

# **KUTSESTANDARD**

---

---

Giid I	04-08122003-03/2
Giid II	04-08122003-03/1
Meistergiid III	04-08122003-03/1

## **GIID I, II MEISTERGIID III**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid giidi I, II ja meistergiid III kvalifikatsioonile.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud turismi töörühm koosseisus:

Kersti Kont	Eesti Turismifirmade Liit
Merike Hallik	Estravel AS
Margi 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

Ajavahemikus 6. november – 17. november 2003 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, mille käigus kutsestandardi kavandit tutvustati 189 ettevõttele ja organisatsioonile ning 8 koolitusasutusele.

Giid I, II, meistergiid III kvalifikatsiooni sisaldava kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud rahvusvaheliselt kasutatavate kutseoskuskõuetega.

Nõuded giidi I kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena.

Nõuded giid II ja meistergiid III kvalifikatsioonidele on koostatud esmakordselt, Teeninduse Kutsenõukogu poolt 15. detsembril 1998. a. otsusega nr. 1 kinnitatud giid I kutsestandard on kehtetu.

Giidi I, II ja meistergiid III kvalifikatsioone sisaldav kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 2003. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

Kutsestandardis sisalduvad kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

## 1 KASUTUSALA

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

## 2 KUTSEKVALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

**Kutsestandard** – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

**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.

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 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 muutavas 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 muutavas olukorras, omab laialdasi kutsealaseid teadmisi ja oskusi, korraldab ressursside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonitasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Giidi kutsealal on kutsekvalifikatsioonisüsteemis I, II ja III tase.

### **Kutseoskused**

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

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

Erioskused ja -teadmised – nõuded oskustele ja teadmiste, 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.

### **3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID**

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub ekskursionijuhtimine reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 633.

Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub giid 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5113.

### **4 KUTSEKVALIFIKATSIOON**

Eesti keeles:	Giid I, II Meistergiid III
Inglise keeles:	Tourist Guide I, II Master Tourist Guide III
Vene keeles:	Гид I, II; экскурсовод I, II Мастер-гид III

### **5 KUTSEKIRJELDUS**

Giid viib läbi turistidele tellitud ekskursionee oma atesteerimispiirkonnas Eesti Vabariigis, jagades teavet ka programmi kulgemise ja teenuste kohta. Giidil on põhjalikud teadmised oma atesteerimispiirkonna kohta.

Meistergiid on kutseoskuste edasiandja. Meistergiidilt eeldatakse terviklikku (holistlikku) maailmakäsitlust.

Giidi töö on seotud klientide teenindamisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, rõõmsat meelt, koostöövõimet, korrektsust, viisakat käitumist ja korrektset välimust. Suhtlemine eri rahvusest klientidega nõuab head keeleoskust ning erinevate kultuuride tundmist ja mõistmist.

Giid töötab iseseisvalt, mis eeldab distsiplineeritust ning otsustus- ja vastutusvõimet. Ebakorrapärane tööritm ja sageli vahelduvad töösituatsioonid nõuavad head kohanemisvõimet ja vastupidavust. Giid on õnnetus- või haigusjuhtumi, marsruudist kõrvalekaldumise, kaebuste jms korral kohustatud teavitama sellest koheselt tööandjat.

Giid I kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav keskharidus ja tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas.

Giid II kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav keskharidus, tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas ja 3-aastase erialane töökogemus.

<sup>1</sup> Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

<sup>2</sup> International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

Meistergiid III kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav kõrgharidus, tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas ja 3-aastase erialane töökogemus.

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

#### 6.1.1 Majandus – kesktase

- 1) majanduse, sh turismimajanduse põhimõisted
- 2) turunduse, sh turismiturunduse põhialused
- 3) ettevõtluse põhialused

#### 6.1.2 Õigusaktid – algtase

- 1) majandustegevusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
- 2) tööõiguse alused

#### 6.1.3 Töökeskkonna ohutus

- 1) tööohutus
- 2) tervishoid
- 3) tööhügieen
- 4) jäätmekäitlus
- 5) esmaabi
- 6) klientide turvalisus ning klientide teavitamine marsruudil olevatest riskidest ja ohtudest

#### 6.1.4 Organisatsioonikäitumise alused

#### 6.1.5 Psühholoogia põhialused

#### 6.1.6 Arvuti kasutamine

- 1) tekstitöötlusprogrammide ja interneti kasutamine
- 2) tabelitöötlus- ja esitlusprogrammide kasutamine – I, II nõue puudub

#### 6.1.7 Eesti keel - kõrgtase (vt lisa A)

### **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

#### 6.2.1 Suhtlemine – kõrgtase

- 1) suhtlemistehnikate valdamine
- 2) kuulamisoskus
- 3) kehtestav käitumine
- 4) konfliktidega toimetuleku oskused
- 5) probleemide lahendamise oskused

#### 6.2.2 Klienditeenindus – kõrgtase

- 1) teeninduse põhimõtted
- 2) holistlik (terviklikkusest lähtuv) suhtlus teeninduses
- 3) klienditeenindaja roll, isikuomadused
- 4) veaolukordade ennetamine ja käsitlemine
- 5) kiituste ja kaebuste käsitlemine
- 6) erilisvajadustega (puuetega) klientide teenindamine
- 7) siseklient
- 8) käitumine ja tegutsemine erinevates teenindussituatsioonides sh pingelistes ja ohuolukordades

#### 6.2.3 Eesti kui reisisiht – I, II kesktase; III kõrgtase

- 1) Eesti maastik, maastiku tüübid ja veestik
- 2) võrdlevad teadmised floorast ja faunast

- 3) Eesti kliima ja ilmastiku põhjalik tundmine
  - 4) üldteadmised geoloogiast
  - 5) Eesti traditsiooniline tootmine ja elatusviisid
  - 6) Eesti sotsiaal-majanduslik ja poliitiline areng
  - 7) Eesti ehituse ajalugu ning ehitustavad ja -materjalid
  - 8) võrdlevad teadmised Eesti ja maailma ajaloost ning kultuurist
  - 9) põhjalikud teadmised Eesti territooriumist ja ülevaade topograafiast
  - 10) topograafilise kaardi lugemise oskus
  - 11) põhjalikud teadmised Eesti teedest ja Eesti geograafiast
  - 12) üldteadmised kohaliku olustiku, kultuuritegelaste ja sündmuste kohta, rahvastiku arv ja struktuur, suuremad tööandjad ja tegevusvaldkonnad
  - 13) liikluskorraldus
  - 14) kultuuri- ja loodusmälestiste seire
  - 15) üldise taustinformatsiooni valdamine klientide küsimustele vastamiseks
- 6.2.4 Ekskursiooni läbiviimine – I kesktase; II, III kõrgtase
- 1) teadmised atestatsiooniga määratud piirkonna kohta nagu kultuur ja kohalikud kultuuritegelased ja- sündmused, rahvastiku arv ja struktuur, suuremad tööandjad ja tegevusvaldkonnad jms
  - 2) ekskursiooni läbiviimise oskus atestatsiooniga määratud piirkonnas ja objektidel
  - 3) objektide avamise ja sulgemise ajad
  - 4) turistide hoidmine oma tööväljas
  - 5) turistide informeerimine teenuste kohta marsruudil
  - 6) klientide huvid ja teadmistega arvestamine vastavalt päritolumaale, sotsiaalsele staatusele, vanusele jms
  - 7) esinemise oskus, hääletehnika valdamine, kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
  - 8) audiovisuaalsete vahendite kasutamine
  - 9) tööalase dokumentatsiooni tundmine ja kasutamine
  - 10) oma töö korraldamine, sh kellaegadest kinnipidamine, töö õige ajastamine, ettenähtud programmist kinnipidamine jms
  - 11) koostöö bussijuhi, firma-poolse saatja, teiste giididega jt
- 6.2.5 Töökorraldus
- 1) oma töökoha korraldamine
  - 2) asjaajamine
  - 3) sidepidamisvahendite kasutamine
- 6.2.6 Töökeel - kõrgtase (vt lisa A)
- 6.2.7 Meistriuskused – I, II nõue puudub
- 1) grupi juhendamine
  - 2) kutseoskuste õpetamine holistlikult (terviklikkusest lähtuvalt)
  - 3) tekstiloogika
  - 4) eneseregulatsiooni mehhanismid konfliktide käsitlemisel

### **6.3 Lisaoskused ja -teadmised**

6.3.1 Võõrkeel - kõrgtase (vt lisa B)

6.3.2 Mõne teise eriala põhjalik tundmine

### **6.4 Isikuomadused ja võimed**

- 1) hea tervis, vastupidavus
- 2) selge ja kõlav hää, kõnedefektide puudumine

- 3) hea kuulmine
- 4) loogiline mõtlemine, üldistusvõime
- 5) kontsentreerumisvõime
- 6) verbaalne võimekus
- 7) hea mälu
- 8) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 9) suhtlemisvalmidus
- 10) koostöövalmidus
- 11) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 12) õpi- ja arenemisvalmidus
- 13) iseseisvus
- 14) empaatiavõime
- 15) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 16) enesekehtestamine
- 17) aktsepteerimisoskus

## **7 KEHTIVUSAEG**

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

## KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses 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.