

**REISIKORRALDAJA III**

**Tour operator III**

## EESSÕNA

Reisikorraldaja III 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.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud esmakordselt.

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

Kutsestandard 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 töölase kompetentsuse nõuete osas;
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed;
- toetada töölase 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.

### **Kutseoskuspõhised**

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

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

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

Lisaoskused 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**

Reisikorraldaja III

Inglise keeles:	tour operator III
Soome keeles:	matkanjärjestäjä III
Vene keeles:	тип оператор III

### **5 KUTSEKIRJELDUS**

Reisikorraldaja 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 ametiala koodiga 3414. 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; ostu-müügi 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.

Töoga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust.

Töö sujumisele aitab kaasa läbirääkimisoskus, 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 kesktasemel:

- 1) majanduse põhimõisted;

- 2) ettevõtluse alused;
- 3) turunduse alused;
- 4) majandusarvestuse ja raamatupidamise alused.
- 6.1.2 Seadusandluse alased teadmised kesktasemel:
  - 1) majandustegevusvaldkonda reguleeriv seadusandlus;
  - 2) tööõiguse alused.
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutuse alased teadmised ja oskused:
  - 1) töötervishoiu ja tööhügieeni nõuded;
  - 2) tuleohutuse nõuded;
  - 3) esmaabi andmise põhimõtted;
  - 4) turvasüsteemid;
  - 5) tegutsemine eri- ja ohuolukordades ning päästeteenistuse korraldus Eestis ning sihtkohariigis.
- 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 – 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 teadmised ja oskused kõrgetasemel:
  - 1) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused;
  - 2) teeninduse korraldamine;
  - 3) positiivse mulje loomine;
  - 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine;
  - 5) kiituste ja kaebuste käsitlemine.
- 6.2.2 Turismimajanduse alased teadmised kõrgetasemel:
  - 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;
  - 6) peamised turismiliigid;
  - 7) hotellinduse alused;
  - 8) toitlustamise alused;
  - 9) reisitranspordi alused;
  - 10) säästva turismi alused.
- 6.2.3 Turismi sihtkoha alased teadmised :
  - 1) põhiandmed sihtkohariigi kohta;
  - 2) sihtkohariigi ajalugu, kultuur ja peamised vaatamisväärsused.
- 6.2.4 Turismitoote alased teadmised kõrgetasemel:
  - 1) reisitranspordi teenused:

- a) lennutransport;
  - b) laevatransport;
  - c) bussitransport;
  - d) rongitransport;
  - e) autorent;
  - 2) majutusteenused;
  - 3) toitlustusteenused;
  - 4) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused;
  - 5) erinevad reisikindlustusliigid ja kindlustustingimused;
  - 6) riikidevahelised viisatingimused;
  - 7) reisikorraldajad ja reisibürood.
- 6.2.5 Turismiturunduse alased teadmised ja oskused kõrgtasemel:
- 1) turismiturunduse eripära tundmine;
  - 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) turunduslepingute koostamine.
- 6.2.6 Reisipaketi koostamise, kalkuleerimise ja müümise alased teadmised ja oskused kõrgtasemel:
- 1) reisiteenuste sisseostmise ja edasimüümise alused;
  - 2) reisipakettide müügitingimused ning rahvusvahelisele standardile vastavate ostu-müügilepingute koostamine;
  - 3) reisipaketi koostamine ja kalkuleerimine;
  - 4) info kogumine, süstematiseerimine ja aktualiseerimine;
  - 5) rahvusvahelised reserveerimissüsteemid ja nende kasutamise põhialused;
  - 6) müügiprotsessi etapid ja erinevad müügitehnikad;
  - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral;
  - 8) klientide nõustamine kõigi ettevõtte poolt pakutavate toodete ja teenuste ning reisidokumentide osas.
- 6.2.7 Töökorralduse alased teadmised ja oskused:
- 1) reisibüroo ja reisikorraldusettevõtte struktuur ja töökorraldus;
  - 2) oma töökoha korraldamine;
  - 3) reisikorraldusettevõtte arveldus- ja aruandlusvormid;
  - 4) asjaajamine ning riigisiseste ning rahvusvaheliste ametikirjade ja lepingute koostamine ja vormistamine;
  - 5) sidepidamisvahendite ja bürootehnika kasutamine.

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

#### 6.3.1 Kolmas võõrkeel kesktasemel

### **6.4 Isikuomadused**

#### 6.4.1 Vaimsed omadused:

- 1) loogiline mõtlemine;
- 2) kontsentreerumisvõime;
- 3) verbaalne võimekus;
- 4) matemaatiline võimekus;
- 5) hea mälu.

#### 6.4.2 Isiksuseomadused:

- 1) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus;
- 2) suhtlemisvalmidus;
- 3) koostöövalmidus;
- 4) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin);
- 5) algatusvõime, loovus;
- 6) õpivalmidus;
- 7) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus);
- 8) iseseisvus.

## **7 KEHTIVUSE AEG**

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

## **8 KINNITAJA**

Reisikorraldaja III 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
Manus Laasma	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, \*.rft)
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**

Alljärgnevat nõuet 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.