

# KUTSESTANDARD

## Reisikonsultant, tase 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid. Kutsestandardeid kasutatakse õppekavade koostamiseks ja kutse andmiseks.

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

### A-osa KUTSEKIRJELDUS

#### A.1 Töö kirjeldus

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

#### A.2 Tööosad

A.2.1 Turismiinfo haldamine:

- 1) turismialase info haldamine;
- 2) turismitooted/teenused.

A.2.2 Klienditeenindus:

- 1) kliendi reisivajaduse väljaselgitamine;
- 2) kliendi nõustamine;
- 3) tagasiside kogumine ja analüüsimine;
- 4) kaebuste lahendamine.

A.2.3 Reisisiteenuste paketi koostamine:

- 1) tooteinfo kogumine;
- 2) hinnapakumiste võtmine;
- 3) pakumiste koostamine.

A.2.4 Müügi korraldamine:

- 1) erinevate toodete/teenuste broneerimine ja müümine;
- 2) reisisiteenusega kaasneva olulise info edastamine kliendile;
- 3) müügipakkumiste vormistamine;
- 4) müügiarvestuse pidamine;
- 5) reisiinfo koondamine, edastamine ja uuendamine.

A.2.5 Bürootöö korraldamine:

- 1) oma töökoha organiseerimine ja korrashoid;
- 2) reisisiteenuste dokumentide vormistamine;
- 3) arveldamine;
- 4) kliendibaasi haldamine;
- 5) müügiotsuse arendamine.

A.2.6 Juhendamine: 1) kolleegide nõustamine ja juhendamine.
<b>A.3 Töö keskkond ja eripära</b>
Reisikonsultant töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti ja riiklikel pühadel.
<b>A.4 Töövahendid</b>
Erialane ja bürootarkvara, tavapärased bürootöövahendid. Arvuti, arvutiprogrammid ja andmebaasid, professionaalne tarkvara, sh broneerimissüsteemid.
<b>A.5 Tööks vajalikud isikuomadused</b>
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, korrektsust, täpsust, stressitaluvust ja pidevat enesetäiendamist. Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.
<b>A.6 Kutsealane ettevalmistus</b>
Reisikonsultandiks saab õppida kutseõppeasutuses või kõrgkoolis, kursustel ja töökohal. Reisikonsultandilt eeldatakse vähemalt keskharidust.
<b>A.7 Enamlevinud ametinimetused</b>
Reisikonsultant, assistent, kliendihaldur, reisinõustaja.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

<b>B.1 Kutse struktuur</b>
Selle kutse taotlemisel on nõutav kõikide kompetentside B.2.1-B.2.11 tõendamine.

<b>B.2 Kompetentsid</b>
-------------------------

### KOHUSTUSLIKUD KOMPETENSIID

<b>B.2.1 Turismiinfo haldamine</b>	<b>EKR tase 5</b>
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 reisieettevõttes 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>B.2.2 Klienditeenindus</b>	<b>EKR tase 5</b>
Tegevusnäitajad: 1) teadvustab 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 hilinemine jms);
- 8) nõustab kliente ja annab adekvaatset informatsiooni sihtkoha erisuste kohta;
- 9) kogub, edastab ja analüüsib tagasisidet ja vajaduse korral lahendab probleemi oma vastutusala piires või suunab edasi;
- 10) kliendi kaebuse korral koostab ülevaate olukorrast ja teavitab sellest vastutavat kolleegi;
- 11) lahendab kliendi esitatud kaebused, lähtudes kliendi huvist, siseeeskirjadest ja hankijate kehtestatud reeglitest;
- 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 5**

Tegevusnäitajad:

- 1) kogub, arhiveerib, süstematiseerib, analüüsib ja edastab tooteinfot;
- 2) otsib sobivad teenusepakujad transpordile, majutusele ja muudele lisateenustele;
- 3) edastab infot ja teeb ettepanekuid reisiteenuse parendamiseks;
- 4) kogub hinnapakumisi mitmetelt teenusepakkujatelt;
- 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 müügingimused.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik etteantud ülesande lahendamine.

### **B.2.4 Müügi korraldamine**

**EKR tase 5**

Tegevusnäitajad:

- 1) kasutab iseseisvalt tooteid ja teenuseid, kasutades vastavaid broneerimissüsteeme ja arvutit;
- 2) müüb aktiivselt majutus-, transpordi- ja kompleksseid teenuseid, kasutades erinevaid müügitehnikaid;
- 3) vajadusel muudab ja tühistab tehtud broneeringuid ja teavitab klienti kaasnevatest muutustest;
- 4) annab kliendile adekvaatset infot viisatingimuste 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>B.2.5 Bürootöö korraldamine</b>	<b>EKR tase 5</b>
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 müügitöökäikude 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 tootearenduks, müügibüroo asjaajamise paremaks korraldamiseks ja juhtimiseks; 14) suunab ja kontrollib oma tööprotsesse ning analüüsib tulemusi; 15) kasutab oma töös eneseanalüüsi müügi protsessi ja töötulemuste parendamiseks.	
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>B.2.6 Juhendamine</b>	<b>EKR tase 5</b>
Tegevusnäitajad: 1) nõustab ja juhendab kolleege oma vastutusala piires; 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 reisipakette/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>B.2.7 Reisikonsultant, tase 5 kutset läbiv kompetents</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>1) järgib ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid;</p> <p>2) järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid;</p> <p>3) järgib kutseeetikat;</p> <p>4) järgib teenindusstandardit ja on korrektse välimusega;</p> <p>5) kriitikasse suhtub mõistvalt, võtab õppust nii õnnestumistest kui ka ebaõnnestumistest.</p>	
<b>B.2.8 Suhtlemisoskus</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) suhtleb nii sise- kui välisklientidega sõbralikult ja heast tavast lähtudes;</p> <p>2) suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest;</p> <p>3) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv.</p>	
<b>B.2.9 Arvutikasutamise oskus</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) kasutab tööks arvutipõhiseid tehnoloogiaid informatsiooni otsimiseks, analüüsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks ning teistega suhtlemiseks;</p> <p>2) valib töö tegemiseks sobivaima rakenduse (tekstitöötlus/ andmetöötlus/ andmete esitlemine);</p> <p>3) kasutab tekstitöötluse põhifunktsioone (nt teksti kujundamine, teksti joondamine, tabelite ja fotode lisamine);</p> <p>4) kasutab andmetöötluse põhifunktsioone (andmete sisestamine, sorteerimine ja väljade kujundamine).</p>	
<b>B.2.10 Keeleoskus</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) valdab korrektselt eesti keelt tasemel B2;</p> <p>2) valdab erialast inglise keelt tasemel B1;</p> <p>3) valdab lisaks veel ühte võõrkeelt tasemel B1.</p>	
<b>B.2.11 Meeskonnatöö</b>	<b>EKR tase 5</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust;</p> <p>2) vajadusel juhendab meeskonnatööd.</p>	
<p>Teadmised:</p> <p>1) teab turismi valdkonda puudutavat seadusandlust (turismiseadus, võlaõigusseadus, tarbijakaitseseadus, andmekaitseseadus ning reisijate õigusi ja kohustusi jms);</p> <p>2) teab peamisi äri- ja töösuhteid reguleerivaid õigusakte;</p> <p>3) teab meeskonnatöö põhimõtteid;</p> <p>4) teab suhtlemispsühholoogia ja klienditeeninduse põhialuseid.</p>	
<p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.</p>	

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-17102018-1.3/3k

2. Kutsestandardi koostajad	Asmik Tsaturjan, Baltic Tours AS Helle Kärdi, 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, SA Innove Pille Paisuots, Estravel AS Elen Hallik, Wris AS
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	17
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	17.10.2018
6. Kutsestandard kehtib kuni	27.11.2019
7. Kutsestandardi versiooni number	3
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4221 Reisikonsultandid jm reisibüroo klienditeenindajad
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
<b>C.2 Kutsenimetus võõrkeeles</b>	
Inglise keeles	Travel consultant, level 5
Soome keeles	Matkailuneuvoja
Vene keeles	Консультант путешествия
<b>C.3 Lisad</b>	
Lisa 1 <a href="#">Digipädevuste enesehindamise skaala</a>	
Lisa 2 <a href="#">Keelte oskustasemete kirjeldused</a>	
Lisa 3 <a href="#">Kutsestandardis kasutatud kutsespetsiifilised terminid</a>	