

REISIKORRALDAJA III

EESSÕNA

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

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

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud rahvusvaheliselt kasutatavate kutseoskusnõuetega.

Nõuded reisikorraldaja III kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena. Teeninduse Kutsenõukogu poolt 8. detsembril 1999. a. otsusega nr. 3 kinnitatud reisikorraldaja III kutsestandard on kehtetu.

Reisikorraldaja III 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 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.

Kutseoskused

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

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

Erioskused 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.

3 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub reisikorraldamine reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 63.3 Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub reisikorraldaja 3. pearühma “Keskastme spetsialistid ja tehnikud”, kood 3414.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Reisikorraldaja III
Inglise keeles:	Tour operator III
Soome keeles:	Matkanjärjestäjä III
Vene keeles:	Тип оператор III

5 KUTSEKIRJELDUS

Reisikorraldaja töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes.

Reisikorraldaja tööülesannete hulka kuulub reisipakettide koostamine, sealhulgas sihtrühmade reisivajaduste väljaselgitamine, informatsiooni kogumine, töötlemine ja süstematiseerimine toodete ja teenuste, nende eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta; reisitoote ja/või reisipaketi ettevalmistamine ja vormistamine; ostumüügi vormistamine, reisidokumentide ettevalmistamine, süstematiseerimine ja arhiveerimine; arvete koostamine, firmasisese arvestuse pidamine; kliendibaasi loomine ja hooldamine, vajalike turundus- ja müügiettevalmistuste tegemine. Reisikorraldaja suhtleb vahetult tootjate ning ostjatega.

Reisikorraldaja töö eeldab analüüsivõimet, oskust suhelda, võimet toime tulla erinevate klientidega, kiiret taipu ja head mälu. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad loovust, laia silmaringi, paindlikku tegutsemist, korrektsust ja täpsust, matemaatilist võimekust ning võõrkeelte oskust.

Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

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

Reisikorraldaja III 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

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

- 6.1.1 Majandus – kesktase
 - 1) majanduse põhimõisted
 - 2) ettevõtluse alused
 - 3) turunduse alused
 - 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise alused
- 6.1.2 Töödigus – kesktase
- 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
- 6.1.7 Arvuti kasutamise oskus: AO1 – 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 – kõrgtase
 - 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 – kesktase
- 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 – kõrgtase
- 6.2.6 Turismitoode – kõrgtase
 - 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) reiskorraldajad ja reisibürood
- 6.2.7 Turismiturundus – kõrgtase
 - 1) turismiturunduse eripära
 - 2) klientide jaotamine gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid
 - 4) läbirääkimiste pidamine
 - 5) reklaam ja suhtekorraldus müügiprotsessis, reklaammaterjalide koostamine
 - 6) erialase info jälgimine
 - 7) turunduslepingute koostamine
- 6.2.8 Reisipaketi koostamine, kalkuleerimine ja müümine
 - 1) reisisiteenuste sisseostmise ja edasimüümise alused – kõrgtase
 - 2) reisipakettide müügitingimused ning rahvusvahelisele standardile vastavate ostu-müügilepingute koostamine – kõrgtase
 - 3) reisipaketi koostamine ja kalkuleerimine – kõrgtase
 - 4) info kogumine, süstematiseerimine ja aktualiseerimine – kõrgtase
 - 5) reserveerimissüsteemide kasutamine – kesktase
 - 6) müügiprotsessi etapid ja erinevad müügitehnikad – kõrgtase
 - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral – kõrgtase

- 8) klientide nõustamine kõigi ettevõtte poolt pakutavate toodete ja teenuste ning reisidokumentide osas – kõrgtase

6.2.9 Töökorraldus

- 1) reisibüroo ja reisikorraldusettevõtte struktuur ja töökorraldus
- 2) oma töökoha korraldamine
- 3) reisikorraldusettevõtte arveldus- ja aruandlusvormid
- 4) asjaajamine, riigisiseste ja rahvusvaheliste ametikirjade ning lepingute koostamine ja vormistamine
- 5) sidepidamisvahendite ja bürootehnika kasutamine

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

6.3.1 Kolmas võõrkeel – kesktase (vt lisa B)

6.4 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

7 KEHTIVUSAEG

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

Lisa A

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

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.

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.

Kõrgtaase – 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.