

KUTSESTANDARD

Retkejuht II 04-27112012-2.10/3
Retkejuht III 04-23032010-5.8/2

RETKEJUHT II, III

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 retkejuhi II, III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Aino Mölder	Luu Metsanduskool
Peeter Hussar	Eesti Loodusharidus Selts
Aare Mae	Eesti Giidide Liit
Aigar Piho	OÜ Piho ja Ko
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Peep Tobreluts	Eesti Ökoturismi Ühendus
Viibeke Turba	Võrumaa Kutsehariduskeskus
Innar Täht	Eesti Ökoturismi Ühendus
Ingrid Käo	AS Estravel

Ajavahemikus 17 mai – 1 juuni 2006. a viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus.

Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 23. märtsil 2010. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4 kinnitatud retkejuht II kutsestandard.

Käesolev retkejuht II kutsestandard on kinnitatud 27. novembri 2012. a Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 9.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsequalifikatsiooni nõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsequalifikatsiooni tõendamine ja hindamine aluse andmine rahvusvaheliste kutsequalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks.

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub retkejuhtimine mujal liigitamata turismiteenuste valdkonda, kood 63.3.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub retkejuht 5. pearühma „Teenindus- ja müügitöötajad” kood 511.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEQUALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Retkejuht II, III
Inglise keeles:	Wilderness Guide II, III
Soome keeles:	Eräopas II, III
Vene keeles:	Проводник по походам в природу II, III

4 KUTSEKIRJELDUS

Retkejuht on looduse tundja, kes suudab pakkuda oma klientidele looduses viibimisega seotud elamusi. Retkejuht evib teadmisi Eesti ajaloost, majandusest ja nüüdis- ning pärandkultuurist. Retkejuht valdab liikumise tehnikaid erineva iseloomuga maastikel ning erinevate vahenditega, oskab orienteeruda, hinnata riske, käituda kriisiolukorras ning anda esmaabi. Retkede läbiviimisel arvestab ta sihtgruppide huvide, ea ja võimetega. Retkejuht oskab kavandada koormusi, puhkust ja toitumist.

Looduse vahendamine klientidele eeldab retkejuhilt kogemuspäädagoogiliste oskuste olemasolu. Suhtlemine eri rahvusest klientidega nõuab head keeleoskust ning erinevate kultuuride tundmist ja mõistmist. Ebakorrapärane tööriitm ja sageli vahelduvad töösituatsioonid nõuavad head kohanemisvõimet ja vastupidavust, valmisolekut töötada väliskeskkonnas ning paindlikkust töö- ja puhkeaja valikul. Retkejuht valdab klienditeeninduse tehnikaid. Retkejuhile pakuvad tööd loodus- ja maaturismiettevõtted, loodusharidus- ja looduskeskused, noorterigid, huvikeskused, õppeasutused jms. Retkejuht võib olla ka iseseisev ettevõtja.

Retkejuht II kutsequalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus.

Retkejuht III kutsequalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus, erialane koolitus ja vähemalt 2-aastane erialane töökogemus.

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

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

5 KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Üldoskused ja –teadmised (vt lisa B)

5.1.1 Majandus - algtase

- 1) Eesti majanduse struktuur ning majanduspoliitika
- 2) majanduse põhimõisted
- 3) ettevõtlus ja maksundus

5.1.2 Õigus

- 1) tööõigus
- 2) kutsealast tegevust reguleerivad normatiiv- ja õigusaktid
- 3) igauheõigus

5.1.3 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus ja klientide turvalisus
- 2) töotervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi

5.1.4 Keeleoskus (vt lisa C)

- 1) eesti keel – B2
- 2) üks võõrkeel – B2
- 3) teine võõrkeel – A2

5.1.5 Psühholoogia põhialused

5.1.6 Arvuti kasutamine - AO1-AO3, AO7 (vt lisa D)

5.2 Põhioskused ja –teadmised

5.2.1 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikate valdamine
- 2) kuulamisoskus
- 3) kehtestav käitumine
- 4) konfliktidega toimetulek
- 5) probleemide lahendamine

5.2.2 Klienditeenindus – kõrgtase

- 1) teeninduse põhimõtted
- 2) holistlik suhtlus teeninduses
- 3) klienditeenindaja roll, isikuomadused
- 4) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
- 5) kiituste ja kaebuste käsitlemine
- 6) eri- ja erilisvajadustega klientide teenindamine
- 7) koostöö sisekliendiga
- 8) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
- 9) kogemuspsühholoogia

5.2.3 Teadmised Eestist

- 1) teadmised Eesti territooriumist ja ülevaade topograafiast
- 2) üldteadmised geoloogiast
- 3) maastikutüübid (paigastikud) ning veestik; maastike ajalooline areng
- 4) kliima ja ilmastik
- 5) loodusressursid
- 6) rahvastiku arv ja struktuur, suuremad tööandjad ja tegevusvaldkonnad
- 7) traditsiooniline tootmine ja elatusviisid; pärandmaastikud

- 8) riigikord, sotsiaal-majanduslik ning sise- ja välispoliitiline orientatsioon
 - 9) võrdlevad teadmised Eesti ja maailma ajaloost ning kultuurist
 - 10) haridussüsteem
 - 11) üldteadmised kohaliku olustiku, kultuuritegelaste ja sündmuste kohta
 - 12) liikluskorraldus: teedevõrk, ühiskondlik transport, liikluseeskirjad
 - 13) loodus- ja kultuurimälestiste seire
 - 14) üldine taustinformatsioon klientide küsimustele vastamiseks
- 5.2.4 Liigiõpetus
- 1) eluslooduse süstemaatika ja liikide arengu alused
 - 2) liigid Eesti eluslooduses: linnud, imetajad, kalad, putukad, roomajad, kahepaiksed, taimed, seened
 - 3) Eesti taimkatte kasvukohatüüpide klassifikatsioon (taimkonnad)
- 5.2.5 Ökoloogia alused
- 1) ökosüsteemi mõiste ja ökoloogilised seosed
 - 2) erinevad ökosüsteemid ja nende areng
 - 3) ökosüsteemne keskkonna käsitlus
- 5.2.6 Metsakasutus
- 1) metsakasutuse viisid; kõrvalkasutuse mõiste ja viisid
 - 2) Metsaseadus
- 5.2.7 Loodus- ja keskkonnakaitse
- 1) liikide, elupaikade, kasvukohtade ja maastike kaitse; ohustatud liigid Eestis
 - 2) vääriselupaigad ja nende kaitse
 - 3) keskkonna puhtus, reostuse liigid; säästlik ja keskkonnahoidlik käitumine
 - 4) kaitsealad Eestis
 - 5) rahvusvahelised lepped ja konventsioonid
 - 6) keskkonnajuhtimise põhimõtted
- 5.2.8 Retkejuhi tehnilised oskused
- 1) matkavarustus ja selle hooldamine
 - 2) topograafilise kaardi lugemine
 - 3) orienteerumine maastikul
 - 4) liikumine erinevatel maastikel, liikumistehnikad
 - 5) ujumine
 - 6) suusatamine
 - 7) jalgrattasõit
 - 8) välitoitlustamine
 - 9) väliõmbimise korraldamine
- 5.2.9 Päästmine ja esmaabi
- 5.2.10 Retke ettevalmistamine ja juhtimine
- 1) retkede jagunemine liikumisviisi ja temaatika järgi
 - 2) info kogumine sihtgrupi kohta
 - 3) retkejuhi eneseanalüüs
 - 4) liikumistee kavandamine
 - 5) retkede tehniline ettevalmistamine ja varustuse valik
 - 6) riskimomentide kaardistamine ning riskide maandamine
 - 7) retke elamuste kavandamine
 - 8) looduse vahendamise meetodika ja vahendid
 - 9) kirjalike jaotusmaterjalide koostamine ja kasutamine
 - 10) temaatilised retked erinevatele sihtgruppidele ning võimalikud liikumisviisid
 - 11) füüsilist ja vaimset pinget tasakaalustavad tegevused looduses

(veetekorraldus)

12) subjekti füüsilise ja emotsionaalse seisundi jälgimine ja haldamine

5.2.11 Loodus- ja matkarajad

- 1) raja mõiste ning radade klassifikatsioon
- 2) radade eesmärgistamine ja planeerimise põhimõtted; erineva teostusega radade psühholoogiline mõju
- 3) info kogumine vaatamisväärsuste ja riskide kaardistamine; piirangute väljaselgitamine; kooskõlastused
- 4) matkaradade ja nende siduselementide kavandamine ja rajamine
- 5) matkaradade hooldamine ja teenindus radadel
- 6) rajateatmike koostamine

5.2.12 Turismiturundus

- 1) tootearendus
- 2) toodete pakettimine ja realiseerimine
- 3) turismiettevõtjate ühistegevus ja koostöövõrgud

5.3 Lisaoskused ja –teadmised

5.3.1 Ratsutamine

5.3.2 Kerge veesõiduki (sh. kanuu) juhtimine

5.3.3 Uisutamine

5.3.4 Jahipidamine

5.3.5 Harrastuskalapüük

5.3.6 Kõieronimine

5.3.7 Murdekeel

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) hea tervis, vastupidavus ja treenitus
- 2) töövalmidus välitingimustes (maastikukõlblikkus)
- 3) selge ja kõlav hääl
- 4) verbaalne võimekus
- 5) loogiline mõtlemine, üldistusvõime, analüüsivõime
- 6) kontsentreerumisvõime
- 7) kaardilugemisvõime
- 8) orienteerumisvõime
- 9) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 10) suhtlemisvalmidus
- 11) koostöövalmidus
- 12) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 13) õpi- ja arenemisvalmidus
- 14) iseseisvus
- 15) empaatiavõime
- 16) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 17) enesekehtestamine
- 18) aktsepteerimisoskus
- 19) algatusvõime ja loovus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 31.12.2013. Retkejuht III kehtis kuni 04.01.2012.
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 – 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 vilumuste ja kogemuste omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside 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 ressurside 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 ressurside 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.

Eriioskused 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.

Keskase – 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 minu, 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 väljähääldatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttava 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 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 isiklikest kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad meeleid 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 öeldud kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust 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, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttav teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt 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-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 tuttav või mulle huvi pakkival teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkivas 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 vajalikku 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

Lisa D

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. 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