

KUTSESTANDARD

Turundusspetsialist IV 14-27052008-03/2

TURUNDUSSPETSIALIST IV

ÄRITEENINDUSE JA MUU ÄRITEGEVUSE 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 turundusspetsialist IV kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu juurde moodustatud turundusspetsialisti töörühm koosseisus:

| | |
|----------------|---|
| Elen Raudsepp | Tallinna Majanduskool |
| Aili Kõiv | Tallinna Majanduskool |
| Kalvi Sepp | TTÜ Kõrgem Majanduskool |
| Aare Puur | AS Orto |
| Andres Järving | NG Invest |
| Tõnu Kaarelson | EBS |
| Riina Rohelaan | Eesti Personalitöö Arendamise Ühing PARE |
| Tiina Keel | Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus |

Ajavahemikus 06-07.2004 a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Turundusspetsialist IV kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 14. juulil 2004 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 19 kinnitatud turundusspetsialist IV kutsestandard.

Turundusspetsialist IV kutsestandard on kinnitatud 27. mail 2008 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 33.

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 turundus äri- ja muu juhtimiselase nõustamise valdkonda, kood 7022 ja reklaaminduse valdkonda, kood 731.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuuluvad turundusspetsialistid 68. allpearühma “Muud tippspetsialistid”, kood 241

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

| | |
|-----------------|------------------------|
| Eesti keeles: | Turundusspetsialist IV |
| Inglise keeles: | Marketer |
| Soome keeles: | Markkinoija |

4 KUTSEKIRJELDUS

Turundusspetsialisti tegevuse sisu seisneb tarbijate vajaduste rahuldamises kaupade ja teenustega. Turundusspetsialisti tegevus hõlmab vahetusprotsessi tulusat korraldamist läbi tarbija soovide väljaselgitamise, ettevõtte toodete ja võimaluste kohandamise neile nõudmistele ja toodete viimise tarbijateni. Turundusspetsialist kannab hoolt selle eest, et tarbija oleks teadlik oma vajaduste rahuldamise võimalustest. Turundusspetsialisti tegevus on protsess, mis loob ja toetab strateegilist vastavust firma eesmärkide, tema potentsiaalsete tugevuste ja keskkonna turundusvõimaluste vahel.

Turundusspetsialisti tegevus on seotud eelkõige keskkonna analüüsimise, turundusmeetmetiku plaanimise, teostamise ja kontrollimisega firma ning tarbijate eesmärkide saavutamiseks. Sellega seotud põhitegevusteks on sihturu valimine, turundusmeetmetiku koostamine ja evitamine. Turundusspetsialisti tegevuse eesmärgiks on valmistada õigele tarbijale õige toode, toimetada see õigel ajal ja õige sõnumiga õigesse kohta.

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

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

Turundusspetsialistina töötamine eeldab initsiatiivi, loomingulisust, organiseerimist, vastutus- ja otsustusvõimet, koostöö- ja suhtlemisvalmidust ning planeerimisoskust tegutsemiseks valitud alal. Vajalik on orienteeritus tulemusele ja paindlikkus.

Käesolev kutsestandard on aluseks turunduse õppekavade koostamisel kutseõppeasutustes (keskhariduse baasil), rakenduskõrgkoolides ja muudes turundusalast õpet pakkuvates koolitusasutustes.

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

5.1.1 Keeled: (vt lisa C)

- 1) eesti keel – C1
- 2) inglise keel – B1
- 3) vene keel - B1

5.1.2 Oskus töödelda, vahendada, salvestada ja arhiveerida infot järgides andmekaitseeadust ja muid infoga seotud õigusakte

5.1.3 Arvuti kasutamine - AO1 – AO7 ja ühe projektijuhtimise programmi kasutamine (vt lisa D)

5.1.4 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) osata esitada ja kaitsta omapoolseid seisukohti nii kirjalikult kui ka suuliselt
- 2) osata mõista kultuurilisi ja keelelisi erinevusi
- 3) osata hankida ja kasutada erinevat informatsiooni
- 4) osata töötada meeskonnas, korraldada ja delegeerida ülesandeid, motiveerida ja arendada inimesi, taluda ja lahendada konflikte ja vajaduse korral juhtida teisi töötajaid
- 5) osata saavutada vastuvõetavaid lahendusi ja kokkuleppeid erinevates situatsioonides
- 6) läbirääkimisoskus müügi- ja ostusituatsioonides

5.1.5 Õiguse alused – algtase

5.1.6 Ärieetika – kesktase

5.1.7 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) töötervishoid ja -hügieen
- 3) jäätmekäitlus
- 4) esmaabi

5.2 Põhioskused ja –teadmised

5.2.1 Majandusmatemaatika ja statistika – kesktase

- 1) statistikaalane terminoloogia
- 2) kirjeldava statistika põhilised meetodid ja statistiline informatsioon
- 3) statistiliste meetodite kasutamine järelduste tegemisel

5.2.2 Äritegevuse alused – kesktase

- 1) majandusliku käitumise iseloom ja majandusalased põhimõisted
- 2) ettevõtte olemus ja roll ühiskonnas
- 3) väärtusloomeprotsess ettevõttes
- 4) rahvusvahelise majanduse alused
- 5) Eesti ja Euroopa Liidu majanduskeskkond

5.2.3 Klienditeenindus – kõrgtase

- 1) teeninduspsühholoogia alused
- 2) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused
- 3) teeninduse korraldamine
- 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 5.2.4 Juhtimise alused ja majandustegevuse planeerimise põhimõtted – kesktase
- 5.2.5 Turunduse olemus ja roll ühiskonna, ettevõtte ja inimese tasandil, turunduse vajadus ja kontseptsioonid – kesktase
- 5.2.6 Turunduse juhtimise põhimõtted ettevõttes, turunduse strateegilise juhtimise protsess
 - 1) lähtekohad turundustegevuseks, strateegiline ärivaldkond
 - 2) turundusanalüüs ja –eesmärgid, SWOT - analüüs
 - 3) turundusstrateegia, turundustaktika ja turunduseelarve
 - 4) turunduskontroll
- 5.2.7 Tarbijad ja nende ostukäitumine
 - 1) tarbijate karakteristikud, motivaatorid ja ostukäitumine
 - 2) tarbijakäitumise sisemised ja välised mõjurid
 - 3) turu segmentimine ja sihturu valik
 - 4) toote positsioonimine turul
 - 5) tarbija lojaalsus
- 5.2.8 Turu-uuring, selle liigid ning roll otsuste tegemisel turundusabinõude kavandamiseks. Turuuuringu tellimine.
- 5.2.9 Suhtlusturunduse olemus, erisused ja kliendiandmebaasi kasutamine
- 5.2.10 Turundusmeetmed, nende omavahelised seosed ja nende kasutamine turundusprotsessis – kesktase
 - 1) toote ja brändiga seonduvad meetmed
 - 2) turunduskommunikatsioon
 - 3) hinnapoliitika väljatöötamine
 - 4) turustuse viisid ja turustuskanalid
- 5.2.11 Turundusplaani koostamine tegevuskavana ja selle elluviimine – kõrgtase
 - 1) turundusplaani elemendid
 - 2) turundusplaani ülesehitus
 - 3) turundusplaani elluviimise organisatsioon
 - 4) turundusalaste teenuste kasutamise võimalused
- 5.2.12 Sotsiaalne vastutus ja eetika turunduses, rohelise turunduse olemus – kesktase
- 5.2.13 Kulude arvestuse korraldamine ettevõttes, ettevõtte tulemuslikkuse hindamine – kesktase
- 5.2.14 Müügitegevuse korraldamine ettevõttes – kõrgtase
 - 1) müügiprotsess, müügi olemus, müüja rollid.
 - 2) müügitöö planeerimise alused.
 - 3) klientide leidmine ja kliendiinfo kogumine ja kasutamine.
 - 4) töö klientidega
 - 5) töö iseendaga
 - 6) müügitehnikad
 - 7) läbirääkimiste protsess
 - 8) andmete kogumine, töötlemine ja kasutamine müügitegevuses
 - 9) hangete korraldamine klientidele, hanke- ja maksetingimuste arvestamine, sissenõuete alane tegevus
 - 10) kliendirahulolu jälgimine ja tagasiside
 - 11) müügitegevuse organisatsioon

- 5.2.15 Äritegevusega seonduvad lepingud ettevõttes, nende koostamine ja sõlmimine – kesktase
- 5.2.16 Logistika ettevõttes – kesktase
- 1) logistika põhimõisted ja määratlused
 - 2) logistilised kulud ettevõtluses
 - 3) logistilised protsessid
 - 4) makro- ja mikrologistilised süsteemid
 - 5) logistiliste süsteemide planeerimine ja arendamine
 - 6) logistika juhtimine
 - 7) logistiliste teenuste ostmine ja allhanked
- 5.2.17 Riskid ja nende juhtimine ettevõttes – algtase

5.3 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) arenemisvalmidus
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) iseseisvus

6 KEHTIVUSAEG

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

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute 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.

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.

Kesktaase – 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

| | 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 tuttavalt 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 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 kirjades. | 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 kõigest 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 otseselt 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 tuttavalt, 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 tuttavalt teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada. | Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsi-mata. 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 üksik-asjalikult käsitleda ainetest 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 tuttavalt või mulle huvi pakkuvale teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid. | Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvale 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 ainetest 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

Lisa D

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laitarbe 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 – Esitus

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. Elementaaroskused
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. Elementaaroskused
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