

Hindamise korraldamise juhendi reisisaatja, tase 5 kutse andmisel LISA 2.4  
Kinnitatud 14.02.2017

## Hindamisleht reisisaatja, tase 5 kompetentside hindamiseks

Kutse taotleja nimi: .....

Spetsialiseerumise valdkond: .....

Tase: 5 Esmatõendaja

Jah/ Ei	Kasutatud hindamise meetodid	Aeg	Koht

Hindaja nimi: .....

### I Reisisaatja, tase 5 kohustuslikud kompetentsid

Kohustuslikes kompetentsides on vajalik hinnata eraldi iga tegevusnäitajat.

	Hinnatav kompetents ja tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid	Hinnang: Kas on	Tähelepanekud, Küsimused
--	---------------------------------------	----------------------	--------------------	--------------------------

		tõestatud?		
		Jah	Ei	
<b>B.2.2 Reisi juhtimine</b>				
1. Tutvustab grupile ennast ja kolleege, reisi ajakava ja programmi ning turvalisusnõudeid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) tutvustab ennast, marsruuti, päeva programmi ja bussijuhti</li> <li>2) tutvustab turvalisuse aspekte</li> <li>3) edastab infot kultuurilistest erisustest lähtuvalt ja objektiivselt kuid tundlikult</li> </ul>			
2. Annab üldinfot marsruudile jäävate objektide ning osutatavate teenuste kohta vastavalt grupi ootustele ja vajadustele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) tutvustab teenuseid</li> <li>2) selgitab marsruudi mitmekülgsed võimalusi reaolukorras</li> <li>3) annab objektiivset infot läbitavate piirkondade kohta</li> </ul>			
3. Annab teada, et ootab turistidelt vahetut tagasisidet reisi jooksul tekkivatest probleemidest	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) kuulab ära kliendi tagasiside ja analüüsib saadud infot</li> <li>2) rahustab klienti</li> <li>3) pakub lahendusi probleemidele ja teeb koostööd kliendiga</li> </ul>			
4. Kooskõlastab bussijuhiga marsruudi, vajalikud peatused ja ajakava ning annab bussijuhile õigeaegseid juhiseid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) lepib bussijuhiga kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid</li> <li>2) kooskõlastab eriolukordades edasise liikumisplaani</li> <li>3) suhtleb bussijuhiga professionaalselt ja viisakalt</li> <li>4) võtab vastu otsused eriolukordades ning juhendab bussijuhti</li> <li>5) tagab koostöös bussijuhiga klientide turvalisuse kogu reisi vältel</li> </ul>			
5. Marsruudil olles teeb koostööd kolleegidega ja vajadusel firmapoolse saatjaga	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) lepib kolleegidega kokku reisi läbiviimiseks vajalikud detailid</li> <li>2) kuulab kolleegide ettepanekuid</li> </ul>			

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3) kooskõlastab eriolukordades edasise tegevusplaani</li> <li>4) suhtleb kolleegidega professionaalselt ja viisakalt</li> <li>5) tagab kostöös kolleegidega klientide turvalisuse kogu reisi vältel</li> </ul>			
	6. Tõlgib vajadusel giiditeksti ja vestlusi ekskursioonil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) tõlgib kokkuvõtlikult ja sisuliselt õigesti</li> <li>2) arvestab tõlkimisel kliendi kultuurilist tausta ja tõekspidamisi</li> <li>3) tõlgib mõlemapoolselt, reageerib kiirelt, on paindlik</li> <li>4) valib keele stiili ja hääletooni tugevuse arvestades olukorda</li> </ul>			
	7. Tagab terve reisi vältel kogu grupi sujuva liikumise vastavalt ajakavale	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) valib õige marsruudi ajakavas püsimiseks</li> <li>2) teavitab koostööpartnereid ajakava muudatustest</li> <li>3) pakub piisavalt pause kliendi mugavuse säilitamiseks</li> </ul>			
	8. Korraldab asjaajamist, mis tagab grupile kokkulepitud teenuse saamise (majutuskohas, toitlustuskohas, muuseumides, lennujaamas, sadamas, rongijaamas, bussijaamas, piiril jne).	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) jagab infot kliendile külastuskoha kohta</li> <li>2) korraldab ja on abiks maksmisprotseduuride läbiviimisel</li> <li>3) informeerib lisateenustest</li> <li>4) suhtleb külastuskoha esindajaga sõbralikult ja professionaalselt</li> <li>5) aitab kliendil lahendada tekkinud probleeme</li> </ul>			

	9. Veendub, et kõik grupi liikmed püsivad koos. Loeb iga kord kui grupp liikuma hakkab kõik grupi liikmed üle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) võtab kindla juhipositsiooni</li> <li>2) juhendab gruppi erinevates tegevustes</li> <li>3) haldab gruppi tervikuna kogu reisi vältel</li> <li>4) loob rahuliku atmosfääri hoides samal ajal kinni ajakavast</li> <li>5) kommunikeerib selgelt ja arusaadavalt</li> <li>6) kindlustab klientidele turvalise liikumise</li> </ul>			
	10. Instrueerib gruppi, määrates selgelt kokkusaamise koha ja aja. Veendub, et kõik grupi liikmed on instruktsioonidest üheselt aru saanud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) jälgib klientide reaktsioone ja vajadusel on valmis muudatusteks</li> <li>2) suhtestub grupiga ja reageerib kiiresti erinevates olukordades</li> <li>3) tagasisidestab jagatud info vastuvõtmise grupi poolt</li> <li>4) vastab klientide küsimustele</li> </ul>			
	11. Teeb grupile reisist kokkuvõtte ja lõpetab kontakti positiivselt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) teeb lühikokkuvõtte reisi kohta, kirjeldades päeva jooksul kogetut</li> <li>2) pakub võimaluse küsimuste esitamiseks ja vastab küsimustele</li> <li>3) küsib tagasisidet nähtu ja kogetu osas</li> <li>4) tänab kliente ning kutsub neid uuesti tagasi tulema (tere tulemast tagasi)</li> </ul>			
	12. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) jagab üldinfot turvalisuse kohta</li> <li>2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest</li> <li>3) veendub tegutsemise keskkonna turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele</li> <li>4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja</li> </ul>			

		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			
	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>B.2.4 Klienditeenindus</b>					
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) arvestab riietuse valikul korrektsust, ilmastiku olusid ja planeeritud tegevusi</li> <li>2) austab kliendi kultuurist ja usust tulenevat kombestikku</li> <li>3) jälgib oma välimuse sobivust (soeng, meik) arvestades keskkonda ja kliendi eripära</li> </ul>			
	3. Juhib tähelepanu võimalikele ohuallikatele, tagades kliendi turvalisuse ja mugavuse	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) jagab üldinfot turvalisuse kohta</li> <li>2) hoolitseb grupi liikmete individuaalse turvalisuse eest</li> <li>3) veendub tegutsemiskeskonna turvalisuses ja pöörab kliendi tähelepanu ohtlikele kohtadele ja olukordadele</li> <li>4) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvaelemente</li> <li>5) oskab märgata riskiolukordasid</li> <li>6) oskab käituda turvaplani jälgides</li> <li>7) vajadusel võtab kasutusele turvalisuse tagamiseks varuplaani</li> <li>8) teab hädaabinumbrit, lähima haigla ja apteegi asukohta või infonumbrit nende asukoha leidmiseks</li> <li>9) suudab anda esmast esmaabi</li> <li>10) jälgib päästeameti ja teiste ametnike turvateateid</li> </ul>			
	4. Hoidub katteta lubadustest, mis tekitavad turistis kõrgendatud ootusi ja mida ei ole võimalik alati täita	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) oskab hinnata oma võimalusi</li> <li>2) teab teeniduskohtade lahtiolekuaegu ja vahendab kliendile õiget infot</li> </ul>			

5. Suhtleb klientidega sõbralikult, lähtudes inimesekeskest (holistlikust*) eluvaatest.	1) on avatud, suhtleb kliendiga viisakalt ja käitumise head tava jälgides 3) kasutab positiivset kehakeelt 4) kasutab oma isikupära ja kliendile sobivat suhtlemisstiili			
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 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	1) teavitab klienti muudatuse vajadusest; 2) pakub välja uusi võimalikke lahendusi			
9. Arvestab turisti teenindamisel toitumise eripära ja dieteetikaga	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	1) oskab teha üldistusi 2) oskab ilmestada oma giiditeksti lisades kliendile huvipakkuvaid nüansse ja detaile 3) oskab kõita kliendi tähelepanu 4) suudab selgitada objekti erilisust ja			

	tausta ja vastuvõtuvõimet	tähendust piirkondlikul, riiklikul ja rahvusvahelisel tasemel			
	11. Ei koorma turiste liigse infoga.	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 juhib 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			

## II Reisaatja tase 5 kutset läbivad kompetentsid

	Hinnatav kompetents ja tegevusnäitaja	Hindamiskriteeriumid	Hinnang: Kas on tõendatud?		Tähelepanekud, küsimused
			Jah	Ei	
	<b>B.2.6 Keeleoskus</b>				
	1) ekskursiooni läbiviimise töökeel B2;	1) räägib ladusalt ja soravalt 2) kasutab õigeid väljendeid ja vajadusel sõnastikku			



		3) valdab giiditeksti			
	2) eesti keel B2.	1) räägib ladusalt ja soravalt			
<b>B.2.7 Suhtlemisoskus</b>					
	1. Kuulab turisti ja esitab asjakohaseid küsimusi, valib asjakohase käitumis- ja väljendusviisi;	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 erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestega;	1) arvestab kultuuriliste ja usuliste kommete ja hoiakutega 2) keskendub kliendile			
	3. Hindab adekvaatselt suhtlemispartnerit ja –situatsiooni;	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 vastupidavust			
	4. Väljendab poliitilisi ja religioosseid seisukohti hinnanguvabalt;	1) Annab ülevaate Eesti üldisest religioosset ja poliitilisest situatsioonist 2) hoidub oma arvamustest ja hinnangutest 3) edastab infot objektiivselt kuid tundlikult lähtudes kultuuride eripärast			

	5. Reageerib ootamatutele olukordadele 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			
--	--	--	--	--	--

.....  
Hindaja nimi

.....  
Allkiri

.....  
Kuupäev