

Giiditöö

Enese hindamine

See dokument on sinu enda jaoks, oma arengu alustalaks. Siin pole õigeid ega valesid vastuseid. Vaata küsimused läbi ja hinda ennast ja oma tegevust. Kui hästi arvad, et haldad ankeedis mainitud tegevusi või omadusi, mis pikas perspektiivis tagavad Sulle edu giidina? Enesehindamine on meetod, mis aitab Sul seada lühema- ja pikemaajalisi eesmärke, et saada aru, kuidas suhtud endasse ja oma töösse giidina ning vajadusel teha korrektsioone oma käitumises.

Hindamiskaala:

7-palli skaala, määratud otsmiste väärtustega.

1- Üldse mitte nõus,,,,, 7- Täiesti nõus.

Iga väite juures on ka vastusevariant "Ei oska öelda" – (Kui Sa ei oska konkreetse käitumise kohta hinnangut anda, võid kasutada ka vastust „ei oska öelda“).

I Väärtuspõhised kompetentsid (hoiakud)

1. Hoolivus

Giid peab iga inimest oluliseks, see tähendab, et ta on hooliv. Hooliv giid on heasoovlik, märkab ja püüab anda kõigile külalistele.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7	ei oska öelda
1. Olen heasoovlik								
2. Olen avatud, sõbralik ja lahke								
3. Pühendan tähelepanu igale külalisele								
4. Selgitan välja kliendi huvid, erisoovid ja reisieesmärgid ning erivajadused								

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

2. Erinevuste väärtustamine

Giid arvestab iga külalise eripära, usulise ja kultuurilise taustaga,

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska öelda
1. Kultuuride, etniliste taustade ning religioonide tundmine									
2. Kliendi puudutavate eripärade tundmine (toiduallergiad, puuetega hakkamasaamine jne)									
3. Kliendi huvide, erivajaduste ja soovidega arvestamine.									
4. Kohtleb inimesi õiglaselt, lähtuvalt nende võimetest, taustast ja võimalustest.									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

3. Muutumisvalmidus ja järjepidev areng

Giid jälgib muutusi, mis toimuvad ühiskonnas. Ta kohaneb muutustega ja arvestab nendega giiditöös. Giid peab loomulikuks, et ka tema teeb vigu ning seetõttu õpib ta järjepidevalt ja küsib vajaduse korral abi. Giid on õppimises ja enesearendamises kolleegidele ja vähesema kogemusega (noorematele) giididele eeskujuks.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska öelda
1. Arutleb ühiskonnas oluliste teemade üle.									
2. Katsetab uusi meetodeid info leidmiseks ja enda kursis hoidmiseks									
3. On muudatuste elluviimisel järjekindel.									
4. Küsib tagasisidet oma tegevuse kohta ja rakendab seda..									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

II Enese ja teiste juhtimine

4. Tasakaalukus

Giid on rahulik ja kindlameelne.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Õpib oma vigadest.									
2. Oskab kriitikat vastu võtta.									
3. Jääb igas olukorras rahulikuks.									
4. On positiivne									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

5. Suhete loomine ja hoidmine

Giid on alati valmis suhtlema erinevate inimestega erinevates olukordades. Giid loob ja hoiab suhteid grupi sees, kolleegidega ning küllastuskohtade meeskonnaga.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Saavutab kontakti erinevate inimestega.									
2. Kasutab olukorrale sobivat suhtlemisviisi.									
3. Väljendab end arusaadavalt.									
4. Oskab kuulata.									
5. Mõistab teisi inimesi (empaatiline).									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

6. Probleemide ennetamine ja lahendamine

Giid märkab võimalikke probleeme ja aitab neid ennetada. Probleemide tekkimise korral sekkub giid aktiivselt nende lahendamisse.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Tegeleb tekkinud probleemi lahendamisega.									
2. Selgitab välja probleemi põhjused									
3. Pakub probleemile lahendusi.									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

7. Koostöös osalemine ja koostöö juhtimine

Giid teeb giiditöö eesmärgi silmas pidades aktiivset koostööd bussijuhi, kolleegide, külaskohtade meeskonna ja kogukonnaga. Enesearenduse eesmärgil osaleb professionaalsetes koostöövõrgustikes..

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Teadvustab koostöö olulisust.									
2. Jagab kolleegidega parimaid praktikaid									
3. Osaleb erialavõrgustike töös.									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

8. Kolleegide arengu toetamine (ainult vanemgiididele)

Vanem giid jagab eesmärgipäraselt oma teadmisi ja kogemusi kolleegidega.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Jagab oma teadmisi ja kogemusi kolleegidega.									
2. Teeb oma töövaldkonnas sisekoolitusi.									
3. On noorte giidide mentor.									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

III Tööprotsessi juhtimine

9. Eesmärgipärasus

Giid seab endale jõukohased, kuid pingutust nõudvad ja mõõdetavad eesmärgid.

Eesmärkide seadmisel kaasatakse kolleegide, mentori, vanemgiidi abi.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1. Seab endale konkreetsed eesmärgid vajalike tulemuste saavutamiseks.									
2. Küsib mentori või vanemgiidi arvamust endale seatud eesmärkide kohta.									
3. Leiab enda võimalusi tööalaseks arenguks ja õppimiseks.									
4. Loob ajakava ja jälgib eesmärkide täitmist ja vajadusel muudab neid.									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

10. Turvalisus

Giid teadvustab endale turvalisuse olulisuse turismiteeninduses ja tegutseb tagades turvalisuse.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska õelda
1) veendub tegutsemiskeskona turvalisuses ja juhib kliendi tähelepanu võimalikele ohtudele ja riskiolukordadele. Vajadusel teavitab hädaabi									
2) juhendab kliente käituma turvaliselt ja kasutama vajadusel turvameetmeid									
3) tunnistab riskiolukordasid ja suudab teha kirjalikku riskikaardistust									
4) oskab käituda turvaplaani jälgides									
5) vajadusel võtab turvalisuse tagamiseks kasutusele varuplaani									
6) selgitab välja enne ekskursiooni algust hädaabinumbri, lähima haigla ja apteegi asukoha									
7) suudab anda esmaabi									
8) jälgib päästeameti ja teiste ametnike juhiseid									
9) suudab teha koostööd päästeameti ja teiste ametnikega									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

11. Töökeskkonna kujundamine

Giid loob tulemusliku ekskursiooni läbiviimiseks soodsa füüsilise, vaimse ja sotsiaalse keskkonna.

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska öelda
1. Tunneb erinevaid keskkondi ja oskab analüüsida neid									
2. Oskab leida kliendi jaoks sobiva keskkonna									
3. Seostab nähtut ja kogetut kliendi taustaga ja Eesti (koha mainekujundusega)									
4. Tunnetab kliendi meeleolu ja arvestab sellega									
5. Muudab vajadusel oma käitumist ja plaani									
6. Arvestab väliste muutustega									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!

12. Klienditeenindamine

Giid võimaldab kliendile meeldiva ja huvipakkuva keskkonna ekskursiooni ajal

Tegevusnäitajad	1	2	3	4	5	6	7		ei oska öelda
1) Loob turistidega emotsionaalse kontakti, hoides aeg-ajalt silmsidet ja naeratades.									
2) Säilitab konfliktsituatsioonis rahu sõltumata kliendi emotsionaalsest seisundist									
3) Käitub pingelistes teenindussituatsioonides ja ohuolukordades adekvaatselt, tegutseb häire- ja eriolukordades operatiivselt. Vajadusel kutsub professionaalse abi ja teavitab tööandjat ja/või vastutavat isikut.									
4) Hindab riske ja võimalusel ennetab ohuolukordasid, teatades marsruudil esinevatest muutmist vajavatest objektidest									

Palun põhjenda antud hinnanguid ja too näiteid!