

TURISMIKORRALDAJA II, III

EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsioonisüsteemis 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 turismikorraldaja II ja III kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud töörühm koosseisus:

Heli Tooman	TÜ Pärnu Kolledž
Helle Hallika	Eesti Mereturismi Assotsiatsioon
Kersti Kont	Eesti Turismifirmade Liit
Margus Timmo	MTÜ Eesti Maaturism
Peeter Hussar	Eesti Loodusharidusselts
Reet Villig	Eesti Hotelli- ja Turismimajanduse Erakool
Tiina Ardel	Olustvere Teenindus- ja Maamajanduskool
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 12. – 27. mai 2004 a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati Teeninduse Kutsenõukogu ja 350 ettevõtte, organisatsiooni ja koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest. Kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on töörühm arvestanud arvamusküsitlustel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

Turismikorraldaja II, III kutsestandard on kinnitatud 16.06.2004 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 13.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 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 turismikorraldus reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 63.3 Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub turismikorraldaja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3414.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Turismikorraldaja II, III
Inglise keeles: Tourism manager II, III
Vene keeles: Мэнеджер по туризму II, III

4 KUTSEKIRJELDUS

Turismikorraldaja töötab organisatsioonis, mille funktsioonide hulka kuulub turismi korraldamine – turismiteenuseid pakkuv väikeettevõtte s.h. majutusettevõtte, tegevusturismiettevõtte jne, turismiinfokeskus, kohalik omavalitus.

Turismikorraldaja kutsekvalifikatsioon loob eeldused töötamiseks erinevates turismisektorites: maa-, mere-, linna-, tegevus-, üritusturism jne.

Turismikorraldaja tööülesannete hulka kuulub reisisihi ja turismiettevõtte tegevuse jätkusuutlik planeerimine, arendamine ja majandamine s.h. turismitoodete loomine, turundus ja müük, klientide teenindamine ning piirkondlik ja valdkondade vaheline koostöö.

Turismikorraldaja töö eeldab analüüsivõimet, oskust suhelda, pidada läbirääkimisi ja töötada meeskonnas. Oluline on Eesti turismigeograafia, ajaloo, looduse, kultuuri ja vaatamisväärsuste tundmine. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad loovust, laia silmaringi, paindlikku tegutsemist, korrektsust, täpsust ja võõrkeelte oskust.

Turismikorraldaja II kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav turismialane kutsekeskharidus.

Turismikorraldaja III kutsekvalifikatsiooni taotlemisel on nõutav

- turismialane rakenduskõrgharidus või
- keskharidus, erialane koolitus ja 2-aastane erialane töökogemus

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

5.1 Üldoskused ja -teadmised (vt lisa B)

- 5.1.1 Majandus – II, III kesktase
 - 1) majanduse alused
 - 2) ettevõtluse alused
 - 3) turunduse alused
 - 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise alused
- 5.1.2 Tööõigus – II, III kesktase
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus
 - 1) tööohutus
 - 2) töötervishoid
 - 3) tööhügieen
 - 4) jäätmekäitlus
 - 5) esmaabi
- 5.1.4 Suhtlemine – II kesktase, III kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikad
 - 2) kuulamisoskus
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) konfliktidega toimetulek
 - 5) probleemide lahendamine
- 5.1.5 Juhtimise alused
- 5.1.6 Organisatsioonikäitumise alused
- 5.1.7 Psühholoogia põhialused
- 5.1.8 Juhendamine – II nõue puudub
- 5.1.9 Arvuti kasutamine: AO1 – AO7 (vt lisa C)
- 5.1.10 Keeleoskus (vt lisa D)
 - 1) eesti keel - kõrgtase
 - 2) inglise keel - kesktase
 - 3) mõni teine võõrkeel - kesktase

5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Klienditeenindus – II kesktase, III kõrgtase
 - 1) teenindusühiskonna, teenuse ja teeninduse mõiste
 - 2) teenindusprotsess ja teeninduse korraldamine
 - 3) teeninduslik mõttekultuur ja teeninduskultuur
 - 4) kliendikeskne teenindus
 - 5) klienditeenindaja roll, isikuomadused
 - 6) Kliendi tagasiside, veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
 - 7) kiituste ja kaebuste käsitlemine
 - 8) erivajadustega klientide teenindamine
 - 9) sisemise kliendi teenindamine
 - 10) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades
 - 11) meeskonnatöö korraldamine teeninduses
- 5.2.2 Turismimajanduse alused – II, III kesktase
 - 1) turismimajanduse olemus
 - 2) hotellimajanduse alused
 - 3) toitlustamise alused

- 4) reisiranspordi alused
 - 5) turismialane terminoloogia
 - 6) turismimajanduse arengusuunad ja strateegiad
 - 7) turismi ja teiste majandusharude vahelised seosed
 - 8) maailma tuntumad turismiorganisatsioonid ja -ettevõtted
 - 9) peamised turismiliigid
 - 10) reisiridokumendid
 - 11) jätkusuutliku turismi alused
 - 12) turismi valdkonda reguleerivad õigusaktid
- 5.2.3 Eesti kui reisisiht – II, III kesktase
- 1) üldandmed
 - 2) ajalugu ja kultuur
 - 3) kliima ja ilmastik
 - 4) maastik, maastiku tüübid ja veestik
 - 5) floora ja fauna
 - 6) geoloogia
 - 7) Eesti kaart
 - 8) liikluskorraldus
 - 9) sotsiaal-majanduslik ja poliitiline areng
 - 10) regionaalne jaotus ja topograafia
 - 11) kultuuri- ja loodusemälestised
 - 12) traditsiooniline tootmine ja elatusviisid
 - 13) kohalik olustik, kultuuritegelased ja sündmused
 - 14) suuremad tööandjad, turismiorganisatsioonid ja tegevusvaldkonnad
- 5.2.4 Turismitoode – II kesktase, III kõrgtase
- 1) turismitoote mõiste ja olemus
 - 2) turismitoodete liigid
 - 3) turismitoote kvaliteet ja selle mõjutegurid
 - 4) turismitoote komponendid
 - a) tüüpilised turismiteenused: transpordi-, majutus-, toitlustusteenused
 - b) tegevusteenused
 - c) turismitoodet toetavad lisateenused
- 5.2.5 Turismitoote pakett – II, III kesktase
- 1) tootepaketi olemus ja komponendid
 - 2) info kogumine, süstematiseerimine ja analüüsimine
 - 3) tootepaketi komponentide sisseostmine ja edasimüümine, koostöö korraldamine
 - 4) tootepaketi koostamine ja paketi hinna kalkuleerimine
 - 5) klientide nõustamine tootepaketi koostamisel
 - 6) tootepaketi müük ja vahendamine
- 5.2.6 Turismi planeerimine, arendamine ja turundus – II kesktase, III kõrgtase
- 1) turismi keskkond
 - 2) turismi planeerimine ja arendus
 - 3) turismiturunduse eripära
 - 4) klientide segmentimine
 - 5) klientide nõudluse mõjutegurid
 - 6) turundusuuringud
 - 7) turismiturunduse meetmed: toode, hind, turustus, edendamine, positsioonimine, pakettimine, programmimine, koostöö, teenindusprotsess, inimesed

- 8) turismitoodete reklaam
- 9) turismitrukise koostamine
- 10) turismitoodete müük ja müügiedendus
- 11) suhteturundus
- 12) elektrooniline turundus
- 13) turundusplaan ja -eelarve

5.3 Lisaoskused ja -teadmised (soovituslikud)

5.3.1 Kolmas võõrkeel – kesktase

5.4 Isikuomadused ja võimed

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

6 KEHTIVUSAEG

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

KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute ja isikuomaduste.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

Kutsekvalifikatsioonisüsteemis on viis taset, kusjuures I tase on madalaim ja V tase kõrgeim. Planeerimise ja arhitektuurse projekteerimise kutsealal on kutsekvalifikatsioonisüsteemis ainult V kutsekvalifikatsioon.

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 teadmiste 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 teadmiste ning vilumuste ja kogemuste omab meisterlikkust, valmisolekut kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks, korraldab ressurside 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 ressurside 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 ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

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.

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

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

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

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevat nõuet on lähtunud Eesti Vabariigi keeleshaduses kasutatavatest keeleoskustasemetest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Eristatakse kolme keeleoskustaset:

Algtase – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste.

Keskase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste.

Kõrgtase – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.