

REISISEKRETÄR I

Sekretär I, II eriala

EESSÕNA

Reisisekretär I 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	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.

See 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).

Reisisekretär I kutsestandard on kinnitatud 30. mail 2000 Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 4.

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 – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetse tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – kutsealaste teadmiste ja oskuste nõue puudub; 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; vastutus oma tööülesannete ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmiste ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erisuguste tööülesannetega; koostöövõime meeskonnas; vastutus tööülesannete täitmise eest.

III tase – kutsealane meisterlikkus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmiste 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 analüüsimise, diagnoosimise ning otsuste tegemise ja nende elluviimise eest.

Kutseoskusnõuded

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad nõuded üldistele teadmiste ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised nõuded teadmiste ja oskustele.

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

Lisaoskused ja -teadmised – soovituslikud teadmised ja oskused, mis toetavad ja laiendavad kutseoskusi.

Isikuomadused ja võimed – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja võimetele.

3 STATISTILISED TÄHISED

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

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

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

Kutsestandardi tähis fikseeritakse pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

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

5 KUTSEKIRJELDUS

Reisisekretär töötab ettevõttes.

Reisisekretäri tööülesannete hulka kuulub oma ettevõtte töötajate reisivajaduste väljaselgitamine, sellekohase reisiinfo edastamine ning nõustamine toodete ja teenuste, sihtkohamaa eritingimuste ning reisija 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.

Tööga 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.

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Põhioskused ja -teadmised

6.1.1 Turismimajandus – algtase (vt lisa A)

- 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 (vt lisa B)
- 6) peamised turismiliigid
- 7) majutamine
- 8) toitlustamine

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

- 9) reisitransport
- 10) säästev turism
- 6.1.2 Turismigeograafia – algtase (vt lisa A)
 - 1) maailma turismigeograafia
 - 2) ajavööndid
 - 3) põhiaandmed sihtkohariigi kohta
- 6.1.3 Turismitoode – algtase (vt lisa A)
 - 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
- 6.1.4 Turundus ja müük – algtase (vt lisa A)
 - 1) reisibüroo struktuur ja töökorraldus
 - 2) reisiteenuste 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) müügiprotsessi etapid
 - 7) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral
 - 8) reisibüroo aruandlusvormid
- 6.1.5 Oma töökoha korraldamine
- 6.1.6 Majandusvaldkonda reguleerivad/kutsealaga seotud õigusaktid
- 6.1.7 Inglise keel – kesktase (vt lisa B)

6.2 Isikuomadused ja võimed

- 6.2.1 Loogiline mõtlemine
- 6.2.2 Kontsentreerumisvõime
- 6.2.3 Verbaalne võimekus
- 6.2.4 Hea mälu
- 6.2.5 Teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 6.2.6 Suhtlemisvalmidus
- 6.2.7 Koostöövalmidus
- 6.2.8 Vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 6.2.9 Algatusvõime
- 6.2.10 Õpivalmidus
- 6.2.11 Empaatiavõime
- 6.2.12 Kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 6.2.13 Tolerantsus
- 6.2.14 Iseseisvus
- 6.2.15 Vastupidavus

- 6.2.16 Kõnedefektide puudumine
6.2.17 Hea kuulmine (normaalne kuulmisteravus)

7 KEHTIVUSAEG

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

8 KINNITAJA

Reisisekretär I 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
Malle Kindel	Sotsiaalministeerium
Mall Pink	Majandusministeerium
Mati Arro	Eesti Jäätmekäitlejate Liit
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; suure hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtutud 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.