

KUTSESTANDARD

Reisikonsultant II 04-06122007-09/4

REISIKONSULTANT II

TEENINDUSE KUTSENOUKOGU

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide vahel kokkulepitud nõudeid reisikonsultandi II kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud turismi töörühm koosseisus:

Kersti Kont	Eesti Turismifirmade Liit
Merike Hallik	Estravel AS
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Aare Mae	Eesti Giidide Liit
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus
Heli Tooman	Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž
Reet Villig	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool

2003. aasta novembris viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati ministriumide, maavalitsuste, ettevõtete ja koolitajate esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Reisikonsultant II kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 8. detsembril 2003.a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 11 kinnitatud reisikonsultant II kutsestandard.

Reisikonsultant II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 6. detsembril 2007. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 29

Kutsestandardis sisalduv kutsekvalifikatsioon on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub reisikonsultandi töö reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 63.3.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub reisikonsultant 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3414.

3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Reisikonsultant II
Inglise keeles:	Travel consultant
II Soome keeles:	Matkailuneuvoja II
Vene keeles:	Консультант путешествия II

4 KUTSEKIRJELDUS

Reisikonsultant töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes.

Reisikonsultandi tööülesannete hulka kuulub klientidele reisiteenuste müümine, sealhulgas nende reisivajaduste väljaselgitamine, informatsiooni andmine ning nõustamine toodete ja teenuste, sihtkohamaa eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta; kliendile müügi vormistamine, reisidokumentide ettevalmistamine. Firmasisesteks ülesanneteks on müügiarvestuse pidamine, tooteinfo kogumine, süstematiseerimine ja edastamine. Reisikonsultant suhtleb teenusepakujate ja klientidega vahetult või kommunikatsiooni- vahendite kaudu. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti.

Reisikonsultandi töö on seotud klientide teenindamisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, võimet tulla toime erinevate klientidega, kiiret taipu ja head mälu. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust ja pidevat enesetäiendamist.

Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning hea suuline väljendusoskus.

Reisikonsultant II kvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav keskharidus ja 1-aastane erialane töökogemus. See kutsestandard on aluseks keskharidusejärgse kutsekeskhariduse õppekava koostamisele.

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus – algtase
 - 1) majanduse põhimõisted
 - 2) ettevõtluse põhialused
 - 3) turunduse põhialused
 - 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise põhialused
- 5.1.2 Tööõigus – algtase
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus
 - 1) tööohutus
 - 2) töötervishoid
 - 3) tööhügieen
 - 4) jäätmekäitlus
 - 5) esmaabi
- 5.1.4 Suhtlemine – kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikate valdamine
 - 2) kuulamisoskused
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) konfliktidega toimetuleku oskused
 - 5) probleemide lahendamise oskused
- 5.1.5 Organisatsioonikäitumise alused
- 5.1.6 Psühholoogia põhialused – algtase
- 5.1.7 Arvuti kasutamine: AO1-AO5, AO7 (vt lisa D)
- 5.1.8 Keeleoskus (vt lisa C)
 - 1) eesti keel – C
 - 2) inglise keel – B
 - 3) mõni teine võõrkeel – B

5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Klienditeenindus – kõrgtase
 - 1) teenindusühiskonna, teeninduse ja teenuste mõiste, teeninduse korraldamine
 - 2) teeninduslik mõttekultuur
 - 3) kliendikeskne teenindus
 - 4) klienditeenindaja roll, isikuomadused
 - 5) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
 - 6) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 7) puuetega (erilisvajadustega) klientide teenindamine
 - 8) sisemine klient
 - 9) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
 - 10) meeskonnatöö teeninduses
- 5.2.2 Turismimajandus – kesktase
 - 1) turismimajanduse põhialused
 - 2) turismi ja teiste majandusharude vahelised seosed
 - 3) turismimajanduse arengusuunad ja strateegiad
 - 4) turismimajanduse organisatsiooniline struktuur ja maailma suuremad

- turismiettevõtted
- 5) turismi- ja turismitootealane terminoloogia, sh inglise keeles kõrgtasemel
- 6) peamised turismiliigid
- 7) hotellimajanduse alused
- 8) toitlustamise alused
- 9) reisiranspordi alused
- 10) säästva turismi alused
- 5.2.3 Turismi valdkonda reguleerivad õigusaktid – algtase
- 5.2.4 Turismigeograafia – kõrgtase
 - 1) maailma peamised turismipiirkonnad
 - 2) tähtsamate turismiriikide põhiandmed, ajalugu, kultuur ja vaatamisväärsused
 - 3) ajavööndid
- 5.2.5 Eesti põhiandmed, ajalugu, kultuur ja vaatamisväärsused – kesktase
- 5.2.6 Turismitoode – kesktase
 - 1) reisiranspordi teenused
 - 2) autorent
 - 3) kruiisid
 - 4) kinnine kuurort (resort)
 - 5) veekuurort (SPA)
 - 6) preemiareisid (incentive)
 - 7) konverentsid
 - 8) rekreatsioon
 - 9) majutusteenused
 - 10) toitlustusteenused
 - 11) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused
 - 12) info-punkti teenused
 - 13) paketireisid
 - 14) erinevad reisikindlustusliigid ja kindlustustingimused
 - 15) riikidevahelised viisatingimused
 - 16) reiskorraldajad ja reisibürood
- 5.2.7 Turismiturundus – kesktase
 - 1) turismiturunduse eripära
 - 2) klientide jaotamine gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid
 - 4) reklaam ja suhtekorraldus müügiprotsessis, lihtsamate reklaammaterjalide koostamine
 - 5) erialase info jälgimine
- 5.2.8 Müük – kõrgtase
 - 1) reisisüsteemide sisseostmise ja edasimüümise alused
 - 2) klientide nõustamine toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisimisega seotud formaalsuste osas
 - 3) kliendi poolt tellitud reispaketi (Ad hoc) koostamine ja kalkuleerimine
 - 4) info kogumine, süstematiseerimine ja aktualiseerimine
 - 5) müügiprotsessi etapid ja müügitehnikad
 - 6) reserveerimissüsteemide kasutamine
 - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral
- 5.2.9 Töökorraldus

- 1) reisibüroo ja reisikorraldusettevõtte struktuur ja töökorraldus
- 2) oma töökoha korraldamine
- 3) reisibüroo arveldus- ja aruandlusvormid
- 4) asjaajamine
- 5) sidevahendite ja bürootehnika kasutamine

5.3 Lisaoskused ja -teadmised

5.3.1 IATA (International Association of Travel Agents) reeglid

5.4 Isikuomadused ja võimed

- 1) vastupidavus
- 2) selge hääl
- 3) hea kuulmine
- 4) loogiline mõtlemine
- 5) kontsentreerumisvõime
- 6) verbaalne võimekus
- 7) hea mälu
- 8) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 9) suhtlemisvalmidus
- 10) koostöövalmidus
- 11) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 12) algatusvõime, loovus
- 13) õpivalmidus
- 14) empaatiavõime
- 15) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 16) tolerantsus
- 17) iseseisvus

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib kutsestandardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Lisa A

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele. Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

I tase – töötaja täidab tööülesandeid ühesuguses olukorras, on omandanud kutsealased oskused ja teadmised enamasti kutsealasel väljaõppel, võib vajada juhendamist töö käigus, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

II tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele omab vilumust ja kogemust, töötab iseseisvalt, vastutab oma tööülesannete täitmise eest;

III tase – töötaja täidab tööülesandeid erisuguses ja vahelduvas olukorras, lisaks enamasti kutsealasel väljaõppel omandatud oskustele ja teadmistele ning vilumustele ja kogemustele omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

IV tase – töötaja täidab analüüsimist ja otsustamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab kutsealaseid teadmisi ja oskusi; korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest;

V tase – töötaja täidab teadmiste laiendamist, probleemide lahendamist, teaduslike teooriate ja mõistete rakendamist, olemasolevate teadmiste analüüsimist, süstematiseerimist ja edasiarendamist ning õpetamist eeldavaid tööülesandeid muutuv olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

Lisa B

Üldoskused ja -teadmised – tegevusvaldkondi läbivad nõuded üldistele oskustele ja teadmistele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsealal tegutsemiseks vajalikud nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmistele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud oskused ja teadmised, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi või seonduvad lisakvalifikatsiooniga.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isiku- ja isiksuslikele omadustele ja füüsilistele võimetele.

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste töövõtete valdamine.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste keerukate töövõtete valdamine.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED
Lisa C

	A1	A2	B1	B2	C1	C2	
MÕISTMINE	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljähäälitud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemal: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku teleuudiste, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi siis, kui see pole selgelt liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjajasi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	KUULAMINE
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjadest.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	LUGEMINE
RÄÄKIMINE	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldut kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttav, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendeid eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	SUULINE SUHTLUS
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamaks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksikasjalikult käsitleda ainek laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemad ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	SUULINE ESITUS
KIRJUTAMINE	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervitustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/ kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttav või mulle huvi pakkuvatel teemal. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvates teemaderingis. Oskan kirjutada esseed, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseed või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lähtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainek loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	KIRJUTAMINE

Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS

Arvutikasutaja oskustunnistus – AO (ECDL/ICDL – The European Computer Driving Licence/The International Computer Driving Licence) tõendab selle omaja praktilisi põhioskusi laiatarbe tarkvara kasutamisel. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia põhimõisted ja infoühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldus

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelitöötlus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Esitlus

AO7 – Informatsioon ja kommunikatsioon

AO1 INFOTEHNOLOOGIA PÕHIMÕISTED JA INFOÜHISKOND

1. Põhimõisted
2. Riistvara
3. Mälu
4. Tarkvara
5. Arvutivõrgud
6. Arvutid igapäevaelus
7. Infotehnoloogia ja ühiskond
8. Turvalisus, õiguskaitse ja seadusandlus
9. Infotehnoloogia ja Eesti

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUS

1. Elementaarioskused
2. Töölaud
3. Failihaldus
4. Failide lihtne redigeerimine
5. Prindihaldus

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Alustamine
2. Põhioperatsioonid
3. Kujundamine (vormindamine)
4. Dokumendi viimistlemine
5. Printimine
6. Muud oskused

AO4 TABELITÖÖTLUS

1. Elementaarioskused
2. Põhioperatsioonid
3. Valemid ja funktsioonid
4. Kujundamine (vormindamine)
5. Diagrammid ja objektid
6. Printimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Alustamine
2. Andmebaasi loomine
3. Vormi kasutamine
4. Informatsiooni otsimine
5. Aruanded

AO6 ESITLUS

1. Elementaarskused
2. Põhitegevused
3. Vormindamine
4. Graafika ja diagrammid
5. Printimine ja levitamine
6. Slaidiseansi efektid
7. Slaidiseansi vaatamine

AO7 INFORMATSIOON JA KOMMUNIKATSIOON

1. Veebi kasutamise elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid