

KUTSESTANDARD

Giid, 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
Giid, tase 5	5

Võimalikud spetsialiseerumised ja nimetused kutsetunnistusel	
Spetsialiseerumine	Nimetus kutsetunnistusel
Loodusgiid	Loodusgiid, tase 5
Kultuurigiid	Kultuurigiid, tase 5

Võimalikud osakutsed ja nimetused kutsetunnistusel	
Osakutse nimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Reisijuht, tase 5	5

A-osa KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
<p>Giid juhhib külalistajaid valitud keeles, vahendab kultuuri- ja loodusväärtusi oma piirkonnas, omades piirkonnaspetsiifilisi teadmisi.</p> <p>Giidi töö on seotud klientide teenindamisega, mis eeldab eetilist käitumist, head suhtlemisoskust, kultuurierinevuste arvestamist ja korrektset välimust.</p> <p>Loodusgiidi töö on looduse ja pärandkultuurimaastike tutvustamine ja vahendamine ning keskkonnateadliku eluvaate kujundamine loodusekursioonidel, mis ei eelda kliendilt füüsilist ega erialast ettevalmistust.</p> <p>Kultuurigiidi töö on kultuurikeskkonna vahendamine.</p> <p>Reisijuhi tööks on klientide saatmine varem kokku lepitud marsruudil; reisijuht on marsruudi administreerija, kes korraldab reisipaketti kuuluvate teenuste osutamise.</p> <p>Giidi kutsealal on ka Meistergiid, tase 6 kutsestandard.</p>
A.2 Tööosad
<p>A.2.1 Marsruudi planeerimine</p> <ol style="list-style-type: none"> Marsruudi kohandamine. Riskianalüüsi ja -plaani koostamine. Giiditektside koostamine. <p>A.2.2 Ekskursiooni ettevalmistamine</p> <ol style="list-style-type: none"> Kliendi vajaduste väljaselgitamine. Materjalidega tutvumine ja info kogumine. <p>A.2.3 Reisi juhtimine</p> <ol style="list-style-type: none"> Grupile reisiinfo jagamine. Koostöö partneritega. Grupi haldamine.

<p>4. Grupi turvalisuse tagamine. 5. Probleemide ja ettepanekute käsitlemine. 6. Töö analüüsimine ja parendamine.</p> <p>A.2.4 Ekskursiooni läbiviimine 1. Ekskursiooni sissejuhatamine. 2. Info vahendamine (interpreteerimine). 3. Grupi juhtimine. 4. Grupi võimekuse hindamine.</p>
<p>Spetsialiseerumisega seotud tööosad</p> <p>Loodusgiid A.2.5 Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas 1. Loodusekursiooni ettevalmistamine. 2. Loodus- ja pärandkultuurmaastike vahendamine. 3. Grupi juhtimine loodus- ja pärandkultuurmaastike keskkonnas.</p> <p>Kultuurigiid A.2.6 Ekskursiooni läbiviimine kultuurikeskkonnas 1. Kultuuriekursiooni ettevalmistamine. 2. Kultuurikeskkonna vahendamine.</p>
<p>Valitavad tööosad</p> <p>A.2.7 Ettevõtlus 1. Äriplaani koostamine. 2. Ettevõtlusvormi valimine ja oma tegevuse korraldamine. 3. Hinnakujundusja eelarvestamine. 4. Turunduse planeerimine ja müügipakkumiste koostamine 5. Kliendibaasi haldamine.</p> <p>Reisijuhi osakutse taotlemisel tuleb tõendada kompetents B.2.3.</p>
<p>A.3 Töö keskkond ja eripära</p> <p>Giid võib olla ettevõtja või lepinguline töötaja nt muuseumis, reisibüroos või teistes turismivaldkonna ettevõtetes. Giidi tööd iseloomustab ebakorrapärane tööruum ja sageli vahelduvad töösituatsioonid, giid töötab nii sise- kui ka välitingimustes.</p>
<p>A.4 Töövahendid</p> <p>Näitlikustavad abivahendid (nt fotod, filmid, näidised, kaardid, raamatud), looduses luup ja binokkel, orienteerumisvahendid, audioseadmed, esmaabipakk.</p>
<p>A.5 Tööks vajalikud isikuomadused</p> <p>Giidi töö eeldab loovust, distsiplineeritust, otsustus- ja vastutusvõimet, empaatiavõimet. Giidi töö on seotud klientide teenindamisega, mille jaoks on vajalik elujaatav hoiak, esinemisoskus, suhtlemis- ja koostööoskus.</p>
<p>A.6 Kutsealane ettevalmistus</p> <p>Giidiks saab õppida iseseisvalt, meistergiidi juhendamisel, tasemeõppes või koolitustel. Giidilt eeldatakse keskharidust.</p>
<p>A.7 Enamlevinud ametinimetused</p> <p>Giid, reisijuht, loodusgiid, kultuurigiid, muuseumigiid.</p>

B-osa KOMPETENTUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur

Kutse taotlemisel tuleb tõendada kohustuslikud kompetentsid B.2.1-B.2.4, üks spetsialiseerumisega seotud kompetentsidest B.2.5 või B.2.6 ning läbiv kompetents B.2.8.
Reisijuhi osakutse taotlemisel tuleb tõendada kompetents B.2.3.
Lisaks on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.7.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Marsruudi planeerimine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> kohandab marsruudi vastavalt programmile, arvestades kliendi soove, vajadusi, keskkonda ja säästva turismi ning teenusedisaini põhimõtteid; teeb riskianalüüsi ja koostab riskiplaani, arvestades keskkonnatingimusi ja sihtrühma vajadusi ning eripärasid; koostab loovalt giiditekste faktipõhiste allikate alusel. 	
B.2.2 Ekskursiooni ettevalmistamine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> selgitab välja kliendi soovid, arvestades sihtrühma ootuste ja vajaduste (sh eritoitumine, tundlikud teemad) ning eripäraga; kohandab tegevusi, lähtudes kliendi vajadustest, huvidest, teadmistest, vanusest, päritolumaast jms; veendub marsruudi läbitavuses, viies ennast kurssi aktuaalsete sündmuste ja liikluskorraldusega ning muude reguleerivate aktide ja piirkondlike kokkulepetega; selgitab välja marsruute puudutava taustainfo, kasutades erinevaid infokanaleid ja tutvudes marsruudiga; hoiab ennast kursis riiklike ja piirkondlike arengukavadega ja arvestab neid ekskursioonide ettevalmistamisel. 	
B.2.3 Reisi juhtimine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> tutvustab grupile reisi ajakava ja programmi, ennast ja kolleege ning turvalisusnõudeid; annab üldinfot marsruudile jäävate objektide ning osutatavate (lisa)teenuste kohta vastavalt grupi ootustele ja vajadustele; tõlgib ja tõlgendab vajadusel giiditeksti ja vestlusi ekskursioonil; kooskõlastab bussijuhiga marsruudi, vajalikud peatused ja ajakava ning annab bussijuhile õigeaegseid juhiseid; teeb koostööd partneritega, sh korraldab kokkulepitud teenuste saamist (nt majutuskohas, toitlustuskohas, muuseumides, lennujaamas, sadamas, rongijaamas, bussijaamas, piiril); annab tellijale tagasisidet reisi ja teenuste kvaliteedi kohta; loob grupiga emotsionaalse kontakti, olles kuuldav ja nähtav erinevates keskkondades; loob ja hoiab positiivset meeleolu grupis; tagab terve reisi vältel kogu grupi sujuva liikumise vastavalt ajakavale ja veendub, et kõik grupi liikmed püsivad koos; annab grupi liikmetele võimaluse küsimuste küsimiseks ja tagasiside andmiseks; teeb koos veedetud ajast kokkuvõtte ja lõpetab kontakti grupiga positiivselt; juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele; tegutseb häire- ning eriolukordades operatiivselt vastavalt riskiplaanile, osutab esmaabi oma pädevuse piires ja vajadusel kutsub professionaalse abi; kuulab ära ja võimalusel lahendab reisi ajal tekkinud probleeme ja kaebuseid; edastab ekskursiooni ajal tekkinud ja lahenduseta jäänud kaebused ning ettepanekud tööandjale või partnerile; analüüsib oma tööd ja teeb kvaliteedi tagamiseks muudatusi. 	
B.2.4 Ekskursiooni läbiviimine	EKR tase 5
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"> loob geograafilis-ajalise tausta (nt ilmakaared, arhitektuurilised ja maastikulised võõndid, ajaline võrdlustelg), arvestades sihtrühma ja keskkonda, kasutades asjakohaseid vahendeid; informeerib ekskursiooni alguses gruppi ühistest käitumisreeglitest ja juhendab (audio)tehniliste vahendite kasutamisel; vahendab tasakaalustatud ja mõtestatud infot, arvestades sihtrühma ja kasutades tutvustatava keskkonna ja info illustreerimiseks kaasaegseid meetodikaid ja vahendeid, nt kuulmis-, nägemis-, kompimismeelt, heli- 	

ja videotehnikat; tutvustab piirkonda ja objekte, kasutades nii ajaloolist kui päevakajalist infot; jälgib klientide reaktsioone ja vajadusel kohandab ekskursiooni sisu vastavalt olukorrale;

3. hoiab kliente oma tööväljas, paigutab ennast ja gruppi objektide suhtes sobivalt, tagades mugavuse ja ohutuse; liigub grupiga (sh kasutades audiotehnilisi vahendeid), lähtudes liikumise heast tavast (sh liikudes jalgsi või liiklusvahendiga) ja austades ümbritsevat keskkonda; viitab objektidele ja tutvustab neid, lähtudes grupi liikmete paiknemisest ja turvalisusest;

4. hindab grupi võimekust, arvestades marsruudi pikkust, raskust ja ilmastikuolusid; teeb vajadusel marsruudis muudatusi.

SPETSIALISEERUMISEGA SEOTUD KOMPETENTSID

Kutse taotlemisel tuleb tõendada üks spetsialiseerumisega seotud kompetentsidest B.2.5 või B.2.6

Loodusgiid	
B.2.5 Ekskursiooni läbiviimine looduskeskkonnas	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. tutvub piirkonna olulisemate koosluste, liikide ja maastikega, ligipääsetavuse, kaitsekorra ja võimalike piirangute, jahikorralduse ja muu asjakohase taustainfoga; koostab sihtrühmast lähtuvad looduse vahendamise materjalid elamuslikuks ekskursiooniks; kontrollib vahendite töökorrasolu; 2. viib läbi ekskursiooni säästva turismi põhimõtetest lähtuvalt, andes edasi keskkonnahoidlikku eluvaadet; vahendab loodus- ja pärandkultuurimaastikke, kasutades loodusteaduslikke fakte ja sõnavara, kohalugu, maastikumälu; 3. kasutab orienteerumiseks IKT-vahendeid, topograafilisi kaarte ja kompassi; annab klientidele asjakohaseid selgitusi, lähtudes igaüheõiguse ja looduskaitse printsiipidest.	

Kultuuriigiid	
B.2.6 Ekskursiooni läbiviimine kultuurikeskkonnas	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. tutvub piirkonna olulisemate kultuuri- ja ajalooväärtustega (sh materiaalne ja vaimne pärand); koostab sihtrühmast lähtuvad kultuuri vahendamise materjalid elamuslikuks ekskursiooniks; 2. viib läbi ekskursiooni säästva turismi põhimõtetest lähtuvalt; vahendab kultuurikeskkonda, kasutades teaduslikke fakte ja sõnavara, kohalugu ja pärimust.	

VALITAVAD KOMPETENTSID

Lisaks on võimalik tõendada valitav kompetents B.2.7.

B.2.7 Ettevõtlus	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. koostab äriplaani vastavalt algkapitali olemasolule ja võimalustele; 2. hindab tegutsemise eesmärgist lähtuvalt ettevõtluse võimalusi; valib talle sobiva ettevõtlusvormi; korraldab oma tegevust, arvestades kutsealast teavet ja õigusakte ning lähtudes väikeettevõtluse põhitõdedest; 3. kujundab hinnad, lähtudes tegevuskuludest ja turusituatsioonist; koostab eelarve, arvestades kulusid ja tulusid; järgib eelarve täitmist; organiseerib vajalike töö- ja kulumaterjalide hankimise; 4. koostab turundussõnumid ja müügipakkumised, arvestades sihtrühma; planeerib ja viib ellu turundustegevused, kasutades erinevaid kanaleid; 5. haldab kliendibaasi, järgides õigusakte.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.8 Giidi kutset läbiv kompetents	EKR tase 5
Tegevusnäitajad:	

1. valdab ekskursiooni läbiviimise keelt tasemel B2 ja eesti keelt tasemel B2 (vt lisa 1);
2. lähtub oma töös giidi kutse-eetikast;
3. säilib konfliktsituatsioonis rahu, käitub pingelistes situatsioonides ja ohuolukordades adekvaatselt;
4. suhtub lugupidavalt erineva kultuuritausta ja maailmavaatega inimestesse;
5. järgib kutsealaga seotud õigusakte;
6. kasutab oma töös digioskuste osaoskusi Sisuloome ja Probleemilahendus iseseisva kasutaja tasemel ning Infotöötlus, Kommunikatsioon ja Ohutus algtasemel kasutaja tasemel (vt lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala).

C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-05062019-04/7k
2. Kutsestandardi koostajad	Marion Bobkov, Accessible Baltics OÜ Reeli Engelbrecht, Tartu Kutsehariduskeskus Helle Gern, EAS Turismiarenduskeskus Kauri Kivipõld, Eesti Loodusgiidide Ühendus Marika Kose, Eesti Maaülikool Liis Läte, Tallinna Ettevõtlusamet Külliki Pikk, Tartu Giidide Ühing Maaja Silm, Eesti Turismifirmade Liit Monika Sooneste, Eesti Giidide Liit Laura Taul, Tallinna Giidide Ühing
3. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	19
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	05.06.2019
6. Kutsestandard kehtib kuni	08.04.2024
7. Kutsestandardi versiooni number	7
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	5113 Giidid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Tourist Guide, EstQF Level 5
C.3 Lisad	
Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused	
Lisa 2 Digipädevuste enesehindamise skaala	