

REISIETTEVÕTTE JUHT IV

Ärijuht IV 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 reisiettevõtte juhi IV kutsekvalifikatsioonile.

Kutsestandardi koostas Teeninduse Kutsenõukogu moodustatud turismi töörühm koosseisus:

Leelo Ilbis	Eesti Turismifirmade Liit
Kadri Liiksaar	Estravel
Merike Hallik	Estravel
Andres Huul	Estonian Holidays
Anne Hermlin	Turismiamet
Ülle Parbo	Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus

Ajavahemikus 27. november – 4. detsember 2000. a. viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus, millesse kaasati 58 ettevõtte ja koolitaja esindajad Eesti erinevatest piirkondadest.

Reisiettevõtte juht IV 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) kutseoskustasemetega, CEDEFOP'i (European Centre for the Development of Vocational Training – Euroopa Kutsehariduse Arenduskeskus) poolt koostatud Euroopa Liidu liikmesriikide kutseoskustasemetega võrdleva analüüsiga ja Soome kutsekvalifikatsiooninõuetega (näyttötutkintojen kuvaukset).

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 5. detsembril 2000 a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 5 kinnitatud reisiettevõtte juht IV kutsestandard.

Reisiettevõtte juht IV 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 reisiteenuste osutamine reisiagentuuride ja reisijuhtide töö valdkonda, kood 63.3.

Ametite Klassifikaatori² järgi kuulub reisiettevõtte juht 1. pearühma “Seadusandjad, kõrgemad riigiametnikud ja juhid”, kood 1227.

3 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Eesti keeles: Reisiettevõtte juht IV

Inglise keeles: Travel Business Manager IV

Vene keeles: Заведующий бюро путешествий IV

Soome keeles: Matkailuyrityksen johtaja IV

4 KUTSEKIRJELDUS

Reisiettevõtte juht töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes. Tööülesannete hulka kuulub büroo ja/või struktuuriüksuse tegevuse kavandamine, juhtimine, koordineerimine ja esindamine; tegevuse jälgimine ülesannete õigeaegse, efektiivse ja eelarvele vastava täitmise tagamine.

Põhilised tööülesanded ja vastutusala on töötajate suunamine, kontrollimine ja motiveerimine; tööülesannete jagamine ning töötajatele antud ülesannete tähtaegse ning kvaliteetse täitmise eest vastutamine; töö efektiivsemaks muutmise ettepanekute tegemine; aruannete koostamine, rakendamine ja eelarvest kinnipidamise kindlustamine.

Töoga toimetuleku eelduseks on iseseisvus, distsiplineeritus, vastutus- ja otsustusvõime, kehtestavus, suhtlemisoskus, arenenud suuline ja kirjalik väljendus- ning planeerimisoskus. Vajalik on inimeste motiveerimise, ressursside ja protsesside juhtimise oskus, tulemusele orienteeritus ja paindlikkus. Töoga kaasneb materiaalne vastutus. Töö sujumisele aitab kaasa läbirääkimisoskus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine.

Reisiettevõtte juht IV kutsekvalifikatsiooni tõendamisel on soovitav kutsekõrgharidus ja ärijuhi kutseoskused vastavalt ärijuht IV kinnitatud kutsestandardile ning nõutav 3 aastane erialane töökogemus reisiettevõttes.

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

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

5 KUTSEOSKUSNÕUDED

5.1 Põhioskused ja –teadmised (vt lisa B)

- 5.1.1 Klienditeenindus – kõrgtase
 - 1) teeninduspsühholoogia alused
 - 2) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused
 - 3) teeninduse korraldamine
 - 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 5.1.2 Turismimajandus – kõrgtase
 - 1) turismimajanduse põhialused ja seadusandlus
 - 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
 - 6) peamised turismiliigid
 - 7) majutustevõtluse alused
 - 8) toitlustamise alused
 - 9) reisitranspordi alused
- 5.1.3 Turismisihtkoht
 - 1) põhiaandmed sihtkohariigi kohta
 - 2) sihtkohariigi ajalugu, kultuur ja peamised vaatamisväärsused
- 5.1.4 Turismitoode – kõrgtase
 - 1) reisitranspordi teenused
 - a) lennutransport
 - b) laevatransport
 - c) bussitransport
 - d) rongitransport
 - e) autorent
 - 2) majutusteenused
 - 3) toitlustusteenused
 - 4) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused
 - 5) kindlustusteenuse vahendamine
 - 6) viisateenuse vahendamine
 - 7) reisikorraldajate ja reisibüroode teenused
- 5.1.5 Turismiturundus – kõrgtase
 - 1) turismiturunduse eripära tundmine
 - 2) klientide jaotamine gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid
 - 4) läbirääkimiste pidamine
- 5.1.6 Reisipaketi koostamine, kalkuleerimine ja müümine – kõrgtase
 - 1) reisisiteenuste sisseostmise ja edasimüümise alused
 - 2) reisipakettide müügingimused ning rahvusvahelisele standardile vastavate ostu-müügilepingute koostamine
 - 3) reisipaketi koostamine ja kalkuleerimine
 - 4) info kogumine, süstematiseerimine ja aktualiseerimine
 - 5) müügiprotsessi etapid ja erinevad müügitehnikad
 - 6) erinevad maksevahendid ja arveldamine erinevate makseviiside korral
 - 7) klientide nõustamine kõigi ettevõtte poolt pakutavate toodete ja teenuste ning reisidokumentide osas

5.1.7 Töökorraldus

- 1) reisiettevõtte struktuur ja töökorraldus
- 2) oma töökoha korraldamine
- 3) rahvusvahelised reserveerimissüsteemid ja nende kasutamine
- 4) reisikorraldusettevõtte arveldus- ja aruandlusvormid

5.1.8 Inglise keel – kõrgtase (vt lisa C)

5.2 Lisaoskused ja -teadmised

5.2.1 EL keel – kesktase (vt lisa C)

5.3 Isikuomadused ja võimed

- 1) loogiline mõtlemine
- 2) kontsentreerumisvõime
- 3) verbaalne võimekus
- 4) matemaatiline võimekus
- 5) hea mälu
- 6) teenindusvalmidus, viisakus, tähelepanelikkus
- 7) suhtlemisvalmidus
- 8) koostöövalmidus
- 9) vastutusvõime (usaldatavus, korrektsus, kohusetunne, enesedistsipliin)
- 10) algatusvõime, loovus
- 11) arenemisvalmidus
- 12) kohanemisvõime (pinge- ja stressitaluvus)
- 13) iseseisvus

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 muutuvas 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 muutuvas 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.

Eriioskused 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.

Kesktaase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlemine, seoste loomine; mitmekesiste töövõtete valdamine.

Kõrgtaase – 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.

Keskstase – 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.