

REISIKONSULTANT II

Travel consultant II

EESSÕNA

Reisikonsultant II kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Teeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud turismi töörühm koosseisus:

Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Kadri Liiksaar	Estravel
Merike Hallik	Estravel
Andres Huul	Estonian Holidays
Margi Hallmägi	Giidide Liit
Urve Reial	Giidide Liit
Anne Hermlin	Turismiamet
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 25. oktoober – 8. november 1999 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid kaheteistkümne ettevõtte esindajad.

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

Käesolev kutsestandard on reisikonsultant II kutsestandardi uustöötlus.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsekvalifikatsioonid) kutseoskusalõuetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskusalõuete võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

15. detsembril 1998 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 1 kinnitatud Reisikonsultant II kutsestandard on kehtetu.

Reisikonsultant II kutsestandardi uustöötlus on kinnitatud 8. detsembril 1999 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

- fikseerida nõuete kogum oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala riikliku õppekava väljatöötamiseks tööalase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada tööalase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgmisi termineid alljärgnevas tähenduses.

Kutsestandard – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – puudub nõue kutsealastele teadmistele ja oskustele; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega ja vastutus selles ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erinevate tööülesannetega ja vastutus nende eest; eeldatav koostöövõime meeskonnas.

III tase – kutsealane küpsus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutsekvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsepetsiifilised konkreetse kutsekvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

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

Lisaoscused ja -teadmised – mittekohustuslikud nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi.

Isikuomadused – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja -võimetele.

Konkreetsete oskuste ja teadmiste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; laia hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

3 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

Reisikonsultant II

Inglise keeles: travel consultant II
Soome keeles: matkailuneuvoja II
Vene keeles: консультант путешествия II

5 KUTSEKIRJELDUS

Reisikonsultandi kutse kuulub Eesti majanduse tegevusalade klassifikaatori (EMTAK) järgi reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda (kood 63.3) ning rahvusvahelise ametite klassifikaatori ISCO (International Standard Classification of Occupations) järgi keskastme spetsialistide ja tehnikute pearühma ametikoodiga 3414.

Reisikonsultant töötab reisibüroos.

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 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 ja täpsust.

Töoga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

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

Eeldatav haridustase kutsequalifikatsiooni tõendamisel on keskharidus.

Käesolev kutsestandard on aluseks keskharidusejärgse kutsekeskhariduse õppekava koostamisele.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandusalased teadmised algtasemel:

- 1) majanduse põhimõisted;

- 2) ettevõtluse põhialused;
- 3) turunduse põhialused;
- 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise põhialused.
- 6.1.2 Seadusandluse alased teadmised algtasemel:
 - 1) majandusvaldkonda reguleeriv seadusandlus;
 - 2) tööõiguse alused.
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutuse alased teadmised ja oskused:
 - 1) töötervishoiu ja tööhügieeni nõuded;
 - 2) tuleohutuse nõuded;
 - 3) esmaabi andmine;
 - 4) turvasüsteemid;
 - 5) tegutsemine eri- ja ohuolukordades ning päästeteenistuse korraldus Eestis.
- 6.1.4 Suhtlemisoskus kõrgetasemel:
 - 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
- 6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1, AO2, AO3, AO4, AO5, AO7 (Lisa A)
- 6.1.8 Keeleoskus:
 - 1) eesti keel kõrgetasemel (Lisa B);
 - 2) inglise keel kesktasemel (Lisa B);
 - 3) mõni teine võõrkeel kesktasemel (Lisa B).

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Klienditeeninduse alased oskused ja teadmised kõrgetasemel:
 - 1) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused;
 - 2) teeninduse korraldamine;
 - 3) positiivse mulje loomine;
 - 4) erivajadustega klientide teenindamine;
 - 5) erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine;
 - 6) kiituste ja kaebuste käsitlemine.
- 6.2.2 Turismimajanduse alased teadmised kesktasemel:
 - 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 kõrgetasemel;
 - 6) peamised turismiliigid;
 - 7) hotellinduse alused;
 - 8) toitlustamise alused;
 - 9) reisiranspordi alused;
 - 10) säästva turismi alused.
- 6.2.3 Turismi sihtkoha alased teadmised:
 - 1) põhilandmed sihtkohariigi kohta;
 - 2) sihtkohariigi ajalugu, kultuur ja peamised vaatamisväärsused.
- 6.2.4 Turismigeograafia-alased teadmised:
 - 1) maailma turismigeograafia;

- 2) maailma peamised turismipiirkonnad ja vaatamisväärsused;
 - 3) ajavööndid.
- 6.2.5 Turismitoote alased teadmised kesktasemel:
- 1) reisiranspordi teenused:
 - a) lennutransport;
 - b) laevatransport;
 - c) bussitransport;
 - d) rongitransport;
 - e) autorent;
 - 2) majutusteenused;
 - 3) toitlustusteenused;
 - 4) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused;
 - 5) reisivahendid;
 - 6) erinevad reisikindlustusliigid ja kindlustustingimused;
 - 7) riikidevahelised viisitingimused;
 - 8) reiskorraldajad ja reisibürood.
- 6.2.6 Turismiturunduse alased teadmised ja oskused kesktasemel:
- 1) turismiturunduse eripära tundmine;
 - 2) klientide jaotamine gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi;
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid;
 - 4) reklaam ja suhtekorraldus müügiprotsessis, lihtsamate reklaammaterjalide koostamine.
- 6.2.7 Müügialased teadmised ja oskused kõrgtasemel:
- 1) reisisüsteemide sisseostmise ja edasimüümise alused;
 - 2) klientide nõustamine toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisimisega seotud formaalsuste osas;
 - 3) kliendi poolt tellitud reisivahendi (Ad hoc) koostamine ja kalkuleerimine;
 - 4) info kogumine, süstematiseerimine ja aktualiseerimine;
 - 5) müügiprotsessi etapid ja müügitehnikad;
 - 6) rahvusvaheliste reserveerimissüsteemide kasutamise oskus;
 - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral.
- 6.2.8 Töökorralduse alased teadmised ja oskused:
- 1) reisibüroo 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

- 6.4.1 Füüsilised omadused:
- 1) vastupidavus;
 - 2) meeldiv välimus;
 - 3) selge hääl;
 - 4) hea kuulmine.
- 6.4.2 Vaimsed omadused:
- 1) loogiline mõtlemine;
 - 2) kontsentreerumisvõime;

- 3) verbaalne võimekus;
 - 4) hea mälu.
- 6.4.3 Isiksuseomadused:
- 1) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus;
 - 2) suhtlemisvalmidus;
 - 3) koostöövalmidus;
 - 4) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin);
 - 5) algatusvõime, loovus;
 - 6) õpivalmidus;
 - 7) empaatiavõime;
 - 8) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus);
 - 9) tolerantsus;
 - 10) iseseisvus.

7 KEHTIVUSE AEG

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

8 KINNITAJA

Reisikonsultant II kutsestandardi on kinnitanud Teeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Toomas Undusk	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Donald Visnapuu	Eesti Hotellide ja Restoranide Liit
Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Margit Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Juhan Pihlap	Kaupmeeste Liit
Priit Ilves	Eesti Kokkade Ühing
Ritta Roosaar	Eesti Baarmenide Liit
Ene Saar	Eesti Teenindus- ja Kaubandustöötajate ametiühing
Helle Aruniit	Riigi Tarbijakaitseamet
Varje Ojamets	Eesti Tarbijakaitse Liit
Peep Kirsima	Eesti Linnade Liit
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Raina Vürmer	Sotsiaalministeerium
Mall Pink	Majandusministeerium
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelarvutus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara

AO7 – Andmevõrgud ja internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rtf)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele 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;

- **kesktase**- 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.