

OCCUPATIONAL QUALIFICATION STANDARD

Master Tourist Guide, level 6

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

Meistergiid, tase 6 kutsestandard on tööturu nõudmistele vastavate õppekavade koostamise ning isiku kompetentsuse hindamise alus.

Occupational title	Level of Estonian Qualifications Framework (EstQF)
Master Tourist Guide, level 6	6

Possible specialisation and titles on occupational certificate	
Specialisation	Title on occupational qualification certificate
Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas	Master Nature Guide, level 6

Part A DESCRIPTION OF WORK

A.1 Description of work
Meistergiidi töö eesmärgiks on kutseoskuste edasiandmine juhendades või koolitades giide ja giiditööst huvitunuid või arendades giidi kutseala teenuste kvaliteedi tõstmise kaudu või luues uusi marsruute. Meistergiidilt eeldatakse terviklikku (holistlikku) maailmakäsitlust. Meistergiid on spetsialiseerunud kas juhendamisele, koolitamisele, marsruudi koostamisele või valdkonna arendamisele.
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. A.2.5 Hindamine 2.5.1 Hindamisprotsessi ettevalmistamine. 2.5.2 Hindamisprotsessi läbiviimine 2.5.3 Hindamistulemuste vormistamine. A.2.6 Juhendamine 2.6.1 Giiditöö erialane juhendamine. 2.6.2 Klienditeeninduslik ettevalmistamine.

Specialised areas of work
A.2.7 Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas 2.7.1 Loodus- ja kultuuripärandi vahendamine. 2.7.2 Grupi juhtimine loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.
Elective areas of work
A.2.8 Koolitamine 2.8.1 Koolituste planeerimine ja ettevalmistamine. 2.8.2 Kohalike objektide tutvustamine. A.2.9 Valdkonna arendamine 2.9.1 Kutseala arendamine. 2.9.2 Ekskursioonijuhtimise metoodika väljatöötamine.
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 reglementeerimata tööajaga.
A.4 Tools
Esmaabipakk ja lisaks näitlikustavad abivahendid nt. fotod, filmid, näidised, kaardid, raamatud, looduses luup, binokkel, transpordivahendis mikrofoni.
A.5 Personal qualities required for work: abilities and characteristics
Meistergiidi töö eeldab distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet, pingetaluvust ning füüsilist vastupidavust. Meistergiidi töö on seotud klientide teenindamisega, milleks on vajalik elujaatav hoiak, suhtlemisvalmidus, sõbralikkus, rõõmus meel, koostöövõime, viisakas käitumine ja korrektne välimus. Meistergiid peab oskama ennast kehtestada.
A.6 Professional preparation
Meistergiidiks saab õppida iseseisvalt, meistergiidi juhendamisel ja koolitustel. Meistergiidilt eeldatakse kõrgharidust.
A.7 Most common occupational titles
Meistergiid.

Part B COMPETENCY REQUIREMENTS

B.1 Structure of occupation
Meistergiid, tase 6 kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.6 ning läbivate kompetentside B.2.10 – B.2.11 tõendamine. Spetsialiseerumisel loodusgiidiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.7 tõendamine. Valitavate kompetentside B.2.8 ja B.2.9 tõendamine on vabatahtlik.

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 nt aktuaalsete kultuurisündmuste ja liikluskorraldusega ning muude reguleerivate aktidega jms, kasutades olemasolevaid infoallikaid. 4. Selgitab välja marsruutide taustainfot, kasutades olemasolevaid infokanaleid. 5. Koostab marsruudi, arvestades kliendi soove, vajadusi ning keskkonda, edastab selle kliendile.	

6. Vajadusel käib ise marsruudi läbi ja kontrollib olukorda (nt objektide lahtiolekuajad vms).
7. Koostab ja uuendab marsruute, arvestades uusi suundi ja 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. Koostööstab 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 kutsus professionaalse abi.

Hindamismeetod(id):
eneseanalüüs, praktilise töö reflektatsioon, essee.

B.2.3 Ekskursiooni läbiviimine pärandkultuuri keskkonnas

EstQF Level 5

Tegevusnäitajad:

1. Loob geograafilis-ajalise tausta (ilmakaared, arhitektuurilised ja maastikulised vööndid, ajaline võrdlustelg) 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 paigutades ennast ja gruppi õigesti objektide suhtes mugavuse ja ohutuse tagamise eesmärgil ning viitab objektidele lähtuvalt grupi paiknemisest, alustab objekti tutvustamist, kui kõik turistid on kuuldeulatuses.
4. Liigub ekskursioonil grupi ees, näoga liikumise suunas.
5. Jälgib turistide liikumist, vajadusel ootab neid järele.
6. Väldib ekskursiooni teksti edastamist liikumise ajal, va individuaalturistidele.
7. Andes turistidele valikuvõimaluse tutvumiseks objektiga lähedamalt, viib giid ise turistid objektini.
8. Kasutab tutvustatava keskkonna ja antava info mõistmiseks ning oma jutu illustreerimiseks erinevaid võimalusi ja vahendeid, nt kuulumis-, nägemis-, kompimismeelt, heli- ja videotehnikat.
9. Ajastab oma tööd täpselt, korrigeerides marsruudi ajakava vastavalt olukorrale.
10. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.
11. Viib läbi ekskursioone eri- ja erilisvajadustega turistidele.
12. Viib läbi mina-vormis ekskursioone ja ekskursioon-giidietendusi jms.
13. Kasutab päevakajalist infot ekskursiooniobjektidega seose loomiseks ja jutustab objektidest seoseid luues (nt põhjus-tagajärg seosed), võimalusel kasutab info edastamisel dialoogi kliendiga.
14. Kasutab koduloolisi või oma kogemusel põhinevaid näiteid, mõtestab oma tekste lahti, põhjendab esitatud legendide või ilukirjanduslike lugude valikut, andmaks selgitusi ajaloos toimunud nähtustele ja sündmustele; seostab oma lugusid ümbritsevate maastike ja loodusmärkidega.
15. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.

Teadmised:

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

Hindamismeetod(id):

näidisekursioon, eneseanalüüs.

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 turistide teenindamisel toitumise eripära ja dieteetikaga. 10. Mõtestab ja loob seoseid objektide, nähtuste ja sündmuste vahel, kasutades näitlikustamiseks ja kuulajas huvi äratamiseks isiklikku kogemust ning võttes arvesse turistitausta 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. 15. Hindab riske ja võimalusel ennetab ohuolukordasid, teatades marsruudil esinevatest muutmist vajavatest objektidest. Teadmised: 1. Tervikliku (holistilise*) teenindamise ehk turistiteeninduse põhimõtted. 2. Turistide toitumisharjumuste, -eelistuste ja dieteetika alused. 3. Konfliktijuhtimine. 4. Kriisihaldamise põhimõtted (ennetamine, esmaabi ja abi kutsumine). * Mõistete selgitusi vt lisast 2 „Kutsestandardis kasutatud mõisted“.	
Hindamismeetod(id): näidisekursioon, juhtumi analüüs.	
B.2.5 Hindamine	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Tutvub hindamise aluseks olevate ja hindamisel kasutatavate dokumentidega. 2. Tutvub hinnatava poolt esitatavate dokumentide ja muude materjalidega ning kaardistab hinnatava kompetentside vastavuse kompetentsusnõuetele. 3. Kogub tõendeid hinnatava kompetentsuse nõuetele vastavuse kohta, kasutades asja- ja ajakohaseid hindamismeetodeid. 4. Tegeleb hindamisalase enesearendamisega. 5. Tutvustab hinnatavale hindamisprotsessi ja kompetentsusnõudeid ning toetab hinnatavat hindamise planeerimisel, tuues esile olulise. 6. Väärtustab hinnatavat isiksusena ning suhtleb hinnatavaga pingevabalt ja usalduslikult. 7. Annab hindamisprotsessi käigus hinnatavale arengut toetavat tagasisidet, väljendudes selgelt ja arusaadavalt ning suheldes hinnatavaga toetaval viisil. 8. Tuleb toime konfliktidega. 9. Koostab põhjendatud hindamisaruande, väljendades end selgelt, sisutihedalt ja keeleliselt korrektselt. 10. Teeb põhjendatud hindamisotsuse ja dokumenteerib selle. 11. Annab hindamise kohta kokkuvõtliku tagasiside. Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, esitlus, intervjuu.	
B.2.6 Juhendamine	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Juhendab andmete kogumist giiditeksti loomiseks, vaatab läbi giiditeksti ja vajadusel teeb parandusettepanekud. 2. Juhendab giide või tellijat ekskursiooni ettevalmistamisel meetoodiliselt ja objektidest lähtuvalt.	

3. Nõustab juhendatavat konkreetse vajaduse või küsimuse tekkimisel oma valdkonnas. Korraldab konsultatsioone ja arengut toetavaid vestlusi, suunab juhendatavat enesearengule. 4. Käib koos giidiga marsruudi(d) läbi ja arutab neid, vajadusel aitab giidi ja täiendab marsruute. 5. Korraldab näidisekursioone ja juhhib tähelepanu erinevatele võimalustele marsruudi ja objektide tutvustamisel. 6. Arutab juhendatavatega kliendi- ja turistiteeninduses esinevaid olukordi ja probleeme, suunates neid positiivsete hoiakute poole. 7. Aitab juhendataval selgusele jõuda konfliktisituatsiooni olemuses, kasutades erinevaid meetodeid. 8. Nõustab giide keskkonnamarketingi määratlemisel ja hindamisel, juhindudes maastikuhoolduslikest nõuetest ning taluvusriskidest loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.
Hindamismeetod(id): eneseanalüüs, esitlus, intervjuu.

COMPETENCES RELATED TO SPECIALISATION

Spetsialiseerumisel loodusgiidiks on lisaks nõutav kompetentsi B.2.7 tõendamine.

Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas	
B.2.7 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 looduse märke 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 räägitu 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-, matkarada), metsasiht ja kallasrada), arvestades loodussäästlikkuse ja turistiteeninduse põhimõtteid. Kasutab taristu puudumisel rabas rabaräätsasid. 8. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsus professionaalse abi. 9. Nõustab giide keskkonnamarketingi määratlemisel ja hindamisel, juhindudes maastikuhoolduslikest nõuetest ning taluvusriskidest loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.	
Teadmised: 1. Üldteadmised maastikuteadusest*, bioloogiast, keskkonnakeemiast. 2. Üldteadmised Eesti geograafiast, geoloogiast, ajaloost, 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. 5. Teadmised kestlikust turismist ja arengust ning ökoturismist ja loodusgiidi eetikast* 6. Teadmised keskkonna vahendamise erinevatest meetodidest. *Mõistete selgitusi vt lisast 2 „Kutsestandardis kasutatud mõisted“.	
Hindamismeetod(id): näidisekursioon.	

OPTIONAL COMPETENCES

Valitavate kompetentside B.2.8 ja B.2.9 tõendamine on vabatahtlik.

B.2.8 Koolitamine	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Tutvustab giididele Eesti pärandkultuuri vastavalt koolituspiirkonnale. Eesmärgistab ja kavandab õppeprotsessi, määratledes eesmärgid ja meetodid. 2. Annab edasi turistiteeninduse laiemat mõistmist, suunates giidi järgima holistlikku* (terviklikku) eluvaadet. 3. Koostab süsteemse ja loogilise ülesehitusega koolitusprogrammi, arvestades konkreetse sihtgrupi eripära ja tagasisidena saadud arvamusi. 4. Kujundab õpikeskkonna, tagades nähtavuse ja kuuldavuse. 5. Toetab õpimotivatsiooni kujunemist, julgustades neid vastu võtma uusi väljakutseid. 6. Korraldab näidisekursioone ja/või selgitab objektide vahendamise põhimõtteid. *Mõistete selgitusi vt lisast 2 „Kutsestandardis kasutatud mõisted“.	
Teadmised: 1) Õpetamise metoodika.	
Hindamismeetod(id): portfoolio, essee, intervjuu, projekt.	
B.2.9 Valdonna arendamine	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1. Osaleb võimalusel kutsealaste alusdokumentide ja õigusaktide väljatöötamisel. 2. Osaleb võimalusel giiditööga seotud loome- ja/või teadustegevuses, kogudes ja analüüsides vajalikku informatsiooni. 3. Osaleb teadus- ja/või erialakonverentsidel. 4. Teeb ettepanekuid erinevate lähenemisviiside ja meetodite kasutamiseks giiditöös. Pakub välja ideid ja lahendusi ning võimalusi teiste kaasamiseks kutseala arendamisel. 5. Osaleb giidide kutseühingute ja liitude arendustöös. 6. Suhtleb giidi kutsealaste organisatsioonidega kodu- ja välismaal. 7. Populariseerib giidi kutset ja selgitab avalikkusele giidi kutse olemust ning vajalikkust. 8. Arendab ning loob giiditöös ja -õppes kasutatavaid meetodeid. 9. Osaleb võimalusel giiditöö koolitusprogrammide koostamisel ning töötab välja ekskursioonijuhtimise metoodika. 10. Kogub eri- ja kutsealast kirjandust uue marsruudi loomiseks või vana täiendamiseks. 11. Nõustab hindamisjuhendite koostamist ja sobivate hindamismeetodite valimist, arvestades piirkonna vajadustega.	
Hindamismeetod(id): intervjuu, simulatsioon, diskussioon, essee, esitlus.	

RECURRING COMPETENCES

B.2.10 Meistergiid, tase 6 kutset läbiv kompetents	EstQF Level 6
Tegevusnäitajad: 1) ekskursiooni läbiviimise töökeel B2, 2) eesti keel C1 tase.	
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	04-11112014-2.1/5k
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	18
5. Date of decision of Sectoral Council	11.11.2014
6. Occupational qualification standard valid until	04.06.2019
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)	6
C.2 Occupational title in foreign language	
English:	Master Tourist Guide, level 6
C.3 Annexes	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Kutsestandardis kasutatud mõisted	