

REISISAATJA II

EESSÕNA

See kutsestandard sisaldab asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõudeid reisisaatja 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 189 ettevõttele ja organisatsioonile ning 8 koolitusasutusele.

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

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud rahvusvaheliselt kasutatavate kutseoskuse nõuetega.

Nõuded reisisaatja II kvalifikatsioonile on koostatud uustöötlusena.

Teeninduse Kutsenõukogu poolt 8. detsembril 1999 a. otsusega nr. 3 kinnitatud reisisaatja II kutsestandard on kehtetu.

Reisisaatja 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, oskustele, vilumustele, kogemustele, 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 muutuvas 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 muutuvas 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.

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 Klassifikaatori¹ järgi kuulub reisisaatmine reisiagentuuride ja reisijuhtide töö ning turistide teeninduse valdkonda, kood 633. Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub reisisaatja 5. pearühma “Teenindus- ja müügitöötajad”, kood 5113.

4 KUTSEKVALIFIKATSIOON

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

5 KUTSEKIRJELDUS

Reisisaatja saadab turiste 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.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Üldoskused ja -teadmised

6.1.1 Majandus – keskase

- 1) majanduse, sh turismimajanduse põhimõisted

¹ Statistical classification of economics activities in the European Community (NACE) eestistatud versioon

² International Standard Classification of Occupations (ISCO-88) eestistatud versioon

- 2) turunduse, sh turismiturunduse põhialused
- 3) ettevõtluse põhialused
- 6.1.2 Õigusaktid – algtase
 - 1) majandustegevusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
 - 2) tööõiguse alused
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutus
 - 1) tööohutus
 - 2) töötervishoid
 - 3) tööhügieen
 - 4) jäätmekäitlus
 - 5) esmaabi
 - 6) klientide turvalisus ning klientide teavitamine marsruudil olevatest riskidest ja ohtudest
- 6.1.4 Organisatsioonikäitumise alused
- 6.1.5 Psühholoogia põhialused
- 6.1.6 Arvuti kasutamine: tekstitöötlusprogrammide ja interneti kasutamine
- 6.1.7 Eesti keel – kesktase (vt lisa A)
- 6.2 Põhioskused ja -teadmised**
 - 6.2.1 Suhtlemine – kõrgtase
 - 1) suhtlemistehnikate valdamine
 - 2) kuulamisoskus
 - 3) kehtestav käitumine
 - 4) konfliktidega toimetuleku oskused
 - 5) probleemide lahendamise oskused
 - 6.2.2 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
 - 6.2.3 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 loodusemälestiste seire
- 15) üldise taustinformatsiooni valdamine klientide küsimustele vastamiseks
- 6.2.4 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 huvid 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) tööalase dokumentatsiooni tundmine ja kasutamine
 - 10) oma töö korraldamine, sh kellaaegadest kinnipidamine, töö õige ajastamine, ettenähtud programmist kinnipidamine jms
 - 11) koostöö bussijuhi, firma-poolse saatja, giididega jt
- 6.2.5 Töökorraldus
 - 1) oma töökoha korraldamine
 - 2) asjaajamine
 - 3) sidepidamisvahendite kasutamine
- 6.2.6 Töökeel - kõrgtase (vt lisa A)

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

- 6.3.1 Võõrkeel – kõrgtase (vt lisa A)
- 6.3.2 Mõne teise eriala põhjalik tundmine

6.4 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

7 KEHTIVUSAEG

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

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.

Keskstase – 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.