

# **KUTSESTANDARD**

---

---

Reisisaatja II 04-06122007-08/3

## **REISISAATJA II**

---

---

**TEENINDUSE KUTSENÕUKOGU**

Kutsekvalifikatsioonisüsteemi väljaarendamine

## EESSÕNA

Eesti kutsekvalifikatsiooni süsteemis määratletakse kutsekvalifikatsiooni nõudeid viiel tasemel. I tase on madalaim ja V tase kõrgeim (vt lisa A – Kutsekvalifikatsiooni süsteemi terminid). Kõik kutsed ei eelda kutsekvalifikatsiooni tasemete fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonitasemed, sealhulgas vajaduse korral ka haridusnõuded, määrab kindlaks kutsenõukogu.

Käesolev kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid reisisaatja II kutsekvalifikatsioonile.

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

2003. aasta novembris viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati ministriumide, maavalitsuste, ettevõtete ja koolitajate esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

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

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 8. detsembril 2003. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr 11 kinnitatud reisisaatja II kutsestandard.

Reisisaatja II kvalifikatsiooni sisaldav kutsestandard on kinnitatud 6. detsembril 2007. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 28

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 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori<sup>1</sup> järgi kuulub reisisaatmine reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 633. Ametite Klassifikaatori<sup>2</sup> järgi kuulub reisisaatja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5113.

## 3 KUTSEKVALIFIKATSIOON

Eesti keeles:	Reisisaatja II
Inglise keeles:	Tourist Courier II
Soome keeles:	Matkailuopas II
Vene keeles:	Сопровождающий рейса II

## 4 KUTSEKIRJELDUS

Reisisaatja saadab turistide reisikorraldaja poolt ettenähtud marsruudil Eesti Vabariigis. Reisisaatja tagab reisipaketti kuuluvate teenuste realiseerimise, vastutab programmi õigeaegse ja kvaliteetse täitmise eest, jagab oma tööülesannete ning marsruudiga seotud üldist teavet Eesti ja teele jäävate objektide kohta.

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

Reisisaatja töötab iseseisvalt, ta tagab klientide heaolu ja turvalisuse, mis eeldab arenenud otsustus- ja vastutusvõimet ning oskust käituda eri- ja ohuolukordades.

Reisisaatja on õnnetus- või haigusjuhtumi, marsruudist kõrvalekaldumise, kaebuste jms korral kohustatud teavitama sellest koheselt tööandjat. Sage kohamuutus ning ebaregulaarne tööaeg nõuavad head tervist, kohanemisvõimet ja vastupidavust.

Reisisaatja II kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav keskharidus.

---

<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

## 5 KUTSEOSKUSNÕUDED (vt lisa B)

### 5.1 Üldoskused ja -teadmised

- 5.1.1 Majandus – kesktase
  - 1) majanduse, sh turismimajanduse põhimõisted
  - 2) turunduse, sh turismiturunduse põhialused
  - 3) ettevõtluse põhialused
- 5.1.2 Õigusaktid – algtase
  - 1) majandustegevusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
  - 2) tööõiguse alused
- 5.1.3 Töökeskkonna ohutus
  - 1) tööohutus
  - 2) tervishoid
  - 3) tööhügieen
  - 4) jäätmekäitlus
  - 5) esmaabi
  - 6) klientide turvalisus ning klientide teavitamine marsruudil olevatest riskidest ja ohtudest
- 5.1.4 Organisatsioonikäitumise alused
- 5.1.5 Psühholoogia põhialused
- 5.1.6 Arvuti kasutamine: tekstitöötlusprogrammide ja interneti kasutamine (vt lisa D)
- 5.1.7 Eesti keel – kesktase (vt lisa C)

### 5.2 Põhioskused ja -teadmised

- 5.2.1 Suhtlemine – kõrgtase
  - 1) suhtlemistehnikate valdamine
  - 2) kuulamisoskus
  - 3) kehtestav käitumine
  - 4) konfliktidega toimetuleku oskused
  - 5) probleemide lahendamise oskused
- 5.2.2 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
- 5.2.3 Eesti kui reisisiht – kesktase
  - 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
- 5.2.4 Reisisaatmine – kesktase
- 1) reisikorraldaja poolt koostatud reisipaketi tundmine ja realiseerimine
  - 2) objektide avamise ja sulgemise ajad
  - 3) turistide hoidmine oma tööväljas
  - 4) turistide informeerimine teenuste kohta marsruudil
  - 5) klientide huvide ja teadmistega arvestamine vastavalt päritoluriigile, sotsiaalsele staatusele, vanusele jms
  - 6) esinemise oskus, hääletehnika valdamine, kõnemaneeeri, diktsiooni ja intonatsiooni kontrollimine
  - 7) audiovisuaalsete vahendite kasutamine
  - 8) meeleolu loomine reisi jooksul
  - 9) töölase dokumentatsiooni tundmine ja kasutamine
  - 10) oma töö korraldamine, sh kellaegadest kinnipidamine, töö õige ajastamine, ettenähtud programmist kinnipidamine jms
  - 11) koostöö bussijahi, firma-poolse saatja, giididega jt
- 5.2.5 Töökorraldus
- 1) oma töökoha korraldamine
  - 2) asjaajamine
  - 3) sidepidamisvahendite kasutamine
- 5.2.6 Töökeel - kõrgtase (vt lisa C)
- 5.3 Lisaoskused ja -teadmised**
- 5.3.1 Võõrkeel – kõrgtase (vt lisa C)
- 5.3.2 Mõne teise eriala põhjalik tundmine
- 5.4 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) kaardilugemisvõime
  - 9) orienteerumisvõime
  - 10) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
  - 11) suhtlemisvalmidus
  - 12) koostöövalmidus
  - 13) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
  - 14) õpi- ja arenemisvalmidus
  - 15) iseseisvus
  - 16) empaatiavõime

- 17) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 18) enesekehtestamine
- 19) aktsepteerimisoskus

## **6 KEHTIVUSAEG**

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

## KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmistele, oskustele, vilumustele, kogemustele, väärtushinnangutele ja isikuomadustele.

Kutsekvalifikatsioon – antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel.

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 teadmistele 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 teadmistele 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.

## Lisa B

### **KUTSEOSKUSNÕUDED**

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.

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.



**KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED**

	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>	<b>B2</b>	<b>C1</b>	<b>C2</b>	
<b>MÕISTMINE</b>	Saan aru tuttavatest sõnadest ja fraasidest, mis puudutavad mind, minu perekonda ja minu vahetut ümbrust, kui inimesed räägivad aeglaselt ja selgelt.	Saan aru fraasidest ja sageli kasutatavatest sõnadest, mis on vahetult seotud mulle oluliste valdkondadega (näiteks info minu ja mu perekonna kohta, sisseostude tegemine, kodukoht, töö). Saan aru lühikeste, lihtsate ja selgelt väljendatud ütluste põhisisust.	Saan aru põhilisest infost selges tavakõnes tuttavatel teemadel: töö, kool, vaba aeg jne. Saan aru aeglaselt ja selgelt edastatud raadio- või telesaadete põhisisust, kui need käsitlevad päevateemasid või mulle huvitavaid teemasid.	Saan aru pikematest kõnedest ja ettekannetest ning tuttava teema puhul isegi nende keerukamatest nüanssidest. Saan aru enamiku televaade, publitsistikasaadete ja filmide sisust.	Saan aru pikemast tekstist isegi liigendatud ja seosed on esitatud kas kaudselt või vihjamisi. Saan suurema vaevata aru tele-programmidest ja filmidest.	Saan vaevata aru igasugusest kõnest, olenemata sellest, kus seda esitatakse. Saan aru ka kiirkõnest, kui mulle antakse pisut aega hääldusviisiga harjumiseks.	<b>KUULAMINE</b>
	Saan aru tuttavatest nimedest, sõnadest ja väga lihtsatest lausetest näiteks siltidel, plakatitel või kataloogides.	Saan aru väga lühikestest lihtsatest tekstidest. Oskan leida eeldatavat spetsiifilist informatsiooni lihtsatest igapäevatekstidest (näiteks reklaamid, tööpakkumised, prospektid, menüüd, sõiduplaanid), samuti saan aru lühikestest lihtsatest isiklikest kirjades.	Saan aru tekstidest, mis koosnevad sagedamini esinevatest või minu tööga seotud sõnadest. Saan aru sündmuste, mõtete ja soovide kirjeldusest isiklikes kirjades.	Saan aru aktuaalsetel teemadel kirjutatud artiklitest, kus autorid väljendavad mingeid kindlaid seisukohti või vaatenurki. Saan aru tänapäevasest proosast.	Saan aru pikkadest ja keerulistest tekstidest, nii olustikulistest kui ka kirjanduslikest, tajudes nende stiililist eripära. Saan aru erialastest artiklitest ja pikematest tehnilistest juhenditest isegi siis, kui need vahetult ei puuduta minu eriala.	Saan vaevata aru kõigist kirjaliku teksti liikidest, sealhulgas abstraktsetest, struktuurilt ja/või keeleliselt keerulistest tekstidest, näiteks käsiraamatutest, erialastest artiklitest ja ilukirjandusest.	<b>LUGEMINE</b>
<b>RÄÄKIMINE</b>	Oskan lihtsal viisil suhelda tingimusel, et vestluspartner aeglaselt räägib, vajadusel öeldud kordab või ümber sõnastab ning mind vestlemisel aitab. Oskan küsida lihtsaid küsimusi ja neile vastata.	Saan hakkama igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsust ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskan kaasa rääkida, ehkki ma ei oska veel ise vestlust juhtida.	Saan enamasti keelega hakkama maal, kus see on kasutusel. Oskan ettevalmistuseta vestelda tuttavatel, huvitaval või olulisel teemal: pere, hobiaid, töö, reisimine ja päevasündmused.	Oskan vestelda piisavalt spontaanselt ja ladusalt, nii et suhtlemine keelt emakeelena kõnelevate inimestega on täiesti võimalik. Saan aktiivselt osaleda aruteludes tuttavatel teemal, oskan oma seisukohti väljendada ja põhjendada.	Oskan end mõistetavaks teha ladusalt ja spontaanselt, väljendades eriti otsi-mata. Oskan kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii ühiskondlikel kui ka tööalastel eesmärkidel. Oskan avaldada mõtteid ja arvamusi ning vestluses teemat arendada.	Saan vaevata osaleda igas vestluses ja diskussioonis ning oskan idioome ja kõnekeelseid väljendeid. Oskan täpselt edasi anda tähendusvarjundeid. Vajadusel oskan lausungi ümber sõnastada, nii et vestluses osalejad seda vaevalt märkavad.	<b>SUULINE SUHTLUS</b>
	Oskan kasutada lihtsaid fraase ja lauseid kirjeldamiseks kohta, kus elan, ja inimesi, keda tunnen.	Oskan kasutada mitmeid fraase ja lauseid, et kirjeldada oma perekonda ja teisi inimesi, elutingimusi, hariduslikku tagapõhja, praegust või eelmist tööd.	Oskan lihtsate seostatud lausetega kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja kavatsusi. Oskan lühidalt põhjendada ning selgitada oma seisukohti ja plaane. Oskan edasi anda jutu, raamatu ja filmi sisu ning kirjeldada oma muljeid.	Oskan selgelt ja üksik-asjalikult käsitleda ainetest laias teemaderingis, mis puudutab minu huvialasid. Oskan selgitada oma seisukohti aktuaalsetel teemadel, tuues välja erinevate arvamuste poolt- ja vastuargumendid.	Oskan keerulisi teemasid täpselt ja üksikasjalikult kirjeldada, välja tuua alateemasid ja olulisemad punktid ning teha kokkuvõtet.	Oskan esitada selge ja ladusa, kontekstile vastavas stiilis kirjelduse või põhjenduse, millel on loogiline ülesehitus, mis aitab kuulajal märgata ja meelde jätta kõige olulisemat.	<b>SUULINE ESITUS</b>
<b>KIRJUTAMINE</b>	Oskan kirjutada lühikest ja lihtsat teadet (näiteks postkaarti puhkuse-tervistustega) ning täita formulare (näiteks hotelli registreerimislehte, kus küsitakse isikuandmeid: nime, aadressi, rahvust/kodakondsust).	Oskan teha märkmeid ja koostada väga lihtsat isiklikku kirja, näiteks kellegi tänamiseks.	Oskan koostada lihtsat seostatud teksti tuttavatel või mulle huvi pakkuvatel teemadel. Oskan kirjutada isiklikku kirja, milles kirjeldan oma kogemusi ja muljeid.	Oskan kirjutada selgeid ja detailseid tekste mulle huvi pakkuvatel teemaderingis. Oskan kirjutada esseid, aruannet või referaati, edastamaks infot ning kommenteerides ja põhjendades oma seisukohti. Oskan kirjutada kirju, milles tõstan esile kogemuste ja sündmuste mulle olulisi aspekte.	Oskan ennast väljendada selges, hästi liigendatud tekstis, avaldades oma arvamust vajaliku põhjalikkusega. Oskan kirjutada kirja, esseid või aruannet keerukal teemal ja esile tõsta olulisemat. Oskan lugejast lahtuvalt kohandada oma stiili.	Oskan kirjutada ladusalt ja selgelt vajalikus stiilis. Oskan koostada keerulisi kirju, aruandeid või artikleid, esitada ainetest loogiliselt liigendatuna nii, et lugeja suudab eristada olulist. Oskan koostada erialaseid ja ilukirjanduslikke sisukokkuvõtteid, annotatsioone ning retsensioone.	<b>KIRJUTAMINE</b>

**Tabel. Euroopa Nõukogu keeleoskustasemete süsteem: enesehindamise skaala**

## 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. Elementaarskused
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 elementaarskused
2. Veebis navigeerimine
3. Otsing veebis
4. Järjehoidjad (bookmarks)
5. Elektronposti kasutamise elementaarskused
6. Kirjavahetus
7. Adresseerimine
8. Postkasti haldamine
9. Listid ja uudisgrupid