

KUTSESTANDARD

04-15062006-01/1

MAATURISMI ETTEVÕTJA III

TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsioonisüsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsioonisüsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid maaturismi ettevõtja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Varri Väli	MTÜ Eesti Maaturism
Aigar Piho	OÜ Piho ja Ko
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Anne Kersna	Kehtna Majandus- ja Tehnoloogiakool
Sirje Rekkor	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Sixten Sild	MTÜ Eesti Maaturism
Aivar Ruukel	Eesti Ökoturismi Ühendus
Ingrid Käo	AS Estravel

Ajavahemikus 17 mai – 1 juuni 2006. a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Käesolev maaturismi ettevõtja III kutsestandard on kinnitatud 15. juuni 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 24.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsekvalifikatsiooni nõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kutsekvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks.

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori (EMTAK 2003)¹ järgi kuulub maaturismi ettevõtlus mujal liigitamata turismiteenuste valdkonda, kood 63.3. Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub maaturismi ettevõtja 1. pearühma “Seaduseandjad, kõrgemad ametnikud ja juhid”, kood 1315.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Maaturismi ettevõtja III
Inglise keeles: Rural Tourism Entrepreneur III
Vene keeles: Предприниматель сельского туризма III

4 KUTSEKIRJELDUS

Maaturismi ettevõtjad töötavad turismiteenuseid pakkuvates väikeettevõtetes mitmetel ametipositsioonidel, sh ettevõtte keskastme juhina või juhina (sh ettevõtte tegevjuht, omanik).

Maaturismi ettevõtja kavandab, koordineerib, juhib, jälgib, kontrollib ja hindab turismiteenuseid pakkuva väikeettevõtte allüksuse või ettevõtte tegevust. Maaturismi ettevõtja suhtleb vahetult klientidega, on teenindus- ja suhtlemisvalmis, talub pinget, oskab reageerida erinevates olukordades, suudab toimida erinevates teenindussituatsioonides. Maaturismi ettevõtja jagab tööülesanded töötajatele, suunab, korraldab, kontrollib ettevõtte töötajate tööd, motiveerib töötajaid; vajadusel töötab meeskonnas, planeerib teeninduskeskkonda ja juhib klienditeeninduse kvaliteedi parendustegevusi. Maaturismi ettevõtja teeb koostööd tegutsemispiirkonna ettevõtetega ning teiste partneritega, teeb valdkondade vahelist koostööd, haldab kinnisvara ja turundab maaturismiettevõtte tooteid ja teenuseid.

Maaturismi ettevõtja tööriitm on ebakorrapärane ja vahelduva pingelisusega ning mitmete teenuste pakkumise korral tuleb töötada välitingimustes. Tuleb valmis olla ohuolukordadeks, probleemide lahendamiseks ja vastutada klientide turvalisuse eest.

Maaturismi ettevõtja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt keskharidus ja ettevõtlusealne või turismialane taseme- või täiendkoolitus ning vähemalt üheaastane töökogemus turismi valdkonnas.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Majanduse alused – kesktase

- 1) majanduse põhimõisted
- 2) kaasaegne majanduskeskkond
- 3) turumajanduse toimimise põhimõtted
- 4) konkurentsi olemus ja konkurentsi erinevad vormid

5.1.2 Ettevõtluse alused – kesktase

- 1) ettevõtluse vormid
- 2) ettevõtluseks vajalike ressursside hindamine
- 3) riiklikud maksud ja maksumäärade arvestamine
- 4) pangateenused
- 5) äriplaani koostamine ettevõttele või selle allüksusele
- 6) ettevõtte ja teenuste efektiivsuse näitajad ja efektiivsuse hindamine

5.1.3 Juhtimise alused – kesktase

- 1) erinevad juhtimissubjektid (inimesed, protsessid, kvaliteet)
- 2) juhtimisvõtted
- 3) erinevad juhtimistasandid
- 4) juhtimistegevused: planeerimine, eestvedamine, kontrollimine, hindamine
- 5) projektijuhtimine
- 6) kvaliteedijuhtimine
- 7) organisatsioonikäitumine
- 8) personalijuhtimine
- 9) finantsjuhtimine
- 10) kliendisuhete juhtimine

5.1.4 Turunduse alused – kesktase

- 1) turunduse põhimõisted ja tähtsus ettevõtte äriidees
- 2) turuanalüüs ja turu segmentimine
- 3) turundusuuringud
- 4) ostukäitumine
- 5) siseturundus (töötajatele suunatud)
- 6) turundusmeetmestik
- 7) internetiturundus

5.1.5 Majandusarvestuse ja raamatupidamise alused – kesktase

- 1) kassapõhine ja tekkepõhine raamatupidamine
- 2) finantsanalüüs
- 3) arveldamine

5.1.6 Õiguse alused – kesktase

- 1) äriseadusandlus
- 2) tööseadusandlus
- 3) turismi valdkonda reguleerivad õigusaktid

5.1.7 Töökeskkonna ohutus– kesktase

- 1) tööohutus ja tervishoid; isikukaitsevahendid
- 2) riskikäsitus ja riskide juhtimine
- 3) esmaabi korraldus ettevõttes
- 4) toiduohutus ja toidukäitus
- 5) tööhügieen, eririietuse kandmise reeglid
- 6) jäätmekäitus
- 7) keskkonna reostuse ennetamine

- 5.1.8 Suhtlemine – kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kehtestav käitumine
 - 3) konfliktidega toimetulek
- 5.1.9 Psühholoogia põhialused – algtase
- 5.1.10 Arvuti kasutamine – AO1-AO4 ja AO7 (vt lisa D)
- 5.1.11 Asjaajamine – kesktase
 - 1) dokumendid ja ametikirjad
 - 2) infoliikumise korraldamine ettevõttes
 - 3) ärietikett
- 5.1.12 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – C1
 - 2) inglise keel - B2
 - 3) teine võõrkeel – A2

- 5.2 Põhioskused ja -teadmised**
- 5.2.1 Klienditeenindus – kõrgtase
 - 1) teenindaja rollid
 - 2) erinevad müügitehnikad
 - 3) klientidelt tagasiside hankimine, analüüsimine ja edastamine
 - 4) ohutu ja turvalise teenindamise põhinõuded
 - 5) toimetulek erinevates teenindussituatsioonides
 - 6) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 7) eri- ja erilisvajadustega klientide teenindamine
 - 8) koostöö sisekliendiga ja meeskonnatöö
 - 9) teenindusprotsess ja –standard
 - 10) kliendikeskne teenindamine
 - 11) teeninduslik mõttekultuur
- 5.2.2 Turismimajandus – kesktase
 - 1) turismimajanduse olemus ja terminoloogia
 - 2) arengusuunad ja strateegiad
 - 3) turismi seosed teiste majandusharudega
 - 4) turismi liigid
 - 5) reisitranspordi alused
 - 6) majutuse ja toitlustamise alused
 - 7) reisikaubanduse alused
 - 8) turismiobjektid
 - 9) jätkusuutlik turism
- 5.2.3 Majutuse korraldus – kesktase
 - 1) majutusettevõtete liigitus, struktuur, tööjaotus ja juhtimise põhimõtted
 - 2) ruumide sisustamine
 - 3) vastuvõtu ja majapidamise korraldus, koristustööd
 - 4) lisateenused
- 5.2.4 Toitlustuse korraldus – kesktase
 - 1) toitlustusteenuste planeerimine, söögikorra planeerimine
 - 2) toitumise alused, eritoitumine
 - 3) toiduvalmistamise põhilised viisid
 - 4) Eesti rahvus- ja kohalikud toidud
 - 5) seadmete kasutamine ja hooldus
 - 6) töökorraldus ja tööjaotus toitlustusteenuste pakkumisel

- 7) toitumistavad ja lauakombed erinevates kultuurides
 - 8) erinevate serveerimisviiside kasutamine lähtuvalt toitlustuskohast ja/või ürituse iseloomust
 - 9) toitlustamine välitingimustes
- 5.2.5 Teadmised Eestist – kesktase
- 1) üldandmed
 - 2) Eesti kaart ja regionaalne jaotus
 - 3) veestik ja maastiku tüübid
 - 4) flora ja fauna
 - 5) sotsiaal-majanduslik ja poliitiline areng
 - 6) kultuuri- ja loodusmälestised
 - 7) traditsiooniline tootmine ja elatusviisid
 - 8) kohalik olustik ja pärand
 - 9) Eesti loodushoiu põhimõtted ja kaitsealad
- 5.2.6 Turismitooted ja nende turundus - kesktase
- 1) Turismitoode
 - a) turismitoote mõiste ja olemus
 - b) turismitoodete liigid
 - c) turismitoote kvaliteet ja selle mõjutegurid
 - d) turismitoote komponendid
 - e) turismitoodet toetavad lisateenused
 - 2) Pakettimine
 - a) tootepaketi olemus ja komponendid
 - b) info kogumine, süstematiseerimine ja analüüsimine paketi koostamisel; tootepaketi komponentide sisseostmine ja edasimüümine
 - c) koostöö korraldamine; tootepaketi müük ja vahendamine
 - d) tootepaketi koostamine ja paketi hinna kalkuleerimine
 - e) kliendi nõustamine tootepaketi tellimisel ja koostamisel
 - 3) MICE alased teadmised ja oskused; ürituste planeerimine ja korraldamine (vt lisa A)
 - 4) Turismitoodete turundus
 - a) turismiturunduse põhialused ja turismiteenuste turunduse spetsiifika
 - b) äriideede formuleerimine
 - c) teenuste hindamine turunduspotentsiaali väljaselgitamiseks
 - d) turismiteenuste müügi korraldamise põhialused
 - e) turundusplaani koostamine ja rakendamine
- 5.2.7 Logistika - algtase
- 1) logistika põhimõisted
 - 2) tarneahelad
 - 3) varude ja transpordi juhtimine, laomajandus
- 5.2.8 Kinnisvara haldus ja maastiku planeerimine - algtase
- 1) hoonete ja rajatiste remont ja korrashoid
 - 2) rahvusliku pärandi säilitamine ja säästev renoveerimine
 - 3) maastiku planeerimine ja hooldus
- 5.2.9 Säästva majandamise põhimõtted - kesktase
- 1) ökoturism
 - 2) ökotehnoloogiad
- 5.2.10 Retkejuhtimise alused - algtase

5.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)

- 5.3.1 Kolmas võõrkeel – A2
- 5.3.2 Broneerimissüsteemi alased teadmised ja oskused
- 5.3.3 Projektitaotluste koostamine
- 5.3.4 Tootmistalu pidamine ja agroturism
- 5.3.5 Mahepõllumajandus
- 5.3.6 Matkaradade rajamine ja haldamine
- 5.3.7 Elamusmajutuse organiseerimine

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) hea mälu
- 6) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 7) suhtlemisvalmidus
- 8) koostöövalmidus
- 9) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 10) algatusvõime, loovus
- 11) õpivalmidus
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) iseseisvus
- 14) loomingulisus
- 15) analüüsivõime

6 KEHTIVUSAEG

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

KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim. Planeerimise ja arhitektuurse projekteerimise kutsealal on kutsekvalifikatsioonisüsteemis ainult V kutsekvalifikatsioon.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmiste ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEALASED TERMINID

MICE - akronüüm sõnadest koosolekud, motiveerivad üritused/reisid, konverentsid/kongressid, üritused/näitused (Meetings, Incentive/Incentive Travel, Convention/Congress, Events/Exhibition).

KUTSEOSKUSNÕUDED

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt välja-hääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsimata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainet laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakuval teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakuvas teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainet loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaaroskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid