

KUTSESTANDARD

Vanemreisikonsultant, tase 5

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Vanemreisikonsultant, tase 5	5

A-osa

KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus

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

5. taseme vanemreisikonsultant on töökogemusega klienditeenindaja, kes käitub vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. Ta täidab mitmekesiseid tööülesandeid, kavandab asjakohaseid muudatusi ja korraldab nende rakendamist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus. Tal on vajalikud kompetentsid iseseisvaks tööks ja madalama kvalifikatsiooniga kolleegide juhendamiseks.

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.2.6 Juhendamine

A.3 Töö keskkond ja eripära

Vanemreisikonsultant töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti.

A.4 Töövahendid

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

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Vanemreisikonsultandi 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, korrektsust, täpsust, stressitaluvust ja pidevat enesetäiendamist. Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Reisikonsultandiks saab õppida kutseõppeasutuses või kõrgkoolis, kursustel ja töökohal. Vanemreisikonsultandilt eeldatakse vähemalt keskharidust ja eelnevat töökogemust reisikonsultandina.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Reisikonsultant, vanemreisikonsultant, assistent, kliendihaldur, reisinõustaja.

B-osa **KOMPETENTSUSNÕUDED**

B.1 Kutse struktuur

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.6 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Turismiinfo haldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kogub, süstematiseerib ja analüüsib turismialast infot ning mõistab selle mõju; 2) aktualiseerib turismiinfot ja arvestab sellega oma müügitöös, edastades info kliendile; 3) valdab infot reisirühmade pakutavate mitmesuguste toodete ja teenuste, nende müügitingimuste ja komponentide kohta. Teadmised: 1) turismigeograafia; 2) turismitrendid, 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 5
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) nõustab kliente ja annab adekvaatset informatsiooni sihtkoha erisuste kohta; 9) analüüsib tagasisidet ja vajaduse korral lahendab probleemi või suunab edasi; 10) lahendab kliendi esitatud kaebused, lähtudes kliendi huvist, siseeskirjadest ja hankijate kehtestatud reeglitest; 11) 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 5
Tegevusnäitajad: 1) kogub, arhiveerib, süstematiseerib, analüüsib ja edastab tooteinfot;	

- 2) otsib sobivad teenusepakkujad transpordile, majutusele ja muudele lisateenustele;
- 3) edastab infot ja teeb ettepanekuid reisiteenuse parendamiseks;
- 4) kogub hinnapakumisi mitmetelt teenusepakkujalt;
- 5) suhtleb teenusepakkujatega reisiteenuste kokkupanemisel vastavalt kliendi soovile;
- 6) peab hinnaläbirääkimisi teenusepakkujatega;
- 7) koostab iseseisvalt reisiteenuste pakkumisi;
- 8) koostab vahendatavate pakettreiside pakkumisi;
- 9) koostab reisiteenuste pakette erinevatele kliendisegmentidele.

Teadmised:

- 1) turismiseadus;
- 2) võlaõigusseadus;
- 3) pakkumiste koostamise põhitõed;
- 4) teenusepakkujate müügitingimused.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik etteantud ülesande lahendamine.

B.2.4 Müügi korraldamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) broneerib iseseisvalt tooteid ja teenuseid, kasutades vastavaid broneerimissüsteeme ja arvutit;
- 2) töötab toodete broneerimisel iseseisvalt müügisüsteemidega (maismaa-, vee- ja õhustransport, majutus, pakettreisid, reisikindlustus jms);
- 3) müüb aktiivselt majutus-, transpordi- ja kompleksseid teenuseid, kasutades erinevaid müügitehnikaid;
- 4) annab kliendile adekvaatset infot viisitingimuste kohta ja vahendab viisateenuseid;
- 5) edastab reisijale tervise- ja turvalisusnõuded ja/või soovitusel reisi sihtriigis (vaktsineerimise vajalikkus, registreerimine välisministeeriumi kodulehel, kindlustused);
- 6) juhib tähelepanu vajalikele reisidokumentidele ja nende nõuetekohasele kehtivusele (pass, ID- kaart);
- 7) vormistab kliendile müügipakkumise töös aktsepteeritavaid hinnakujunduse põhimõtteid järgides;
- 8) arhiveerib müügiga seotud dokumentatsiooni;
- 9) koondab reisiinfo vastavalt kliendi tellimusele;
- 10) edastab infopaketi kliendile;
- 11) jälgib reisiinfot ja teavitab muudatustest klienti;
- 12) teavitab reisijainfo muudatustest teenusepakkujat.

Teadmised:

- 1) müügipsühholoogia;
- 2) broneerimissüsteemid;
- 3) dokumentide vormistamine;
- 4) hinnakujunduse põhimõtteid;
- 5) teeninduspsühholoogia;
- 6) raamatupidamise alused;
- 7) ettevõtluse alused;
- 8) turunduse alused.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.

B.2.5 Bürootöö korraldamine

EKR tase 5

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 annulleerib reisiteenuste dokumente, kooskõlastades kliendiga;
- 6) jälgib müügitöös vajaminevate reisiteenuste dokumentide olemasolu büroos ja vajadusel tellib neid juurde või edastab info vastuavale töötajale;
- 7) koostab iseseisvalt müügiarveid ja arveldab nõuetekohaselt kliendiga kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike;

- 8) vastutab sularaha ja maksekaartidega tehtavate tehingute õigsuse eest;
- 9) hoiab kliendibaasi korras ja vormistab süstematiseeritult kliendi profile;
- 10) kogub toodete ja teenuste kohta tagasisidet;
- 11) kogub ja süstematiseerib mitmesugust tooteinfot;
- 12) osaleb tootekoolitustel, täienduskoolitustel;
- 13) teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenguks, müügibüroo asjaajamise paremaks korraldamiseks ja juhtimiseks;
- 14) suunab ja kontrollib oma tööprotsesse ning analüüsib tulemusi.

Teadmised:

- 1) bürootöö põhimõtted;
- 2) asjaajamise põhialused;
- 3) kassatöö põhimõtted;
- 4) reisibüroo töös vajalikud matemaatilised tehted ja kalkuleerimise alused.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.

B.2.6 Juhendamine

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) nõustab ja juhendab madalama kvalifikatsiooniga kolleege;
- 2) analüüsib probleemsituatsioone ja aitab leida parimad lahendused, järgides etteantud kvaliteedinõudeid;
- 3) kogub infot valdkonnas toimuvate uuenduste ja uute toodete kohta ning edastab info meeskonnale;
- 4) pakub ja koostab reisirakende/uusi tooteid, lähtudes ettevõtte spetsiifikast ja klientide vajadustest ning soovidest.

Teadmised:

- 1) organisatsioonikäitumise põhialused;
- 2) tootearenduse põhialused.

Hindamismeetod(id):

Intervjuu ja/või kombineeritud meetod.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.7 Vanemreisikonsultant, tase 5 kutset läbiv kompetents

EKR tase 5

- 1) järgib ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid;
- 2) järgib töötavahoiu 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.2.8 Suhtlemisoskus

EKR tase 5

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.2.9 Arvutikasutamise oskus

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) kasutab tööks arvutipõhiseid tehnoloogiaid informatsiooni otsimiseks, analüüsimiseks, 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, sorteerimine ja väljade kujundamine).

B.2.10 Keeleoskus

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) valdab korrektselt eesti keelt tasemel C1;

2) valdab erialast inglise keelt tasemel B2; 3) valdab lisaks veel ühte võõrkeelt tasemel B1.	
B.2.11 Meeskonnatöö	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust; 2) vajadusel juhendab meeskonnatööd. Teadmised: 1) teab turismi valdkonda puudutavat seadusandlust (turismiseadus, võlaõigusseadus, tarbijakaitseadus, andmekaitseadus 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	04-01122011-3.2/1k
2. Kutsestandardi koostajad	Asmik Tsaturjan, Baltic Tours AS Helle Kärki, 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	1
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4221 Reisikonsultandid jm reisibüroo klienditeenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Travel consultant, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Töösad ja tööülesanded	
Lisa 2 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 3 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 4 Kutsestandardis kasutatud kutsespetsiifilised terminid	