

KUTSESTANDARD

Müüja I	04-07122006-04/3
Müüja II, III	04-07122006-04/2
Müüja-konsultant III	04-07122006-04/2

MÜÜJA I, II, III MÜÜJA-KONSULTANT III

TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi 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 müüja I, II ja III ning müüja-konsultant III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud kaubanduse töörühm koosseisus:

Marika Merilai	Kaupmeeste Liit
Heldi Kikas	Tallinna Majaka Teeninduskool
Kadi Kütt	Selver
Kristiina Mokrik	Selver
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Aleksandra Stern	AS Baltazar Trading
Ille Einmann	Kesko Food

Ajavahemikus 20. november – 9. detsember 2002 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati ettevõtete ja koolitajate esindajad. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 16. detsembril 2002. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 9 kinnitatud müüja I, II, III ja müüja-konsultant III kutsestandard.

Käesolev müüja I, II, III ja müüja-konsultant III kutsestandard on kinnitatud 07. detsembril 2006. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 25.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsekvalifikatsiooni nõuete määratlemine
- 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 Klassifikaatori¹ järgi kuulub müüja tegevus hulgi- ja jaemüügi valdkondadesse, koodid vastavalt 51 ja 52.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub müüja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5220.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Müüja I, II, III Müüja-konsultant III
Vene keeles:	Продавец I, II, III Консультант продавец III
Inglise keeles:	Shop assistant I, II, III

4 KUTSEKIRJELDUS

Müüja töötab kaubandusettevõttes. Müüja töö eesmärgiks on kliendi vajaduste kindlaks tegemine, nende rahuldamise võimaluste hindamine ja sobivaima lahenduse pakkumine. Tema tööülesannete hulka kuulub kauba vastuvõtmine, müügiks ettevalmistamine ja müügisaali paigutamine; oma töökoha ettevalmistamine ja korrashoid; klientide nõustamine kaupade sortimendi, kvaliteedi, hooldamise, kasutamisevõimaluste jms osas ning arvlemine klientidega.

Müüja töö müügisaalis on seotud erinevate tegevuste kiire vaheldumisega, mis eeldab füüsilist ja vaimset vastupidavust ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teisele. Müüja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist ka õhtutundidel, puhkepäevadel ja riiklikel pühadel.

Müüja töö eeldab iseseisvust ning kehtestavust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus. Töö nõuab korrektset välimust.

Müüja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Müüja I kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt põhiharidus ning kutsealased oskused ja teadmised.

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

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

Müüja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav vähemalt põhiharidus, kutsealased oskused ja teadmised ning 2-aastane järjepidev töötamine müüjana.

Müüja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus, kutsealased oskused ja teadmised, kutsealane täiendkoolitus, juhtimisalane koolitus, 3-aastane järjepidev töötamine müüjana ning kogemusteta töötajate (praktikandid, müüja-õpilased) juhendamise kogemus viimase aasta jooksul.

Müüja-konsultant III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus, müüja II kutsealastele oskustele ja teadmistele lisaks ühe tootegrupi tundmine kõrgtasemel (vastavalt punktis 5.3 toodud erioskustele) ning 3-aastane järjepidev töötamine müüjana.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus – I, II algtase; III kesktase
- 5.1.2 Õigusaktid – I, II algtase; III kesktase
 - 1) tööõigus
 - 2) kutsetegevust reguleerivad õigusaktid
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus – I, II algtase; III kesktase
 - 1) tervishoid ja -ohutus
 - 2) tuleohutus
 - 3) elektriõhutus
 - 4) esmaabi andmine
 - 5) tööriietus
 - 6) jäätmekäitlus
 - 7) turvasüsteemid
 - 8) tegutsemise eriolukordades
- 5.1.4 Suhtlemine – I, II kesktase; III kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kuulamisoskused
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) toimetulek konfliktidega
- 5.1.5 Arvutioskus – moodulid AO1 – AO5, AO7 (vt lisa D)
- 5.1.6 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – I A2; II B1; III B2
 - 2) vene keel – I A2; II B1; III B1
 - 3) üks Euroopa Liidu keel – I A2; II B1; III B1
- 5.1.7 Asjaajamine – I, II algtase; III kesktase
- 5.1.8 Juhendamisoskus – I, II nõue puudub; III algtase
- 5.1.9 Juhtimisoskused – I, II nõue puudub; III algtase

5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Klienditeenindus – I kesktase; II, III kõrgtase
 - 1) teenindamiseks vajalik mõttekultuur
 - 2) teeninduse mõiste ja olemus
 - 3) klienditeenindaja roll

- 4) müüja kui ettevõtte esindaja roll, positiivse (esma-)mulje loomine
 - 5) klientide nõustamine müügil olevate kaupade sortimendi, otstarbe, tarbimisomaduste, kvaliteedi, kasutamiseviisi, hooldamise, päritolu, toote valmistaja ning uudsete, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta
 - 6) kaupade ümbervahetamine ja tagasivõtmine
 - 7) suhtlemine klientidega, erinevad suhtlemistehnikad nagu verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms
 - 8) toimetulek konfliktidega ning probleemide lahendamine
 - 9) kaebuste ja kiituste käsitlemine
 - 10) erivajadustega klientide teenindamine
 - 11) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
 - 12) erinevates teenindussituatsioonides tegutsemine
 - 13) kutse-eeetika
 - 14) oma vastutus klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 5.2.2 Toote tundmine – I algfase; II, III keskfase
- 1) toidukaupade sortiment, kvaliteet, keemiline koostis, toiteväärtus, maitseomadused, kasutamisevõimalused, hoiunõuded ja realiseerimisaeg, kaupade märgistus jms
 - 2) tööstuskaupade sortiment, koostis, kvaliteet, garantiaeg, kasutamistingimused ja -võimalused, hoiunõuded, moetrendid, kaupade märgistus jms
- 5.2.3 Müügitöö korraldus – I algfase; II keskfase; III kõrgfase
- 1) kaupade müügiks ettevalmistamine
 - a) kaupade pakendamise ja märgistamise eeskirjad
 - b) kaupade varustatus hinnasiltidega
 - c) kaupade pakkimine, erinevad pakkematerjalid ja pakkimise viisid
 - 2) kaupade väljapaneku põhimõtted
 - a) kaupade hea kaubanduslik välimus
 - b) nõudluse arvestamine kaupade ja müügigruppide järgi
 - c) tooteinfo kujundamine
 - 3) kaupade arvestus
 - a) kaubavarude hindamine
 - b) arvestuse ja aruandluse põhimõtted
 - c) laomajandus
- 5.2.4 Turundus – I, II algfase; III keskfase
- 1) turunduse olemus, turunduse keskkond
 - 2) turu-uuringud. Turundusinfo
 - 3) turu segmenteerimine, klientide ostukäitumine
 - 4) edustamine, reklaam
 - 5) toode ja teenus, toote ja teenuse elutsüklid
 - 6) hinna struktuur ja hinna kujunemine
 - 7) jaotus- või turustuskanalid
 - 8) kaubavarude juhtimine
- 5.2.5 Müügitehnikad
- 1) isiklik müük
 - 2) letimüük
 - 3) kassamüük
 - 4) selvemüük
 - 5) messimüük – I nõue puudub

- 6) telefonimüük
- 7) virtuaalkaubandus
- 5.2.6 Kassatöö – I algfase; II, III kesktase
 - 1) kehtivad maksevahendid ja isikut tõendavad dokumendid
 - 2) ostu maksumuse arvutamine ja arvlemine
 - 3) kassadokumendid
 - 4) päevase rahatulemi kontrollimine
- 5.2.7 Töövahendid, seadmed ja masinad (vt lisa E) – I algfase; II, III kesktase
- 5.2.8 Kauba turvaelemendid ning ebaausate klientide tuvastamine – I algfase; II, III kesktase

5.3 Müüja-konsultant III erioskused ja -teadmised

5.3.1 Ühe tootegrupi tundmine – kõrgtase

- 1) elektroonika
- 2) ehituskaubad
- 3) garderoobikaubad
- 4) parfümeeria ja kosmeetika
- 5) tarbekeemia
- 6) majatarbed
- 7) kantseleikaubad
- 8) toidukaubad
- 9) masinad ja seadmed
- 10) mööbel ja sisustustekstiil

5.4 Lisaoskused ja -teadmised (vabalt valitavad, soovituslikud)

5.4.1 Toote tundmine

- 1) elektroonika
- 2) ehituskaubad
- 3) garderoobikaubad
- 4) parfümeeria ja kosmeetika
- 5) tarbekeemia
- 6) majatarbed
- 7) kantseleikaubad
- 8) toidukaubad
- 9) masinad ja seadmed
- 10) mööbel ja sisustustekstiil

5.4.2 Teenusturundus

5.5 Isikuomadused ja võimed

- 1) füüsilise koormuse taluvus
- 2) loogiline mõtlemine
- 3) tähelepanu jagamise võime
- 4) verbaalne võimekus
- 5) matemaatiline võimekus
- 6) visuaalne mälu
- 7) ruumiline kujutlusvõime
- 8) täpsus
- 9) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 10) suhtlemisvalmidus, avatus

- 11) koostöövalmidus
- 12) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõime
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) empaatiavõime, abivalmidus, lahkus
- 15) kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
- 16) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak
- 17) kohusetunne, enesekriitilisus
- 18) tolerantsus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 1 aasta. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI 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.

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 ressurside 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 ressurside 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 ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Lisa B

KUTSEOSKUSNÕUDED

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

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

Erioskused 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.

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

Kõrgtaase – 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 teleasaadete põhisisust, kui need käsitlevad 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 teleprogrammide 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, struktuurilistest 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 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 tuttavale 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 erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemetesüsteemi 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. Elementaarioskused
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. Elementaarioskused
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. Elementaarskused
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 elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Kaalud, sh
 - a) kaubakaalud
 - b) osutkaalud
 - c) elektroonilised kaalud
 - d) etiketikaalud
2. Arvlemissüsteemid, sh
 - a) kassaaparaat
 - b) kaarditerminaal
 - c) võõtkoodilugeja
 - d) rahakontrollimisseade
 - e) rahalugemisseade
3. Külmsaadmed, sh
 - a) külmikud
 - b) külmletid
 - c) külmriiulid
 - d) külmvannid
 - e) külmvitriinid
 - f) külmkambrid
 - g) jääpurustamismasinad
4. Muu, sh
 - a) grillahi
 - b) mikrolaineahi
 - c) hakklihamasin
 - d) lihasaag
 - e) juustulõikur
 - f) viilutaja
 - g) kilepakendaja
 - h) hinnapüstol
 - i) tekstipüstol
 - j) kaubakärud- ja tõstukid
 - k) nõudepesumasinad