

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Tourist Guide, level 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Giid, tase 5 kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate õppekavade koostamise ning isiku kompetentsuse hindamise alus.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Tourist Guide, level 5	5

Possible specialisation and titles on occupational certificate	
Specialisation	Title on occupational qualification certificate
Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas	Nature guide, level 5

Possible partial professional qualifications and titles on occupational qualification certificate	
Title of partial professional qualification	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Tour leader, level 5	5

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Giidi töö eesmärk on teha tellitud ekskursioone oma atesteerimispiirkonnas Eesti Vabariigis. Ekskursioonidel tutvustatakse vaatamisväärsusi ja vahendatakse pärandkultuuri ning jagatakse teavet ekskursiooniprogrammi ja teenuste kohta. Giidi töö on seotud turistide teenindamisega, mis eeldab eetilist käitumist, head suhtlemisoskust, kultuurierinevuste arvestamist ja korrektset välimust. Giidil on põhjalikud teadmised oma atesteerimispiirkonna kohta. Loodusgiidi töö eesmärk on looduse ja pärandkultuurimaastike tutvustamine ja vahendamine ning keskkonnateadliku eluvaate kujundamine, mis ei eelda kliendilt füüsilist ja erialast ettevalmistust. Reisisaatja töö eesmärk on turistide saatmine varem kokku lepitud marsruudil. Reisisaatja on marsruudi administreerija, kes tagab reisipaketti kuuluvate teenuste osutamise ning vajadusel tõlgib, vastutab programmi õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest, jagab üldist teavet marsruudile jäävate objektide kohta.
A.2 Tasks
A.2.1 Ekskursiooni ettevalmistamine 2.1.1 Kliendi vajaduste väljaselgitamine. 2.1.2 Materjalidega tutvumine ja info kogumine. 2.1.3 Marsruudi koostamine ja ekskursiooni ülesehitamine. A.2.2 Reisi juhtimine 2.2.1 Grupile info jagamine. 2.2.2 Grupi administreerimine. 2.2.3 Grupi turvalisuse eest hoolitsemine. A.2.3 Ekskursiooni läbiviimine pärandkultuuri keskkonnas

2.3.1 Ekskursiooni sissejuhatamine.

2.3.2 Grupi juhtimine.

2.3.3 Info vahendamine (interpreteerimine).

2.3.4 Kokkuvõtte tegemine ekskursioonist.

A.2.4 Klienditeenindus

2.4.1 Turisti teenindamine.

2.4.2 Probleemide ja kaebuste käsitlemine.

Specialised areas of work

A.2.5 Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas

2.5.1 Loodus- ja kultuuripärandi vahendamine.

2.5.2 Grupi juhtimine loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.

Reisisaatja osakutse koosneb tööosadest A.2.2 Reisi juhtimine ja A.2.4 Klienditeenindus

A.3 Work environment and specific nature of work

Ebakorrapärane tööruum ja sageli vahelduvad töösituatsioonid nõuavad head kohanemisvõimet ja vastupidavust. Giid töötab nii sise- kui ka välitingimustes ja reglementeerimata tööajaga.

A.4 Tools

Näitlikustavad abivahendid (nt fotod, filmid, näidised, kaardid, raamatud), looduses luup ja binokkel, transpordivahendis mikrofoni, esmaabipakk.

A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics

Giidi töö eeldab distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet, pingetaluvust, ning füüsilist vastupidavust. Giidi töö on seotud klientide teenindamisega, mille jaoks on vajalik elujaatav hoiak, suhtlemisvalmidus, empaatiavõime, sõbralikkus, rõõmus meel, koostöövõime, viisakas käitumist ja korrektne välisus.

A.6 Professional preparation

Giidiks saab õppida iseseisvalt, meistergiidi juhendamisel ja koolitustel. Giidilt eeldatakse keskharidust.

A.7 Most common occupational titles

Giid, reisisaatja, loodusgiid.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation

Giid, tase 5 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.4 ning läbiva kompetentsi B.2.6 tõendamine.

Spetsialiseerumisel loodusgiidiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.5 tõendamine.

Reisisaatja osakutse tõendamiseks on nõutav kompetentside B.2.2 ja B.2.4 tõendamine.

B.2 Competences

MANDATORY COMPETENCES

B.2.1 Ekskursiooni ettevalmistamine

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Saades tellimuse selgitab välja kliendi soovid, arvestades sihtrühma ootuste ja vajaduste ning eripäraga.
2. Arvestab klientide huvisid ja teadmisi, lähtudes nende vanusest, päritolumaast jms.
3. Viib ennast kurssi aktuaalsete kultuurisündmuste ja liikluskorraldusega ning muude reguleerivate aktidega jms, kasutades erinevaid infoallikaid.

4. Selgitab välja marsruutide taustainfot, kasutades olemasolevaid infokanaleid.
5. Koostab vajadusel marsruudi, arvestades kliendi soove, vajadusi ning keskkonda, edastab selle kliendile.
6. Vajadusel käib ise marsruudi läbi ja kontrollib olukorda (nt objektide lahtiolekuajad vms).
7. Uuendab marsruute, arvestades uusi suundi ja ekskursiooni kulgemise aega.

Hindamismeetod(id):

intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitlus.

B.2.2 Reisi juhtimine

EstQF Level 4

Tegevusnäitajad:

1. Tutvustab grupile ennast ja kolleege, reisi ajakava ja programmi ning turvalisusnõudeid.
2. Annab üldinfot marsruudile jäävate objektide ning osutatavate teenuste kohta vastavalt grupi ootustele ja vajadustele.
3. Annab teada, et ootab turistidelt vahetut tagasisidet reisi jooksul tekkivatest probleemidest.
4. Kooskõlastab bussijuhiga marsruudi, vajalikud peatused ja ajakava ning annab bussijuhile õigeaegseid juhiseid.
5. Marsruudil olles teeb koostööd kolleegidega ja vajadusel firmapoolse saatjaga.
6. Tõlgib vajadusel giiditeksti ja vestlusi ekskursioonil.
7. Tagab terve reisi vältel kogu grupi sujuva liikumise vastavalt ajakavale.
8. Korraldab asjaajamist, mis tagab grupile kokkulepitud teenuse saamise (majutuskohas, toitlustuskohas, muuseumides, lennujaamas, sadamas, rongijaamas, bussijaamas, piiril jne).
9. Veendub, et kõik grupi liikmed püsivad koos. Loeb iga kord kui grupp liikuma hakkab kõik grupi liikmed üle.
10. Instrueerib gruppi, määrates selgelt kokkusaamise koha ja aja. Veendub, et kõik grupi liikmed on instruksioonidest üheselt aru saanud.
11. Teeb grupile reisist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.
12. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele.
13. Tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi.

Hindamismeetod(id):

eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee.

B.2.3 Ekskursiooni läbiviimine pärandkultuuri keskkonnas

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Loob geograafilis-ajalise tausta (ilmakaared, arhitektuurilised ja maastikulised võõndid, ajaline võrdlustelg) arvestades sihtrühma ja viib kliendi olukorraga kurssi, kasutades selleks võimalusel kaarti, stendi, jaotusmaterjale, orienteerumisel kaarti ja kompassi.
2. Informeerib ekskursiooni alguses gruppi ühistest käitumisreeglitest.
3. Hoiab turiste oma tööväljas ja paigutab ennast ja gruppi objektide suhtes sobivalt, et tagada mugavus ja ohutus. Viitab objektidele, lähtudes grupi paiknemisest. Alustab objekti tutvustamist ja vajaliku teabe edastamist siis, kui kõik turistid on kuuldeulatuses.
4. Liigub ekskursioonil grupi ees, näoga liikumise suunas.
5. Jälgib turistide liikumist, ootab neid järele.
6. Väldib ekskursiooni teksti edastamist liikumise ajal, v.a individuaalturistidele.
7. Kasutab tutvustatava keskkonna ja antava info mõistmiseks ning oma jutu illustreerimiseks mitmesuguseid võimalusi ja vahendeid, nt kuulumis-, nägemis-, kompimismeelt, heli- ja videotehnikat.
8. Ajastab oma tööd täpselt, korrigeerides marsruudi ajakava vastavalt olukorrale.
9. Kasutab päevakajalist infot ekskursiooniobjektide tutvustamiseks ja jutustab objektidest seoseid luues (nt põhjustagajärg seosed). Kasutab info edastamisel dialoogi kliendiga.
10. Kasutab koduloolisi või oma kogemusel põhinevaid näiteid ja mõtestab oma tekste lahti. Põhjustab esitatud legendide või ilukirjanduslike lugude valikut, andes selgitusi ajaloolistele nähtustele ja sündmustele. Seostab oma lugusid ümbritsevate maastike ja loodusmärkidega.
11. Vahendab infot arvestades sihtrühma tausta (nt. vanus, rahvus, kultuur, religioon, valdkond).
12. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.
13. Kogub, analüüsib ja annab tagasisidet ning lähtuvalt tagasisidest teeb muudatusi oma töös.

Teadmised:

1. Teadmised oma atestatsioonipiirkonna ajaloo ja tänapäeva kohta.
2. Üldteadmised Eesti looduse, pärandkultuuri, ajaloo-, arhitektuuri-, sotsiaal- ja majandusvaldkonnas.

Hindamismeetod(id):

näidisekursioon.

B.2.4 Klienditeenindus

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Loob turistidega emotsionaalse kontakti, hoides aeg-ajalt silmsidet ja naeratades.
2. On korrektse välimusega, mis arvestab sihtgruppi ja keskkonda. On kuuldav ja nähtav ka keskkonna muutudes. Kõneleb selgelt ja ilmekalt.
3. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele, tagades kliendi turvalisuse ja mugavuse.
4. Hoidub katteta lubadustest, mis tekitavad turistik kõrge ootusi ja mida ei ole võimalik alati täita.
5. Suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes inimesekesksest (holistlikust*) eluvaatest.
6. Säilitab konfliktsituatsioonis rahu sõltumata kliendi emotsionaalsest seisundist.
7. Käitub pingelistes teenindussituatsioonides ja ohuolukordades adekvaatselt, tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt. Vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut.
8. Arvestab ekskursiooni läbiviimisel ilmastikuoludega, muutes vajadusel ja võimalusel ekskursiooni käiku.
9. Arvestab turisti teenindamisel toitumise eripära ja dieetetikaga.
10. Mõtestab objekte ja loob seoseid objektide, nähtuste ja sündmuste vahel, kasutades näitlikustamiseks ja kuulajas huvi äratamiseks isiklikku kogemust ning võttes arvesse turisti tausta ja vastuvõtuvõimet.
11. Ei koorma turiste liigse infoga.
12. Säilitab liidripositsiooni, kehtestab ennast kogu ekskursiooni jooksul.
13. Lahendab võimalusel ekskursiooni ajal tekkinud turistide kaebused.
14. Edastab ekskursiooni ajal tekkinud ja lahenduseta jäänud kaebused ning ettepanekud tööandjale.

Teadmised:

1. Tervikliku (holistilise*) teenindamise ehk turistiteeninduse põhimõtted.
 2. Turistide toitumisharjumuste, -eelistuste ja dieetika alused.
 3. Konfliktijuhtimine.
 4. Kriisihalduse põhimõtted (ennetamine, esmaabi ja abi kutsumine).
- * Mõistete selgitusi vt lisast 2 „Kutsestandardis kasutatud mõisted“.

Hindamismeetod(id):

näidisekursioon, juhtumi analüüs.

COMPETENCES RELATED TO SPECIALISATION

Spetsialiseerumisel loodusgiidiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.5 tõendamine.

Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas

B.2.5 Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Kujundab turistides keskkonnahoidlikku eluvaadet, teavitades neid kestlikust arengust ja juhtides tähelepanu keskkonnahoiule.
2. Vajadusel kasutab orienteerumiseks GPS-i või topograafilisi kaarte ja kompassi, oskab lugeda loodusmärke ja maastikumälu*.
3. Kasutab loodus- ja pärandkultuurimaastike vahendamisel turistidele täpseid fakte, kohalugu, omakogemust, tunnetust, avastusõpet* jms, et luua tähendusi, seoseid inimkultuuri ning looduse vahel.
4. Räägib ainult neist looma-, taime- ja seeneliikidest ning loodusnähtustest ja objektidest, mida konkreetse rännaku ajal kuulda või näha, võimalusel kordab varem räägitud üle.
5. Tagab võimalusel rännakute läbiviimisel privaatsuse kohalikele inimestele, nende argielu võimalikult vähe häirides. Vajadusel kooskõlastab oma marsruudid ja rännakud kaitseala valitseja ja/või maaomanikuga ning annab neile tagasisidet.
6. Austab kõike elavat, jälgides füüsilist koormustaluvust (prügistamine, tallamine, mürareostus, kaitsealuste liikide häirimine, kehtivad piirangud). Annab turistidele asjakohaseid selgitusi, et tagada looduskeskkonna säilimine.
7. Kasutab tavaolukorras ainult olemasolevat taristut (ametlikud teed, jalgrajad, rekreatsioonirajad, õppe-, matka-, kallasrada ja metsasiht), arvestades loodussäästlikkuse ja turistiteeninduse põhimõtteid. Kasutab taristu puudumisel rabas rabaräätsasid.

8. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsus professionaalse abi.

Teadmised:

1. Üldteadmised maastikuteadusest*, bioloogiast, keskkonnakeemiast.
 2. Üldteadmised Eesti geograafiast, geoloogiast, ajaloo, usundiloost.
 3. Teadmised konkreetse piirkonna ja marsruudi elustikust ja kultuuripärandist.
 4. Põhiteadmised kaitsekorralduse süsteemist, mis hõlmab maastiku- ja keskkonnakorraldust, loodus- ja muinsuskaitset, igaühedõigust ja kaitsealadele kehtestatud piiranguid.
- * Mõistete selgitusi vt lisast 2 „Kutsestandardis kasutatud mõisted“.

Hindamismeetod(id):
näidisekskursioon.

RECURRING COMPETENCES

B.2.6 Giid, tase 5 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 5
Tegevusnäitajad: 1) ekskursiooni läbiviimise töökeel B2; 2) eesti keel B2.	
Teadmised: 1) giidi kutsealase tegevusega seotud seadusandlus.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

Part C GENERAL INFORMATION AND ANNEXES

C.1 Information concerning compilation and certification of occupational qualification standard and reference to classification of occupations	
1. ID of occupational qualification standard in register of occupational qualifications	04-11062014-04/5k
2. Occupational qualification standard compiled by:	Priit Adler, MTÜ Ökokratt Tuuli Elstrok, EAS Turismiarenduskeskus Siiri Erm, Tallinna Giidide Ühing Margit Hallmägi, Eesti Giidide Liit Kauri Kivipõld, MTÜ Lahemaa Ökoturist Kaja Kuusk, Tallinna Giidide Ühing Aare Mae, Eesti Giidide Liit Rauno Masing, Muraste Looduskool Märt Männik, Eesti Kutseliste Giide Ühing Katrín Roomet, Eesti Giidide Liit Piia Sinisalu, Eesti Kutseliste Giidide Ühing
3. Occupational qualification standard approved by:	Service
4. No. of decision of Sectoral Council	17
5. Date of decision of Sectoral Council	11.06.2014
6. Occupational qualification standard valid until	10.11.2014
7. Occupational qualification standard version no.	5
8. Reference to International Standard Classification of Occupations (ISCO 08)	5113 Travel Guides
9. Reference to European Qualifications Framework (EQF)	5

C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Tourist Guide, level 5
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Kutsestandardis kasutatud mõisted	