

REISISAATJA II

EESSÕNA

Reisisaatja 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 Iibis	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.

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

See kutsestandard on koostatud esmakordselt.

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

Reisisaatja II kutsestandard on kinnitatud 8. detsembril 1999 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3.

Kutsestandard on registrisse kantud

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. Kõik kutsed ei eelda kvalifikatsioonide fikseerimist I kuni V tasemeni. Iga konkreetse kutse kvalifikatsioonid määratleb kutsenõukogu.

I tase – lihtsate tööülesannete täitmine sarnastes olukordades; põhilised kutsealased oskused ja teadmised on omandatud enamasti läbi koolituse; vajadusel juhendatakse töö käigus; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

II tase – põhiliste tööülesannete täitmine erinevates olukordades; lisaks kutsealastele oskustele ja teadmiste omab vilumust ja kogemust; töötaja töötab iseseisvalt; vastutab oma tööülesannete täitmise eest.

III tase – keerukate tööülesannete täitmine erinevates ja vahelduvates olukordades; omab kutsealast meisterlikkust; valmisolek kutsealaste oskuste ja teadmiste edasiandmiseks või laialdased kutsealased oskused ja teadmised on omandatud läbi koolituse; valmisolek korraldada ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutada selle eest.

IV tase – erinevate, keerukate, analüüsimist ja otsustamist eeldavate tööülesannete täitmine muutuvates olukordades; laialdased kutsealased teadmised ja oskused, millele lisanduvad kogemused ja vilumused või juhtimisalased teadmised; korraldab ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

V tase – uute kontseptsioonide ja lähenemisviiside väljaarendamine või tegevuspoliitika arengusuundade väljatöötamist eeldatavate tööülesannete täitmine erinevate funktsioonide ja koordineerimisega; põhjalikud teadmised tegevusvaldkonnast või kogu valdkonda puudutavad oskused; vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

Kutseoskused

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

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

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

Lisaoscused 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 võrdlus, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; mitmekesiste komplitseeritud 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 рейсом 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 ja viisakat käitumist. 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. Sage kohamuutus ning ebaregulaarne tööaeg nõuavad head tervist, kohanemisvõimet ja vastupidavust.

Eeldatav haridustase kutsekvalifikatsiooni 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

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

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

- 2) ettevõtluse põhialused
- 6.1.2 Õigusaktide alased teadmised algtasemel
 - 1) majandustegevusvaldkonda reguleerivad õigusaktid
 - 2) tööõiguse alused
- 6.1.3 Töökeskkonna ohutuse alased oskused ja teadmised
 - 1) töötervishoiu ja tööhügieeni nõuded
 - 2) tuleohutuse nõuded
 - 3) esmaabi andmine
 - 4) klientide turvalisus ning klientide teavitamine marsruudil olevatest riskidest ja ohtudest
 - 5) tegutsemine eri- ja ohuolukordades ning päästeteenistuse korraldus Eestis
- 6.1.4 Suhtlemisoskus kõrgtasemel
 - 1) suhtlemistehnikate valdamine
 - 2) kuulamisoskus
 - 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, AO7 (vt lisa A)
- 6.1.8 Eesti keel kesktasemel (vt lisa B)

6.2 Põhioskused ja -teadmised

- 6.2.1 Klienditeeninduse alased oskused ja teadmised kõrgtasemel
 - 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
 - 7) vastutuse tunnetamine oma klientide ohutuse ja turvalisuse eest
- 6.2.2 Turismimajanduse alased teadmised
 - 1) turismimajanduse põhialused
 - 2) turismi organisatsiooniline struktuur
 - 3) turismialane terminoloogia
 - 4) hotellinduse, toitlustamise ja reisitranspordi alused
 - 5) säästva turismi alused
- 6.2.3 Eesti kui turismisihtkoha alased oskused ja teadmised
 - 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 Reisisaatmise alased oskused ja teadmised
 - 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) mikrofoni kasutamine
 - 8) tööalase dokumentatsiooni tundmine ja kasutamine
 - 9) oma töö korraldamine, sh kellaegadest kinnipidamine, töö õige ajastamine, ettenähtud programmist kinnipidamine jms
 - 10) käitumine eri- ja ohuolukorras
 - 11) koostöö bussijuhi, firma-poolse saatja, giididega jt
 - 12) muusikateraapia
- 6.2.5 Töökorralduse alased oskused ja teadmised
 - 1) oma töökoha korraldamine
 - 2) asjaajamine
 - 3) sidepidamisvahendite kasutamine
- 6.2.6 Töökeel kõrghariduses (vt lisa B)
- 6.3 Lisaoskused ja -teadmised**
 - 6.3.1 Võõrkeel kõrghariduses (vt lisa B)
 - 6.3.2 Mõne teise eriala põhjalik tundmine
- 6.4 Isikuomadused ja võimed**
 - 6.4.1 Füüsilised omadused
 - 1) hea tervis, vastupidavus
 - 2) korrektne välimus, esinduslikkus
 - 3) selge ja kõlav hää, kõnedefektide puudumine
 - 4) hea kuulmine
 - 6.4.2 Vaimsed omadused
 - 1) loogiline mõtlemine, üldistusvõime
 - 2) kontsentreerumisvõime
 - 3) verbaalne võimekus
 - 4) hea mälu
 - 5) kaardilugemisvõime
 - 6) orienteerumisvõime
 - 6.4.3 Isiksuseomadused
 - 1) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
 - 2) suhtlemisvalmidus
 - 3) koostöövalmidus
 - 4) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
 - 5) õpi- ja arenemisvalmidus
 - 6) iseseisvus
 - 7) empaatiavõime
 - 8) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
 - 9) enesekehtestamine
 - 10) tolerantsus

7 KEHTIVUSAEG

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

8 KINNITAJA

Reisisaatja 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
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 kutse kvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.)

7 moodulit:

- AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond
- AO2 – Arvuti kasutamine ja failihaldussüsteemid
- AO3 – Tekstitöötlus
- AO4 – Tabelitöötlus
- AO5 – Andmebaasid
- AO6 – Arvutigraafika
- AO7 – Interneti kasutamine

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

Alljärgnevat 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.

Keskase – 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.