

KUTSESTANDARD

Reisikonsultant, tase 4

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Reisikonsultant, tase 4	4

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

Reisikorralduse kutsealal on välja töötatud 4. taseme reisikonsultandi ja 5. taseme vanemreisikonsultandi kutsestandardid.

4. taseme reisikonsultant on klienditeenindaja, kes käitub viisakalt, vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. Ta täidab põhilisi tööülesandeid, mille hulka kuulub klientidele reisiteenuste müümine, nende reisivajaduste väljaselgitamine, informatsiooni andmine ning nõustamine toodete ja teenuste, sihtkohamaa eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta; kliendile müügi vormistamine ja reisidokumentide ettevalmistamine. Tal on olemas vajalikud kompetentsid tööks, aga ta vajab mõningal määral juhendamist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.

A.2 Tööosad

- A.2.1 Turismiinfo haldamine
- A.2.2 Klienditeenindus
- A.2.3 Reisiteenuste paketi koostamine
- A.2.4 Müügi korraldamine
- A.2.5 Bürootöö korraldamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Reisikonsultant töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti ja riiklikel pühadel.

A.4 Töövahendid

Erialane ja bürootarkvara, tavapärased bürootöövahendid. Arvuti, arvutiprogrammid ja andmebaasid, professionaalne tarkvara, sh broneerimissüsteemid.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Reisikonsultandi töö on seotud klientide teenindamisega ning eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, võimet tulla toime erinevate klientidega, kiiret taipu ja head mälu. Töös sisalduvad mitmesugused tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, tolerantsust, korrektsust, täpsust, stressitaluvust ja pidevat enesetäiendamist. Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Reisikonsultandiks saab õppida kutseõppeasutuses või kõrgkoolis, kursustel ja töökohal. Reisikonsultandilt eeldatakse vähemalt keskharidust.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Nooremreisikonsultant, reisikonsultant, vanemreisikonsultant, assistent, kliendihaldur, reisinõustaja.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.5 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Turismiinfo haldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kogub ja süstematiseerib turismialast infot ning mõistab selle mõju; 2) aktualiseerib turismiinfot ja arvestab sellega oma müügitöös, edastades info kliendile; 3) valdab infot reisi ettevõttes pakutavate mitmesuguste toodete ja teenuste, nende müügitingimuste ja komponentide kohta. Teadmised: 1) turismigeograafia; 2) turismitrende, sh uued, huvipakkuvad sihtkohad; 3) mõistab turismimajanduse tähtsust, rolli ja arengusuundi; 4) erialane terminoloogia; 5) turismimajanduse erinevad sektorid ja nende poolt pakutavad tooted/teenused; 6) turunduse põhialused. Hindamismeetod(id): Kirjalik test ja/või intervjuu või kombineeritud ülesanne.	
B.2.2 Klienditeenindus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kuulab tähelepanelikult kliendi soove ja ootusi teenuse suhtes, vastab küsimustele arusaadavalt; 2) selgitab välja kliendi reisivajaduse, olles kliendiga suheldes sõbralik ja abivalmis; 3) kasutab klienditeeninduses professionaalseid klienditeenindusvõtteid; 4) vastab kliendi päringutele; 5) tutvustab kliendile ettevõtte pakutavaid tooteid ja teenuseid; 6) nõustab kliente transpordi ja majutusega seotud küsimustes, pakkudes klienti teenindades iseseisvalt ettevõtte tooteid ja teenuseid, mis aitavad kaasa kliendi reisivajadust rahuldava tulemuse saavutamisele, jättes ostuotsuse kliendi teha; 7) teavitab klienti muutustest pakutavate reisiteenuste osas (lennu hiline mine jms); 8) korraldab muutuste tegemise broneeringutes ja kliendile väljastatud dokumentides, vastavalt teenuspakkuja poolt tehtud muutustele ja neist lähtudes; 9) nõustab kliente ja annab adekvaatset informatsiooni sihtkoha erisuste kohta; 10) kogub ja edastab tagasisidet; 11) kliendi kaebuse korral kuulab kliendi ära, koostab ülevaate olukorrast ja teavitab sellest vastutavat kolleegi; 12) hoiab klienti kursis kaebuse lahendamise protsessiga. Teadmised: 1) teeninduspsühholoogia põhialused; 2) klienditeenindus ja teeninduskultuur; 3) turismigeograafia; 4) mõistab erivajadustega klientide teenindamise eripära; 5) teeninduskvaliteet.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.	

B.2.3 Reisiteenuste paketi koostamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kogub, arhiveerib, süstematiseerib ja edastab tooteinfot; 2) otsib sobivad teenusepakkujad transpordile, majutusele ja muudele lisateenustele; 3) kogub hinnapakumisi erinevatelt teenusepakkujatelt; 4) suhtleb teenusepakkujatega reisiteenuste kokkupanemisel vastavalt kliendi soovile; 5) koostab üksikute reisiteenuste pakkumisi; 6) koostab vahendatavate pakettreiside pakkumisi.	
Teadmised: 1) turismiseadus; 2) võlaõigusseadus; 3) pakkumiste koostamise põhitõed; 4) teenusepakkujate müügingimused.	
Hindamismeetodid: Kirjalik etteantud ülesande lahendamine.	
B.2.4 Müügi korraldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) broneerib iseseisvalt tooteid ja teenuseid, kasutades vastavaid broneerimissüsteeme ja arvutit; 2) töötab toodete broneerimisel iseseisvalt müügisüsteemidega (maismaa-, vee- ja õhutransport, majutus, pakettreisid, reisikindlustus jms); 3) annab kliendile adekvaatset infot viisatingimuste kohta ja vahendab viisateenuseid; 4) edastab reisijale tervise- ja turvalisusnõuded ja/või soovitusel reisi sihtriigis (vaktsineerimise vajalikkus, registreerimine välisministeeriumi kodulehel, kindlustused); 5) juhib tähelepanu vajalikele reisidokumentidele ja nende nõuetekohasele kehtivusele (pass, ID- kaart); 6) vormistab kliendile müügipakkumise etteantud hinnakirja alusel; 7) arhiveerib müügiga seotud dokumentatsiooni; 8) koondab reisiinfo vastavalt kliendi tellimusele; 9) edastab infopaketi kliendile; 10) korraldab muutuste tegemise broneeringutes ja väljastatud dokumentides; 11) teavitab reisija info muudatustest teenusepakkujat; 12) jälgib reisiinfot ja teavitab muudatustest klienti.	
Teadmised: 1) müügipsühholoogia; 2) broneerimissüsteemid; 3) dokumentide vormistamine; 4) hinnakujunduse põhimõtteid; 5) teeninduspsühholoogia; 6) raamatupidamise alused; 7) ettevõtluse alused; 8) turunduse alused.	
Hindamismeetodid: Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.	
B.2.5 Bürootöö korraldamine	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) jälgib, et tööks vajaminevad vajalikud materjalid ja töövahendid on olemas ja töökorras (brožüürid , tšekid, vajalikud kontoritarbed vms); 2) probleemide korral teavitab vastutavaid isikuid; 3) hoiab oma töökoha korras ja puhtana; 4) vormistab pakutavate toodete ja teenustega seotud müügi- ja arveldusdokumendid; 5) vajaduse korral muudab ja annuleerib reisiteenuste dokumente, kooskõlastades kliendiga; 6) jälgib müügitöös vajaminevate reisiteenuse dokumentide olemasolu büroos ja vajadusel tellib neid juurde või edastab info vastuavale töötajale;	

7) koostab juhendamisel müügiarveid ja arveldab nõuetekohaselt kliendiga kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike; 8) vastutab sularaha ja maksekaartidega tehtavate tehingute õigsuse eest; 9) sisestab andmed nõuetekohaselt kliendibaasi; 10) annab tööandjale tagasisidet toodete ja müügi protsessi kohta; 11) osaleb tootekoolitustel.
Teadmised: 1) bürootöö põhimõtted; 2) asjaajamise põhialused; 3) kassatöö põhimõtted; 4) reisibüroo töös vajalikud matemaatilised tehted.
Hindamismeetodid: Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.6 Reisikorraldaja, tase 4 kutset läbiv kompetents	EKR tase 4
1) järgib ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid; 2) järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid; 3) järgib kutseeetikat; 4) järgib teenindusstandardit ja on korrektse välimusega; 5) kriitikasse suhtub mõistvalt, võtab õppust nii õnnestumistest kui ka ebaõnnestumistest.	
B.2.7 Suhtlemisoskus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) suhtleb nii sise- kui välisklientidega sõbralikult ja heast tavast lähtudes; 2) suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest; 3) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv.	
B.2.8 Arvutikasutamise oskus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) kasutab tööks arvutipõhiseid tehnoloogiaid informatsiooni otsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks ning teistega suhtlemiseks; 2) valib töö tegemiseks sobivaima rakenduse (tekstitöötlus/ andmetöötlus/ andmete esitlemine); 3) kasutab teksti töötluse põhifunktsioone (nt teksti kujundamine, teksti joondamine, tabelite ja fotode lisamine); 4) kasutab andmetöötluse põhifunktsioone (andmete sisestamine ja sorteerimine).	
B.2.9 Keeleoskus	EKR tase 4
Tegevusnäitajad: 1) valdab korrektselt eesti keelt tasemel B2; 2) valdab erialast inglise keelt tasemel B1.	
B.2.10 Meeskonnatöö	EKR tase 4
Osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust.	
Teadmised: 1) teab turismi valdkonda puudutavat seadusandlust (turismiseadus, võlaõigusseadus, tarbijakaitseseadus, andmekaitse seadus ning reisijate õigusi ja kohustusi jms); 2) teab meeskonnatöö põhimõtteid; 3) teab suhtlemispsühholoogia ja klienditeeninduse põhialuseid.	
Hindamismeetod(id): Hinnatakse teiste kompetentside hindamise käigus.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-3.1/5k
2. Kutsestandardi koostajad	Asmik Tsaturjan, Baltic Tours AS Helle Kärsti, Eesti Turismifirmade Liit Ingrid Käo, Go Travel AS Jüri Toomel, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool Kersti Kont, Eesti Turismifirmade Liit Leelo Ilbis, Tallinna Linnavalitus Ettevõtlusamet Merike Hallik, Kaleva Travel AS Tatjana Koor, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž Tiina Peterson, EAS turismiarenduskeskus Ülle Parbo, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Pille Paisuots, Estravel AS Elen Hallik, Wris AS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	7
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
6. Kutsestandard kehtib kuni	30.10.2013
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4221 Reisikonsultandid jm reisibüroo klienditeenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Travel Consultant, level 4
C.3 Lisad	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 4 Kutsestandardis kasutatud kutsespetsiifilised terminid	