

KUTSESTANDARD

Raamatukoguhoidja III	19-20112013-5.1.1/5s EKR tase 6
Raamatukoguhoidja IV	19-20112013-5.1.2/5s EKR tase 6
Raamatukoguhoidja V	19-20112013-5.1.3/5s EKR tase 7

RAAMATUKOGUHOIDJA III, IV, V

KULTUURI 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.

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid raamatukoguhoidja III, IV ja V kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Raamatukoguhoidjate Kutsenõukogu juurde moodustatud raamatukoguhoidjate töörühm koosseisus:

Janne Andresoo	Eesti Rahvusraamatukogu
Tiiu Valm	Eesti Rahvusraamatukogu
Anneli Sepp	Tartu Ülikooli Raamatukogu, Eesti Raamatukoguhoidjate Ühingu juhatuse esinaine
Malle Ermel	Tartu Ülikooli Raamatukogu
Rutt Enok	Harju Maakonnaraamatukogu
Heinike Sinijärv	Pärnu Keskraamatukogu
Katrin Niklus	Rapla Keskraamatukogu
Piia Selge	Tallinna Arte Gümnaasiumi raamatukogu
Ilmar Vaaro	TÜ Viljandi Kultuuriakadeemia

Ajavahemikus 19.aprill – 1. november 2007 viidi läbi kutsestandardi kavandi tutvustamine.

Raamatukoguhoidja III, IV ja V kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 29. detsembril 2010. a. Kultuuri Kutsenõukogu otsusega nr 8 kinnitatud Raamatukoguhoidja III, IV ja V kutsestandard.

Käesoleva Raamatukoguhoidja III, tase 6¹, IV, tase 6 ja V, tase 7 kutsestandard kinnitatud Kultuuri Kutsenõukogu 20.11.2013 otsusega nr. 17.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

¹ EKR- Eesti kvalifikatsiooniraamistik. Tasemekirjeldused vt Kutseseadus lisa 1

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

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

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori² järgi kuulub raamatukoguhoidja töö vabaaja veetmise, kultuuri- ja spordiasutuste valdkonda, kood 925, raamatukogude, arhiivide, muuseumide ja muude kuluuriasutuste tegevus.

Ametite Klassifikaatori³ järgi kuulub raamatukoguhoidja 2. pearühma “Tippspetsialistid”, kood 243.

3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles: Raamatukoguhoidja III, IV, V
Inglise keeles: Librarian III, IV, V
Vene keeles: Библиотекаръ III, IV, V

4 KUTSEKIRJELDUS

Raamatukoguhoidja töö peamiseks eesmärgideks on pakkuda kõrgetasemelist raamatukogu- ja infoteenust kõikidele teabevajajatele, võimaldades juurdepääsu hästi komplekteeritud ja korrastatud inforessurssidele, olenemata infokandjast.

Raamatukoguhoidja osaleb Eesti rahvusliku teabevaramu loomisel, rahvusvahelises infovahetuses ning toetab teadus- ja arendustegevust, elukestvat õpet ja kultuuridevahelist suhtlemist, mis eeldab pidevat enesetäiendamist.

Raamatukoguhoidja töö sisuks on kogude kujundamine, säilitamine ja inforessursside kättesaadavaks tegemine, tagades nii raamatukogukasutajate vajaduste täitmise ning kultuuripärandi säilimise tulevastele põlvkondadele. Juhindub oma tegevuses “Raamatukoguhoidja ja infotöötaja eetikakoodeksist”.

Raamatukoguhoidja III töö koosneb standardite ja juhendite järgi tehtavatest tööülesannetest, mille eesmärgiks on tagada raamatukogutöö kindlapiiriliste protsesside kulgemine või funktsioonide toimimine ja mis nõuavad erialateadmisi. Raamatukoguhoidja III töö hõlmab igapäevaste, korduva iseloomuga, vähese või keskmise uudsuse ja mitmekesisusega ülesannete lahendamist, mis nõuavad iseseisvat otsustamist nende ülesannete piires.

² Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon. www.stat.ee

³ International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon www.stat.ee

Raamatukoguhoidja IV on spetsialist töölõikudes, mis nõuavad aine ja teooria head tundmist ning nende edastamise oskust. Raamatukoguhoidja IV eeldab pädevust inimeste ja ressursside juhtimisel. Tema töö koosneb mitmekesistest tööülesannetest, mis nõuavad iseseisvat otsustamist.

Raamatukoguhoidja V on spetsialist raamatukogunduse teatud valdkondades üleraamatukoguliste ja/või raamatukoguvõrku hõlmavate funktsioonidega. Töö eeldab osalemist arendus- või teadustegevuses, mis nõuab erialaselt laia silmaringi, väga head aine ja teooria tundmist ning juhtimiselaseid teadmisi ja kogemusi.

5 RAAMATUKOGUHOIDJA III KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Raamatukogu juhtimise ja turunduse alused
- 5.1.2 Õigusaktid ja standardid
 - 1) kutsealaga seotud õigusaktid ja standardid
 - 2) tööseadusandlus
 - 3) tööohutus
- 5.1.3 Pedagoogika ja psühholoogia alused
- 5.1.4 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – C2
 - 2) võõrkeel – A2
 - 3) võõrkeel – B1
- 5.1.5 Arvuti kasutamine (vt. lisa D) - moodulid AO1-AO3, AO5 (punktid 3,4,5), AO7
- 5.1.6 Klienditeeninduse alused (vt lisa E)

5.2 Põhioskused ja –teadmised

- 5.2.1 Eesti raamatukoguvõrgu toimimine, raamatukogude tüpoloogia
- 5.2.2 Raamatukogundusala terminoloogia tundmine
- 5.2.3 Põhiteadmised raamatu, raamatukogude ja informatsiooninduse ajaloolisest arengust
- 5.2.4 Kogude kujundamise põhimõtted, komplekteerimise allikad ja viisid
- 5.2.5 Kogude hoid ja säilitamine
- 5.2.6 Teavikute kataloogimine
 - 1) kirjeldamine – kesktase
 - 2) liigitamine – kesktase
 - 3) märksõnastamine – kesktase
 - 4) kataloogi korraldus – kesktase
- 5.2.7 Teavikute tehniline töötlemine
- 5.2.8 Raamatukogu- ja infoteenindus
 - 1) teeninduse korraldus raamatukogus
 - 2) teeninduse eri vormid
 - 3) kasutajakoolitus

6 RAAMATUKOGUHOIDJA IV KUTSEOSKUSNÕUDED

Raamatukoguhoidja IV kutsevalifikatsioon sisaldab lisaks raamatukoguhoidja III kutseoskusunõuetele (vt. pt 5) alljärgnevat:

6.1 Üldoskused- ja teadmised

- 6.1.1 Juhtimine ja organisatsioon - kesktase
- 6.1.2 Suhtlemine
 - 1) esindamine
 - 2) läbirääkimine
 - 3) meeskonnatöö
- 6.1.3 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) võõrkeel – B2
 - 2) võõrkeel – B1
- 6.1.6 Arvuti kasutamine (vt lisa D) - moodulid AO4, AO5, AO6

6.2 Põhioskused- ja teadmised

- 6.2.1 Infoanalüüsi meetodite tundmine ja rakendamine (annoteerimine, refereerimine).
- 6.2.2 Infovajaduse ja infootsikäitumise analüüsimine ning tulemuste rakendamine
- 6.2.3 Raamatukogu- ja infoteenuste areng elektroonilises keskkonnas

7 RAAMATUKOGUHOIDJA V KUTSEOSKUSNÕUDED

Raamatukoguhoidja V kutsekvalifikatsioon sisaldab lisaks raamatukoguhoidja III ja raamatukoguhoidja IV kutseoskusunõuetele (vt. pt 5, 6) alljärgnevat:

7.1 Üldoskused ja –teadmised

- 7.1.1. Raamatukogu kui institutsiooni tegevust reguleerivate õigusaktide ja standardite tundmine
- 7.1.2. Juhtimine ja organisatsioon – kõrgtase
- 7.1.3. Keeleoskus
 - 1) kaks võõrkeelt – B2

7.2 Põhioskused ja –teadmised

- 7.2.1 Vähemalt ühe raamatukogu- või infotöö valdkonna tundmine - kõrgtase
- 7.2.2 Uurimistöö meetodite tundmine
- 7.2.3 Valdkonna arengusuundade tundmine
- 7.2.4 Teadmised projektitöö meetoditest

8 ISIKUOMADUSED JA VÕIMED – III, IV ja V tase

- 1) analüüsi- ja üldistamisvõime
- 2) empaatiavõime
- 3) kohanemisvõime ja pingetaluvus
- 4) õpivalmidus
- 5) täpsus
- 6) kohusetunne
- 7) vastutustunne
- 8) koostöövalmidus
- 9) iseseisvus
- 10) suhtlemisvalmidus

9 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib kuni 01.01.2014. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne selle 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.

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.

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 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 lühi-keste, 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 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.	KUULAMINE E
	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 tänapäevast proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanuslikest, 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 kirjajaku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleli- selt 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 tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hovid, 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 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.	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 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 lodusalt, 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 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 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 ilukirjandus-likke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

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 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

KLIENDITEENINDUSE ALASED OSKUSED JA TEADMISED

1. Teeninduse mõiste ja olemus, teeninduskultuur
2. Teenindaja roll, teenindaja tööks olulised isikuomadused ning nende arendamine
3. Teeninduse korraldamine
4. Erinevad suhtlemistehnikad: verbaalne- ja mitteverbaalne suhtlemine, kehtestav käitumine jms.
5. Hääletehnika: oma kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
6. Kuulamisoskus
7. Konfliktidega toimetulek ning probleemide lahendamine
8. Kaebuste ja pretensioonide käsitlemine
9. Kiitusele ja laituzele reageerimine
10. Teenindaja kui organisatsiooni esindaja roll, positiivse mulje loomine
11. Erivajadustega inimeste teenindamine
12. Erineva kultuuritaustaga inimeste teenindamine
13. Vastutus klientide ohutuse eest