

REISISEKRETÄR I

Sekretär I, II eriala

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 vahel kokkulepitud nõudeid reisisekretäri I kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud turismi töörühm koosseisus:

Leelo Iibis	Eesti Turismifirmade Liit
Kadri Liiksaar	Estravel
Merike Hallik	Estravel
Andres Huul	Estonian Holidays
Margi Hallmägi	Eesti Giidide Liit
Anne Hermlin	Turismiamet
Heli Tooman	Pärnu Kolledž
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 10. aprill kuni 3. mai 2000 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eesti erinevates piirkondades moodustatud töörühmades, millede koosseisu kuulusid üheteistkümne ettevõtte ja kahe kutseõppeasutuse esindajad. Reisisekretär I kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

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).

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 30. mail 2000 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4 kinnitatud reisisekretär I kutsestandard.

Reisisekretär I kutsestandard on kinnitatud 16. juunil 2004 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 13.

Kutsestandardis määratletud kutsekvalifikatsioonid on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

Kutsestandardite kasutusala on järgmine:

- 1) töötajate kutsekvalifikatsiooni nõuete kindlaksmääramine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsekvalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kutsekvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSESTANDARDIGA SEONDUVAD STATISTILISED KOODID

Eesti Majanduse Tegevusalade Klassifikaatori¹ järgi kuulub reisisekretär sekretäritöö ja tõlkimise valdkonda, kood 7483 ning reisiagentuuride ja reisijuhtide töö valdkonda, kood 6330.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub reisisekretär IV ametnike pearühma, kood 4115.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles:	Reisisekretär I
Inglise keeles:	Travel manager I
Soome keeles:	Matkasihtööri I
Vene keeles:	Секретарь путешествия I

4 KUTSEKIRJELDUS

Reisisekretär töötab ettevõttes.

Reisisekretäri tööülesannete hulka kuulub oma ettevõtte töötajate reisivajaduste väljaselgitamine, sellekohase reisiinfo edastamine ning nõustamine toodete ja teenuste, sihtkohamaa eritingimuste ning reisiija õiguste ja kohustuste kohta; info edastamine reisibüroole, reisidokumentide tellimine.

Firmasisesteks ülesanneteks on reisitellimuste arvestuse pidamine, reisiinfo kogumine, süstematiseerimine, edastamine ja arhiveerimine.

Reisisekretär suhtleb reisibüroo ja ettevõtte töötajatega ning külalistega vahetult või kommunikatsioonivahendite kaudu.

Reisisekretäri töö on seotud teenindamisega, mis eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, võimet tulla toime erinevate olukordadega, kiiret taipu ja head mälu. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, korrektsust ja täpsust.

Töoga kaasnev vastutus eeldab ausust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine, hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.

Reisisekretäri I kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on eelduseks keskharidus ja sekretäri kutseoskused vastavalt sekretär I, II kinnitatud kutsestandardile.

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

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

5 KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Põhioskused ja –teadmised (vt lisa B)

- 5.1.1 Turismimajandus – algtase
 - 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 – kesktase
 - 6) peamised turismiliigid
 - 7) majutamine
 - 8) toitlustamine
 - 9) reisitransport
 - 10) säästev turism
- 5.1.2 Turismigeograafia – algtase
 - 1) maailma turismigeograafia
 - 2) ajavööndid
 - 3) põhilandmed sihtkohariigi kohta
- 5.1.3 Turismoode – algtase
 - 1) reisitranspordi teenused
 - a) lennutransport
 - b) laevatransport
 - c) bussitransport
 - d) rongitransport
 - e) autorent
 - 2) majutusteenused
 - 3) toitlustusteenused
 - 4) konverentsiteenused
 - 5) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused
 - 6) reisipaketid
 - 7) erinevad reisikindlustusliigid ja kindlustustingimused
 - 8) riikidevahelised viisatingimused
 - 9) reisikorraldajad ja reisibürood
- 5.1.4 Turundus ja müük – algtase
 - 1) reisibüroo struktuur ja töökorraldus
 - 2) reisi teenuste sisseostmine ja edasimüümine
 - 3) klientide nõustamine toodete, teenuste, reisidokumentide ja reisimisega seotud formaalsuste osas
 - 4) kliendi poolt tellitud reisipaketi (Ad hoc) koostamine ja kalkuleerimine
 - 5) info kogumine, süstematiseerimine, aktualiseerimine ja arhiveerimine
 - 6) müügi protsessi etapid
 - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral
 - 8) reisibüroo aruandlusvormid
- 5.1.5 Oma töökoha korraldamine
- 5.1.6 Majandusvaldkonda reguleerivad/kutsealaga seotud õigusaktid
- 5.1.7 Inglise keel – kesktase (vt lisa C)

5.2 Isikuomadused ja võimed

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime

- 3) verbaalne võimekus
- 4) hea mälu
- 5) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 6) suhtlemisvalmidus
- 7) koostöövalmidus
- 8) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 9) algatusvõime
- 10) õpivalmidus
- 11) empaatiavõime
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) tolerantsus
- 14) iseseisvus
- 15) vastupidavus
- 16) kõnedefektide puudumine
- 17) hea kuulmine (normaalne kuulumisteravus)

6 KEHTIVUSAEG

Kutsestandard kehtib 1 aasta. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne standardi kehtivusaja lõppu.

KUTSEKVALIFIKATSIOONI SÜSTEEMI TERMINID

Kutsestandard – dokument, mis määrab kindlaks kutsekvalifikatsioonist tulenevad nõuded teadmiste, oskuste, vilumuste, kogemuste, väärtushinnangute 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 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 ressurside 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 ressurside 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 ressurside jagamist ja teiste tööd ning vastutab selle eest.

KUTSEOSKUSNÕUDED

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

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

Erioscused 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

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.

Kesktase – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesisetes 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.