

KUTSESTANDARD

Telfor I I	14-31052007-02/1
Telfor III	14-31052007-02/3
Telfor IV	14-31052007-02/3
Telfor V	14-31052007-02/3

TELFOR II, III, IV, V

ÄRITEENINDUSE JA MUU ÄRITEGEVUSE KUTSENÕUKOGU

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 telfori II, III, IV ja V kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Kersti Kõosaar	Eesti Supervisiooni Ühing
Juta Piirlaid	Tallinna Ülikool
Urmas Roos	Hingeabi Assotsiatsioon Usaldus
Ülle Saar	Saaremaa Perenõuandla
Enno Selirand	Hingeabi Assotsiatsioon Usaldus
Avo-Rein Tereping	Psühholoogide Liit
Urve Uusberg,	Raplamaa Psühholoogilise Nõustamise Keskus
Ingrid Lepik	Kutsekoda

Ajavahemikus 30. aprill kuni 15. mai 2007 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud rahvusvahelise vältimatu psühholoogilise abi telefonide föderatsiooni IFOTES eetikanorme ja tööprintsiipe.

Telfor II kutsestandard on koostatud esmatöötlusena, telfor III, IV, V kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 21. juunil 2006 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 25 kinnitatud telfor III, IV, V kutsestandard.

Käesolev telfori II, III, IV, V kutsestandard on kinnitatud 31. mail 2007. a Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr.28.

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 telfori tegevus muu teeninduse valdkonda, kood 93.

Ametite Klassifikaatoris² vastab telfor IV koodile 3460 ja telfor V koodile 2446.

3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Telfor II, III, IV, V
Vene keeles:	Telfor II, III, IV, V
Inglise keeles:	Telfor II, III, IV, V
Soome keeles:	Telfori II, III, IV, V

4 KUTSEKIRJELDUS

Telfor töötab nii avalikus-, era- või kolmandas sektoris, osutades usaldustelefoni teenust.

Telfori kutseala võib lisanduda kaaskutsealana, suurendades töötaja konkurentsivõimet tööjõuturul.

Telfor on erialase koolitusega ja praktiliste vilumustega spetsialist, professionaalne kuulaja, kelle ülesandeks on klientide, psühholoogilises kriisis või kriisieelses seisundis olevate inimeste emotsionaalne toetus vestluse kaudu.

Tegevuse eesmärgiks on toetada helistaja (vestluskaaslase) emotsionaalset sotsiaalset toimetulekut ning selle kaudu stabiliseerida inimsuhteid, suurendada sotsiaalset kapitali.

Telfor teeb oma tööd telefoni teel.

Telfori kutset omav isik võib oma teadmisi ja vilumusi rakendada ka usaldustelefoni teenuse väliselt vastavalt suhtlussituatsioonile või täidetavatele tööülesannetele.

Telfori kutse omamine kaaskutsealana tõstab nende kutsealade töötajate töö tulemuslikkust, mis on seotud vahetu suhtlemisega.

Telfor aitab vestlusega kliendil mõista tema olukorda, jõuda tal optimaalse otsuseni, annab emotsionaalset toetust. Ta teavitab klienti erapooletult edasise praktilise abi saamise võimalustest.

Telfor lähtub oma tegevuses inimõigustest ning kutse-etikast. Tema kohuseks on suhtuda võrdväärselt tolerantselt kõigisse klientidesse sõltumata nende rahvuslikust kuuluvusest, poliitilistest eelistustest või mistahes eripäradest.

Telforilt eeldatakse lisaks tolerantsusele pühendumust, pingetaluvust, empaatiavõimet ja vastutustunnet, ning eriti head suhtlemisoskust fookusega kuulamisele.

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

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

Telfori II kutsekvalifikatsiooni taotlemise eelduseks on sobivad isiksuslikud omadused ja kutsealased oskused ning teadmised, mis on omandatud telforite koolituskursusel (on läbitud koolituse baasprogramm). Teoreetilised teadmised on kinnistatud praktilises töös.

Telfori III kvalifikatsiooni taotlemise eelduseks on üldreeglina vähemalt keskharidus ning sobivad isiksuslikud omadused ja kutsealased oskused ning teadmised, mis on omandatud telforite koolituskursusel (on läbitud koolituse baasprogramm). Teoreetilised teadmised on kinnistatud praktilises töös.

Telfori IV kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav erialane töökogemus vähemalt 2 aastat; kõrgharidus (kõrghariduse puudumisel eriharidus ning spetsialiseerumine mingis sotsiaal- või pedagoogilise töö valdkonnas); avaldatud erialased publikatsioonid või uurimustöö või ettekanne erialasel konverentsil, seminaril või projektikoolitusel; täiendkoolitus mingis sotsiaaltöö või psühholoogia valdkonnas; projektijuhtimise ja meeskonnatöö kogemus.

Telfori V kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav erialane töökogemus vähemalt 3 aastat, kõrgharidus, juhendamise või juhtimisalane töökogemus; täiendkoolitus sotsiaaltöö või psühholoogia valdkonnas (seda asendab psühholoogi või sotsiaaltöötaja kvalifikatsiooni omamine); avaldatud artiklid ajakirjanduses või erialases kirjanduses, uurimustööd või avalikud ettekanded.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

Konkreetne teadmiste miinimummaht määratakse kutseala õppekavaga.

5.1 Üldoskused ja –teadmised

5.1.1 Õigusaktid

- 1) kutsealast tegevust puudutavad Eesti Vabariigi ja rahvusvahelised olulisemad õigusaktid – algtase
- 2) tööõigus – IV, V algtase

5.1.2 Majandus

- 1) ettevõtlus – IV, V algtase
- 2) projektifinantseerimine – IV, V algtase

5.1.3 Töökeskkonna ohutus – IV, V algtase

- 1) tööohutus
- 2) tervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

5.1.4 Kontori- ja sidetehnika kasutamine, asjaajamine – IV algtase, V kesktase

5.1.5 Keeleoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel –C1 (venekeelsel usaldustelefonil töötaval telforil A2)
- 2) vene keel –A2 (venekeelsel usaldustelefonil töötaval telforil C1)

5.2 Põhioskused ja –teadmised

5.2.1 Esmased põhioskused ja –teadmised – II algtase; III kesktase; IV, V kõrgtase

- 1) usaldustelefoni eesmärk, mõistete määratlus ajalugu, tööprintsipiidid, kutseeetika
- 2) kutsealane läbipõlemissündroom, psühholoogilised kaitsemehhanismid, telfovisioon

- 3) telfori isik, usaldusväärsus, irratsionaalsed uskumused
 - 4) aktiivne kuulamine
 - 5) helistajate tüpoloogia, erivajadustega helistajad, probleemi määratlemine, individuaalne tolerantne kohtlemine, kehtestav käitumine, pretensioonide lahendamine
 - 6) olulisemad etnopsühholoogilised eripärad
 - 7) algteadmised perenõustamisest, lähisuhted, seksuaalsus, võimalikud probleemid
 - 8) kriisid, kriisireaktsioonid, lein, kaotus
 - 9) depressioon, suitsidaalsus, suitsiid
 - 10) alkoholism, narkomaania, muud sõltuvused
 - 11) statistilise info kogumine
 - 12) tulemusliku vestluse kriteeriumid, tagasiside
 - 13) kõnetehnika alused, suuline kommunikatsioon telefonisuhtluses
- 5.2.2 Psühholoogia alused – II algfase; III algfase; IV, V keskfase
- 5.2.3 Sotsiaalpsühholoogia – IV, V algfase
- 5.2.4 Sotsioloogia – IV, V algfase
- 5.2.5 Poliitikas ja kultuuris orienteerumine – algfase
- 5.2.6 Demograafia – IV, V algfase
- 5.2.7 Statistika, andmetöötlus ja analüüs – V algfase
- 5.2.8 Grupitöö – IV algfase, V keskfase
- 5.2.9 Kogukonnatöö, sealhulgas
- 1) koostöö meediaga - IV algfase; V keskfase
 - 2) strateegiline planeerimine – V keskfase
- 5.2.10 Informeeritus erinevatest sotsiaalteenustest, heategevusest ning neid osutavatest ühingutest ja organisatsioonidest – II algfase; III, IV, V keskfase
- 5.2.11 Uuringute teostamine, tulemuste avaldamine – V algfase
- 5.2.12 Juhtimine – IV; V algfase
- 5.2.13 Erioskused ja teadmised, mis tulenevad konkreetse usaldustelefoni spetsiifikast

5.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 5.3.1 Arvuti kasutamine – moodulid AO1 - AO7, piiratud ulatuses (vt lisa D)

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) tolerantsus
- 2) aktiivse kuulamise oskus
- 3) pühendumus
- 4) pingetaluvus
- 5) empaatiavõime
- 6) otsustusvõime
- 7) kohusetunne
- 8) koostöö- ja motiveerimisvõime
- 9) emotsionaalne intelligentsus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 5 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskustele, vilumustele, kogemustele, 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 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

Usaldustelefoni teenus - spetsiifiline sotsiaalse toetuse vorm, mida osutatakse telefoni teel. Usaldustelefoni eesmärgiks on psühholoogilises kriisis või kriisieelses seisundis helistaja emotsionaalne toetamine telefonivestluse kaudu. Usaldustelefoni teenus ei ole nõustamisteenus.

Telfor - eelvaliku läbinud ning usaldustelefoni teenuse osutamiseks käesolevast kutsestandardist lähtuvalt kutsealase ettevalmistuse ja atestatsiooni saanud isik, professionaalne kuulaja.

Telfovisioon - töönõustamise eriliik, mida osutatakse telforitele.

Lisa B

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.

Keskstase – 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 teleasaadete 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 vihjajasi. Saan suurema vaevata aru teleprogrammide ja filmide.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kirikõnest, 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 kirjadest.	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 tuttav, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobiaid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja lodusalt, 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 lodusalt 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 kirjeldamaks 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-tervistustega) 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 teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkavas 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 lodusalt 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

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. 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

Lisa D

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