

# **KUTSESTANDARD**

---

---

Kelner I 04-27112012-2.3/6s EKR tase 4

Kelner II 04-27112012-2.4/5

## **KELNER I, II**

---

---

**TEENINDUSE 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 kelner I ja II kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud toitlustusteeninduse töörühm koosseisus:

Ritta Roosaar	Eesti Sommeljeede Assotsiatsioon
Matti Timmermann	AS Valior
Maret Õunpuu	Kuressaare Ametikool
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Peep Peetersoo	Pärnu Kutsehariduskeskus
Sirje Rekkor	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Anne Roosipõld	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Tarmo Kiudorv	FIE
Sven Petrov	BarProf Services OÜ
Helger Aava	A&G Toitlustuse AS
Valdo Vokksepp	Tallinna Teeninduskool

Ajavahemikus 16 - 30 detsember 2005 a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 8. detsembril 2009. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3 kinnitatud kelner I ja II kutsestandard.

Käesolev kelner I, II kutsestandard on kinnitatud 27. novembri 2012. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 9.

Kelner I, tase 3<sup>1</sup> kutsestandard on tagasiulatuvalt suhestatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku 3. tasemega Kutsekoja juhatuse liikme korraldusega nr. 6 26. oktoobril, 2015. a.

Kelner I, tase 4 kutsestandard on tagasiulatuvalt ümbersuhestatud Eesti kvalifikatsiooniraamistiku 4. tasemega Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 7 18. mail, 2017. a.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

---

<sup>1</sup> EKR- Eesti kvalifikatsiooniraamistik. Tasemekirjedused vt Kutseseadus lisa 1

## 1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutse kvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks.

## 2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub kelneri töö toitlustusteeninduse valdkonda, kood 5552.

Ametite Klassifikaatori<sup>3</sup> järgi kuulub kelner 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5123.

## 3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Kelner I, II
Inglise keeles:	Waiter I, II
Vene keeles:	Официант I, II

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Kelner on klienditeenindaja, kes töötab toitlustusteenust pakkuvast ettevõttes nagu restoran, kohvik, publi, ööklubi, klubi jms. Töö eeldab vahetustega töötamist. Kelneri ametinimetused võivad olla erinevad sõltuvalt ettevõttest – ettekandja, teenindaja, toitlustusteenindaja, klienditeenindaja jms.

Oma töös lähtub ta klientide vajadustest ja soovidest ning tegutseb ja käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele.

Kelneri enamlevinud tööülesanneteks on:

- klientide vastuvõtmine;
- toitude ja jookide tutvustamine ning kliendi nõustamine;
- toodete esitus;
- tellimuste vastuvõtmine ja edastamine;
- serveerimine, laua katmine ja koristamine;
- klientidega arveldamine ja nende ärasaatmine.

Klientide teenindamine eeldab teenindus- ja suhtlemisvalmidust, meeskonnatööoskust, oskust oma tööd ratsionaalselt korraldada ning kiirelt ja sujuvalt siirduda ühelt tegevuselt teisele, head kontsentratsioonivõimet, head mälu, rahulikku meelt, pingetaluvust ja head füüsilist vastupidavust.

Vajalik on hea väljendus- ja keelteoskus.

Kelner I kutse taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus ja põhiharidus.

Kelner II kutse taotlemisel on nõutav kutsealane koolitus ja keskharidus ning vähemalt 1-aastane järjepidev töötamine kelnerina.

<sup>2</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>3</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus – algtase
- 5.1.2 Turismimajandus – algtase
- 5.1.3 Õigusaktid – algtase
  - 1) kutsealast tegevust reguleerivad õigusaktid
  - 2) tööõigus
- 5.1.4 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tervishoid, isiklik ja tööhügieen
  - 2) tegutsemise ohu- ja eriolukordades
  - 3) tuleohutus
  - 4) elektriõhutus
  - 5) esmaabi andmine
  - 6) turvasüsteemid
  - 7) jäätmekäitlus
  - 8) toiduohutus
- 5.1.5 Suhtlemine – kesktase
  - 1) suhtlemistehnikad
  - 2) kehtestav käitumine
  - 3) toimetulek konfliktidega
  - 4) probleemide lahendamine
- 5.1.6 Keeleoskus (vt lisa C)
  - 1) eesti keel – B1
  - 2) inglise keel – B1
  - 3) vene keel – A2
  - 3) soome keel – A2
- 5.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – AO4, AO7 (vt lisa D)
- 5.1.8 Asjaajamine – algtase

### 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Oma töökoha korraldamine
- 5.2.2 Klienditeenindus – kesktase
  - 1) teeninduse mõiste ja olemus
  - 2) klienditeenindaja roll, tööks olulised isikuomadused ja viisid nende arendamiseks
  - 3) erinevate vajadustega ja erineva kultuuri- ja usutaustaga klientide teenindamine
  - 4) klientide ohutuse ja turvalisuse tagamine
  - 5) viisakusreeglid ja kutse-eetika
  - 6) teenindusühiskonna ja teenuse mõiste
  - 7) teenindusprotsess ja teeninduse korraldamine
  - 8) teeninduslik mõttekultuur ja teeninduskultuur
  - 9) kliendikeskne teenindus
  - 10) klienditeenindaja roll, isikuomadused
  - 11) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
  - 12) kiituste ja kaebuste käsitlemine
  - 13) erivajadustega klientide teenindamine
  - 14) sisemise kliendi teenindamine
  - 15) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades

- 16) meeskonnatöö korraldamine teeninduses
- 5.2.3 Teenindusprotsess – I algfase; II keskfase
  - 1) erinevat liiki toitlustusettevõtete tundmine
  - 2) ruumide ettevalmistamine ja kujundamine
  - 3) lauakatmine, korrashoid ja koristamine
  - 4) erineva teenindustüübiga laudade teenindamine
    - a) valikmenüü (*a` la carte*)
    - b) rootsi laud (*buffet*)
    - c) kokteililaud/ püstijalapidu/ suupistelaud (*furšett*)
  - 5) serveerimine ja teenindamine erinevates toitlustusettevõtetes (sh catering teenus)
  - 6) grupi-, konverentsi- ja vabaõhuteenindus
  - 7) teeninduse eripära majutusettevõttes
  - 8) erinevad teenindamisviisid
    - a) täisteenindus
    - b) osaline teenindus
    - c) selveteenindus
  - 9) serveerimistehnikad
    - a) kandikuteenindus (*ditto*) b) taldrikuteenindus (*plate*) c) käruteenindus (*queridon*)
  - 10) serveerimine ja teenindamine erinevatel vastuvõttudel
  - 11) klientide vastuvõtmine, tervitamine, kohale juhatamine
  - 12) tellimuste vastuvõtmine, klientide nõustamine ja teenindamine
  - 13) tellimuse maksumuse arvutamine ja arveldamine erinevate maksevahenditega
  - 14) tagasiside ja klientide ära saatmine
  - 15) arvuti tarkvara ja kassasüsteemid toitlustusettevõttes
  - 16) arvestuse, aruandluse ja inventuuri põhimõtted
  - 17) laomajanduse põhimõtted, varude kontrollimine, kauba tellimise ja vastuvõtmise protseduurid ning dokumentatsioon
- 5.2.4 Müügitöö – I algfase; II keskfase
  - 1) müügitöö korraldamise põhimõtted
  - 2) toodete ja teenuste tundmine, info vahendamine ning klientide nõustamine
  - 3) klientide tarbimisvajaduste väljaselgitamine ja arendamine, pakkumiste esitamine
  - 4) müügitehnikad, sh telefoni ja interneti vahendusel
  - 5) mainekujundus
  - 6) toote hinna kujundamise põhimõtted
- 5.2.5 Toitlustusettevõttes kasutatavad töövahendid, masinad ja seadmed (vt lisa E)
- 5.2.6 Jookide valmistamine ja serveerimine – I algfase; II keskfase
  - 1) alkohoolsete ja alkoholivabade jookide tundmine (ajalugu, päritolu, klassifikatsioon, valmistamise tehnoloogiad, eripära, maitseomadused, kasutamise võimalused ja serveerimistemperatuurid)
  - 2) segujookide ajalugu, valmistamise tehnikad, komponendid, mõõdud, kaunistamine ja klaasivalik
  - 3) kuumade jookide valmistamine (kohvi, tee, kakao jne)
- 5.2.7 Veiniõpetus – I algfase; II keskfase
- 5.2.8 Jookide ja toitude kokkusobivuse põhimõtted

- 5.2.9 Toiduvalmistamise tehnoloogiad – algtase
- 5.2.10 Menüü koostamise põhialused
- 5.2.11 Tervislik toitumine, eritoitlustamine ja toiduallergia – algtase
- 5.2.12 Erinevate rahvaste toidukultuurid ja eripärad – algtase
- 5.2.13 Toidu- ja joogitrendid – algtase

### **5.3 Isikuomadused ja võimed**

- 1) suhtlemisvalmidus
- 2) teenindusvalmidus
- 3) tolerantsus
- 4) füüsilise koormuse taluvus, vastupidavus
- 5) kohanemisvõime, pinge- ja stressitaluvus
- 6) koostöövalmidus
- 7) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 8) emotsionaalne stabiilsus
- 9) hea väljendusoskus ja selge diktsioon
- 10) empaatiavõime

## **6 KEHTIVUSAEG**

Kutsestandard kehtib kuni 31.12.2013. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

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

**Kutsekvalifikatsioon** – kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel. Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsioonide fikseerimist kõigil viiel tasemel. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määrab kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti koolitusega; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud koolitusega; valmisolek korraldada ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimiselased teadmised; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste süstematiseerimist, edasiarendamist ja teiste õpetamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades, kõrgel tasemel kutse- ja erialased teadmised, oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimiselased teadmised; korraldab ressursside 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.

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.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.



**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**
**Lisa C**

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
<b>MÕISTMINE</b>	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 väljahäldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel 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 siis, kui see pole selgelt 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.	<b>KUULAMINE</b>
	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 pikadest 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 keeleli- selt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	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, hobi, 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 spontaan-selt, 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.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	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 üksik-asjalikult 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.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	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 või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates 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 olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**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. 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

**AO5 ANDMEBAASID**

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

**AO6 ESITLUS**

1. Elementaaroskused
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 elementaaroskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaaroskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid

## Lisa E

### TÖÖVAHENDID, SEADMED JA MASINAD

1. Köögi väikevahendid
2. Serviisid, klaasid ja söögiriistad
3. Kaalud
4. Arvlemistehnika
5. Kohvivalmistamise seadmed
6. Kuumtöötlemisseadmed
7. Väljastusseadmed
8. Baaritöö vahendid ja seadmed
9. Külmutusseadmed
10. Jäämasinad
11. Nõudepesumasinad
12. Serveerimiskärud
13. Koristamisvahendid