktase = D

kõrgtase = E-F

Järgnevalt on ära toodud ka 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskatgoriate A-F kirjeldused. Kutsestandardi keeleoskuskatsete määratlemisel on aluseks võetud alljärgnevad kirjeldused (laiendatuna ka võõrkeele oskusele).

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).