

**REISIKONSULTANT II**

## EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid reisikonsultandi II 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 169 ettevõttele ja 8 koolitusasutusele.

Reisikonsultant II 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 reisikonsultandi II kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Teeninduse Kutsenõukogu poolt 8. detsembril 1999. a. otsusega nr. 3 kinnitatud reisikonsultant II kutsestandard on kehtetu.

Reisikonsultant II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 2003. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 11.

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 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 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.

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

### **Kutseoskused**

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.

Lisaoscused 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 reisikonsultandi töö reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 63.3. Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub reisikonsultant 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3414.

### **4 KUTSEKVALIFIKATSIOON**

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

### **5 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 teenusepakkujate 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.

Töoga 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.

<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

## **6 KUTSEOSKUSNÕUDED**

### **6.1 Üldoskused ja -teadmised**

- 6.1.1 Majandus – algtase
  - 1) majanduse põhimõisted
  - 2) ettevõtluse põhialused
  - 3) turunduse põhialused
  - 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise põhialused
- 6.1.2 Töödigus – algtase
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) töötervishoid
  - 3) tööhügieen
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
- 6.1.4 Suhtlemine – kõrgtase
  - 1) suhtlemistehnikate valdamine
  - 2) kuulamisoskused
  - 3) kehtestav käitumine
  - 4) konfliktidega toimetuleku oskused
  - 5) probleemide lahendamise oskused
- 6.1.5 Organisatsioonikäitumise alused
- 6.1.6 Psühholoogia põhialused – algtase
- 6.1.7 Arvuti kasutamine: AO1-AO5, AO7 (vt lisa A)
- 6.1.8 Keeleoskus (vt lisa B)
  - 1) eesti keel – kõrgtase
  - 2) inglise keel – kesktase
  - 3) mõni teine võõrkeel – kesktase

### **6.2 Põhioskused ja -teadmised**

- 6.2.1 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
- 6.2.2 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) toitolustamise alused
- 9) reisiranspordi alused
- 10) säästva turismi alused
- 6.2.3 Turismi valdkonda reguleerivad õigusaktid – algtase
- 6.2.4 Turismigeograafia – kõrgtase
  - 1) maailma peamised turismipiirkonnad
  - 2) tähtsamate turismiriikide põhiandmed, ajalugu, kultuur ja vaatamisväärsused
  - 3) ajavööndid
- 6.2.5 Eesti põhiandmed, ajalugu, kultuur ja vaatamisväärsused – kesktase
- 6.2.6 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) toitolustusteenused
  - 11) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused
  - 12) info-punkti teenused
  - 13) paketireisid
  - 14) erinevad reisikindlustusliigid ja kindlustustingimused
  - 15) riikidevahelised viisatingimused
  - 16) reisikorraldajad ja reisibürood
- 6.2.7 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
- 6.2.8 Müük – kõrgtase
  - 1) reisi-teenuste sisseostmise ja edasimüümise alused
  - 2) klientide nõustamine toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisimisega seotud formaalsuste osas
  - 3) kliendi poolt tellitud reisipaketi (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
- 6.2.9 Töökorraldus
  - 1) reisibüroo ja reisikorraldusettevõtte struktuur ja töökorraldus
  - 2) oma töökoha korraldamine
  - 3) reisibüroo arveldus- ja aruandlusvormid

- 4) asjaajamine
- 5) sidevahendite ja bürootehnika kasutamine

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

#### **6.3.1 IATA ( International Association of Travel Agents) reeglid**

### **6.4 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

## **7 KEHTIVUSAEG**

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

## **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 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.

**Kesktaase** – 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.