

MÜÜJA

Shop assistant

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 kutseoskusnõuete kohta läbi arvamuse küsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud üheteistkümnes 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) kutseoskusnõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusnõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Kutsestandard on kinnitatud 15. detsembril 1998 teeninduse kutsenõukogu otsusega.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

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

2 NORMATIIVVIITED

Käesolevas standardis on tuginetud alljärgnevale standardile:
KS 2:1998 “Standardite ülesehitus, sõnastus ja vormistamine”.

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

Müüja I

Vene keeles: продавец

Inglise keeles: seller, vendor, salesman, saleswoman , shop assistant

Soome keeles: yleismyyjä, myyjä

6 KUTSEKIRJELDUS

Müüja töötab jae- või hulgikaubandusettevõttes. Tema tööülesannete hulka kuulub kauba vastuvõtmine, lahtipakkimine, müügiks ettevalmistamine ja müügisaali riulitele asetamine, oma töökoha ettevalmistamine ja korrashoid; klientide nõustamine kaupade sortimendi, kvaliteedi, hindade, hooldamise, kasutamisevõimaluste jms osas ning arveldamine klientidega.

Müüja töö müügisaalis ja/või laoruumis on seotud pikaajalise istumise, seismise, kaupade teisaldamisega, samuti erinevate tegevuste kiire vaheldumisega, mis eeldab head tervist ja võimet paindlikult lülituda ühelt tegevuselt teise. Müüja töötab töögraafiku alusel, mis eeldab töötamist ka puhkepäevadel ja riiklikel pühadel. Müüja töö eeldab soovi ja valmisolekut klientidega suhelda. Müüja peab olema iseseisev ja kehtestav, et toime tulla kiirelt vahelduvates teenindussituatsioonides.

Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suhtlemis- ja väljendusoskus.

Müüja tööga kaasneb materiaalne vastutus, mis eeldab ausust.

Minimaalne eeldatav haridustase on keskharidus või põhiharidust eeldav kutsekeskharidus.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Klienditeeninduse 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 klientidega suhelda, sh vallata hääletehnikat, kontrollida oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni;
- g) osata toime tulla konfliktidega ning lahendada probleeme;
- h) osata käsitleda kaebusi ja pretensioone;
- i) mõista müüja kui ettevõtte esindaja rolli, osata luua positiivset (esma) muljet;
- j) osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele;
- k) osata teenindada erivajadustega kliente nagu puuetega inimesed, vanurid, lapsed jt;
- l) osata teenindada erineva kultuuritaustaga kliente;
- m) osata tegutseda erinevates teenindussituatsioonides;
- n) tunda viisakusreegleid ja kutse-eeetika põhitõdesid;
- o) mõista oma vastutust klientide ohutuse ja turvalisuse eest, osata tegutseda vastavalt olukorrale.

7.1.2 Majandusalased teadmised ja oskused:

- a) teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme;
- b) teada kaubandussektori osatähtsust riigi majanduses;
- c) teada ettevõtluse põhialuseid;
- d) teada turunduse põhialuseid;
- e) tunda kaubandustegevust reguleerivaid õigusakte.

7.1.3 Tööohutuse ja töötervishoiu alased teadmised ja oskused:

- a) teada tööohutust reguleerivaid õigusakte;
- b) teada tööohutuse, töötervishoiu ja tööhügieeni nõudeid ja osata neid töös rakendada;
- c) teada esmaabi andmise põhimõtteid, osata anda ning kutsuda abi;
- d) teada eririietuse kandmise vajadust ja reegleid;
- e) teada jäätmekäitluse, sh ohtlike jäätmete käitlemise nõudeid;
- f) teada turvasüsteemide klassifikatsioone;
- g) osata tegutseda eriolukordades nagu kallaletung, röövimine, terrorism, pommiähvardus jms ning teada päästeteenistuse korraldust Eestis.

- h) teada tuleohutuse põhinõudeid ja osata kasutada tuletõrje päästevahendeid.
- 7.1.4 Arvutioskus A01, A02, A03, A04 (Lisa A).
- 7.1.5 Keelteoskus:
 - a) osata eesti keelt tasemel D (Lisa B);
 - b) osata vene keelt tasemel B (Lisa B);
 - c) osata ühte EL keelt tasemel B (Lisa B).
- 7.1.6 Töökorralduse alased teadmised ja oskused:
 - a) tunda tööseadusandlust reguleerivaid õigusakte;
 - b) teada asjaajamise korda ning osata koostada ja vormistada ametikirju;
 - c) osata kasutada kaasaegset kontoritehnikat ja sidepidamisvahendeid;
 - d) osata korraldada oma töökohta.

7.2 Põhioskused ja -teadmised

- 7.2.1 Müügitöö oskused ja teadmised:
 - a) teada müügitöö korraldamise põhimõtteid;
 - b) teada toidukaupade sortimenti, kvaliteeti, keemilist koostist, toiteväärtust, maitseomadusi, kasutamisevõimalusi, hoiunõudeid ja realiseerimisaegu, kaupade lisamärgistust jms;
 - c) teada tööstuskaupade sortimenti, koostist, kvaliteeti, garantiiaegu, kasutamistingimusi- ja võimalusi, hoiunõudeid, moetrende, kaupade lisamärgistust jms;
 - d) teada kaupade pakendamise ja märgistamise eeskirju;
 - e) osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi;
 - f) osata välja selgitada klientide vajadusi ja ootusi;
 - g) osata nõustada kliente müügil olevate kaupade sortimendi, otstarbe, tarbimisomaduste, kvaliteedi, kasutamiseviisi, hooldamise, päritolu, toote valmistaja ning uudsete, asendus- ja kaasnevate kaupade kohta;
 - h) osata välja selgitada ja arendada klientide tarbimisvajadusi;
 - i) teada kaupade väljapaneku põhimõtteid ja osata neid rakendada:
 - 1) kaupade kättesaadavus;
 - 2) kaupade hea kaubanduslik välimus;
 - 3) kaupade varustatus hinnasiltide ja turvaelementidega;
 - 4) nõudluse arvestamine kaupade ja müügigruppide järgi, suundreklaami kasutamine ja hinnainfo kujundamine;
 - j) teada kaupade demonstreerimise põhimõtteid;
 - k) osata kaupu pakkida, tunda erinevaid pakkematerjale ja pakkimise viise;
 - l) teada kaupade ümbervahetamise ja tagasivõtmisega seotud eeskirju ning osata neid rakendada;
 - m) teada ja osata kasutada erinevaid müügitehnikaid;
 - n) teada kehtivaid maksevahendeid, isikut tõendavaid dokumente ning protseduurireegleid kõrvalekallete puhul;
 - o) osata arvutada ostu maksumust ja arveldada erinevate maksevahenditega, sh sularaha, maksekaardid, kliendikaardid, sooduskupongid, vautšerid, reisirahad jms;
 - p) osata vormistada kassadokumente;
 - q) osata kontrollida päevase rahatulemi õigsust;
 - r) teada hinna struktuuri ja selle kujunemist;
 - s) teada turunduse põhitõdesid:
 - 1) ostjate voolu jälgimine;

- 2) ostunõudlust kujundavad tegurid;
- 3) reklaami ja suhtekorralduse tähtsus kaubanduses;
- 4) sortimendi kujundamine lähtudes klientide vajadustest ja vastavalt kaupluse tüübile;
- 5) kaubavarude kriitilise piiri hindamine;
- t) teada arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtteid;
- u) teada laomajanduse põhimõtteid:
 - 1) laoruumide sisustamine erinevatele kaubagruppidele;
 - 2) kaupade vastuvõtu protseduurid ja dokumendid;
 - 3) hankijad ja kauba sissetuleku allikad;
- v) tunda ja osata kasutada töövahendeid, seadmeid ja masinaid (Lisa C);
- w) tunda ja osata kasutada kaubakaitsevahendeid ning osata tuvastada ebaausaid kliente.

7.3 Lisa-/erioskused ja -teadmised

7.3.1 Teada ja osata rakendada turunduskunsti põhimõtteid:

- a) näitused, tasuta näidised, kingitused, võistlused;
- b) kaupluse sisekujundamine, iseteenindamine, mööbli ja sisustuse paigutus, valgustus, õhu konditsioneerimine jms;
- c) müügitoetuse meetodid;
- d) tarbijate harjumusi kajastavad uuringud, ostujärjekord, ostuotsuse kujunemine jms.

7.4 Isikuomadused

7.4.1 Füüsilised omadused:

- a) füüsilise koormuse taluvus;
- b) liigutuste hea koordineerimine;
- c) hea tervis;
- d) esteetiline välimus.

7.4.2 Vaimsed omadused:

- a) loogiline mõtlemine;
- b) kontsentreerumisvõime;
- c) verbaalne võimekus;
- d) matemaatiline võimekus;
- e) visuaalne mälu;
- f) ruumiline kujutlusvõime.

7.4.3 Isiksuseomadused:

- a) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus;
- b) suhtlemisvalmidus, avatus;
- c) koostöövalmidus;
- d) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõime;
- e) õpi- ja arenemisvalmidus;
- f) empaatiavõime, abivalmidus, lahkus;
- g) kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms;
- h) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak;
- i) kohusetunne, enesekriitilisus;
- j) tolerantsus.

7 KEHTIVUSE AEG

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

8 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 | Eest 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 | Eesti Linnade Liit |
| Reet Neudorf | Haridusministeerium |
| Raina Vürmer | Sotsiaalministeerium |
| Mall Pink | Majandusministeerium |
| Tiia Tali | 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 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, 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 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, modeme 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

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. Exsam 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, 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).

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 määramiseks 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 keeleoskuskatsetele A-F järgmiselt:

algtase = A-C
kesktase = D
kõrgtase = E-F

Järgnevalt on ära toodud ka 1989. a. keeleseaduse keeleoskuskatsetele A-F kirjeldused. Kutsestandardi keeleoskuskatsete määramisel 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).

TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Kaalud, sh
 - a) kaubakaalud
 - b) osutkaalud
 - c) elektroonkaalud
 - d) etiketikaalud
2. Arvlemissisustus, sh
 - a) kassaaparaat
 - b) kaarditerminaal
 - c) võotkoodilugeja
 - d) rahakontrollimisseade
3. Külmsedmed , sh
 - a) külmikud
 - b) külmetid
 - c) külmriiulid
 - d) külmvannid
 - e) külmvitriinid
 - f) külmkambrid
 - g) külmsedmed piimale ja juurviljale
 - h) joogikülmikud
 - i) kompressorid
 - j) jääpurumasinad
4. Muu , sh
 - a) grillahi
 - b) mikrolaineahi
 - c) pihvimasinad
 - d) hakklihamasin
 - e) lihasaag
 - f) juustulõikur
 - g) viilutaja
 - h) kilepakendaja
 - i) hinnapüstol
 -) tekstipüstol
 - k) käsikärud- ja tõstukid
 - l) valve- ja signalisatsioonisüsteemid
 - m)elektriboilerid
 - n) põrandapesumasinad
 - o) müügisaali tolmuimejad
 - p) soojapuhurid
 - r) nõudepesukapid
 - s) õhukonditsioneer