

REISIETTEVÕTTE JUHT IV

Ärijuht IV eriala

EESSÕNA

Reisiettevõtte juht IV 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
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.

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).

Reisiettevõtte juht IV kutsestandard on kinnitatud 5. detsembril 2000. a. Teeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 5.

Kutsestandard on registrisse kantud

1 KASUTUSALA

- 1) töötajate kvalifikatsiooninõuete määratlemine
- 2) õppekavade, koolitusprogrammide väljatöötamine
- 3) eksaminõuete väljatöötamine, kutsequalifikatsiooni tõendamine ja hindamine
- 4) aluse andmine rahvusvaheliste kvalifikatsiooni tõendavate dokumentide võrdlemiseks

2 KUTSEQUALIFIKATSIOONISÜSTEEMI TERMINID

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

Kutsequalifikatsioonitasemed

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 teadmistele 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 teadmistele 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.

Kutseoskused

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

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised nõuded oskustele ja teadmistele.

Erioscused ja -teadmised – kutsespetsiifilised 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 isikuomadustele ja võimetele.

3 STATISTILISED TÄHISED

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.

Kutsestandardi tähis fikseeritakse pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

4 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONITASE

Eesti keeles: Reisiettevõtte juht IV

Inglise keeles: Travel Business Manager IV

Vene keeles: Заведующий бюро путешествий IV

Soome keeles: Matkailuyrityksen johtaja IV

5 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.

Tööga 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. Tööga kaasneb materiaalne vastutus. Töö sujumisele aitab kaasa läbirääkimisoskus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine.

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

6 KUTSEOSKUSNÕUDED

6.1 Põhioskused ja -teadmised

6.2.1 Klienditeenindus – kõrgtase (vt lisa A)

1) teeninduspsühholoogia alused

2) teenindusfilosoofia ja teeninduskultuuri alused

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

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

- 3) teeninduse korraldamine
- 4) erivajadustega ja erineva kultuuritaustaga klientide teenindamine
- 6.2.2 Turismimajandus – kõrgtase (vt lisa A)
 - 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) majutusettevõtluse alused
 - 8) toitlustamise alused
 - 9) reisitranspordi alused
- 6.2.3 Turismisihtkoht
 - 1) põhianndmed sihtkohariigi kohta
 - 2) sihtkohariigi ajalugu, kultuur ja peamised vaatamisväärsused
- 6.2.4 Turismoode – kõrgtase (vt lisa A)
 - 1) reisitranspordi teenused
 - a) lennutransport
 - b) laevatransport
 - c) bussitransport
 - d) rongitransport
 - e) autorent
 - 2) majutusteenused
 - 3) toitlustusteenused
 - 4) ekskursiooni- ja meelelahutusteenused
 - 5) reisikindlustusteenused
 - 6) viisateenused
 - 7) reisikorraldajate ja reisibüroode teenused
- 6.2.5 Turismiturundus – kõrgtase (vt lisa A)
 - 1) turismiturunduse eripära tundmine
 - 2) klientide jaotamine gruppidesse teatud ühiste omaduste, huvide ja vajaduste järgi
 - 3) klientide ostunõudlust kujundavad tegurid
 - 4) läbirääkimiste pidamine
- 6.2.6 Reisipaketi koostamine, kalkuleerimine ja müümine – kõrgtase (vt lisa A)
 - 1) reisi-teenuste 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
- 6.2.7 Töökorraldus
 - 1) reisi-teenuste struktuur ja töökorraldus
 - 2) oma töökoha korraldamine
 - 3) rahvusvahelised reserveerimissüsteemid ja nende kasutamine
 - 4) reisikorraldusettevõtte arveldus- ja aruandlusvormid
- 6.2.8 Inglise keel – kõrgtase (vt lisa B)

6.3 Lisaoskused ja -teadmised

6.3.1 EL keel – kesktase (vt lisa B)

6.4 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

7 KEHTIVUSAEG

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

8 KINNITAJA

Reisiettevõtte juht IV 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
Maie Pihelpuu	Eesti Tarbijakaitse Liit
Peep Kirsima	Eesti Linnade Liit
Reet Neudorf	Haridusministeerium
Malle Kindel	Sotsiaalministeerium
Mall Pink	Majandusministeerium
Tiia Tali	Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

KONKREETSETE TEADMISTE JA OSKUSTE TASEMETE KIRJELDUSED

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

Kesktase – 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 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 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.