

REISIKONSULTANT

Travel consultant

EESSÕNA

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

Ajavahemikus 9.–24.11 1998 viidi kutseoskuse nõuete kohta läbi arvamuse küsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud kahes töörühmas, millede koosseisu kuulusid viieteistkümne ettevõtte esindajad.

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

Anne Hermlin	Turismiamet
Evelin Tsirk	Tallinna Turismiinfo
Kersti Uus	Tallinna Turismiinfo
Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Aare Mae	Eesti Giidide Liit
Aat Sarv	Ökoturismi Ühendus
Tiina Ardel	Olustvere Kõrgem Põllumajanduskool
Ija Stõun	Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing
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 nõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskuse nõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Kutsestandard on kinnitatud 15. detsembril 1998 teeninduse kutsenõukogu otsusega.

Kutsestandard on registreeritud kantud

1 KASUTUSALA

Kutsestandardi koostamise eesmärk:

- fikseerida nõuete kogum 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 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

Reisikonsultant II

Inglise keeles:	travel consultant
Soome keeles:	matkailuneuvoja
Vene keele:	консультант путешествия

6 KUTSEKIRJELDUS

Reisikonsultant töötab reisibüroos . Tööülesannete hulka kuulub klientide teenindamine, nende vajaduste väljaselgitamine, informatsiooni andmine ning nõustamine toodete ja teenuste , sihtkohamaa eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta; ostu-müügi vormistamine, reisidokumentide ettevalmistamine, arvete koostamine, firmasisese arvestuse pidamine; tooteinfo kogumine , süstematiseerimine ja edastamine. Reisikonsultant suhtleb klientidega vahetult reisibüroos või kommunikatsioonivahendite kaudu.

Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti.

Reisikonsultandi töö on seotud klientide teenindamisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, võimet tulla toime erinevate klientidega , kiiret taipu ja head mälu. Töös

sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust ja täpsust.

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

Minimaalne eeldatav haridustase on keskharidus või keskharidust eeldav kutsekeskharidus.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Klienditeeninduse alased oskused ja teadmised

7.1.1.1 Teada ja mõista teeninduse kui olulise majandustegevus valdkonna olemust

7.1.1.2 Teada klienditeenindaja rolli, teenindaja tööks olulisi isikuomadusi ning viise nende arendamiseks

7.1.1.3 Mõista teenindamiseks vajaliku mõttekultuuri aluseid

7.1.1.4 Omada teadmisi teeninduse korraldamisest

7.1.1.5 Teada ja osata kasutada erinevaid suhtlemistehnikaid nagu verbaalne ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms

7.1.1.6 Osata lahendada probleeme ja toime tulla konfliktidega

7.1.1.7 Osata käsitleda kaebusi ja pretensioone

7.1.1.8 Osata luua positiivset (esma) muljet

7.1.1.9 Osata reageerida positiivsetele ja negatiivsetele tundeavaldustele

7.1.1.10 Osata teenindada erivajadustega kliente nagu puuetega inimesed, vanurid, lapsed jt

7.1.1.11 Osata teenindada erineva kultuuritaustaga kliente

7.1.1.12 Osata tegutseda erinevates teenindussituatsioonides

7.1.2 Majandusalased teadmised

7.1.2.1 Teada majandusteooria üldaluseid, majanduse põhimõisteid ja majandussüsteeme

7.1.2.2 Teada ettevõtluse põhialuseid

7.1.2.3 Teada turunduse põhialuseid

7.1.2.4 Teada majandusarvestuse ja raamatupidamise põhialuseid

7.1.3 Turismimajanduse alased teadmised

7.1.3.1 Teada peamisi turismiliike nagu ärireisid, konverentsiturism, puhketurism, meelelahutusturism, individuaalturism, rühmaturism, tsharterlennud

7.1.3.2 Teada turismi ja teiste majandusharude vahelisi seoseid

7.1.3.3 Teada turismi, sh Eesti turismimajanduse arengusuundi ning strateegiaid

7.1.3.4 Teada turismi organisatsioonilist struktuuri

7.1.3.5 Teada ja osata kasutada turismialast terminoloogiat

7.1.3.6 Teada hotellinduse aluseid

7.1.3.7 Teada toitlustuse aluseid

7.1.3.8 Teada reisiranspordi aluseid

7.1.3.9 Teada säästva turismi arenguprogramme, maaturismi suundumusi ja keskkonna probleeme

7.1.3.10 Tunda turismiga seotud seadusandlust ning osata seda rakendada

7.1.4 Teadmised Eesti kui turismi sihtkoha kohta

7.1.4.1 Teada põhianimeid Eesti kohta, sh Eesti asukoht, geograafia, kliima, loodus, keel, usund, sotsiaalne ja etniline koosseis jms

- 7.1.4.2 Teada Eesti ajalugu , kultuuri ja peamisi vaatamisväärsusi
- 7.1.5 Asjaajamise alased teadmised ja oskused
 - 7.1.5.1 Tunda tööseadusandlust reguleerivaid õigusakte
 - 7.1.5.2 Teada nõuetekohase asjaajamise korda ja osata koostada ja vormistada ametikirju
 - 7.1.5.3 Osata kasutada kaasaegseid sidepidamisvahendeid ja bürootehnikat
- 7.1.6 Tööohutuse ja tervishoiu alased teadmised ja oskused
 - 7.1.6.1 Tunda tööohutust reguleerivaid õigusakte
 - 7.1.6.2 Teada tööohutuse, tervishoiu ja tööhügieeni nõudeid ning osata neid rakendada
 - 7.1.6.3 Teada tuleohutuse nõudeid ja osata kasutada tulekustutusvahendeid
 - 7.1.6.4 Teada esmaabi andmise põhimõtteid , osata anda ning kutsuda abi
 - 7.1.6.5 Teada turvasüsteemide klassifikatsioone
 - 7.1.6.6 Osata tegutseda eriolukordades nagu kallaletung, röövimine, terrorism, pommiähvardus jms ning teada päästeteenistuse korraldust Eestis
- 7.1.7 Teada üldpsühholoogia aluseid
- 7.1.8 Arvutioskus : AO1, AO2, AO3, AO4, AO5, AO7 (Lisa A)
- 7.1.9 Keelteoskus
 - 7.1.9.1 Osata eesti keelt tasemel F (Lisa B)
 - 7.1.9.2 Osata inglise keelt tasemel E (Lisa B)
 - 7.1.9.3 Osata mõnda võõrkeelt tasemel D (Lisa B)

7.2 Põhioskused ja - teadmised

- 7.2.1 Turismigeograafia - alased teadmised
 - 7.2.1.1 Teada maailma turisimigeograafiat
 - 7.2.1.2 Teada maailma peamisi turismipiirkondi ja vaatamisväärsusi
 - 7.2.1.3 Teada ajavööndeid
- 7.2.2 Turismitootealased teadmised ja oskused
 - 7.2.2.1 Teada majutusteenuseid ja majutusterminoloogiat
 - 7.2.2.2 Teada toitlustusteenuseid
 - 7.2.2.3 Teada ekskursiooniteenuseid
 - 7.2.2.4 Teada autode rentimise võimalusi , tunda erinevaid autotüüpe ja tootepakette
 - 7.2.2.5 Teada lennutranspordi põhialuseid ja teenuseid
 - a) tähtsamad lennuväljad
 - b) tuntumad lennukompaniid
 - c) tähtsamad lennukitüübid
 - d) lennundusterminoloogi ja infoallikad
 - e) lennuhinna kujundamise põhimõtted ja lennupiletireeglid
 - f) IATA linna- ja lennukoodid
 - 7.2.2.6 Teada laeva- ja raudteetranspordi põhialuseid ja teenuseid
 - a) põhilised laeva- ja rongitüübid
 - b) hindade süsteem
 - c) terminoloogia ja infoallikad
 - 7.2.2.7 Teada erinevaid reisikindlustusliike ja kindlustustingimusi
 - 7.2.2.8 Teada riikidevahelisi viisatingimusi
 - 7.2.2.9 Teada põhilisi reiskorraldajaid ja reisipakettide müügingimusi
- 7.2.3 Turismiturunduse- ja müügitööalased teadmised ja oskused
 - 7.2.3.1 Osata kliente jaotada gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - 7.2.3.2 Teada klientide ostunõudlust kujundavaid tegureid

- 7.2.3.3 Osata nõustada kliente kõigi ettevõtte poolt pakutavate toodete ja teenuste kohta nagu
 - a) reisidokumentide hankimine, täitmine ja vormistamine
 - b) reisimisega seotud formaalsused nagu viisanõuded, tolli- ja pagasieeskirjad, vaktsineerimine jms
- 7.2.3.4 Teada reklaami ja suhtekorralduse tähtsust müügiotsuses, osata koostada lihtsamaid reklaammaterjale
- 7.2.3.5 Osata koguda, süstematiseerida ja aktualiseerida infot
- 7.2.3.6 Teada müügiotsuse etappe ja osata kasutada erinevaid müügitehnika
- 7.2.3.7 Teada reisiteenuste sisseostmise ja edasimüümise aluseid
- 7.2.3.8 Osata koostada ja kalkuleerida reisipaketti
- 7.2.3.9 Osata vastata päringutele
- 7.2.3.10 Teada rahvusvahelisi reserveerimissüsteeme
- 7.2.3.11 Teada erinevate maksevahendite kasutamise võimalust ja osata arveldada erinevate makseviiside korral: sularaha, maksekaardid, tšekid (Eurotšekid, reisitšekid jne), vautšerid, dokumentaalmaksed jms
- 7.2.4 Töökorraldusealased teadmised ja oskused
 - 7.2.4.1 Teada reisibüroo struktuuri ja töökorraldust
 - 7.2.4.2 Teada ja osata kasutada reisibüroo arveldus- ja aruandlusvorme
 - 7.2.4.3 Osata korraldada oma töökohta

7.3 Eri/lisaoskused ja- teadmised

- 7.3.1 Osata kasutada turismialast arvutitarkvara
- 7.3.2 Osata kasutada erinevaid broneerimissüsteeme
- 7.3.3 Teada IATA reegleid

7.4 Isikuomadused

- 7.4.1 Füüsilised omadused
 - a) vastupidavus
 - b) meeldiv välimus
 - c) selge hääl
 - d) hea kuulmine
- 7.4.2 Vaimsed omadused
 - a) loogiline mõtlemine
 - b) kontsentreerumisvõime
 - c) verbaalne võimekus
 - d) hea mälu
- 7.4.3 Isiksuseomadused
 - a) teenindusvalmidus
 - b) viisakus, tähelepanelikkus
 - c) suhtlemisvalmidus, avatus
 - d) koostöövalmidus
 - e) iseseisvus, otsustamisvõime, vastutusvõimelisus
 - f) õpi- ja arenemisvalmidus
 - g) empaatiavõime
 - h) kohanemisvõime, st võime kohaneda muutuste ja ootamatute situatsioonidega, stressitaluvus, keskkonnataluvus, pingetaluvus jms
 - i) eneseväärikus, enesekindlus
 - j) usaldusväärsus
 - k) kehtestavale käitumisele orienteeritud hoiak

1) tolerantsus

8 KEHTIVUSE AEG

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

9 KINNITAJA

Kutsestandardi on kinnitanud teeninduse kutseõukogu 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	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 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

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, 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, MExchange 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 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 keeleoskuskatgoriate 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).