

Tase 56 ettevalmistus

Kinnitatud kutsekomisjonis 14.02.2017

	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	Hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	KOMMENTAARID	Tahelepanekud, küsimused
B.2.1	Ekskursiooni ettevalmistamine	1. Saades tellimuse selgitab välja kliendi soovid, arvestades sihtrühma ootuste ja vajaduste ning eripäraga.	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) kaardistab kliendi soovid ekskursiooni toimumise aja ja koha osas. 2) selgitab välja ja analüüsib kliendi biograafilisi tegureid (vanus, päritolu, huvid, erivajadused). 3) tuvastab külastuse eesmärgi ja huvid. 4) arvestab kliendi usuliste, kultuuriliste ja muude eripäradega.		
		2. Arvestab klientide huvisid ja teadmisi, lähtudes nende vanusest, päritolumaast jms.	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) kaardistab muud kliendi soovitud teenused ja huvid, kooskõlastab programmi sellest lähtuvalt. 2) selgitab välja kliendi erivajadused ja piirangud liikumise ja muu osas ning teeb kohaldused programmis vastavalt kliendi vajadustele.		
		3. Viib ennast kurssi aktuaalsete kultuurisündmuste ja liikuskorraldusega ning muude reguleerivate aktidega jms, kasutades erinevaid infoallikaid.	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) kindlustab ekskursiooni läbiviimiseks vajalike tehniliste ressursside olemasolu ja nende toimimise 2) analüüsib oma ressursi soovitud ekskursiooni läbiviimiseks ja vajadusel kutsub abijõudu (nt tõlgi) 3) arvestab Eesti turismistrateegiaga ja lähtub oma piirkonna eripäradest 4) teeb koostööd erinevate partneritega. 5) analüüsib oma tegevust kogu protsessi ajal ja parendab oma oskusi		
		4. Selgitab välja marsruutide taustainfo, kasutades olemasolevaid infokanaleid.	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) otsib vajalikud aktuaalsed andmed ja lisamaterjalid 2) kasutab erinevaid elektroonilisi ja muid usaldusväärseid allikaid ning jälgib meediat kogudes aktiivset uut infot 3) lähtudes planeeritud ekskursioonist hangib piisavalt informatsiooni ajaloost, geograafia jms kohta 4) marsruudi koostamisel kasutab igakülgset piirkonna eripära ja võimalusi		
		5. Koostab vajadusel marsruudi, arvestades kliendi soove, vajadusi ning keskkonda, edastab selle kliendile.	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) teeb ettepanekuid erinevateks marsruutideks ja tutvustab neid, teavitab klienti marsruudi raskusastmest ning turvalisusest 2) koostab marsruudid ja/või temaatilise ekskursiooni ja edastab kliendile heakskiidu saamiseks, vajadusel esitab varuplaani 3) kogub marsruudist lähtudes kokku koostööpartnerite kontaktandmed 4) edastab marsruudi täiendava info kliendile 5) lisab ekskursioonile aktuaalseid üritusi ja uudiseid 6) kontorollib vajalike broneeringute olemasolu ning külastusobjektide lahtioleku ja ligipääsetavuse 7) planeerib ekskursiooni arvestades turgu- ja keskkonna kultuurilist eripära		
		6. Vajadusel käib ise marsruudi läbi ja kontrollib olukorda (nt objektide lahtiolekuajad vms).	intervjuu, simulatsioon, essee, test, esitus.	1) tutvub eelnevalt marsruudiga kohapeal 2) teavitab klienti muudatustest vajadustest ja vajadusel muudab marsruuti		

tase 56osakutse reisijuhtimine

	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei				
B.2.2.	Reisijuhtimine	1. Tutvustab grupile ennast ja kolleege, reisi ajakava ja programmi ning turvalisusnõudeid.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) tutvustab ennast, marsruuti, päeva programmi ja bussijuhti 2) tutvustab turvalisuse aspekte 3) edastab infot kultuurilistest erisustest lähtuvalt ja objektiivselt kuid tundlikult				
		2. Annab üldinfot marsruudile jäävate objektide ning osutatavate teenuste kohta vastavalt grupi ootustele ja vajadustele.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) tutvustab teenuseid 2) selgitab marsruudi mitmekülgseid võimalusi reaallukorras 3) annab objektiivset infot läbitavate piirkondade kohta				
		3. Annab teada, et ootab turistidelt vahetut tagasisidet reisi jooksul tekkinud probleemidest [1]	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) kuulab ära kliendi tagasiside ja analüüsib saadud infot 2) rahustab klienti 3) pakub lahendusi probleemidele ja teeb koostööd kliendiga				
		4. Koosõlastab bussijuhiga marsruudi, vajalikud peatused ja ajakava ning annab bussijuhile õigeaegseid juhiseid.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) lepib bussijuhiga kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid 2) koosõlastab eriolukordades edasise liikumisplaani 3) suhtleb bussijuhiga professionaalselt ja viisakalt 4) võtab vastu otsused eriolukordades ning juhendab bussijuhti 5) tagab koostöös bussijuhiga klientide turvalisuse kogu reisi vältel				
		5. Marsruudil olles teeb koostööd kolleegidega ja vajadusel firmapoolse saatjaga	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) lepib kolleegidega kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid 2) kuulab kolleegide ettepanekuid 3) koosõlastab eriolukordades edasise tegevusplaani 4) suhtleb kolleegidega professionaalselt ja viisakalt 5) tagab koostöös kolleegidega klientide turvalisuse kogu reisi vältel				
		6. Tõlgib vajadusel giidteksti ja vestlusi ekskursioonil.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) tõlgib kokkuvõtlikult ja sisuliselt õigesti 2) arvestab tõlkimisel kliendi kultuurilist tausta ja tõekspidamisi 3) tõlgib mõlemapoolselt, reageerib kiirelt, on paindlik 4) valib keele stiili ja hääletooni tugevuse arvestades olukorda				
		7. Tagab terve reisi vältel kogu grupi sujuva liikumise vastavalt ajakavale	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) valib õige marsruudi ajakavas püsimiseks 2) teavitab koostööpartnereid ajakava muudatustest 3) pakub piisavalt pause kliendi mugavuse säilitamiseks				

tase 56osakutse reisijuhtimine

		8. Korraldab asjaajamist, mis tagab grupile kokkulepitud teenuse saamise (majutuskohas, toitlustuskohas, muuseumides, lennujaamas, sadamas, rongijaamas, bussijaamas, piiril jne).	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) jagab infot kliendile külastuskoha kohta 2) korraldab ja on abiks maksimiprotseduuride läbiviimisel 3) informeerib lisateenustest 4) suhtleb külastuskoha esindajaga sõbralikult ja professionaalselt 5) aitab kliendil lahendada tekkinud probleeme				
		9. Veendub, et kõik grupi liikmed püsivad koos. Loeb iga kord kui grupp liikuma hakkab kõik grupi liikmed üle.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) võtab kindla juhipositsiooni 2) juhendab gruppi erinevates tegevustes 3) haldab gruppi tervikuna kogu reisi vältel 4) loob rahuliku atmosfääri hoides samal ajal kinni ajakavast 5) kommukeerib selgelt ja arusaadavalt 6) kindlustab klientidele turvalise liikumise				
		10. Instrueerib gruppi, määrates selgelt kokkusaamise koha ja aja. Veendub, et kõik grupi liikmed on instruksioonidest üheselt aru saanud.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) jälgib klientide reaktsioone ja vajadusel on valmis muudatusteks 2) suhestub grupiga ja reageerib kiiresti erinevates olukordades 3) tagasisidestab jagatud info vastuvõtmise grupi poolt 4) vastab klientide küsimustele				
		11. Teeb grupile reisist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) teeb lühikokkuvõtte reisi kohta, kirjeldades päeva jooksul kogetut 2) pakub võimaluse küsimuste esitamiseks ja vastab küsimustele 3) küsib tagasisidet nähtu ja kogetu osas 4) tänab kliente ning kutsub neid uuesti tagasi tulema (tere tulemast tagasi)			[2]	
		12. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele.	eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee	1) jagab üldinfot turvalisuse kohta 2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest 3) veendub tegutsemiskeskona turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele 4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvaelemente 5) tunnistab riskiolukordasid 6) suudab teha kirjalikku riskikaardistust 7) oskab käituda turvaplani jälgides 8) vajadusel võtab kasutusele turvalisuse tagamiseks varuaplani 9) teab hädaabinumbrit, lähima haigla ja apteegi asukohta või infonumbrit nende asukohta leidmiseks 10) suudab anda esmast esmaabi 11) jälgib pääsemeti ja teiste ametnike turvateateid				

tase 56osakutse reisijuhtimine

		<p>13. Tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi.</p>	<p>eneseanalüüs, praktilise töö refleksioon, essee</p>	<p>1) tunnistab tekkinud eriolukorda 2) teavitab klienti muutunud olukorrast ja võimalikest tagajärgedest 3) suhtleb häirekeskusega, teavitab tööandjat (reisifirmat) 4) järgib turvaplani selle olemasolul 5) annab vajadusel esmaabi 6) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja vajadusel teeb olukorra kohta raporti</p>				
--	--	---	---	---	--	--	--	--

tase 56 Ekskursiooni läbiviimin

Hindamisealused							
	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht	Märkused	Küsimused
B.2.3. ja B.2.5	Ekskursioon pärandkultuuri/looduskeskkonnas	1. Loob geograafilis-ajalise tausta (ilmakaared, arhitektuurilised ja maastikulised võõndid, ajaline võrdlustel) arvestades sihtühma ja viib kliendi olukorraga kurssi, kasutades selleks võimalusel kaarti, stendi, jaotusmaterjale, orienteerumisel kaarti ja kompassi. [3]	näidisekursioon	1) valib ekskursiooni koha/ piirkonna Eestis ja vajadusel laiemalt. 2) planeerib ekskursiooni toimumisaja aastaajaliselt ja ööpäevaringselt õigesti 3) arvestab kliendi erihuvidega 4) annab informatsiooni arvestades kliendi huvisid, vastuvõtuvõimet ja aktuaalsust			
		2. Informeerib ekskursiooni alguses gruppi ühistest käitumisreeglitest	näidisekursioon	1) tutvustab piirkonda puudutavaid seadusi, määrusi ja reegleid, 2) selgitab ekskursiooni toimumiskoha spetsiifilisi nõudeid (rietus, hääletugevus, liikumine) ja ohtusid 3) kommunikeerib selgelt ja asjalikult ning tagab info jõudmise kõigi grupi liikmeteni 4) austab keskkonda ja selle omapära			
		3. Hoiab turistide oma tööväljas ja paigutab ennast ja gruppi objektide suhtes sobivalt, et tagada mugavus ja ohutus. Viitab objektidele, lähtudes grupi paiknemisest. Alustab objekti tutvustamist ja vajaliku teabe edastamist siis, kui kõik turistid on kuuldeulatuses [4]	näidisekursioon	1) oskab hallata gruppi 2) paigutab ennast nii, et informatsiooni jagamine ja kogu tegevuse ning toimuva jälgimine oleks tagatud kõikidele grupi liikmetele 3) jälgib grupi käitumist ja vajadusel muudab oma tegevust nii, et grupi turvalisus ja mugavus on tagatud 4) viitab objektidele nii, et see oleks nähtav kõigile grupi liikmetele 5) alustab objekti esitlemist, kui grupp on kogunenud piisavalt lähedale ja kõigil on võimalik kuulda ja näha 6) juhhib grupi liikumist erinevate objektide vahel selgelt ja sihikindlalt 7) giiditeksi edasiandmise ajal orienteerub piirkonnas objektipõhiselt			https://docs.google.com/docum
		4. Liigub ekskursioonil grupi ees, näoga liikumise suunas	näidisekursioon	1) liigub grupi ees näoga liikumise suunas 2) räägib peatudes 3) haldab gruppi liikumisel			
		5. Jälgib turistide liikumist, ootab neid järele	näidisekursioon	1) pöörab tähepanu grupi liikumisele, eriti pööramistel. Tagab turvalisuse. 2) muudab vajadusel tempot ja marsruuti 3) pöörab erilist tähepanu erivajadustega klientidele 4) suudab luua ja hoida sõbralikku atmosfääri, samal ajal pidades kinni ajakavast			
		6. Vältib ekskursiooni teksti edastamist liikumise ajal, v.a individuaal turistidele	näidisekursioon	1) jagab informatsiooni peatudes, mitte liikumise ajal 2) jälgib, et objekti tutvustataks õigel ajal			
		7. Kasutab tutvustatava keskkonna ja antava info mõistmiseks ning oma jutu illustreerimiseks mitmesuguseid võimalusi ja vahendeid, nt kuulumis-, nägemis-, kompimismeelt, heli- ja videotehnikat	näidisekursioon	1) kasutab ladusalt audiovisuaalset ja muid materjale oma jutu illustreerimiseks 2) kasutab materjale õigeaegselt ja mitmekülgsest 3) kasutab adekvaatset ja sobilikku materjali kliendi huvisid arvestades 4) kasutab tehnilisi abivahendeid ekskursiooni tüüpi ja klienti arvestades			
		8. Ajastab oma tööd täpselt, korrigeerides marsruudi ajakava vastavalt olukorrale	näidisekursioon	1) loob grupile sobiliku tempo ja valib marsruudi ajakavast kinnipidades 2) kaardistab pidevalt muudatusi keskkonnas 3) muudab vajadusel ekskursiooni läbiviimist 4) teavitab koostööpartnereid muudatustest 5) oskab ennendada eriolukorda			
		9. Kasutab päevakajalist infot ekskursioonobjektide tutvustamiseks ja jutustab objektidest seoseid luues (nt põhjustagajarg seosed). Kasutab info edastamisel dialoogi kliendiga	näidisekursioon	1) hoiab ennast pidevalt kursis infoga ekskursiooni objektide kohta ja arvestab muudatustega 2) räägib objektidest seostatud lugusid 3) kasutab info edastamisel erinevaid suhtlusmeetodeid			

tase 56 Ekskursiooni läbiviimin

		10. Kasutab koduloolisi või oma kogemusel põhinevaid näiteid ja mõtestab oma tekste lahti. Põhjustab esitatud legendide või ilukirjanduslike lugude valikut, andes seigitusi ajaloolistele nähtustele ja sündmustele. Seostab oma lugusid ümbritsevate maastike ja loodusmärkidega.	näidisekursioon	1) kasutab ekskursiooni eripära ja klienti arvestades adekvaatseid ja sobilikke lugusid 2) jälgib kliendi reaktsioone ja muudab vajadusel lugude valikut 3) jutustab lugusid ja legende, juhtides tähelepanu ümbritsevatele maastikule ja loodusmärkidele, kus on grupil võimalik näha või ette kujutada seoseid ajaloo ja räägituga				
		11. Vahendab infot arvestades sihtgruppi tausta (nt. vanus, rahvus, kultuur, religioon, valdkond)	näidisekursioon	1) vahendab ekskursiooni teemaga sobivat infot arvestades kliendi soove ja vajadusi 2) esitab infot ladusalt ja adekvaatselt ning õigeaegselt konteksti arvestades 3) jälgib kliendi meeleolusid ja vajadusel muudab info vahendamise meetodit				
		12. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.	näidisekursioon	1) teeb lühikokkuvõtte reisi kohta, kirjeldades päeva jooksul kogetut 2) pakub võimaluse küsimuste esitamiseks ja vastab küsimustele 3) küsib tagasisidet nähtu ja kogetu kohta 4) tänab kliente ning kutsub neid uuesti tagasi tulema (tere tulemast tagasi)				
		13. Kogub, analüüsib ja annab tagasisidet ning lähtuvalt tagasisidest teeb muudatusi oma töös.	näidisekursioon	1) kogub klientidelt tagasisidet ja reageerib sellele 3) hindab realistiikult oma oskusi ja arenguaspekte 4) jälgib teadlikult oma arengut 5) täiendab oma teadmisi ja oskusi 6) vahendab saadud tagasisidet teistele teenusepakkujatele, reisikorraldajatele ja kolleegidele				

tase 56 klienditeenindamine

	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht	Märkused	Küsimused		
B.2.4	Klienditeenindus	1. Loob turistidega emotsionaalse kontakti, hoides aeg-ajalt silmsidet ja naeratades.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) tervitab klienti ja tutvustab ennast ning selgitab seost enda, paiga ja kliendi vahel 2) on kliendiga kohtumisel avatud ja loob meeldiva õhkkonna, ning turvatunde 3) loob kliendiga silmside, naeratused ja kasutab positiivse hoiakuga kehakeelt 4) tunneb huvi kliendi meeleolu vastu, ning küsib kliendi valmisolekut ekskursiooniks					
		2. On korrektselt välismusega, mis arvestab sihtgruppi ja keskkonda. On kuuldav ja nähtav ka keskkonna muutudes. Kõneleb selgelt ja ilmekalt	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) arvestab riietuse valikul korrektsust, ilmastiku olusid ja planeeritud tegevusi 2) austab kliendi kultuurist ja usust tulenevat kombestikku 3) jälgib oma välismuse sobivust (soeng, meik) arvestades keskkonda ja kliendi eripära					
		3. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele, tagades kliendi turvalisuse ja mugavuse	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) jagab üldinfot turvalisuse kohta 2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest 3) veendub tegutsemiskeskonna turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele 4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvaelemente 5) oskab märgata riskiolukordasid 6) oskab käituda turvaplani järgides 7) vajadusel võtab kasutusele turvalisuse tagamiseks varuplane 8) teab hädaabinumbrit, lähima haigla ja apteegi asukohta või infonumbrit nende asukoha leidmiseks 9) suudab anda esmast esmaabi 10) jälgib päästeameti ja teiste ametnike turvateateid					
		4. Hoidub katteta lubadustest, mis tekitavad turiste kõrgendatud ootusi ja mida ei ole võimalik alati täita	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) oskab hinnata oma võimalusi 2) teab teeniduskohdade lahtiolekuaegu ja vahendab kliendile õiget infot					
		5. Suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes inimesekesksest (holistlikust*) eluvaatest.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) on avatud, suhtleb kliendiga viisakalt ja käitumise head tava järgides 3) kasutab positiivset kehakeelt 4) kasutab oma isikupärast ja kliendile sobivat suhtlemisstiili					
		6. Säilitab konfliktsituatsioonis rahu sõltumata kliendi emotsionaalsest seisundist	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) oskab analüüsida olukorda 2) säilitab rahuliku meelt ja rahustab teisi kasutades erinevaid meetodeid 3) otsib sobiliku lahenduse konflikti maandamiseks ja lahendamiseks 4) on otsustusvõimeline eriolukordades					

tase 56 klienditeenindamine

		7. Käitub pingelistes teenindussituatsioonides ja ohuolukordades adekvaatselt, tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt. Vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab töandjat ja/või vastutavat isikut.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) tagab kliendile turvalisuse eriolukordades 2) teavitab muutunud olukorrast 3) suhtleb häirekeskusega 4) teavitab töandjat (reisifirma) 5) järgib turvaplaani selle olemasolul 6) annab vajadusel esmaabi 7) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja edastab infot grupile 8) tegutseb julgelt ja vastutustundlikult				
		8. Arvestab ekskursiooni läbiviimisel ilmastikuoludega, muutes vajadusel ja võimalusel ekskursiooni käiku	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) teavitab klienti muudatuse vajadusest; 2) pakub välja uusi võimalikke lahendusi				
		9. Arvestab turisti teenindamisel tootumise eripära ja dieteetikaga	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) selgitab välja kliendi erivajadused 2) hoolitseb, et klient saaks vajaduspõhise teeninduse				
		10. Mõtestab objekte ja loob seoseid objektide, nähtuste ja sündmuste vahel, kasutades näitlikustamiseks ja kuulajas huvi äratamiseks isiklikku kogemust ning võttes arvesse turisti tausta ja vastuvõtuvõimet	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) oskab teha üldistusi 2) oskab ilmetada oma giiditekti lisades kliendile huvipakkuvaid nüansse ja detaile 3) oskab kõita kliendi tähelepanu 4) suudab selgitada objekti erilistust ja tähendust piirkondlikul, riiklikul ja rahvusvahelisel tasemel				
		11. Ei koorma turiste liigse infoga.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) edastab oma giiditekti sobival ja piisaval hulgal koos elamuslike elementidega 2) oskab pida pause 3) jälgib grupi meeleolu ja muudab vajadusel oma infovoogu				
		12. Säilitab liidripositsiooni, kehtestab ennast kogu ekskursiooni jooksul.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) Hoiab grupi juhtimise enda käes ja juhib sihikindlalt.				
		13. Lahendab võimalusel ekskursiooni ajal tekkinud turistide kaebused.	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) Kuuleb ja kuulab kliendi muret 2) teeb ettepanekuid olukorra lahendamiseks 3) reageerib kiirelt, klienti arvestavalt 4) raporteerib vajadusel töandjale ja kolleegidele				
		14. Edastab ekskursiooni ajal tekkinud ja lahenduseta jäänud kaebused ning ettepanekud töandjale	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) kogub klientidelt tagasisidet ja reageerib sellele 2) vahendab saadud tagasisidet teistele teenusepakkujatele, reisikorraldajatele ja kolleegidele				
		15. Hindab riske ja võimalusel ennetab ohuolukordasid, teatades marsruudil esinevatest muutmist vajavatest objektidest	näidisekursioon, juhtumi analüüs	1) tunnistab tekkinud eriolukorda 2) teavitab klienti muutunud olukorrast ja võimalikest tagajärgedest 3) suhtleb häirekeskusega, teavitab töandjat (reisifirmat) 4) järgib turvaplaani selle olemasolul 5) annab vajadusel esmaabi 6) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja vajadusel teeb olukorra kohta raporti				

tase 56 keeleosku

						Märkused/täpsustused	Küsimused
Giidi kompetentsus							
	tegevusnäitajad	hindamiseetod	kriteeriumid jah/ei				
B..2.6.	Keeleoskus	1. töökeel B2	Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamisega.				
		üldine keeleoskus ja giidikeel		1) räägib ladusalt ja soravalt 2) kasutab õigeid väljendeid ja vajadusel sõnastikku 3) valdab giiditeksti	soravus	1) lai sõnavara: kasutab laia sõnavara, mis võimaldab eri teemadel soravalt vestelda	
						2) reeglipärasus: räägib grammatiliselt õigesti ja parandab ise vead	Parandab asemel korrigeerib
						3) soravus: räägib soravalt, spontaanselt ja pingutusteta (allikas: EL giidi koolitus standard: (EN 15565:2008)	

tase56 suhtlemisoskus

	Giidi kompetentsu tegevusnäitajad		hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht	Märkused
B.2.5	Suhtlemisoskus	1. Kuulab klienti, loob dialoogi, sobitab oma käitumise ja väljendusviisi vastavalt kliendile	Läbivaid kompetentse hinnatakse integreeritult kõigi teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	1) kuulab ja kuuleb klienti, vastab adekvaatselt ja tähelepanelikult 2) kasutab vajadusel mitteverbaalset suhtlemist 3) suhtub kliendiga sõbralikult ja avameelselt 4) austab kliendi kultuuritausta, usulisi ja muid kombeid		
		2. Suhtleb edukalt erinevate inimestega		1) arvestab kultuuriliste ja usuliste kommete ja hoiakutega 2) keskendub kliendile		
		3. Hindab situatsiooni ja arvestab kliendiga		1) jälgib pidevalt olukorda ja kliendi meeleolu ning liikumist 2) muudab vajadusel oma tegutsemisviisi ekskursiooni läbiviimisel 3) pöörab erilist tähelepanu erivajadustega klientidele ja uurib ekskursiooni vältel nende vastupidamis		
		4. Väljendab poliitilisi ja religioosseid hinnanguvabalt või teadlikult vaatenurka selgitades		1) Annab ülevaate Eesti üldisest religioosest ja poliitilisest situatsioonist 2) hoidub oma arvamustest ja hinnangutest 3) edastab infot objektiivselt kuid tundlikult lähtudes kultuuride eripärast		

tase56 suhtlemisoskus

		5. Reageerib ootamatutele olukordadele loovalt ja adekvaatselt		1) tunnistab ootamatut olukorra 2) säilitab rahulikku meelelaadi ja tegutsemisvõime 3) teavitab klienti muutunud olukorrast ja leiab lahenduse 4) kooskõlastab grupiga lahenduse 6) teeb koostööd bussijuhi ja teiste kolleegidega		
--	--	--	--	--	--	--

Tase 56 ekskursiooni läbi viimi

	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht	
	Ekskursiooni läbi viimine looduskeskkonas	1. Kujundab turistides keskkonnahoidlikku eluvaadet, teavitades neid kestlikust arengust ja juhtides tähelepanu keskkonnanhoiule.	näidisekursioon.	1) oskab määratleda, mis on keskkonnahoidlikkus 2) tunneb meetodeid, kuidas arendada keskkonnahoidlikkust 3) tunneb kestliku arengu põhimõtteid ja oskab neid edasi anda 4) haldab meetodeid tähelepanu äratamiseks		
		2. Vajadusel kasutab orienteerumiseks GPS-i või topograafilisi kaarte ja kompassi, oskab lugeda loodumärke ja maastikumälu*.	näidisekursioon.	1) tunneb looduses kasutavaid tehnilisi ja muid vahendeid ja oskab neid kasutada ning õpetada nende kasutamist teistele		
		3. Kasutab loodus- ja pärandkultuurimaastike vahendamisel turistidele täpseid fakte, kohalugu, omakogemust, tunnetust, avastusõpet* jms, et luua tähendusi, seoseid inimkultuuri ning looduse vahel.	näidisekursioon.	1) oskab valida situatsiooni sobilikkud faktid ja lood 2) suudab vastada küsimutele 3) kasutab kogemuslikku informatsiooni 4) oskab luua seoseid 5) oskab luua tervikut		
		4. Räägib ainult neist looma-, taime- ja seeneliikidest ning loodusnähtustest ja objektidest, mida konkreetse rännaku ajal kuulda või näha, võimalusel kordab varem räägitu üle.	näidisekursioon.	1) oskab valida situatsioonile sobilikkud faktid ja lood, mis puutuvad nähtavat ja kogetavat 2) haldab giiditeksti meetodeid, mis põhinevad varem kuuldu info mainimisele ja seostamisele		

Tase 56 ekskursiooni läbi viimi

		5. Tagab võimalusel rännakute läbiviimisel privaatsuse kohalikele inimestele, nende argielu võimalikult vähe häirides. Vajadusel kooskõlastab oma marsruudid ja rännakud kaitseala valitseja ja/või maaomanikuga ning annab neile tagasisidet.	näidisekursioon.	1) oskab teha marsruute, mis võimalikult vähesel määral häirib inimesi ja loodust 2) küsib luba ja kaustusõigust marsuutidele ja külastavatele kohtadele 3) teavitab kirjalikult omanikku/haldajad nähtud probleemidest		
		6. Austab kõike elavat, jälgides füüsilist koormustaluvust (prügistamine, tallamine, mürareostus, kaitsealuste liikide häirimine, kehtivad piirangud). Annab turistidele asjakohaseid selgitusi, et tagada looduskeskkonna säilimine.	näidisekursioon.	1) austab loodust ja oskab seda vahendada grupile 2) teeb vahet keskkonna erinõuetel ja suudab neid selgitada grupile 3) teeb ekskursiooni alguses käitumisreeglid selgeks		
		7. Kasutab tavaolukorras ainult olemasolevat taristut (ametlikud teed, jalgrajad, rekreatsioonirajad (õppe-, matkarada), metsasiht ja kallasrada), arvestades loodussäästlikkuse ja turistiteeninduse põhimõtteid. Kasutab taristu puudumisel rabas rabaräätsasid.	näidisekursioon.	1) tunneb oma piirkonda põhjalikult ja teab erinevaid radasid 2) tunneb maastikke ja oskab valida õiget liikumisvahendit, arvestades loodus- ja ilmaolusid ja kliendi resursse 3) oskab valida objekti tutvustamiseks looduses sobiva koha, et info terve grupini jõuaks		
		8. Käitub ohuolukorras operatiivselt, vajadusel osutab esmaabi ja kutsub professionaalse abi	näidisekursioon.	1) tunnistab tekkinud eriolukorda 2) teavitab klienti muutunud olukorrast 3) suhtleb häirekeskusega, teavitab tööandjat (reisifirmat) 4) järgib turvaplani selle olemasolul 5) annab vajadusel esmaabi 6) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja vajadusel teeb olukorra kohta raporti		

Tase 56 ekskursiooni läbi viimi

		<p>9. Nõustab giide keskkonnariskide määratlemisel ja hindamisel, juhindudes maastikuhoolduslikest nõuetest ning taluvusriskidest loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.</p>	<p>näidisekursioon.</p>	<p>1) tunneb keskkonnariske 2) oskab määratleda riski ohtlikkuse taset 3) tunneb riskide hindamise põhimõtteid 4) tunneb maastikuhooldusnõudeid 5) arvestab pärandkeskkonna eri tingimustega</p>	
--	--	---	-------------------------	--	--

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
B.2.1	Ekskursiooni ettevalmistamine	1. Saades tellimuse selgitab välja kliendi soovid, arvestades sihtrühma ootuste ja vajaduste ning eripäraga.		1) kaardistab kliendi soovid ekskursiooni toimumise aja ja koha osas. 2) selgitab välja ja analüüsib kliendi biograafilisi tegureid (vanus, päritolu, huvid, erivajadused). 3) tuvastab külastuse eesmärgi ja huvid. 4) arvestab kliendi usuliste, kultuuriliste ja muude eripäradega.	
		2. Arvestab klientide huvisid ja teadmisi, lähtudes nende vanusest, päritolumaast jms.		1) kaardistab muud kliendi soovitud teenused ja huvid, kooskõlastab programmi sellest lähtuvalt. 2) selgitab välja kliendi erivajadused ja piirangud liikumise ja muu osas ning teeb kohaldused programmis vastavalt kliendi vajadustele.	
		3. Viib ennast kurssi nt aktuaalsete kultuurisündmuste ja liikluskorraldusega ning muude reguleerivate aktidega jms, kasutades olemasolevaid infoallikaid.		1) kindlustab ekskursiooni läbiviimiseks vajalike tehniliste ressursside olemasolu ja nende toimimise 2) analüüsib oma ressursi soovitud ekskursiooni läbiviimiseks ja vajadusel kutsub abijõudu (nt tõlgi) 3) arvestab Eesti turismistrateegiaga ja lähtub oma piirkonna eripärast 4) teeb koostööd erinevate partneritega. 5) analüüsib oma tegevust kogu protsessi ajal ja parendab oma oskusi	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		4. Selgitab välja marsruutide taustainfot, kasutades olemasolevaid infokanaleid.		<p>1) otsib vajalikud aktuaalsed andmed ja lisamaterjalid</p> <p>2) kasutab erinevaid elektroonilisi ja muid usaldusväärseid allikaid ning jälgib meediat kogudes aktiivselt uut infot</p> <p>3) lähtudes planeeritud ekskursioonist hangib piisavalt informatsiooni ajaloo, geograafia jms kohta</p> <p>4) marsruudi koostamisel kasutab igakülgset piirkonna eripära ja võimalusi</p>	
		5. Koostab marsruudi, arvestades kliendi soove, vajadusi ning keskkonda, edastab selle kliendile.		<p>1) teeb ettepanekuid erinevateks marsruutideks ja tutvustab neid, teavitab klienti marsruudi raskusastmest ning turvalisusest</p> <p>2) koostab marsruudid ja/või temaatilise ekskursiooni ja edastab kliendile heakskiidu saamiseks, vajadusel esitab varuplaani</p> <p>3) kogub marsruudist lähtudes kokku koostööpartnerite kontaktandmed</p> <p>4) edastab marsruudi täiendava info kliendile</p> <p>5) lisab ekskursioonile aktuaalseid üritusi ja uudised</p> <p>6) kontrollib vajalike broneeringute olemasolu ning külastusobjektide lahtioleku ja ligipääsetavuse</p> <p>7) planeerib ekskursiooni arvestades tegutsemiskeskonna kultuurilist eripära</p>	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		6. Vajadusel käib ise marsruudi läbi ja kontrollib olukorda (nt objektide lahtiolekuajad vms).		1) tutvub eelnevalt marsruudiga kohapeal 2) teavitab klienti muudatus vajadustest ja vajadusel muudab marsruuti	
		7. Koostab ja uuendab marsruute, arvestades uusi suundi ja kulgemise aega.			
	B.2.2.	Reisi juhtimine	1. Tutvustab grupile ennast ja kolleege, reisi ajakava ja programmi ning turvalisusnõudeid.	1) tutvub eelnevalt marsruudiga kohapeal 2) teavitab klienti muudatus vajadustest ja vajadusel muudab marsruuti	
			2. Annab üldinfot marsruudile jäävate objektide ning osutatavate teenuste kohta vastavalt grupi ootustele ja vajadustele.	1) tutvustab teenuseid 2) selgitab marsruudi mitmekülgseid võimalusi reaalolukorras 3) annab objektiivset infot läbitavate piirkondade kohta	
			3. Annab teada, et ootab turistidelt vahetut tagasisidet reisi jooksul tekkivatest probleemidest.	1) kuulab ära kliendi tagasiside ja analüüsib saadud infot 2) rahustab klienti 3) pakub lahendusi probleemidele ja teeb koostööd kliendiga	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamise meetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		4. Kooskõlastab bussijuhiga marsruudi, vajalikud peatused ja ajakava ning annab bussijuhile õigeaegseid juhiseid.		1) lepib bussijuhiga kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid 2) kooskõlastab eriolukordades edasise liikumisplaani 3) suhtleb bussijuhiga professionaalselt ja viisakalt 4) võtab vastu otsused eriolukordades ning juhendab bussijuhti 5) tagab koostöös bussijuhiga klientide turvalisuse kogu reisi vältel	
		5. Marsruudil olles teeb koostööd kolleegidega ja vajadusel firmapoolse saatjaga.		1) lepib kolleegidega kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid 2) kuulab kolleegide ettepanekuid 3) kooskõlastab eriolukordades edasise tegevusplaani 4) suhtleb kolleegidega professionaalselt ja viisakalt 5) tagab koostöös kolleegidega klientide turvalisuse kogu reisi vältel	
		6. Tõlgib vajadusel giiditeksti ja vestlusi ekskursioonil.		1) tõlgib kokkuvõtlikult ja sisuliselt õigesti 2) arvestab tõlkimisel kliendi kultuurilist tausta ja tõekspidamisi 3) tõlgib mõlemapoolselt, reageerib kiirelt, on paindlik 4) valib keele stiili ja hääletooni tugevuse arvestades olukorda	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		7. Tagab terve reisi vältel kogu grupi sujuva liikumise vastavalt ajakavale.		1) valib õige marsruudi ajakavas püsimiseks 2) teavitab koostööpartnereid ajakava muudatustest 3) pakub piisavalt pause kliendi mugavuse säilitamiseks	
		8. Korraldab asjaajamist, mis tagab grupile kokkulepitud teenuse saamise (majutuskohas, toitlustuskohas, muuseumides, lennujaamas, sadamas, rongijaamas, bussijaamas, piiril jne).		1) jagab infot kliendile külastuskoha kohta 2) korraldab ja on abiks maksmisprotseduuride läbiviimisel 3) informeerib lisateenustest 4) suhtleb külastuskoha esindajaga sõbralikult ja professionaalselt 5) aitab kliendil lahendada tekkinud probleeme	
		9. Veendub, et kõik grupi liikmed püsivad koos. Loeb iga kord kui grupp liikuma hakkab kõik grupi liikmed üle.		1) võtab kindla juhupositsiooni 2) juhendab gruppi erinevates tegevustes 3) haldab gruppi tervikuna kogu reisi vältel 4) loob rahuliku atmosfääri hoides samal ajal kinni ajakavast 5) kommunikeerib selgelt ja arusaadavalt 6) kindlustab klientidele turvalise liikumise	
		10. Instrueerib gruppi, määrates selgelt kokkusaamise koha ja aja. Veendub, et kõik grupi liikmed on instruktsioonidest üheselt aru saanud.		1) jälgib klientide reaktsioone ja vajadusel on valmis muudatusteks 2) suhtestub grupiga ja reageerib kiiresti erinevates olukordades 3) tagasisidestab jagatud info vastuvõtmise grupi poolt 4) vastab klientide küsimustele	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamiseetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		11. Teeb grupile reisist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.		1) teeb lühikokkuvõtte reisi kohta, kirjeldades päeva jooksul kogetut 2) pakub võimaluse küsimuste esitamiseks ja vastab küsimustele 3) küsib tagasisidet nähtu ja kogetu osas 4) tänab kliente ning kutsub neid uuesti tagasi tulema (tere tulemast tagasi)	
		12. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele.		1) jagab üldinfot turvalisuse kohta 2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest 3) veendub tegutsemise keskkonna turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele 4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvaelemente 5) tunnistab riskiolukordasid 6) suudab teha kirjalikku riskikaardistust 7) oskab käituda turvaplaani jälgides 8) vajadusel võtab kasutusele turvalisuse tagamiseks varuplaani 9) teab hädaabinumbrit, lähima haigla ja apteegi asukohta või infonumbrit nende asukoha leidmiseks 10) suudab anda esmast esmaabi 11) jälgib pääseameti ja teiste ametnike turvateateid	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		13. Tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt ning vajadusel kutsub professionaalse abi.		1) tunnistab tekkinud eriolukorda 2) teavitab klienti muutunud olukorrast ja võimalikest tagajärgedest 3) suhtleb häirekeskusega, teavitab tööandjat (reisifirmat) 4) järgib turvaplaani selle olemasolul 5) annab vajadusel esmaabi 6) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja vajadusel teeb olukorra kohta raporti	
B.2.3. ja B.2.7.	Ekskursioon läbiviimine pärandkultuuri/ looduskeskkonnas	1. Loob geograafilis-ajalise tausta (ilmakaared, arhitektuurilised ja maastikulised võõndid, ajaline võrdlustelg) ja viib kliendi olukorraga kurssi, kasutades selleks võimalusel kaarti, stendi, jaotusmaterjale, orienteerumisel kaarti ja kompassi		1) valib ekskursiooni koha/ piirkonna Eestis ja vajadusel laiemalt. 2) planeerib ekskursiooni toimumisaja aastaajaliselt ja ööpäevaringselt õigesti 3) arvestab kliendi erihuvidega 4) annab informatsiooni arvestades kliendi huvisid, vastuvõtuvõimet ja aktuaalsust	
		2. Tutvustab käitumisreegleid		1) tutvustab piirkonda puudutavaid seadusi, määrusi ja reegleid, 2) selgitab ekskursiooni toimumiskoha spetsiifilisi nõudeid (riietus, hääletugevus, liikumine) ja ohtusid 3) kommunikeerib selgelt ja asjalikult ning tagab info jõudmise kõigi grupi liikmeteni 4) austab keskkonda ja selle omapära	

GIID 6 meistergiid

Giid 6		Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
			3. Hoiab turiste oma tööväljas paigutades ennast ja gruppi õigesti objektide suhtes mugavuse ja ohutuse tagamise eesmärgil ning viitab objektidele lähtuvalt grupi paiknemisest, alustab objekti tutvustamist, kui kõik turistid on kuuldeulatuses		1) oskab hallata gruppi 2) paigutab ennast nii, et informatsiooni jagamine ja kogu tegevuse ning toimuva jälgimine oleks tagatud kõikidele grupi liikmetele 3) jälgib grupi käitumist ja vajadusel muudab oma tegevust nii, et grupi turvalisus ja mugavus on tagatud 4) viitab objektidele nii, et see oleks nähtav kõigile grupi liikmetele 5) alustab objekti esitlemist, kui grupp on kogunenud piisavalt lähedale ja kõigil on võimalik kuulda ja näha 6) juhib grupi liikumist erinevate objektide vahel selgelt ja sihikindlalt 7) giiditekti edasiandmise ajal orienteerub piirkonnas objektipõhiselt	
			4. Liigub ekskursioonil grupi ees, näoga liikumise suunas.		1) liigub grupi ees näoga liikumise suunas 2) räägib peatudes 3) haldab gruppi liikumisel	
			5. Jälgib turistide liikumist, vajadusel ootab neid järele.		1) pöörab tähelepanu grupi liikumisele, eriti pööramistel. Tagab turvalisuse. 2) muudab vajadusel tempot ja marsruuti 3) pöörab erilist tähelepanu erivajadustega klientidele 4) suudab luua ja hoida sõbralikku atmosfääri, samal ajal pidades kinni ajakavast	
			6. Väldib ekskursiooni teksti edastamist liikumise ajal, va individuaal turistidele.		1) jagab informatsiooni peatudes, mitte liikumise ajal 2) jälgib, et objekti tutvustataks õigel ajal	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamiseetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		7. Andes turistidele valikuvõimaluse tutvumiseks objektiga lähedamalt, viib giid ise turistid objektini.		1) kasutab ladusalt audiovisuaalset ja muid materjale oma jutu illustreerimiseks 2) kasutab materjale õigeaegselt ja mitmekülgsest 3) kasutab adekvaatset ja sobilikku materjali kliendi huvisid arvestades 4) kasutab tehnilisi abivahendeid ekskursiooni tüüpi ja klienti arvestades	
		8. Kasutab tutvustatava keskkonna ja antava info mõistmiseks ning oma jutu illustreerimiseks erinevaid võimalusi ja vahendeid, nt kuulmis-, nägemis-, kompimismeelt, heli- ja videotehnikat.		1) loob grupile sobiliku tempo ja valib marsruudi ajakavast kinni pidades 2) kaardistab pidevalt muudatusi keskkonnas 3) muudab vajadusel ekskursiooni läbiviimist 4) teavitab koostööpartnereid muudatustest 5) oskab ennetada eriolukorda	
		9. Ajastab oma tööd täpselt, korrigeerides marsruudi ajakava vastavalt olukorrale.		1) hoiab ennast pidevalt kursis infoga ekskursiooni objektide kohta ja arvestab muudatustega 2) räägib objektidest seostatud lugusid 3) kasutab info edastamisel erinevaid suhtlusmeetodeid	
		10. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.		1) hoiab ennast pidevalt kursis infoga ekskursiooni objektide kohta ja arvestab muudatustega 2) räägib objektidest seostatud lugusid 3) kasutab info edastamisel erinevaid suhtlusmeetodeid	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		11. Viib läbi ekskursioone eri- ja erilisvajadustega turistidele.		1) vahendab ekskursiooni teemaga sobivat infot arvestades kliendi soove ja vajadusi 2) esitab infot ladsult ja adekvaatselt ning õigeaegselt konteksti arvestades 3) jälgib kliendi meeleolusid ja vajadusel muudab info vahendamise meetodit	
		12. Viib läbi mina-vormis ekskursioone ja ekskursioon-giidiarendusi jms.		1) teeb lühikokkuvõtte reisi kohta, kirjeldades päeva jooksul kogetut 2) pakub võimaluse küsimuste esitamiseks ja vastab küsimustele 3) küsib tagasisidet nähtu ja kogetu kohta 4) tänab kliente ning kutsub neid uuesti tagasi tulema (tere tulemast tagasi)	
		13. Kasutab päevakajalist infot ekskursiooniobjektidega seose loomiseks ja jutustab objektidest seoseid luues (nt põhjus-tagajärg seosed), võimalusel kasutab info edastamisel dialoogi kliendiga.		1) kogub klientidelt tagasisidet ja reageerib sellele 3) hindab realistlikult oma oskusi ja arenguaspekte 4) jälgib teadlikult oma arengut 5) täiendab oma teadmisi ja oskusi 6) vahendab saadud tagasisidet teistele teenusepakujatele, reisikorraldajatele ja kolleegidele	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		14. Kasutab koduloolisi või oma kogemusel põhinevaid näiteid, mõtestab oma tekste lahti, põhjendab esitatud legendide või ilukirjanduslike lugude valikut, andmaks selgitusi ajaloos toimunud nähtustele ja sündmustele; seostab oma lugusid ümbritsevate maastike ja loodusmärkidega.		vt. eelmine tabel	
		15. Teeb grupile ekskursioonist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.		vt. eelmine tabel	
	B.2.4	Klienditeenindus	1. Loob turistidega emotsionaalse kontakti, hoides aeg-ajalt silmsidet ja naeratades.	1) tervitab klienti ja tutvustab ennast ning selgitab seost enda, paiga ja kliendi vahel 2) on kliendiga kohtumisel avatud ja loob meeldiva õhkkonna, ning turvatunde 3) loob kliendiga silmside, naeratuse ja kasutab positiivse hoiakuga kehakeelt 4) tunneb huvi kliendi meeleolu vastu, ning küsib kliendi valmisolekut ekskursiooniks	
			2. On korrektse välimusega, mis arvestab sihtgruppi ja keskkonda. On kuuldav ja nähtav ka keskkonna muutudes. Kõneleb selgelt ja ilmekalt.	1) arvestab riietuse valikul korrektsust, ilmastiku olusid ja planeeritud tegevusi 2) austab kliendi kultuurist ja usust tulenevat kombestikku 3) jälgib oma välimuse sobivust (soeng, meik) arvestades keskkonda ja kliendi eripära	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		3. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele, tagades kliendi turvalisuse ja mugavuse.		1) jagab üldinfot turvalisuse kohta 2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest 3) veendub tegutsemiskeskonna turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele 4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvaelemente 5) oskab märgata riskiolukordasid 6) oskab käituda turvaplani jälgides 7) vajadusel võtab kasutusele turvalisuse tagamiseks varuplane 8) teab hädaabinumbrit, lähima haigla ja apteegi asukohta või infonumbrit nende asukoha leidmiseks 9) suudab anda esmast esmaabi 10) jälgib päästeameti ja teiste ametnike turvateateid	
		4. Hoidub katteta lubadustest, mis tekitavad turistik kõrgendatud ootusi ja mida ei ole võimalik alati täita.		1) oskab hinnata oma võimalusi 2) teab teeniduskohtade lahtiolekuaegu ja vahendab kliendile õiget infot	
		5. Suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes inimesekesksest (holistiikust*) eluvaatest.		1) on avatud, suhtleb kliendiga viisakalt ja käitumise head tava jälgides 3) kasutab positiivset kehakeelt 4) kasutab oma isikupära ja kliendile sobivat suhtlemisstiili	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		6. Säilitab konfliktsituatsioonis rahu sõltumata kliendi emotsionaalsest seisundist.		1) oskab analüüsida olukorda 2) säilitab rahuliku meelt ja rahustab teisi kasutades erinevaid meetodeid 3) otsib sobiliku lahenduse konflikti maandamiseks ja lahendamiseks 4) on otsustusvõimeline eriolukordades	
		7. Käitub pingelistes teenindussituatsioonides ja ohuolukordades adekvaatselt, tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt. Vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut.		1) tagab kliendile turvalisuse eriolukordades 2) teavitab muutunud olukorrast 3) suhtleb häirekeskusega 4) teavitab tööandjat (reisifirma) 5) järgib turvaplani selle olemasolul 6) annab vajadusel esmaabi 7) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja edastab infot grupile 8) tegutseb julgelt ja vastutustundlikult	
		8. Arvestab ekskursiooni läbiviimisel ilmastikuoludega, muutes vajadusel ja võimalusel ekskursiooni käiku.		1) teavitab klienti muudatuse vajadusest; 2) pakub välja uusi võimalikke lahendusi	
		9. Arvestab turistide teenindamisel toitumise eripära ja dieetrikaga.		1) selgitab välja kliendi erivajadused 2) hoolitseb, et klient saaks vajaduspõhise teeninduse	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		10. Mõtestab ja loob seoseid objektide, nähtuste ja sündmuste vahel, kasutades näitlikustamiseks ja kuulajas huvi äratamiseks isiklikku kogemust ning võttes arvesse turistitausta ja vastuvõtuvõimet.		1) oskab teha üldistusi 2) oskab ilmetada oma giiditeksti lisades kliendile huvipakkuvaid nüansse ja detaile 3) oskab kõita kliendi tähelepanu 4) suudab selgitada objekti erilisust ja tähendust piirkondlikul, riiklikul ja rahvusvahelisel tasemel	
		11. Pakub kliendile jaoks sobiva annuse infot ja elamusi		1) edastab oma giiditeksti sobival ja piisaval hulgal koos elamuslike elementidega 2) oskab pidada pause 3) jälgib grupi meeleolu ja muudab vajadusel oma infovoogu	
		12. Säilitab liidripositsiooni, kehtestab ennast kogu ekskursiooni jooksul.		1) Hoiab grupi juhtimise enda käes ja juhhib sihikindlalt.	
		13. Lahendab võimalusel ekskursiooni ajal tekkinud turistide kaebused.		1) Kuuleb ja kuulab kliendi muret 2) teeb ettepanekuid olukorra lahendamiseks 3) reageerib kiirelt, klienti arvestavalt 4) raporteerib vajadusel tööandjale ja kolleegidele	
		14. Edastab ekskursiooni ajal tekkinud ja lahenduseta jäänud kaebused ning ettepanekud tööandjale.		1) kogub klientidelt tagasisidet ja reageerib sellele 2) vahendab saadud tagasisidet teistele teenusepakkujatele, reisikorraldajatele ja kolleegidele	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamise meetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		15. Hindab riske ja võimalusel ennetab ohuolukordasid, teatades marsruudil esinevatest muutmist vajavatest objektidest.		1) tunnistab tekkinud eriolukorda 2) teavitab klienti muutunud olukorrast ja võimalikest tagajärgedest 3) suhtleb häirekeskusega, teavitab tööandjat (reisifirmat) 4) järgib turvaplaani selle olemasolul 5) annab vajadusel esmaabi 6) järgib päästeameti ja teiste ametnike juhendeid ja vajadusel teeb olukorra kohta raporti	
	B.2.5	Hindamine	eneseanalüüs, esitlus intervjuu	1) tunneb hindamise üldiseid põhimõtteid 2) tunneb kutsestandardit, kutse andmise korda ja hindamiskriteeriumeid 3) oskab kasutada erinevaid hindamismeetodeid	
		2. Tutvub hinnatava poolt esitatavate dokumentide ja muude materjalidega ning kaardistab hinnatava kompetentside vastavuse kompetentsusnõuetele.		1) analüüsib esitatud dokumente ja teeb kokkuvõtteid 2) võrdleb esitatud dokumente juhendiga ja hindab nende vastavust	
		3. Kogub tõendeid hinnatava kompetentsuse nõuetele vastavuse kohta, kasutades asja- ja ajakohaseid hindamise meetodeid.		1) Kogub tõendeid hinnatava kompetentsuse nõuetele vastavuse kohta 2) võrdleb esitatud dokumentide vastavust kompetentsusnõuetele 3) koostab kokkuvõtte	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamise meetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		4. Tegeleb hindamisalase enesearendamisega.		1) oskab kirjeldada tegevusi hindamisalaseks enesearendamiseks 2) analüüsib oma tugevaid ja nõrgemaid külgi ning pakub lahendusi 3) võrdleb enda kompetentsi vastavust esitatud nõudmistega	
		5. Tutvustab hinnatavale hindamisprotsessi ja kompetentsusnõudeid ning toetab hinnatavat hindamise planeerimisel, tuues esile olulise.		1) tutvustab nõustamisel hinnatavale juhendit andes edasi selle sisu tervikult ja arusaadavalt 2) konsulteerib hinnatavat juhtides tähelepanu olulistele aspektidele	
		6. Väärtustab hinnatavat isiksusena ning suhtleb hinnatavaga pingevabalt ja usalduslikult.		1) suhtleb avameelselt, konstruktiivselt ja sõbralikult 2) kuulab ja kuuleb hinnatava probleeme ja takistusi 3) loob usaldusliku kontakti hinnatavaga 4) väärtustab hinnatava isiksust, saavutusi ja võimekust	
		7. Annab hindamisprotsessi käigus hinnatavale arengut toetavat tagasisidet, väljendudes selgelt ja arusaadavalt, ning suheldes hinnatavaga toetaval viisil.		1) suhtleb hinnatavaga selgelt ja loogiliselt 2) suhtlemise viis on heatahtlik ja toetav 3) annab hinnatavale arengut toetavat tagasisidet	
		8. Tuleb toime konfliktidega.		1) oskab analüüsida olukorda 2) säilitab rahuliku meelt ja rahustab teisi kasutades erinevaid meetodeid 3) otsib sobiliku lahenduse konflikti maandamiseks 4) on otsustusvõimeline eriolukordades	
		9. Koostab põhjendatud hindamisaruande, väljendades end selgelt, sisutihedalt ja keeleliselt korrektset.		1) tunneb hindamisjuhendit ja oskab seda rakendada 2) koostab selgelt arusaadava ja keeleliselt korrektse hindamisaruande	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		10. Teeb põhjendatud hindamisotsuse ja dokumenteerib selle.		1) oskab sõnastada hindamisotsuse 2) oskab põhjendada hindamistulemust 3) oskab dokumenteerida hindamistulemuse kokkulepitavas vormis	
		11. Annab hindamise kohta kokkuvõtliku tagasiside.		1) koostab kokkuvõtliku tagasiside 2) oskab põhjendada antavat tagasisidet 3) väljendab ennast selgelt ja loogiliselt	
	B.2.6.	Juhendamine	eneseanalüüs, esitlus intervjuu	1) selgitab välja võimalikud giiditeksti allikad 2) selgitab kuidas hinnata info olulisust 3) teab hea giidteksti koostamise põhimõtteid ja oskab neid rakendada 4) põhjendab parandusettepanekud	
		2. Juhendab giide või tellijat ekskursiooni ettevalmistamisel metoodiliselt ja objektidest lähtuvalt.		1) juhib tähelepanu olulistele asjadele ekskursiooni ettevalmistamisel 2) suhtleb sõbralikult ja konstruktiivselt 3) oskab jagada oma kogemusi 4) suudab tutvustada erinevate meetodite positiivseid ja negatiivseid külgi 5) oskab näha ja parandada juhendatava valesid valikuid objektist lähtuvalt	
		3. Nõustab juhendatavat konkreetse vajaduse või küsimuse tekkimisel oma valdkonnas. Korraldab konsultatsioone ja arengut toetavaid vestlusi, suunab juhendatavat enesearengule.		1) selgitab välja juhendatava vajadused 2) suunab juhendatava koostama omapoolset lahendust ja analüüsib koos hinnatavaga tulemust	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		4. Käib koos giidiga marsruudi(d) läbi ja arutab neid, vajadusel aitab giidi ja täiendab marsruute.		1) juhib hinnatava tähelepanu marsruudi olulistele kohtadele 2) palub hinnataval põhjendada oma valikuid 3) jälgib, kas juhendatav oskab hinnata võimalikke riskifaktoreid	
		5. Korraldab näidisekursioone ja juhib tähelepanu erinevatele võimalustele marsruudi ja objektide tutvustamisel.		1) korraldab näidisekursioone erineva spetsialiseerumisega giididele (loodusgiidid, kultuurigiidid jne) 2) kasutab erinevaid giiditöö meetodeid ja toob esile nende positiivsed ja negatiivsed küljed 3) analüüsib erinevate meetodite efektiivust ja näitab praktikas nende tulemuste erinevust	
		6. Arutab juhendatavatega kliendi- ja turistiteeninduses esinevaid olukordi ja probleeme, suunates neid positiivsete hoiakute poole.		1) arutleb juhendatavaga läbi vähemalt 2 erinevat kliendisituatsiooni 2) suunab juhendatavat positiivselt probleeme lahendama	
		7. Aitab juhendataval selgusele jõuda konfliktsituatsiooni olemuses, kasutades erinevaid meetodeid.		1) analüüsib erinevaid konfliktsituatsioone ja nende tekkemehhanisme 2) juhendab, kuidas säilitada rahulikku meelt ja rahustada teisi kasutades erinevaid meetodeid 3) soovitab sobiliku lahenduse konflikti maandamiseks	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		8. Nõustab giide keskkonnariskide määramisel ja hindamisel, juhindudes maastikuhoolduslikest nõuetest ning taluvusriskidest loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas.		1) juhendab riskide analüüsi looduskeskkonnas 2) selgitab erinevate riskide tekkevõimalusi loodus- ja pärandkultuuri keskkonnas 3) pakub välja erinevaid lahendusi 4) kuulab ja vastab juhendatava küsimustele	
	B.2.8.	Koolitamine	portfoolio, essee, intervju, projekt		
		1. Tutvustab giididele Eesti pärandkultuuri vastavalt koolituspiirkonnale. Eesmärgistab ja kavandab õppeprotsessi, määratledes eesmärgid ja meetodid.		1) oskab tuua välja giiditöö oskuste olulisuse pärandkultuuri tutvustamisel 2) tunneb koolituspiirkonna eripäa 3) oskab teha vahet eesmärgi, meetodi ja tegevuse vahel	
		2. Annab edasi turistiteeninduse laiemat mõistmist, suunates giidi järgima holistlikku* (terviklikku) eluvaadet.		1) oskab selgitada kuidas giiditöö on osa turismiteenindusest 2) toob välja holistliku eluvaate tähenduse	
		3. Koostab süsteemse ja loogilise ülesehitusega koolitusprogrammi, arvestades konkreetse sihtgrupi eripära ja tagasisidena saadud arvamusi.		1) oskab sõnastada koolituse eesmäärke, lähtudes konkreetse kliendi vajadustest 2) valdab vajalikku meetodikat koolituse eesmärgi täitmiseks 3) oskab koostada vajaliku õppematerjali 4) valib konkreetsele sihtgrupile sobiva õppeprotsessi 5) kasutab tagasisidet edaspidises õppeprotsessis	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		4. Kujundab õpikeskkonna, tagades nähtavuse ja kuuldavuse.		1) osaleb õpikeskkonna valimises 2) kasutab konkreetsesse õpikeskkonda sobivaid õppemeetodeid ja -vahendeid 3) kontrollib, kas kõigile osalejatele on tagatud nähtavus ja kuuldavus 4) arvestab osalejate erivajadustega	
		5. Toetab õpimotivatsiooni kujunemist, julgustades neid vastu võtma uusi väljakutseid		1) kuulab ja diskuteerib koolitusel osalejatega 2) tunneb motivatsiooni teooriaid ja motiveerimise põhimõtteid ja oskab neid kasutada õppeprotsessis 3) oskab õppeprotsessi isikupärastada	
		6. Korraldab näidisekursioone ja/või selgitab objektide vahendamise põhimõtteid.		1) korraldab näidisekursioone erineva spetsialiseerumisega giididele (loodusgiidid, kultuurigiidid jne) 2) kasutab erinevaid giiditöö meetodeid ja toob esile nende positiivsed ja negatiivsed küljed 3) analüüsib erinevate meetodite efektiivust ja näitab praktikas nende tulemuste erinevust	
B.2. 9.	Valdkonna arendamine	1. Osaleb võimalusel kutsealaste alusdokumentide ja õigusaktide väljatöötamisel.	intervjuu, simulatsioon, diskusioon, essee, esitlus	1) esitab loetelu dokumentidest, mille koostamisel on osalenud 2) saab aru nimetatud dokumentide tähendusest ja eesmärgist tervikprotsessi osana	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		2. Osaleb võimalusel giiditööga seotud loome- ja/või teadustegevuses, kogudes ja analüüsid vajalikku informatsiooni.		1) osaleb võimalusel giiditööga seotud loome- ja/või teadustegevustes, informatsiooni kogumiseks 2) esitab kokkuvõtte artiklitest, projektidest või muust giiditööga seotud loometegevusest selle olemasolul	
		3. Osaleb teadus- ja/või erialakonverentsidel.		1) osaleb teadus- ja/või eriala konverentsidel 2) esitleb kuidas on kasutanud oma töös konverentsidel saadud teadmisi	
		4. Teeb ettepanekuid erinevate lähenemisviiside ja meetodite kasutamiseks giiditöös. Pakub välja ideid ja lahendusi ning võimalusi teiste kaasamiseks kutseala arendamisel.		1) tutvustab enda poolt kasutatavaid erinevaid töömeetodeid ja nende rakendamist 2) tutvustab mõnd enda poolt loodud uut meetodit selle olemasolul 3) annab ülevaate kaasamisprotsessis osalemisest	
		5. Osaleb giidide kutseühingute ja liitude arendustöös.		1) loetleb oma tegevusi turismiorganisatsioonides (ju hatused, töörühmad jne) 2) tunneb arendustöö põhimõtteid	
		6. Suhtleb giidi kutsealaste organisatsioonidega kodu- ja välismaal.		1) osaleb aktiivselt kodu- ja välismaiste kutsealaste organisatsioonide tegevuses 2) suudab jagada erinevate kutsealaste organisatsioonide kogemusi 3) loob konstruktiivseid suhteid kodu- ja välismaal	
		7. Populariseerib giidi kutset ja selgitab avalikkusele giidi kutse olemust ning vajalikkust.		1) populariseerib giidi kutset näiteks kirjutades artikleid ja pidades ettekandeid 2) teeb koostööd asutuste ja organisatsioonidega nt. pakub ekskursioone	

GIID 6 meistergiid

Giid 6	Giidi kompetentsus	tegevusnäitajad	hindamismeetod	kriteeriumid jah/ei	Hindamisleht
		8. Arendab ning loob giiditöös ja -õppes kasutatavaid meetodeid.		1) arendab ja rakendab uusi meetodeid giiditöös (tuua 2 näidet)	
		9. Osaleb võimalusel giiditöö koolitusprogrammide koostamisel ning töötab välja ekskursioonijuhtimise meetodika.		1) loob õppekavasid ja rakendab neid ellu 2) mõistab muudatuste ja ajaga kaasaskäimise vajalikkust	
		10. Kogub eri- ja kutsealast kirjandust uue marsruudi loomiseks või vana täiendamiseks.		1) uuendab enda kasutuses olevat eri- ja kutsealast kirjandust ja süstematiseerib seda 2) tutvustab kirjanduse kasutamise viise giiditöös	
		11. Nõustab hindamisjuhendite koostamist ja sobivate hindamismeetodite valimist, arvestades piirkonna vajadustega.		1) tunneb hindamise põhimõtteid 2) oskab eristada hindamissüsteemis mõisteid giidi kompetents, tegevusnäitajad, hindamismeetodid ja hindamiskriteeriumid 3) tunneb erinevaid hindamismeetodeid ja oskab neid kasutada ning põhjendada oma valikud	
	B.2.10.	Kutset läbiv kompetents	1) ekskursiooni läbiviimise töökeel B2,	vt. eelmine tabel	
			2) eesti keel C1 tase.	vt. eelmine tabel	

Leht1



Notes

[1] See on kriteerium, mitte tegevusnäitaja

[2] On kriteerium, itte tegevusnäitaja

[3] Õige tegevusnäita oleks ekskursiooni alustamine, kriteerium geograafilise ja jalise tausta loomine, kliendiga arvestamine

[4] See on hindamiskriteerium, mitte tegevusnäitaja. Tegevusnäitaja oleks haldab ekskursiooni metoodikat