

KUTSESTANDARD

Turismikorraldaja, tase 5

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

Turismikorraldaja, tase 5 kutsestandard aluseks tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja ning isiku kompetentsuse hindamise alus.

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

Võimalikud spetsialiseerumised ja nimetused kutsetunnistusel	
Spetsialiseerumine	Nimetus kutsetunnistusel
Sihtkoha arendamine	Turismikorraldaja, tase 5 Sihtkoha arendamine
Maaturismi ettevõtlus	Turismikorraldaja, tase 5 Maaturismi ettevõtlus

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Turismikorraldaja töötab organisatsioonis, mille funktsioonide hulka kuulub turismi arendamine ja korraldamine, sh kohalik omavalitsus, vabaühendused, turismiinfokeskused ja turismiteenuseid pakkuvad ettevõtted. Turismikorraldaja tööülesannete hulka kuulub sihtkoha ja turismiettevõtte tegevuse jätkusuutlik planeerimine, arendamine ja majandamine, sh turismitoodete ja -teenuste loomine ja arendamine, kvaliteedi arendamine, turundus ja müük ning klientide teenindamine ja turismiinfo vahendamine. Turismikorraldaja algatab ja teeb turismialast piirkondlikku ja valdkondadevahelist koostööd. Turismikorraldaja tegutseb ja käitub eetilisel.
A.2 Tööosad
A.2.1 Turismitoote ja/või -teenuse arendamine: 1) turismitoote ja/või -teenuse arendamine; 2) turismitoodete ja/või -teenuste pakettimine. A.2.2 Turismitoote ja/või -teenuse turunduse ja müügi korraldamine: 1) turismitoote ja -teenuse turunduse planeerimine; 2) turismitoote ja -teenuse turundamine ja müümine; 3) müügitulemuste analüüsimine.
Spetsialiseerumisega seotud tööosad
Sihtkoha arendamine A.2.3 Turismi sihtkoha ja/või -ettevõtte tegevuse jätkusuutlik planeerimine, arendamine ja majandamine: 1) arengu ja tegevuste planeerimine; 2) arendussihtide elluviimine; 3) arendustegevuste majandamine; 4) piirkondlik ja valdkondlik koostöö; 5) kvaliteedi arendamine. Maaturismi ettevõtlus

A.2.4 Maaturismi ettevõtlus:

- 1) maaturismiettevõtte arengu ja tegevuse planeerimine;
- 2) maaturismiettevõtte arendussuhtide elluviimine;
- 3) maaturismiettevõtte majandamine;
- 4) piirkondlik ja valdkondlik koostöö;
- 5) kvaliteedi arendamine.

A.3 Töö keskkond ja eripära

Töö on hooajaline, varieeruva tempoga ja liikuv. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti ja riiklikel pühadel ning intensiivset suhtlemist erinevatest rahvustest, eristavate ja erivajadustega inimestega.

A.4 Töövahendid

Erialane ja bürootarkvara, tavapärased bürootöövahendid, IKT-vahendid, programmid, andmebaasid, professionaalne tarkvara, toote ja/või teenuse eripärast lähtuv varustus.

A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Turismikorraldaja töö eeldab pingetaluvust, analüüsivõimet, oskust suhelda, pidada läbirääkimisi ja töötada meeskonnas. Töös sisalduvad tegevused nõuavad loovust, laia silmaringi, paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust.

A.6 Kutsealane ettevalmistus

Turismikorraldajaks saab õppida kutseõppeasutuses või kõrgkoolis, kursustel ja töökohal.

A.7 Enamlevinud ametinimetused

Turismikorraldaja, turismiettevõtja.

B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

5. taseme turismikorraldaja kutse taotlemisel on nõutav kohustuslike kompetentside B.2.1-B.2.2 ja B.2.5 – B.2.11 (läbivad kompetentsid) ning ühe spetsialiseerumisega seotud kompetentsi B.2.3 või B.2.4 tõendamine.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Turismitoote ja/või -teenuse arendamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) selgitab välja sihtrühmade ootused, soovid ja vajadused, kasutades sobivaid uurimismeetodeid; 2) tõlgendab informatsiooni lähtuvalt trendidest, nõudlusest, pakkumisest, konkurentsi situatsioonist; 3) analüüsib sihtkoha/ettevõtte makro- ja mikrokeskkonda, sh analüüsib konkurente ja arvestab tootearendust mõjutavate teguritega; 4) töötab välja toote/teenuse prototüübi ja analüüsib teostatavust/tasuvust, lähtudes valitud kliendiprofiilist; 5) koostab vajadusel projektitaotluse toote/teenuse arendamiseks; 6) analüüsib sihtturgude spetsiifilisi regulatiivseid ja kultuurilisi eripärasid ja kohandab tooted/teenused sihtturgudele; 7) nõustab vajadusel turismiettevõtjaid jt organisatsioone tootearenduse valdkonnas; 8) hindab olemasolevaid tooteid/teenuseid lähtuvalt sihtrühmade soovidest ja vajadusest ning koostab pakette ehk terviklahendusi, lähtudes pakettimise printsiipidest ja kaasates vajalikud partnerid; 9) peab läbirääkimisi potentsiaalsete partneritega koostöölepingu väljatöötamiseks; 10) arvestab paketi seotud kulusid ja arvutab müügihinna, lähtudes koostöölepingu tingimustest.	
B.2.2 Turismitoote ja/või -teenuse turunduse ja müügi korraldamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kogub sihtkoha/ettevõtte toodete ja teenuste turundusotsuste tegemiseks vajalikku informatsiooni;	

- 2) sõnastab turunduseesmärgid ja -sõnumi, lähtudes arendussihtidest ja sihtrühmadest;
- 3) kasutab asjakohaseid turundusmeetmeid ja -kanaleid sihtrühma tähelepanu saavutamiseks ja konkurentidest eristumiseks;
- 4) koostab turundusplaani, lähtudes organisatsiooni arengusihtidest;
- 5) koostab turundusmaterjale, lähtudes turundusplaanist ja kaasates partnerid;
- 6) tellib turundusteenuseid ja -tooteid turundustegevuste elluviimiseks;
- 7) koostab turismitoote ja/või -teenuse pakkumise lähtuvalt kliendi vajadusest, arvestades organisatsiooni hinnakujunduse põhimõtteid ja õigusaktidest tulenevaid nõudeid ning tuues välja unikaalse müügiargumendi;
- 8) esitleb turismitoodet ja/või -teenust kliendile, lähtudes toote/teenuse eripärast, omadustest, ettevõtte teenindusstandardist ja sihtrühmast;
- 9) nõustab kliente, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid ja lähtudes läbirääkimiste heast tavast ja kutse-eetika nõuetest;
- 10) vormistab ja arhiveerib nõuetekohaselt pakutava toote ja/või teenusega seotud müügi- ja arveldusdokumendid;
- 11) korraldab müügiendust koostöös partneritega, järgides organisatsiooni arendussihte;
- 12) kogub ja analüüsib turismitoote ja/või -teenuse müügiotsuse kohta tagasisidet, vastavalt tulemustele teeb ettepanekuid müügi edendamiseks ja tootearenduseks;
- 13) koostab müügiaruandeid lähtuvalt organisatsioonis kehtestatud nõuetest.

SPETSIALISEERUMISEGA SEOTUD KOMPETENTSID

Kutse taotlemisel on nõutav ühe spetsialiseerumisega seotud kompetentsi B.2.3 või B.2.4 tõendamine.

Sihtkoha arendamine	
B.2.3 Turismisihtkoha ja/või -ettevõtte tegevuse jätkusuutlik planeerimine, arendamine ja majandamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) kogub turismialast infot, kasutades esmaseid ja teiseseid andmeid ning lähtudes trendidest, nõudlusest, pakkumisest ja konkurentsist; 2) analüüsib turismialast infot lähtuvalt lähteülesandest; 3) järgib jätkusuutliku arengu põhiprintsiipe arendustegevuste planeerimisel, arvestades erinevat tüüpi sihtkohtade ja turismitoodete arendamisega kaasnevaid piiranguid ja võimalusi; 4) sõnastab eristuva visiooni ja missiooni, lähtudes analüüsist; 5) määratleb visiooni ja missiooniga sobituvad arendussihid; 6) sõnastab eesmärgid edasiseks tegevuseks, lähtudes arendussihist; 7) valib tegevused eesmärkide saavutamiseks lähtuvalt jätkusuutliku arengu põhiprintsiipidest, visioonist ja missioonist; 8) määratleb mõõdikud eesmärkide saavutamise hindamiseks; 9) planeerib arendustegevusi, kaasates protsessi turismiasjalised ja lähtudes projektijuhtimise põhimõtetest; 10) koostab tegevuskava lähtuvalt eesmärkidest; 11) kaardistab vajaminevad ressursid lähtuvalt tegevuskavast, kaasates turismiasjalisi ja teisi partnereid; 12) viib ellu tegevuskavast lähtuvaid tegevusi ja projekte, sh koostab pakkumiskutseid, vastab pakkumiskutsetele, teeb järelepärimisi, koostab ametikirju, peab läbirääkimisi, korraldab koosolekuid; 13) korraldab projektide ja tegevuste elluviimiseks vajalikku asjaajamist, kasutades IKT-vahendeid; 14) koordineerib koostööd, kaasates partnereid; 15) kooskõlastab tegevused, järgides seadusandlust; 16) hindab tegevuste tulemuslikkust, lähtudes mõõdikutest ja tehes vajadusel parandusi tegevuskavasse; 17) koostab eelarveplaani lähtuvalt tegevuskavast, arvestades seadusandlust ja raamatupidamise head tava; 18) koostab nõuetekohaseid müügiaruandeid ja arveldab hankija või kliendiga, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike; 19) jälgib eelarve täitmist lähtuvalt eelarveplaanist, analüüsib; 20) koostab nõuetekohaseid aruandeid ja kokkuvõtteid, hinnates tegevuse tulemuslikkust ja jätkusuutlikkust; 21) kaardistab turismiasjaliste rühmad ning nende huvid ja kasud arenduseesmärkide elluviimiseks; 22) kogub turismiasjalistelt tagasisidet arendustegevusteks sihtkoha, toodete ja teenuste kohta; 23) analüüsib tagasisidet, vahendades tulemusi turismiasjalistele ja koostööpartneritele;	

- 24) nõustab koostööpartnereid turismisihtkoha ja -ettevõtte tegevuse jätkusuutliku planeerimise, arendamise ja majandamise valdkonnas, kasutades sobivaid nõustamistehnikaid;
- 25) kaasab turismiasjalisi arendustegevustesse, kasutades sobilikke kaasamise meetodeid;
- 26) osaleb temaatilistes, piirkondlikes ja üleriigilistes turismiasjaliste võrgustikes lähtuvalt arengueesmärkidest;
- 27) koostab piirkonna turismiressursside (sh teenuste ja toodete) kvaliteediauditit, kasutades sobivat metoodikat;
- 28) kogub sihtkoha/ettevõtte külastajate tagasisidet külastuselamuse kohta ja analüüsib seda, lähtudes kvaliteedi arendamise põhimõtetest;
- 29) soovib piirkonna turismiettevõtjatele jt organisatsioonidele neile sobilikke kvaliteediprogramme ja/või koolitusi turismiteenuste kvaliteedi tõstmiseks.

Maaturismi ettevõtlus

B.2.4 Maaturismi ettevõtlus

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) kogub turismialast infot, kasutades esmaseid ja teiseseid andmeid ning lähtudes ettevõtte arenguvajadustest ja konkurentsist;
- 2) analüüsib turismialast infot, lähtudes ettevõtte arenguvajadustest ning turismiteenuste pakkumisest ja nõudlusest sihtturgudel;
- 3) järgib jätkusuutliku arengu põhiprintsiipe arendustegevuste planeerimisel, arvestades ettevõtte tugevusi, piiranguid ja võimalusi;
- 4) määratleb ettevõtte visiooni ja missiooniga sobituvad arendussihid ja eesmärgid;
- 5) valib tegevused eesmärkide saavutamiseks, lähtudes jätkusuutliku arengu põhiprintsiipidest, ettevõtte visioonist ja missioonist;
- 6) määratleb mõõdikud eesmärkide saavutamise hindamiseks;
- 7) koostab tegevuskava lähtuvalt ettevõtte eesmärkidest;
- 8) kaardistab vajaminevad ressursid lähtuvalt tegevuskavast;
- 9) viib ellu tegevuskavast lähtuvaid tegevusi ja projekte;
- 10) korraldab ettevõtte asjaajamist, järgides seadusandlust;
- 11) hindab mõõdikutest lähtuvalt tegevuste tulemuslikkust, korrigeerides vajadusel tegevuskava;
- 12) koostab eelarve lähtuvalt ettevõtte tegevuskavast ja korraldab ettevõtte raamatupidamist, järgides seadusandlust;
- 13) koostab nõuetekohaseid müügiarveid ja arveldab partneri ja kliendiga, kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike;
- 14) hindab ettevõtte jätkusuutlikkust, lähtudes majandamise tulemustest;
- 15) korraldab külastajatele majutus- või toitlustus- või tegevus- või seminariteenust, lähtudes sihtrühma vajadustest ja soovidest ning ettevõtte arengusihtidest;
- 16) korraldab hoonete, rajatiste ja maastiku hooldust ja korrashoidu, säilitades ümbruse ja hoonete omapära ja rahvusliku stiili ning lähtudes ettevõtte arengusihtidest ja esteetilisest terviklikkusest;
- 17) järgib ettevõtte majandamisel säästva majandamise ning töötervishoiu ja -ohutuse põhimõtteid;
- 18) kaardistab koostööpartnerid ettevõtte arenduseesmärkide elluviimiseks;
- 19) kaasab koostööpartnereid ettevõtte arendustegevustesse lähtuvalt ettevõtte arengusihtidest;
- 20) osaleb temaatilistes, piirkondlikes ja üleriigilistes turismiasjaliste võrgustikes lähtuvalt ettevõtte arengusihtidest;
- 21) kogub klientidelt ja koostööpartneritelt tagasisidet ja analüüsib seda, lähtudes kvaliteedi arendamise põhimõtetest;
- 22) analüüsib ja hindab ettevõtte teenuse kvaliteeti, lähtudes tagasiside tulemustest;
- 23) planeerib meetmeid teenuse kvaliteedi parendamiseks, lähtudes ettevõtte arendussihtidest.

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.5 Turismigeograafia

EKR tase 5

Tegevusnäitajad:

- 1) tutvustab Eesti turismisihtkohtade võimalusi, lähtudes kliendi vajadustest, ootustest ja soovidest;
- 2) arvestab klientide teenindamisel maailma kultuuride iseärasusi.

B.2.6 Suhtlemine ja klienditeenindus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) arvestab kliendi vajadustega, sh eristavate või erivajadustega; 2) pakub kvaliteetset turismitoodet ja/või -teenust, mis vastab kokkulepitud nõuetele ja headele tavadele; 3) loob positiivse õhkkonna ja meeldiva mulje; 4) suhtleb vastastikku toetaval viisil, kasutades erinevaid kommunikatsioonivahendeid; 5) kasutab tulemuslikult verbaalset ja mitteverbaalset suhtlemist; 6) käitub tasakaalukalt ja tuleb toime veaolukordades, kasutades erinevaid suhtlemistehnikaid.	
B.2.7 Arvutikasutamise oskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) Arvuti kasutamine: moodulid 1 – 7.	
B.2.8 Keeleoskus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) valdab korrektset eesti keelt tasemel B2; 2) valdab erialast inglise keelt tasemel B2; 3) valdab lisaks veel ühte võõrkeelt tasemel B1.	
B.2.9 Meeskonnatöö	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) osaleb meeskonnatöös, näidates üles huvi ja toetust oma kolleegide ja koostööpartnerite suhtes, nendest arusaamist ja hoolivust, vajadusel juhendab meeskonnatööd; 2) täidab oma rolli meeskonnas tulemuslikult ja kohaneb muutustega; 3) genereerib ideid, esitab oma seisukohti argumenteeritult ja veenvalt, toob välja olulise ja leiab konsensuse organisatsiooni ja partnerite huvide vahel.	
B.2.10 Juhtimine ja eestvedamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) algatab turismiasjaliste ühistööd lähtuvalt partnerite arendussihtidest; 2) kaasab turismiasjalisi ühistöösse, kasutades erinevaid kaasamise ja eestvedamise stiile; 3) monitoorib ühistöö tulemuslikkust, teeb vajadusel muudatused; 4) selgitab välja meeskonna ja/või partnerite arenguvajadused, pakub välja arendamise võimalusi; 5) innustab ühiste eesmärkide saavutamist, motiveerides ja tunnustades meeskonnaliikmeid.	
B.2.11 Enesearendamine	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1) määratleb isiklikud lühi- ja pikaajalised karjääriesmärgid; 2) täiendab ja arendab ennast eesmärgipäraselt; 3) reflekteerib ja analüüsib oma tegevust. Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.	

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-11062014-01/4k

2. Kutsestandardi koostajad	Tiina Ardel, Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool Reeli Engelbrecht, Tartu Kutsehariduskeskus Monika Karu, EAS Turismiarenduskeskus Kristen Lahten, Eesti Turismifirmade Liit Rene Meimer, Activetours OÜ Heli Müristaja, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž Ülle Parbo, SA Innove Sirje Rekkor, MTÜ Eesti Maaturism Valdek Rohtma, SA Tartumaa Turism
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	17
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	11.06.2014
6. Kutsestandard kehtib kuni	20.02.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	4
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	1411 Hotellide, motellide ja hostelite juhid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetuse võõrkeeles	
Inglise keeles	Tourism organizer, level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Arvuti kasutamise oskused	
Lisa 2 Keelte oskustasemete kirjeldused	