



# KUTSESTANDARD

**Kutsestandard on dokument**, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kompetentsusnõuded ehk töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit.

## Kutsestandardi kasutusala

- 1) Tööturu nõudmistele vastavate õppekavade ja koolitusprogrammide koostamine
- 2) Inimeste kompetentsuse hindamine, sh enesehindamine ja vastavushindamine kutse andmisel
- 3) Ametite kirjeldamine ja tutvustamine
- 4) Inimese karjääri planeerimine ja aluse loomine elukestvaks õppeks
- 5) Koolitusvajaduste väljaselgitamine ning koolituse planeerimine
- 6) Ametijuhendite koostamine ja töötajate värbamine
- 7) Kutsete ja kvalifikatsioonide võrdlemine.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Reisikonsultant, tase 4	4

## A-osa KUTSEKIRJELDUS

<b>A.1 Töö kirjeldus</b>
Reisikorralduse kutsealal on välja töötatud 4. taseme reisikonsultandi ja 5. taseme vanemreisikonsultandi kutsestandardid. 4. taseme reisikonsultant on klienditeenindaja, kes käitub viisakalt, vastavalt eetilistele, esteetilistele ja muudele sotsiaalselt heakskiidetud normidele. Ta täidab põhilisi tööülesandeid, mille hulka kuulub klientidele reisiteenuste müümine, nende reisivajaduste väljaselgitamine, informatsiooni andmine ning nõustamine toodete ja teenuste, sihtkohamaa eritingimuste ning kliendi õiguste ja kohustuste kohta; kliendile müügi vormistamine ja reisidokumentide ettevalmistamine. Tal on olemas vajalikud kompetentsid tööks, aga ta vajab mõningal määral juhendamist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus.
<b>A.2 Tööosad</b>
<b>Kohustuslikud tööosad</b>
A.2.1 Turismiinfo haldamine A.2.2 Klienditeenindus A.2.3 Reisisiteenuste paketi koostamine A.2.4 Müügi korraldamine A.2.5 Bürootöö korraldamine
Tööülesannete täielik loetelu on toodud Lisas 1 "Tööosad ja tööülesanded"



### A.3 Töö keskkond ja eripära

Reisikonsultant töötab reisibüroos või reisikorraldusettevõttes. Töö eeldab töötamist ka puhkepäeviti ja riiklikel pühadel.

### A.4 Töövahendid

Erialane ja bürootarkvara, tavapärased bürootöövahendid. Arvuti, arvutiprogrammid ja andmebaasid, professionaalne tarkvara, sh broneerimissüsteemid.

### A.5 Tööks vajalikud isikuomadused

Reisikonsultandi töö on seotud klientide teenindamisega ning eeldab suhtlemisvalmidust, sõbralikkust, võimet tulla toime erinevate klientidega, kiiret taipu ja head mälu. Töös sisalduvad mitmesugused tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist, tolerantsust, korrektsust, täpsust, stressitaluvust ja pidevat enesetäiendamist. Tööga kaasnev materiaalne vastutus eeldab ausust. Töö sujumisele aitab kaasa kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine.

### A.6 Kutsealal töötamiseks nõutavad dokumendid

### A.7 Võimalikud ametinimetused

Nooremreisikonsultant, reisikonsultant, vanemreisikonsultant, assistent, kliendihaldur, reisinõustaja.

### A.8 Kutsealane ettevalmistus

Reisikonsultandiks saab õppida kutseõppeasutuses või kõrgkoolis, kursustel ja töökohal. Reisikonsultandilt eeldatakse vähemalt keskharidust.

## B-osa KOMPETENTSUSNÕUDED

### B.1 Kutse taotlemisel nõutavad kompetentsid

Selle kutse taotlemisel on nõutav kompetentside B.2.1-B.2.5 tõendamine.

### B.2 Kompetentsid

## KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

### B.2.1 Turismiinfo haldamine

EKR tase 4

Tegevusnäitajad:

- 1) kogub ja süstematiseerib turismialast infot ning mõistab selle mõju;
- 2) ajendab turismiinfot ja arvestab sellega oma müügitöös, edastades info kliendile;
- 3) valdab infot reisieettevõttes pakutavate mitmesuguste toodete ja teenuste, nende müügingimuste ja komponentide kohta.

Teadmised:

- 1) turismigeograafia;
- 2) turismitrende, sh uued, huvipakkuvad sihtkohad;
- 3) mõistab turismimajanduse tähtsust, rolli ja arengusuundi;
- 4) erialane terminoloogia;
- 5) turismimajanduse erinevad sektorid ja nende poolt pakutavad tooted/teenused;
- 6) turunduse põhialused.

Hindamismeetod(id):

Kirjalik test ja/või intervjuu või kombineeritud ülesanne.

<b>B.2.2 Klienditeenindus</b>	<b>EKR tase 4</b>
Tegevusnäitajad: 1) kuulab tähelepanelikult kliendi soove ja ootusi teenuse suhtes, vastab küsimustele arusaadavalt; 2) selgitab välja kliendi reisivajaduse, olles kliendiga suheldes sõbralik ja abivalmis; 3) kasutab klienditeeninduses professionaalseid klienditeenindusvõtteid; 4) vastab kliendi päringutele; 5) tutvustab kliendile ettevõtte pakutavaid tooteid ja teenuseid; 6) nõustab kliente transpordi ja majutusega seotud küsimustes, pakkudes klienti teenindades iseseisvalt ettevõtte tooteid ja teenuseid, mis aitavad kaasa kliendi reisivajadust rahuldava tulemuse saavutamisele, jättes ostuotsuse kliendi teha; 7) teavitab klienti muutustest pakutavate reisiteenuste osas (lennu hilinemine jms); 8) korraldab muutuste tegemise broneeringutes ja kliendile väljastatud dokumentides, vastavalt teenuspakkuja poolt tehtud muutustele ja neist lähtudes; 9) nõustab kliente ja annab adekvaatset informatsiooni sihtkoha erisuste kohta; 10) kogub ja edastab tagasisidet; 11) kliendi kaebuse korral kuulab kliendi ära, koostab ülevaate olukorrast ja teavitab sellest vastutavat kolleegi; 12) hoiab klienti kursis kaebuse lahendamise protsessiga.	
Teadmised: 1) teeninduspsühholoogia põhialused; 2) klienditeenindus ja teeninduskultuur; 3) turismigeograafia; 4) mõistab erivajadustega klientide teenindamise eripära; 5) teeninduskvaliteet.	
Hindamismeetod(id): Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.	
<b>B.2.3 Reisiteenuste paketi koostamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
Tegevusnäitajad: 1) kogub, arhiveerib, süstematiseerib ja edastab tooteinfot; 2) otsib sobivad teenusepakkujad transpordile, majutusele ja muudele lisateenustele; 3) kogub hinnapakumisi erinevatelt teenusepakkujaltelt; 4) suhtleb teenusepakkujatega reisiteenuste kokkupanemisel vastavalt kliendi soovile; 5) koostab üksikute reisiteenuste pakkumisi; 6) koostab vahendatavate pakettreiside pakkumisi.	
Teadmised: 1) turismiseadus; 2) võlaõigusseadus; 3) pakkumiste koostamise põhitõed; 4) teenusepakkujate müügitingimused.	
Hindamismeetodid: Kirjalik etteantud ülesande lahendamine.	

<b>B.2.4 Müügi korraldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) broneerib iseseisvalt tooteid ja teenuseid, kasutades vastavaid broneerimissüsteeme ja arvutit;</li><li>2) töötab toodete broneerimisel iseseisvalt müügisüsteemidega (maismaa-, vee- ja õhustransport, majutus, pakettreisid, reisikindlustus jms);</li><li>3) annab kliendile adekvaatset infot viisatingimuste kohta ja vahendab viisateenuseid;</li><li>4) edastab reisijale tervise- ja turvalisusnõuded ja/või soovitusel reisi sihtriigis (vaktsineerimise vajalikkus, registreerimine välisministeeriumi kodulehel, kindlustused);</li><li>5) juhib tähelepanu vajalikele reisidokumentidele ja nende nõuetekohasele kehtivusele (pass, ID- kaart);</li><li>6) vormistab kliendile müügipakkumise etteantud hinnakirja alusel;</li><li>7) arhiveerib müügiga seotud dokumentatsiooni;</li><li>8) koondab reisiinfo vastavalt kliendi tellimusele;</li><li>9) edastab infopaketi kliendile;</li><li>10) korraldab muutuste tegemise broneeringutes ja väljastatud dokumentides;</li><li>11) teavitab reisija info muudatustest teenusepakkujat;</li><li>12) jälgib reisiinfot ja teavitab muudatustest klienti.</li></ol>	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) müügipsühholoogia;</li><li>2) broneerimissüsteemid;</li><li>3) dokumentide vormistamine;</li><li>4) hinnakujunduse põhimõtteid;</li><li>5) teeninduspsühholoogia;</li><li>6) raamatupidamise alused;</li><li>7) ettevõtluse alused;</li><li>8) turunduse alused.</li></ol>	
<p>Hindamismeetodid:</p> <p>Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.</p>	
<b>B.2.5 Bürootöö korraldamine</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) jälgib, et tööks vajaminevad vajalikud materjalid ja töövahendid on olemas ja töökorras (brožüürid , tšekid, vajalikud kontoritarbed vms);</li><li>2) probleemide korral teavitab vastutavaid isikuid;</li><li>3) hoiab oma töökoha korras ja puhtana;</li><li>4) vormistab pakutavate toodete ja teenustega seotud müügi- ja arveldusdokumendid;</li><li>5) vajaduse korral muudab ja annuleerib reisiteenuste dokumente, kooskõlastades kliendiga;</li><li>6) jälgib müügitöök vajaminevate reisiteenuse dokumentide olemasolu büroos ja vajadusel tellib neid juurde või edastab info vastuavale töötajale;</li><li>7) koostab juhendamisel müügiarveid ja arveldab nõuetekohaselt kliendiga kasutades erinevaid maksevahendeid ja -liike;</li><li>8) vastutab sularaha ja maksekaartidega tehtavate tehingute õigsuse eest;</li><li>9) sisestab andmed nõuetekohaselt kliendibaasi;</li><li>10) annab tööandjale tagasisidet toodete ja müügiprotsessi kohta;</li><li>11) osaleb tootekoolitustel.</li></ol>	
<p>Teadmised:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) bürootöö põhimõtted;</li><li>2) asjaajamise põhialused;</li><li>3) kassatöö põhimõtted;</li><li>4) reisibüroo töös vajalikud matemaatilised tehted.</li></ol>	
<p>Hindamismeetodid:</p> <p>Kirjalik test ja/või intervjuu, teenindussituatsiooni lahendamine või kombineeritud ülesanne.</p>	



## KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

<b>B.2.6 Reisikorraldaja, tase 4 kutset läbiv kompetents</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>1) järgib ettevõttes kehtivaid standardeid ja protseduureegleid;</p> <p>2) järgib töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid;</p> <p>3) järgib kutseeetikat;</p> <p>4) järgib teenindusstandardit ja on korrektse välimusega;</p> <p>5) kriitikasse suhtub mõistvalt, võtab õppust nii õnnestumistest kui ka ebaõnnestumistest.</p>	
<b>B.2.7 Suhtlemisoskus</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) suhtleb nii sise- kui välisklientidega sõbralikult ja heast tavast lähtudes;</p> <p>2) suhtlemisel kolmandate osapooltega lähtub konfidentsiaalsuse põhimõtetest;</p> <p>3) mõistab kultuuride mitmekesisust ja on salliv.</p>	
<b>B.2.8 Arvutikasutamise oskus</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) kasutab tööks arvutipõhiseid tehnoloogiaid informatsiooni otsimiseks, salvestamiseks ja edastamiseks ning teistega suhtlemiseks;</p> <p>2) valib töö tegemiseks sobivaima rakenduse (tekstitöötlus/ andmetöötlus/ andmete esitlemine);</p> <p>3) kasutab teksti töötluse põhifunktsioone (nt teksti kujundamine, teksti joondamine, tabelite ja fotode lisamine);</p> <p>4) kasutab andmetöötluse põhifunktsioone (andmete sisestamine ja sorteerimine).</p>	
<b>B.2.9 Keeleoskus</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Tegevusnäitajad:</p> <p>1) valdab korrektselt eesti keelt tasemel B2;</p> <p>2) valdab erialast inglise keelt tasemel B1.</p>	
<b>B.2.10 Meeskonnatöö</b>	<b>EKR tase 4</b>
<p>Osaleb meeskonnatöös, näidates oma kolleegide suhtes üles huvi ja toetust, nendest arusaamist ja hoolivust.</p> <p>Teadmised:</p> <p>1) teab turismi valdkonda puudutavat seadusandlust (turismiseadus, võlaõigusseadus, tarbijakaitseseadus, andmekaitse seadus ning reisijate õigusi ja kohustusi jms);</p> <p>2) teab meeskonnatöö põhimõtteid;</p> <p>3) teab suhtlemispsühholoogia ja klienditeeninduse põhialuseid.</p> <p>Hindamismeetod(id):</p> <p>Hinnatakse teiste kompetentside hindamise käigus.</p>	

## C-osa ÜLDTEAVE JA LISAD

<b>C.1 Teave kutsestandardi koostamise, kinnitamise ja kutse andja kohta ning viide kutsestandardi asukoha kohta klassifikaatorites</b>	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	04-01122011-3.1/5k
2. Kutseala ja kutseala kutsed	Kutseala: reisiteenindus Kutsed: reisikonsultant, reisikorraldaja
3. Lähedased kutsealad	reisiteenuse juht, reisikonsultant, reisikorraldaja, reisiteenuse juht, giid, reisisaatja



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



SIHTASUTUS  
Kutsekoda

4. Kutsestandardi koostajad	Asmik Tsaturjan, Baltic Tours AS Helle Kärdi, Eesti Turismifirmade Liit Ingrid Käo, Go Travel AS Jüri Toomel, Eesti Hotelli- ja Turismikõrgkool Kersti Kont, Eesti Turismifirmade Liit Leelo Ilbis, Tallinna Linnavalitus Ettevõtlusamet Merike Hallik, Kaleva Travel AS Tatjana Koor, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž Tiina Peterson, EAS turismiarenduskeskus Ülle Parbo, Riiklik Eksami- ja Kvalifikatsioonikeskus Pille Paisuots, Estravel AS Elen Hallik, Wris AS
5. Kutsestandardi kinnitaja	Teeninduse Kutsenõukogu
6. Kutsenõukogu otsuse number	7
7. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	01.12.2011
8. Kutsestandardi kehtib kuni (kuupäev)	30.11.2016
9. Kutsestandardi versiooni number	5
10. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	4 Ametnikud 42 Klienditeenindajad
11. Õppekava	määramata
12. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	4