

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Mari-Liis Pado

**KUTSETUNNISTUSE MÕJU GIIDIDE TÖÖALASTELE  
VÕIMALUSTELE TALLINNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: lektor Erika Jeret

Pärnu 2013

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...."..... 2013. a.

TÜ Pärnu kolledži turismiosakonna juhataja

Heli Müristaja .....

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	3
1. Giidi töö olemus .....	6
1.1. Giidi kutse .....	9
1.2. Giid ja reisisaatja .....	13
2. Kutsetunnistus, kvalifikatsioon ja koolitus .....	16
2.1. Kvalifikatsiooni taotlemine, saamine ja nõuded .....	19
2.2. Erialane pädevus .....	22
2.3. Giidide koolitus .....	23
3. Uuring .....	25
3.1. Tallinna giidide ankeetküsitluse uuringu analüüs ja tulemused .....	27
3.2. Reisiettevõtete ankeetküsitluse uuringu analüüs ja tulemused .....	34
3.3. Järeldused ja ettepanekud .....	38
Kokkuvõte .....	42
Kasutatud allikad .....	45
Lisad .....	49
Lisa 1. Kvalifikatsiooniraamistik .....	49
Lisa 2. Ankeet giididele .....	52
Lisa 3. Ankeet reisiettevõtjatele .....	54
Lisa 4. Tegevuskava .....	57
Summary .....	58

## SISSEJUHATUS

Klassikalise turismidefinitsiooni kohaselt, mille koostas Maailma Turismiorganisatsioon (*World Tourism Organisation*, edaspidi UNWTO) on turism inimese tegevus, mis on seotud tema reisimisega väljapoole tavaelukohta mitte kauemaks kui üheks kalendriaastaks puhkuse, äri või muudel eesmärkidel. Reisitakse kas omal käel või reisikorraldaja vahendusel (Understanding Tourism: Basic 2013). Reisikorraldajatel on tänapäeva turismis väga oluline roll, nad võivad oluliselt mõjutada rahvusvahelisi turismivooge, suunates neid ohutuse ja turvalisuse riskidest lähtuvalt. Inimestel on harva võimalik muuta oma elukohta, kuid miski ei saa sundida neid puhkama kohas, kus nad tajuvad ebakindlust. Aastal 2011 kasvas saabuvate rahvusvaheliste turistide arv ülemaailmselt ligi 4%, rahvusvaheline turism tõi 741 miljardit eurot eksporditulu, UNWTO prognoosis rahvusvaheliste turistide arvu tõusu aastal 2012 3-4% (vastavalt prognoosidele tõusis rahvusvaheliste turistide arv 4%), käesoleval aastal peaks tõus olema jätkuvalt 3-4% ning aastaks 2030 prognoositakse 1,8 miljardit rahvusvahelist turisti (aastal 2012 oli 1,035 miljardit turisti). Turismisektoris on üle maailma keskmiselt 235 miljonit töökohta (Tourism – an Economic: 2013). Eesti oluliste partnerriikide Saksamaa ja Rootsi turistide arv Eestis suurenes võrreldes 2010. aastaga vastavalt 23% ja 6%, Läti turistide arv suurenes 2010. aastaga 17%. Majutusettevõtte klientidest oli kolmandik siseturiste ning Eesti elanikud käisid välisreisidel rohkem kui 2010. aastal (Eesti statistika aastaraamat 2012).

Inimesed, kes on reisinud erinevatesse riikidesse, on üldjuhul kokku puutunud ka giididega. Giid on oma riigi ja kultuuri esindaja, kes peab omama mitmekesiseid teadmisi oma tööpiirkonnast, kultuurilisi ning juriidilisi teadmisi. Giid tegutseb oma teenust müües teatud õigusruumis, millest ta peaks olema teadlik. Eesti turismiseadus ei ole kindlaks määranud giidide, reisikorraldajate ja turistide kohustusi ja õigusi, kuid Eesti turismiseadus ütleb, et ilma giiditöö oskuste tõestamiseta giid tasustatavat tööd teha ei tohi (Turismiseadus 2000). Giidid peaksid looma turistides hea meeleolu ja meeldiva üldise mulje, giidid on need, kes on võõrustajad sihtkoha ja selle küllastajate

vahel. Läbi giidide suhtlemisoskuste ja teadmiste mõjutavad just nemad küllastajate elamust.

Kutsetunnistuse taotlemise eeltingimuste loomiseks on kutsestandardid, mille alusel kutsetunnistusi saab anda. Alates 2006. aastast on Eestis välja antud giidide kutsetunnistusi – giid I, giid II ja meistergiid III. Kutsetunnistuse teadlikkus on veel endiselt madal nii giidide kui reisibüroode seas. Käesoleva töö eesmärgiks on anda ülevaade kutsetunnistuse tähtsusest giiditöös Tallinna näitel, põhjalikult uuritakse kutsetunnistuse mõju giidide tööle ning tehakse ettepanekuid olukorra parendamiseks. Käesoleva lõputööga kogutud ja analüüsitud andmed aitavad selgemalt näha, mida arvavad giidid ja reisiettevõtjad kutsetunnistusest ning uuring annab vastuse, kas kutsetunnistuse omamine on giididele kasuks tulnud.

Giidide kvalifikatsiooni hindamiseks on vastu võetud nõuded, mis tuleb täita, et saada kvalifikatsiooni tõendav dokument ehk kutsetunnistus. Nõuded on ametlikult vastu võetud ning kutsestandardid on kinnitatud Sihtasutuse Kutsekoda poolt. Lõputöö peamisteks uurimisküsimusteks on:

1. Kas ja millisel viisil on kutsetunnistus vajalik ning omab tähtsust giidide töös?
2. Millised on giidi kutsetunnistuse ja kvalifikatsiooni taotlemise nõuded?

Lõputöö uurimisküsimustele vastamiseks on püstitatud töö eesmärgid. Nendeks on:

- uurida giidi töö olemust ja standardeid,
- määratleda, kas giidid peavad kutsetunnistuse olemasolu oluliseks,
- hinnata giidide kutsetunnistuse tähtsust ja vajalikkust,
- määratleda, kas reisiettevõtjad peavad giididele töö pakkumisel kutsetunnistuse olemasolu oluliseks,
- teha ettepanekud olukorra parendamiseks.

Eesmärkide saavutamiseks on kasutatud kvalitatiivset uurimismeetodit, milleks on dokumentide analüüs ning kvantitatiivset meetodit, milleks on küsitlused. Küsitlused saadeti e-posti teel Tallinna giididele ja Tallinna reisiettevõtjatele. Kokku saadeti kaks erinevat küsitlust perioodil 26.02. – 01.04. Tuleb tõdeda, et giidide kutsetunnistuse olulise ja tähtsuse teavitamisega ei ole siiani piisavalt põhjalikult tegeletud. Viimasel

ajal on olukord siiski paranenud – turismiala spetsialistid ja eksperdid rõhutavad artiklites ja intervjuudes kutsetunnistuse tähtsust ja olulisust.

Lõputöö on jagatud kolmeks osaks. Esimeses kahes osas antakse ülevaade giidi töö olemusest ja kutsetunnistusest. Giidi töö olemuse uurimiseks analüüsitakse erinevaid dokumente, teemaga seotud väljaandeid ja erialast kirjandust. Samuti kasutatakse Sihtasutuse Kutsekoda statistilisi dokumente. Lõputöös kasutatakse kirjandusallikatena teaduslikke artikleid turismi ja giiditöö teemadel, Eesti kutseseadust ja turismiseadust, uuringu läbiviimiseks vajalikku kirjandust ning turismiorganisatsioonide kodulehti, saamaks vajalikku uusimat informatsiooni.

Kolmas osa on suunatud giidide kutsetunnistuse rolli ja vajalikkuse uuringule. Uuring tugineb küsitlustele, uuringu tulemusi analüüsitakse, selle alusel tehakse järeldused ja ettepanekud. Uuringu väärtus seisneb giidide kutsetunnistuse tunnetatud vajalikkuse väljaselgitamises, kuidas hindavad antud olukorda giidid ning reisiettevõtjad. Tehakse ettepanekud, kuidas antud olukorda muuta paremaks nii giididele kui ka ettevõtjatele, et oleks suurem rahulolu nii töandjal kui töotajal. Lõputöö on uudne praktilisest aspektist, kuna teadaolevalt ei ole Eestis varem uuritud giidide kutsetunnistuse mõju giidide tööle. Lõputöö tugineb 51. eesti- ja võõrkeelsele allikale. Tööl on neli lisa. Lõputöö võib pakkuda huvi eelkõige giididele, kuid ka reisiettevõtjatele, kutsestandardite koostajatele ja teistele turismimajanduse spetsialistidele ja ekspertidele.

# 1. GIIDI TÖÖ OLEMUS

Giidid on ühed olulisemad inimesed turismimajanduses, kes vastutavad, antud piirkonna üldmulje ja kliendi rahulolu eest. Läbi oma teadmiste, kultuuri tundmise, teenindus-, suhtlemis- ja tõlgendamisoskuste suudavad nad muuta turistide reisielamusi. Giiditöö ei pruugi olla nii glamuurne, nagu sageli kujutatakse, paljudes riikides puuduvad selgelt määratletud karjäärivõimalused ning giidide sissetulek sõltub mitmest sissetulekuallikast (Ap, Wong 2001: 551-563). Teeninduse professionaalsusest on saanud väga oluline märksõna, sest sihtkohtades on väga konkurentsivõimeline keskkond, giidid on oluline seos võõrustava sihtkoha ja selle küllastajate vahel (*Ibid*). Tänapäeval on turismi ja turismiettevõtte arendamine mõeldamatu ilma giidi teenuse kvaliteedi ja kliendi rahuloluta. Rahulolu giiditeenusega peetakse tänapäeval oluliseks teguriks turismiettevõtja edukuse saavutamisel järjest tihenevas konkurentsiolekorras.

Kasutusel on mitmeid termineid, kirjeldamaks töötajaid, kes vastutavad turistide eest ja teavitavad neid. Kõige sagedamini kasutatakse rolli kirjeldamiseks terminit reisijuht, olgugi et kasutatakse ka termineid nagu reisikapten, reiseskort, ekskursioonijuht ja giid. Giid on kõige korrektsem kasutada kui peamiseks ülesandeks on teabe jagamine. Tõenäoliselt on giidid kõrgelt haritud ja ametlikult koolitatud, kuigi kõigis riikides ei pea praktiseerimiseks tegevusluba omama. Ühendkuningriigis giidieksamit sooritanud pakuvad oma teenuseid tavaliselt vabakutselisena ning reisikorraldajatel ei ole õiguslikku kohustust tööle võtta ainult litsentseeritud giide. Giidide töö kannatab suures osas hooajalisuse all (peale aastaringsete turismikeskuste nagu London) ja pakub vähe karjäärivõimalusi, mistõttu on see sageli ajutiseks või osalise tööajaga tööks, mis pakub enamasti huvi õpetajatele, näitlejatele ja teistele headele võõrkeelte oskajatele (Encyclopedia of Tourism 2000).

Tihti peale aetakse segamini, millist tööd teevad giid, giid-tõlk ja reisisaatja. Eesti turismiseaduse järgi on määratletud, et giid on füüsiline isik, kes tutvustab huviväärsusi eelnevalt kokkulepitud programmi, marsruudi ja ajakava järgi. Giid-tõlk on füüsiline

isik, kes tutvustab huviväärsusi eelnevalt kokkulepitud programmi, marsruudi ja ajakava järgi ning vahendab järel- või sünkroontõlke kaudu huviväärsuse lühitutvustust ja vestlust. Reisisaatja on füüsiline isik, kes saadab tarbijad reisikorraldaja poolt ettenähtud marsruudil ja korraldab pakettreisi kuuluvate teenuste õigeaegse ja kvaliteetse osutamise (Turismiseadus § 16). Reisisaatja ei ole kohalik giid ning ei pea teadma piirkonna detaile, reisisaatja on üleüldine koordineerija, see aga ei tähenda, et reisisaatjat ei peaks hoolikalt valima, ka reisisaatja peaks olema professionaalne, et reis õnnestuks ning ei oleks rahulolematuid reisijaid. Alapeatükis 1.2. vaadeldakse lähemalt, milles seisneb giidi ja reisisaatja erinevus.

Giiditööd peetakse üldjuhul lihtsaks, reisiderohkeks ja lõbusaks tööks, kuid tegelikult peavad olema giididel teadmised, haridus ning külma närvi pingelistes olukordades hakkama saamiseks. Teadmised peavad hõlmama riigi ajalugu, riigi kultuuri, keelt ja piirkonna ajalugu. Maailma reisi ja turisminõukogu (*World Travel & Tourism Council*, edaspidi WTTC) väidab, et turismist on saanud maailma suurimaid majandusharusid, turismimajandus moodustab rohkem kui kümme protsenti globaalsest majandusest ja tööhõivest, kuid nenditakse ka, et turismi tuleks vaadelda mitte ainult majandusliku vahendina, vaid ka osana kultuurist (Salazar 2005: 628-646).

Tänapäeva giidid peavad muutuma aina professionaalsemaks, haritumaks, ning seda mitte ainult geograafilisel ja ajaloolisel tasandil, kus nad töötavad, vaid ka sotsioloogilisel ja psühholoogilisel tasandil, nad peavad oskama ja aru saada grupidünaamikast, motivatsioonist, kultuurilisest ja etnilisest taustast (Cohen, E. H., Ifergan, Cohen, E. 2002: 919-932). Kui turismigrupp on liiga suur ja giid ei suuda seda ohjeldada, kaotavad turistid individuaalsuse tunde. Läbi oskuste, teadmiste ja tõlgendamiste suudavad giidid muuta turistide kogemust, seega on nende vastutus üldmulje ja rahulolu eest suur. Teenindusprofessionaalsusest on saanud oluline küsimus, sest sihtkohtades on keskkond aina konkurentsitihedam. Mida rohkem tuleb kaebusi külastajatelt giiditeenuste kvaliteedi kohta, seda suurem on tõenäosus, et turismisihtkohana saab piirkond halba mainet (Ap, Wong 2001: 551-563).

Enne infoajastut oli teadmiste, oskuste ja ideede oluliseks põlvest põlve edastamisviisiks peamiselt suuline väljendamine. Iga õppetund oli kaalukas, kuna ellujäämine eeldas oskusi ja teadmisi, kuidas teha vibu ja kuidas leevendada haigusest



tulenevat ebamugavustunnet. Tänapäevane maailm toetub endiselt suhtlemisele, kuid tänapäeva ühiskonnas, eriti arenenud riikides, õpetatakse kultuuri väga mitmeti – koolides, televisiooni, raadio, interneti ja mängude vahendusel (Brochu, Merriman 2008: 1). Mingil määral on just giidid need, kes annavad edasi jutustusi kultuurist, giididel on võim, mida nad ise ei pruugi mõista. Igaüks loodab, et giid on professionaalne igas mõttes. Tihtipeale peetakse giide professionaalseteks, kuid on oluline, et ka giidid ise mõistavad vastutust, mis selle tööga kaasneb. Giidid aitavad oma kuulajatel luua ühendusi ajaloo, kultuuri ja teaduse vahel, nad peavad olema väga täpsed ja asjatundlikud faktidega ning selles, mida nad on õppinud ning teistele edastavad (Brochu, Merriman 2008: 3).

Giidide sotsiaalne vastutus peab olema täpne ja aus, kui edastatakse lugusid rahvastest ja kohtadest, ning neil peab olema piisavalt teadmisi, et viia iga lugu tasakaalukalt ja austusega kuulajateni. Iga giid peab oskama kasutada oma võimu vastutustundlikult, kuna nad suudavad oma lugudega kujundada kuulajate arvamusi. Iga giid vastutab selle eest, et tema sõnumid jõuavad edasi õigesti ja eetiliselt. Giidid suudavad mõjutada seda, mida inimesed usuvad maailmast ja endast, ning see on väga oluline - võib juhtuda, et turistid ja isegi töandja ei tea, kui giid ei tegutse eetiliselt. Giid ei lähtu mitte ainult iseenda, vaid ka teiste ja ümbritseva keskkonna huvidest ja vajadustest (*Ibid*).

Iga amet peaks äratama töötajate entusiasmi ja lojaalsust, ei soovita vaid enda tulemuslikkuse parandamist, pigem on eesmärgiks, et kõik antud valdkonnas töötajad saaksid paremini hakkama, mis tähendab üksteise õpetamist ja koostöödamist. Freeman Tilden (Brochu, Merriman 2008: 94) on toonud välja, et armastus on märkimisväärne osa giiditööst. Kui on valitud eriala, mille vastu on kirg, siis otsitakse pidevalt võimalusi, kuidas saada paremaks, professionaalsemaks oma erialal. Professionaalsus hõlmab ka koosolekuid ja koolitusi, mis loovad võimalusi uutele ideedele ja on aluseks elukestvatele õppele (*Ibid*). Oluline on pidevalt näidata oma arengut ja õppimist, mida nõuab ka kutsetunnistus – giid peab oma kutse hoidmiseks iga kolme aasta järel tõendama oma edasiminekut, arengut ja tegemisi.

## 1.1. Giidi kutse

Kutsetunnistuse taotlemise eeltingimuste loomiseks on kutsestandardid, mille alusel kutsetunnistusi saab välja anda. Kutsestandardi õiguslikuks aluseks Eestis on 19.12.2000 vastu võetud kutseseadus. Kutseseaduses on sätestatud kutsekvalifikatsiooninõuete väljatöötamise alused, kutsekvalifikatsiooni tõendamise ja omistamise tingimused ning kord (Kutsestandard giid I, II, meistergiid III 2011). Seega on kutsestandard protsess, mille käigus hinnatakse inimeste kutseoskuste vastavust konkreetse standardi nõuetele. Eestis annavad kutseid tööandjate ühendused, kutse- ja erialaliidud, kes on selleks õiguse saanud oma valdkonna kutseenõukogult. Giidi töö kuulub teeninduse kutsevaldkonna alla. Kutsetunnistused koguvad üha enam tuntuks ning väärtust nii tööandja kui ka töötaja silmis, tunnistused on abiks ka töö leidmisel väljaspool Eestit.

Kutsekoja Euroopa Sotsiaalfondi (ESF) endise projekti-koordinaatori Marianne Liivi (Kutsetaotlemine 2013) sõnul aitab kutsetunnistus töötajal eristuda tavatöötajatest ning tõstab tema töötaset, lihtsustab tööandjal töötajate oskuste võrdlemist, mis omakorda loob eeldused kvaliteedi paranemiseks ning Eesti majanduse konkurentsivõime tõstmiseks Euroopa Liidus (Kutsetaotlemine 2013).

Riiklikult aktsepteeritud kutsete süsteem on vajalik nii tööandjale, töötajale, riigile kui koolitajale. Tööandjale on kutsete süsteem vajalik:

- personalipoliitika kujundamisel ja töötajate kvalifikatsiooninõuete kindlaksmääramisel;
- koolituste planeerimisel;
- töötajate motiveerimisel;
- tööjõu efektiivsemaks kasutamiseks;
- turvalisuse saavutamiseks läbi kutsetunnistuse, tagades kvalifitseeritud tööjõu tõendamise (Kutsetaotlemine 2013).

Töötajale on kutsete süsteem vajalik:

- selguse saamiseks olemasolevate ja puuduvate oskuste vahel;
- koolitusvõimaluste kasutamisel;
- turvalisuse saavutamiseks läbi kutsetunnistuse, tagades tööalase kvalifikatsiooni;

- töötasu saamiseks vastavalt kvalifikatsioonile (Kutsetaotlemine 2013).

Riigile on kutsete süsteem vajalik:

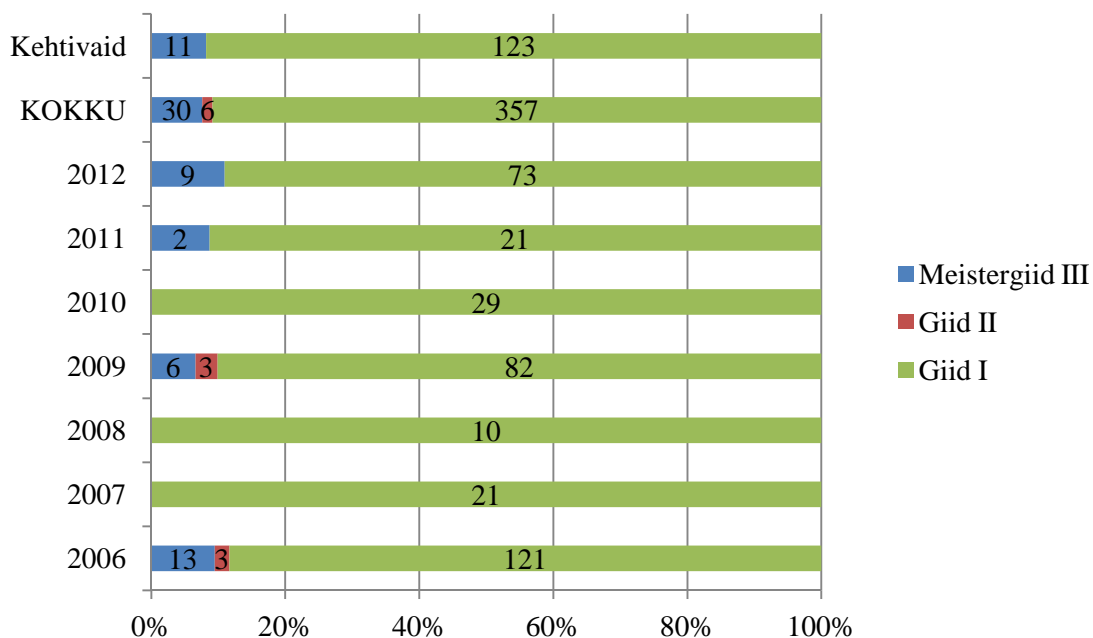
- ressursside optimaalsemaks suunamiseks tööalastes koolitustes;
- protsesside põhjendatumaks suunamiseks tööjõuturul;
- inimressursi hindamiseks ja planeerimiseks riiklikul tasandil.

Koolitajale on kutsete süsteem vajalik selguse saamiseks koolituse vajaduste ja sisu osas (Kutsetaotlemine 2013).

Eesti Giidide Liidu kutsekomisjoni ja kutsepaneeli liikmed on selgitanud, millised on giidikutse väärtused ning milleks giidikutset peaks üldse taotlema. Kutsekomisjoni ja kutsepaneeli liikmed on ka selles ühel arvamusel, et atesteerimine näitab ainult kohalikke erialaseid teadmisi ja see pole piisav giiditöö tegemiseks. Kutse annab nii turismifirmadele, turistidele kui ka giididele endile kindlustunnet teadmiste ja oskuste tasemetest, mis on vähemalt miinimumnõuetel saavutatud (Seisukohad kutsetaotlemise kohta 2013). Eelpoolöeldu alusel võib märkida, et giidide töö atestatsioon pole piisav igakülgse ja kõikehõlmava kvalifikatsiooni jaoks. Seega on riiklikult aktsepteeritud kutsete süsteem vajalik mitmel tasandil, olles abiks töötajale töö saamisel, kvalifikatsiooni usaldusväärse tagamisel ja arenguvajaduste väljaselgitamisel.

Giid viib läbi turistidele tellitud ekskursioone oma atesteerimispiirkonnas Eesti Vabariigis, jagades teavet ka programmi kulgemise ja teenuste kohta. Giidil on põhjalikud teadmised oma atesteerimispiirkonna kohta. Giid I kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav keskharidus ja tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas. Giid II kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav keskharidus, tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas ja 3-aastane erialane töökogemus. Meistergiid on kutseoskuste edasiandja, kellelt eeldatakse terviklikku maailmakäsitlust. Meistergiid III kvalifikatsiooni tõendamisel on nõutav kõrgharidus, tulemuslik atestatsioon vähemalt ühes Eesti Vabariigi piirkonnas ja 3-aastane erialane töökogemus (Kutsestandard giid I, II, meistergiid III 2011).

Aastast 2006 hakkasid Eestis kehtima kutsestandardid giid I, giid II ja meistergiid III. Sellekohane statistika näitab, millised kutsetunnistused kehtivad hetkel ja milliseid kutseid on enim taotletud (joonis 1.) (Kutsetunnistused standardite kaupa: 2013).



**Joonis 1.** Giid I, giid II ja meistergiid III taotletud kutsed aastast 2006

(Kutsetunnistused standardite kaupa: 2013) (autori koostatud).

Joonis 1 andmetest on näha, et kutset giid I on taotletud enim, 357 korda. Aastal 2006, giidide kutsestandardi jõustumise aastal, oli taotlejate arv suurim kõigist aastatest. Kutsetunnistus kehtib vaid kolm aastat, seega peab kutse kehtivuseks tõendama enda kui giidi pädevust iga kolme aasta järel, st et 2006. aastal kutse taotlejad pidid soovi korral 2009. aastal ja 2012. aastal kutse pikendamist tõendama või taotlema kõrgemat kutse taset, giid II ja meistergiid III. Samuti on joonisel selgelt näha, et giid I kutsest kehtivad vaid 123, seal hulgas on 2010. aastal taotletud kutsed, mis kaotavad kehtivuse 2013. aasta kevadel, giid II kutset on taotletud kõige vähem, ning giid II kutsetest ei kehti hetkel mitte ükski. Kuna giid II on meistergiid III kutse taotlemise eelduseks, ei tohiks eeltingimuste täitmise nõuete kohaselt omada kõik 11 inimest hetkel meistergiid III kutset. Kuna giid II kutset on taotletud vaid kuus korda (st maksimaalselt kuus isikut), siis vaid need kuus giid II kutset taotlenud isikut saaksid omada meistergiid III kutset.

Uurides lähemalt Sihtasutuse Kutsekoda kutseregistri juhatajalt, kas meistergiid III kutset saavad kutsestandardite nõuete järgi omada kõik 11 inimest, oli vastus, et see ei ole võimalik. Kuidas selline olukord on tekkinud, et kutse eeltingimusi ja nõudeid ei ole täidetud, uuris töö autor teeninduse valdkonnaga tegelevalt Euroopa Sotsiaalfondi (ESF) programmi analüütik-koordinaatorilt. Töö koostamise käigus selgus, et kutsekomisjon on andnud meistergiidi kutse otse giid I staatuses olnud giidile, kui on tegemist olnud pikaajalise giidipraktikaga, kui kutse giid I omanik on olnud giidide koolitaja või giidide ühingu juht. Aastal 2006 omistati ka meistergiid III kutset kui kvalifikatsiooninõuded olid täidetud. Alates eelmisest aastast on Kutsekomisjon seisukohal, et kui inimene omab vastavat praktikat, mis võimaldab tal kutset meistergiid III taotleda ja tal on ka kõrgem haridus, siis ei nõuta eelnevalt giid II kutse olemasolu (Kutseandmiskomisjoni protokoll 2011). Seega, enamus meistergiid III on saanud oma staatuse esmase kutseandmise kaudu ning nad on seda taotlenud järjepidevalt edasi. Seepärast ei saagi giid II ja meistergiid III kutsed vastavuses olla. Et tagada kaasaegne ja tööturu tegelikkusega arvestav paindlik kutsestandard, plaanitakse uues kutsestandardis ära jätta giid II kutse ning vastavad nõudmised ühendada meistergiid III-ga. Kutseandmiskomisjoni protokoll kohaselt hõlbustaks selline muudatus meistergiid kutse saamist (Kutseandmiskomisjoni protokoll 2011).

Vaidlused ning erimeelsused kvalifikatsioonitunnistuse, hariduse ja töökogemuse seostest kutse omandamisel on ammu ja mitte ainult Eesti probleem. Põrki sõnul olid juba kümmekond aastat varem vaidlused kvalifikatsioonitunnistuse ja hariduse üle. Kvalifikatsioonitunnistus näitab saavutust, kuid selle aluseks on siiski haridus. Giidid peavad rohkem tähelepanu pöörama enese harimisele ning oskuste arendamisele, kuna on soovitatud rohkem pühenduda ja rõhku panna nii tunnistusele kui ka haridusele (Pond 1993: 98-99). Ainult tunnistus ei taga kõikehõlmavaid baasteadmisi ning kutsestandardis nõutav haridustase on igati mõistlik. Asjaolu, et kutsetunnistusi siiski taotletakse, olenemata sellest, et kutsetunnistuse omamise statistika on väikesevõitu, näitab, et giidid soovivad, et tunnustataks nende oskusi ja teadmisi, mida nad on õppinud koolitustel ja saanud praktikaga. Giidid soovivad, et neil oleks ka tõend enda pädevuse tõendamise kohta. Kuigi ka atesteerimise läbimiseks ja uuendamiseks on koolitused vajalikud, on kutsetunnistuse omandamiseks ja uuendamiseks kehtestatud

tingimused oluliselt nõudlikumad. Giidi kutsetunnistuse nõudeid vaadeldakse lähemalt peatükis 2.

## **1.2. Giid ja reisisaatja**

Miljonid inimesed eelistavad rühmareise, reisid muutuvad üha põnevamaks ja populaarsemaks, kuna need vastavad reisivate inimeste aina uuenevatele soovidele ja vajadustele. Reisitakse väiksemates gruppides, mis võimaldavad suuremat paindlikkust ja aega keskenduda tutvumisele piirkonna ja selle inimestega. Eelistatakse ka spetsialiseeritud või temaatilisi ekskursioone, nagu kirjandus, linnuvaatlus või arhitektuur (Pond 1993: 42-43). Inimesele meeldib, kui on vähem struktuuri, rohkem võimalusi ning suurem paindlikkus marsruudil, kuid selle kõige saavutamiseks on vaja asjatundlikku giidi, kes viiks reise läbi. Pond on võrrelnud reisi läbiviimist orkestri juhtimisega või teatrietenduse lavastamisega, kus, kuigi paljud detailid on hoolikalt planeeritud, on tegelik teenuse tulemus alati ainulaadne ja loominguiline kogemus. Reisi juhtimine ühendab endas mitmeid oskusi, nende hulgas jutuvestja, õpetaja ja juhi teadmisi (Pond 1993: 157).

Ühel hetkel inimesed ei reisinud enam ainult vajadusest, vaid ka elamusnaudingust, kuid paljud reisivad ka selleks, et leida paremaid ja sobivamaid elutingimusi. Ajaloolised ja kultuurilised vaatamisväärsused on juba kaua aega meelitanud reisijaid. 2006. aasta paiku hakkasid suure kiirusega arenema ka giidituurid, mis on reisijatele mõeldud ringkäigud, arendati välja nii massturistile kui ka gruppidele suunatud pakette, meelitamaks inimesi rohkem reisima (Howell, Wright, Reynolds, Ellison, B., Ellison, R. 2006: 346). Selleks, et järjest suuremaid nõudmisi reisidele täita, on vaja professionaalset giiditeenust.

Giididel on otsene mõju turistide rahulolule nende poolt pakutavate teenustega, kaudne mõju on rahulolu reisi teenustega ning reisikogemusega. Giidid on turismimajanduse tipus, kes omavad tähtsat rolli turisti kogemuse osas sihtkohas. Oluline ei ole mitte ainult see, et giidid suudavad pakkuda kvaliteetset teenust ja toovad sellega reisikorraldajatele kasumit, vaid giide seostatakse ka üldise mainega selles piirkonnas, mida nad esindavad. Turisti rahulolu hõlmab kolme aspekti: rahulolu giidi teenusega, rahulolu reisi teenusega ning rahulolu üldise reisi kogemusega. Reisettevõtjad peaksid

meeles pidama, et giidide esitlus määrab otseselt turistide rahulolu reisi ja üldise kogemusega, mida turist lõppkokkuvõttes saab (Huang, Hsu, Chan, 2010: 3-33). Giidi elukutse hõlmab:

- avaliku teenuse sotsiaalset vastutust,
- teaduspõhiseid algteadmisi,
- spetsialiseerunud haridust ja teadmisi,
- vastutust töötajate ees,
- kehtestatud eetikanormide tundmist,
- elukestvat õpet (Brochu, Merriman 2008: 3).

Giiditöö on litsentseeritud tegevus, seetõttu ei saa seda teha igal pool maailmas, omades vaid Eestis taotletud kutsekvalifikatsiooni tunnistust (Lefebvre 2008). Atestatsioonitunnistuse giididele annavad kohalikud omavalitsused, mis tähendab, et Tallinnas atesteeritud giid ei saa töötada Pärnus ja vastupidi. Eesti giididel, kes soovivad töötada võõrsil, tuleks kõigepealt tutvuda antud maa seadustega ning sooritada sealse riigi kutseksam. Sirje Lefebvre, kes võtab vastu Prantsusmaal Eesti grupe, on aga öelnud, et Prantsusmaal peab giiditunnistuse saamiseks selles riigis elama ja ka omama tööluba (Lefebvre 2008). Muru on märkinud, et riiki, kus ei tohi kohalikku giidi tõlkida, on Tai ning Hispaanias tööloa saamiseks kulus tal pool aastat, Muru sõnas ka, et välisriigis tööloa saamine on väga raske ja kulukas (Lefebvre 2008). Seega on erinevates riikides nõuded giididele väga erinevad. Lefebvre'i väitel ei ole Eestis tegutsevad giidid rahul asjaoluga, et Eesti turismiseadus ei reguleeri välisriikide giidide töötamist Eestis, välismaalased, kes tunnevad piisavalt hästi Eestit, saavad ka Eestis tegutsemise loa (Lefebvre 2008). Eestis ei reguleerita välisriikide giidide Eestis töötamist ja see ei taga autori arvates piisavalt kindlust, et need giidid meie riigi kultuuri ja ajalugu objektiivselt ja asjatundlikult turistidele edastavad.

Eestis on turismiseadusega kindlalt määratletud giidi ja reisisaatja töö sisulised erinevused. Giid on isik, kes tutvustab huviväärsusi eelnevalt kokkulepitud programmi, marsruudi ja ajakava järgi. Reisisaatja aga on isik, kes saadab kliente reisikorraldaja poolt ettenähtud marsruudil ja korraldab pakettreisi kuuluvate teenuste õigeaegse ja kvaliteetse osutamise, reisisaatjale on kehtestatud omaette kutsestandardid (Turismiseadus 2000). Kokkuvõtvalt võib öelda, et giid informeerib, harib ja tutvustab

huviväärsusi turistile, kuid reisisaatja on linnade, regioonide ja maade vahelisel alal tegutsev grupi liikumist ja teenuste kättesaamist administreeriv isik. Eesti oludes võib giid teha reisisaatja tööd nii sisemaistel kui välisreisidel, seda reisikorraldaja kulude kokkuhoiu eesmärgil. Selleks, et tutvustada turistidele huviväärsusi, peab giid olema enne ametlikult tõestanud enda giidipädevust vastaval marsruudil või objektil, kui see pädevus puudub, siis tuleks reisi korraldajal tellida vastavalt regioonile ja grupi soovidele oma pädevust tõendanud giid.



## **2. KUTSETUNNISTUS, KVALIFIKATSIOON JA KOOLITUS**

Huvi giiditöö vastu Tallinnas püsib, aastal 2011 laekus Tallinna Ettevõtlusametile 35 atesteerimisavaldust esmakordselt atesteeritud giidina töö alustamiseks ja tegemiseks. Tallinna Ettevõtlusameti andmetel soovivad nad rohkem motiveerida giide läbi atesteerimisprotsessi oma kompetentsust tõendama ja et Tallinnas viiksid ekskursioone läbi ainult oma kompetentsust tõendanud giidid. Selle tulemusel soovitakse tõsta Tallinnas giidikutse populaarsust ning piisaval arvul professionaalsete giidide teenuseid ka turismi tippaajal (Loonet 2011). Aasta 2013 kevad taotles Tallinnas giid I kutset 47 inimest ja kutset meistergiid III kaks inimest, kõik taotlejad said kutse (Kutseandmiskomisjoni otsus 2013).

Selleks, et kohaliku giidina töötada, on miinimumnõudena vajalik atestatsioon. Atestatsioon on vabatahtlik protsess, millega luuakse eeldused giiditeenust pakkuvale isikule oma pädevuse tõestamiseks konkreetses piirkonnas või konkreetsel marsruudil ekskursiooni läbiviimiseks Eesti Vabariigis. Atestatsiooni läbimiseks on vajalik sooritada vastavad eksamid. Ühe kuni kolme aasta jooksul pärast atestatsiooni on võimalik taotleda kutset giid I (Giidide kohaliku atesteerimise 2011). Kuna atestatsioon kehtib üks kuni kolm aastat, tuleb giiditöö jätkamiseks taotleda Eesti Giidide Liidult kutset giid I või pikendada atestatsiooni vastavalt kohaliku ühingu reeglite järgi. Atestatsioon on seotud kohaliku tasandiga ning ei anna õigust teha giiditööd kõikjal Eestis. Kutsetunnistuse olemasolu on aga riiklik tunnustus, see on ühekordne ajutine kontrollitud kvaliteedimärk. Kui esimese kolme aasta jooksul pärast atestatsiooni omandada riiklik giidi kutse, siis on ka seda vaja uuendada iga kolme aasta tagant, milleks piisab täiendkoolitustest ja tööpraktika tõendamisest. Kutsetunnistuse kehtivus on küll kirjas kutsetunnistusel endal, kuid töö kirjutamise ajal uuritud dokumendid kutsetunnistuse kolmeaastase kehtivuse määramise otsust ei kinnita, mistõttu kutse omistamise relement ja protseduur on mitteläbipaistev ja poolik. Kutse omistamine ei tähenda, et giidi pädevuspiirkond laieneks üle-Eestiliseks. Kutsetunnistusega saab teha

üleriigiliselt tööd, kui on vastavate piirkondade atestatsioon, kuid kindla piirkonna atestatsioon on kutsetaotlemise eelduseks. Kui soovitakse töötada teises piirkonnas, kui seda on seni tehtud, tuleb teha atestatsioon soovitud tööpiirkonnas. Andmaks paremat ülevaadet atestatsioonitunnistuse ja kutsetunnistuse iseloomulikest tunnustest, on autor koostanud ülevaatliku tabeli (tabel 1).

Aastal 2012 pälvis Tallinn Euroopa keskmisest kõrgemaid hindeid kategooriates, mida paluti reisijatel hinnata – vastuvõtt sadamas, giidiga tuurid, ajaloolised vaatamisväärsused ja muuseumid. Hinnangud anti vaatamisväärsuste ja võimalike tegevuste mitmekesisusele, üldisele ostukogemusele, hinnatasemele, kohalikule transpordile ja külaskäigule tervikuna. Nimetatud uuringu juures on oluline, et giidiga tuure hinnati 5-palli süsteemis hindega 4,18, mis on keskmisest kõrgem, ning näitab turistide rahulolu Tallinnas läbiviidavate giidituuridega (Tallinna turism 2012).

Kokkuvõtvalt võib öelda, et töötamiseks kohaliku giidina on miinimumnõudeks atestatsiooni olemasolu, kuid usaldusväärsema ja professionaalsema kompetentsuse tõendamise tagab riiklikult tunnustatud kutse. Järgnevas alapeatükis vaadeldakse lähemalt kutse taotlemist, saamist ning nõudeid.

**Tabel 1.** Atestatsioonitunnistuse ja kutsetunnistuse iseloomulikud tunnused Tallinnas (autori koostatud).

Termin	Atestatsioonitunnistus	Kutsetunnistus
Mõiste	Atestatsioonitunnistus on dokument, mis tõendab atestatsioonieksamite edukat sooritamist, millega luuakse eeldused giiditeenust pakkuvale isikule oma pädevuse tõestamiseks konkreetses piirkonnas või konkreetsel marsruudil ekskursiooni läbiviimiseks Eesti Vabariigis (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).	Kutsetunnistus on dokument, mis tõendab, et on olemas kõik vastavas kutsestandardis kirjeldatud oskused ja teadmised (Kutsetunnistuse saamine 2013), kutsetunnistust võib taotleda kutseandjalt 1-3 aastat pärast kohaliku atestatsiooni läbimist kehtiva atestatsioonitunnistuse alusel (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).
Taotlemise eeldused	Atesteerimise taotleja peab olema vähemalt 18-aastane ning omama vähemalt keskharidust (Tallinna giidide atesteerimine 2013).	Giid I, giid II ja meistergiid III kutse nõuded, vt lk 20-21.
Tunnistuse kehtivus	Eesti Giidide Liidu poolt määratud nõuded, giid-praktik kehtivus kuni 3 aastat, algajagiid kehtivus kuni 1 aasta (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).	Kutsetunnistus kehtib 3 aastat (Kiri Tallinna giidilt 2009).
Taas-tõendamise eeldused	Atestatsioonitunnistuse kehtivusaja lõppedes saab seda pikendada ainult koos kutsetunnistusega (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).	Kui kutse kehtivusaeg on lõppenud, siis peab giidi teenust pakkuv isik taotlema kutset uuesti ning saadud dokument kehtib kuni kolm aastat. Täidetud peavad olema ka kutse taotlemiseks esitatud nõuded, võib taotleda sama või kõrgema taseme kutsetunnistust vt lk 20-21.
Kaasnevad õigused	Õigus teha ametlikult giiditööd, vastavas piirkonnas või objektil, mille jaoks tunnistus on välja antud (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).	Õigus teha ametlikult giiditööd. Meistergiid III-l õigus teisi giide koolitada (Kutsestandard 2011).
Dokumendi väljastaja	Organisatsioon, kelle määrab atestatsioonikomisjon (Giidide kohaliku atesteerimise 2011).	Eesti Giidide Liit (Giidide kutsevalifikatsioonide tõendamise 2013)
Dokumendi taotlemise maksumus	Esmakordsel atesteerimisel on hindamistasu 20 eurot. Hindamiseks rohkem kui ühes töökeeles tuleb iga järgmise töökeele eest tasuda täiendavalt 5 eurot. Taotlejatel, kes soovivad pikendada nn giiditegevuse tõendi alusel oma kolmeaastast atesteeringut, ent ei oma kehtivat giidi kutsetunnistust, on hindamistasu 29 eurot. Kehtiva giidi kutsetunnistuse olemasolul või selle taotlemisel, kolmeaastane atesteeringu pikendamine tasuta (Tallinna giidide atesteerimine 2013).	Kutseandmistasu esmakordsel ja taastõendamisel on giid I, giid II ja meistergiid III kutsete puhul 28,75 eurot (Kutse taotlemisest 2013).

## 2.1. Kvalifikatsiooni taotlemine, saamine ja nõuded

Kutsekvalifikatsioon on antud kutsealal nõutav kompetentsuse tase, mida Kutseseaduse kolmanda paragrahvi järgi tunnustatakse kas reguleeritud, ajalooliselt või rahvusvaheliselt kujunenud nõuete alusel (Kutseseadus 2008). Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23.aprilli 2008. aasta soovitusel vastavad Eesti kvalifikatsiooniraamistiku tasemed Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (Kvalifikatsiooniraamistik 2013: 9-10). Kvalifikatsiooniraamistik liigitab kutse- ja haridustasemed omandatud teadmiste, oskuste ja iseseisvusele ja vastutusele seatud kriteeriumide alusel, kvalifikatsiooniraamistik jaguneb kaheksaks tasemeks, kus 1. tase on madalaim ja 8. tase kõrgeim (Kutseseadus 2008). Kvalifikatsiooniraamistiku tasemete kirjeldused on esitatud töö lisa 1.

Kutsetunnistus on dokument, mis tõendab isiku kutsekompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele. Kutsetunnistuse õigsuse eest on vastutav kutsetunnistuse väljastanud kutse andja. Kutset omaval isikul on õigus end esitleda kompetentsena vastavalt antud kutsetasemele (Kutseseadus 2008). Eestis kehtiva turismiseaduse kohaselt on sätestatud, et giid ja giid-tõlk peavad oma tööalast kompetentsust tõendama (Turismiseadus 2000). Erialase kompetentsuse tõendamiseks on kutsetunnistused, kuid giidide kutsealal piisab ka atesteerimisest, millele on vastumeelt väljendanud kutsekomisjoni ja kutsepaneeli liikmed, tõdedes, et ainult atesteerimisest ei piisa, giidi töö tegemiseks läheb vaja ka kutsetunnistust (Seisukohad kutsetaotlemise kohta 2013). Atesteerimine on nende arvates eelkõige vaid ettevalmistuseks giidi kutse omandamiseks. Giid-tõlgi kutsestandardit ei ole Eestis välja töötatud ja pole ka teada, kas selleks on vajadust.

Giidid, kutsetunnistusega või mitte, peavad kõik omandama vajalikud põhioskused, mida giididelt nõutakse:

- suhtlemis-, kuulamisoskusi, läbirääkimis-, konfliktide lahendamise- ja tõlgendamisoskusi;
- rühma juhtimise oskusi;
- loomingu- ja strateegilist mõtlemist;
- teadusuuringute, planeerimise rakendamist ja hindamist;

- avarii- ja kriisijuhtimisoskust, esmaabi andmise oskust ja suutlikkust rakendada töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid;
- orienteerumis- ja kaardilugemisoskusi;
- improvisatsiooni ja paindlikkust (Pastorelli 2002: 26).

Seega ei saa giid teha professionaalselt tööd, omandamata teadmisi suhtlemise ja klienditeenindamise, geograafia ja turundusalaste teadmiste kohta ning keeleoskust. Giid peab olema alati kursis ka aktuaalsete sündmustega, et mitte jääda hätta küsimustele vastamisega.

Käesoleva töö eelnevast osast nähtus, et giidikutse saamiseks peab iga giid täitma teatud nõuded. Kutsetaotlemise protsessi käigus tõendab isik oma kutse- ja erialase kompetentsuse taset ning kutset omistav organ hindab selle vastavust taotletavale kutsele ja annab välja kutsetunnistuse. Kutse giid I erialase tõestuse nõuded vastavalt kutsestandardile on:

- kohalik atestatsioon;
- erialaste, klienditeeninduslike loengute kuulamine 30 tundi 3 aasta jooksul (esmakordsel andmisel 10 tundi ühe aasta jooksul);
- keskharidust tõendav dokument;
- 1 aasta giidipraksist;
- tööandja või selle puudumisel kliendi soovitus (vähemalt 2tk);
- soovitus kutseühingult või kutseliidult või mõnelt muult giidide tegevust organiseerivalt kodanikualgatuse või avalik-õigusliku või kohaliku omavalitsuse vms egiidi all toimivat struktuurilt, kes usaldab antud isikut.

Kutse Giid 2 on vajalik igale giidile, kes soovib oma arengus edasi minna:

- erialane tõestus;
- kutsetunnistus Giid 1;
- klienditeenindusliku essee juhendaja soovitus;
- klienditeenindusalane tõestus;
- holistliku klienditeenindusalase kirjaliku essee esitamine ja kaitsmine.

Kutse meistergiid on vajalik giidile, kes soovib teenida elatist uute giidide koolitamisega:

- erialane tõestus;
- tõestus vähemalt ühe tegevusliigi kohta: a) omapoolse õppemetoodilise projekti (giidide väljaõppega seotud õppekava/aineprogramm, metoodiline juhend, õpikud vms.) esitamine ja kaitsmine; b) erialaste või klienditeenindusalaste loengute pidamine või võõrkeele õpetamine (vähemalt 1 ainepunkti ulatuses); c) juhendustegevus või erialane koolitus algajagiidide ettevalmistamisel;
- erialaste, metoodiliste, pedagoogiliste, klienditeeninduslike loengute kuulamine 30 tundi 3 aasta jooksul;
- kõrgharidust tõendav dokument;
- pedagoogilist pädevust tõendavad dokumendid (Giidi kutsete taotlemise 2013);
- soovitus kutseühingult või kutseliidult või mõnelt muut giidide tegevust organiseerivalt kodanikualgatuse või avalik-õigusliku või kohaliku omavalitsuse vms giidi all toimivat struktuurilt, kes usaldab antud isikut (Giidi kutsete taotlemise 2013).

Giidi oskusi ja teadmisi saab hinnata kutsetunnistuse järgi ning kui giid on vaid atesteeritud, siis ei ole ta ennast täiendanud ega arendanud piisavalt oma teadmisi ja oskusi sel viisil, et seda ka riiklikul tasemel tunnustataks. Lisaks piirkonna, ajaloo ja geograafia teadmistele on giid ka klienditeenindaja, ning peab eelduste kohaselt pakkuma kvaliteetset teenust. Kvaliteet tähendab sellele vastavust ning giidi töös tuleb teha vahet teenuse kvaliteedi ja kliendi rahulolu vahel. Kliendile võib olla arusaamatu teenuse kvaliteedi ja elamuse rahulolu erinevus, rahulolu ja kvaliteet ei ole sama. Rahulolu on kogemuse psühholoogiline tulemus, samas kui teenuse kvaliteet on seotud teenuse omadustega (Williams, Buswell 2003: 59). Rahulolu giiditeenuse kvaliteediga peetakse tänapäeval oluliseks teguriks kliendi lojaalsuse säilitamiseks ja turismiettevõtja edukuse saavutamiseks konkurentsiolekorrast. Kui giid on piisavalt professionaalne, suudab ta pakkuda kvaliteetset teenust, millega ta omakorda tagab kliendi rahulolu.

## 2.2. Erialane pädevus

Kutsetunnistus on küll vabatahtlik, kuid näitab erialase identiteedi arendamist, see kinnitab, et praktiseerija on täitnud miinimumnõuetele kehtestatud tingimused (Corey, G., Corey, M., Callanan 2003: 308). Paljud kutseorganisatsioonid toetavad kutse ja hariduse omandamist ning inimesi julgustatakse osalema oma erialastel ja harivatel koolitustel (Corey, G., Corey, M., Callanan 2003: 311). Kuigi atestatsioon annab õiguse giidi nimetusele, ei pruugi see tagada teenuse kvaliteeti.

Emotsionaalne intelligentsus, mida saab õpetada ja täiendada korraliku hariduse ja koolitusega, on abiks erinevates valdkondades, nii inimese isiklikus elus kui ka töös. Emotsionaalselt intelligentsed inimesed võivad olla rohkem teadlikud oma tunnetest, samuti teiste emotsioonidest, mis võib anda parema võime, tuvastamaks ja edastamaks oma tundeid vastavas olukorras. Võime tõhusalt hallata, reguleerida ja kontrollida oma emotsioone teistega suhtlemisel on üks olulisemaid oskusi turismitööstuses, mis hõlmab suurel hulgal kohtumisi klientidega. Ka konfliktide ennetamise ja lahendamise oskus tagab sujuvama suhtluse giidi ja turistide vahel. Tulenevalt asjaolust, et giidid tegutsevad turistide ja harjumatu keskkonna vahendajatena, on neil oluline roll edus või läbikukkumises ning giidide efektiivsus võib lõppkokkuvõttes kujundada turiside üldise rahulolu ja mulje. Kursuste ja koolituste korraldamine võib suurendada giidide pühendumist tööle, kaasa aidata nende oskuste arendamisele, stressitaluvusele ning motiveerida neid uute ja ka vanade eesmärkide saavutamiseks (Min 2011: 322-325).

Tänapäeval on turistidel ka suur huvi külastada ebatavalisi piirkondi ja riike. Väga suurel määral oleneb reisikorraldajatest ja reisiettevõtjatest, millise kvalifikatsiooniga giide nad palkavad kriisieelsetesse ja järgsetesse piirkondadesse. Siiski ka muudes piirkondades peab giid olema valmis lahendama ootamatuid olukordi professionaalselt, tagades turistide turvalisuse. Kui giid ei ole teadlik kohalikest asjaoludest, probleemidest ja turvalisusest, võivad kliendid sattuda väga tõsisesse ohtu. Kuidas giidid kriisi ajal antud piirkonnas töötavad, võib mõjuda oluliselt ka riigi turismimajandusele. Kvalifitseeritud giidid on üldjuhul teadlikud ülemaailmsetest kriisidest ja probleemidest ning on saanud vastava väljaõppe või hariduse, kuidas antud olukordades käituda ning kuidas mõjutada turiste vastavalt vajadusele. Kriisid on lahutamatu osa ettevõtte tegevusest, turism on ilmselt tööstusharu, mis võib kannatada

kriisi all enim. Kriise on mitmeid erinevaid: loodusõnnetused, inimese põhjustatud kataastroofid, sõda, terrorism, poliitiline ebastabiilsus. Need vähendavad reisimist mitte ainult kriisi ajal, vaid ka enne kriisi toimumist, kui on selged märgid kriisi tulekust, kriisi ajal ja ka pärast kriisi, kui on toibumise periood (Cavlek 2002: 478-496).

Giidide ebapiisav ettevalmistus töötamiseks on probleemiks ka teistes riikides. Nii näiteks on see Hiinas üks suurimaid probleeme kohalikul tasandil, süstemaatilisi uuringuid on sellel teemal küll läbi viidud, kuigi väga vähe. Ilma giidide professionaalsuse sisuliste uuringutulemusteta on turismifirmadel vähem kindlust giidide töökuses ja oskustes. Ka rahvusvahelistes teadusuuringutes on giidid saanud vähe tähelepanu. Giidide suutlikkuse ja turistide rahulolu uuringus uuriti giidi töö tulemuslikkust ja giidi suhteid turistidega ja nende rahuloluga, pakettreiside põhjal Shanghais. Uuring selgitas välja, et 57% kohalikest elanikest ja 70% välismaalastest olid arvamusel, et turisti rahulolu reisiteenusega on seotud giidi teenusega. (Huang, Hsu, Chan 2010: 3-33). Uuring kinnitas, et teenuse kvaliteet on mõjukaim tegur turistide rahulolus. Kvaliteeti saab suurendada vaid koolituste teel, mistõttu on oluline, et iga giid oma pädevuse tõstmiseks end pidevalt koolitaks.

Erialane pädevus hõlmab ka väärtuseid ja eetikat, mida kasutatakse sageli sünonüümidena, olenemata sellest, et need kaks sõna ei ole identsed. Väärtused puudutavad uskumusi ja hoiakuid, mis annavad suuna igapäevasele elukeskkonnale, eetika aga seostub uskumustega, mida me hoiame, mis kujutab õiget teguviisi. Eetika näitab maksimaalsete või ideaalsete standarditega kehtestatud elukutset (Corey, G., Corey, M., Callanan 2003: 11).

### **2.3. Giidide koolitus**

Giidide koolitamine ja kvalifikatsioon on riigiti erinev. Giidide koolitusi pakutakse üle maailma nii õppeasutustes kui tulundus- ja mittetulunduslikes ühingutes. Euroopa Giidide Ühingute Föderatsioon (*European Federation of Tourist Guide Associations*, edaspidi FEG) asutati 1986. aastal Pariisis ning tegeleb koolituste ja täiendkoolitustega. FEG väidab, et koolitused erinevates riikides sõltuvad suuresti riigi eripärast (European Federation of Tourist 2013). Giidiks saab ja võib õppida Eestis iseseisvalt, kuid eksamite läbimise eelduseks on sageli osalemine koolitustel, mida pakuvad



koolitusfirmad, siiski tuleks olla tähelepanelik, et koolitajad omaksid ka erialast giidi koolitaja kutset, vastasel juhul ei pruugi koolitajad vastavast valdkonnast piisavalt teadlikud olla ning atesteerimine võib ebaõnnestuda. Esimese etapina giidi kutse saamiseks tuleb läbida atestatsioonieksamid, kui atestatsioon on edukalt sooritatud, võib atestatsiooni läbinud isik tööandja vastutusel pakkuda giiditeenust ühe kuni kolme aasta jooksul (kirjas atestatsioonitunnistusel) (Atestatsioonitunnistus 2013).

Professionaalne tunnistus on üks meetoditest, mida kasutatakse, et aidata parandada giidide töö tulemuslikkust ja selleks suunavaid standardeid. Mitmed autorid nagu Cohen, E. (1985), Hughes, K. (1991), Weiler, B., Crabtree, A. (1998), Weiler, B., Ham, S. H. (2001) ja Ham, S., Weiler, B. (2002), on välja selgitanud, et oluline roll turistide reisikogemuses ja rahulolus on giididel. Giidide kutsetunnistus on üheks võimaluseks parandada giidide töö kvaliteeti. Paljudel giidi tööd tegevatel inimestel ei pruugi olla selleks tööks sobivaid oskusi, suhtumist ja teadmisi ning eetikakoodeksid, koolitused ja kutsetunnistused – need on mõeldud ja loodud eelkõige selleks, et parandada giidide töö professionaalsust (Black, Ham 2005: 178-195).

Eestis pakuvad hetkel giididele koolitusi näiteks Gustav Adolfi Koolituskeskus (Gustav Adolfi Koolituskeskus 2012), Generum Erakool, kus saab võtta nii giidiõppe baaskursust (Generum Erakool 2013) kui ka individuaalset giidiõpet (Individuaalne giidiõpe 2013), MTÜ Lahemaa Ökoturism (Lahemaa Ökoturism 2013) ja Pärnumaa Kutsehariduskeskus (Pärnumaa Kutsehariduskeskus 2013). Enne atesteeringu või giidikutse saamist tuleb läbida pikk ja oskusi nõudev teekond. Ei ole keeruline saada giidiks Tallinnas, selleks on mitmeid giididele pakutavaid koolitusi, mis annavad piisava arusaama giiditööst. Koolitustel tuleks ometi rõhutada, et koolitused ei ole vaid selleks, et tõestada tööandjale oma pädevust ja oskusi, vaid eelkõige selleks, et arendada iseennast ning olla oma valdkonnas asjatundlik.

### 3. UURING

Töö eesmärkide saavutamiseks viis autor läbi kvantitatiivse uuringu, milleks on küsitlused ning intervjuu Tallinna giidiga. Uuringu eesmärk oli koguda infot Tallinna giididelt ja Tallina reisiettevõtjatelt. Uuringumeetodiks valiti elektrooniline ankeetküsitlus, mis tuli täita anonüümselt. Lähtudes püstitatud uurimisküsimustest, moodustati käesolevas uuringus kaks sihtrühma. Esimese sihtrühma moodustavad kõik Tallinna giidid ja teise sihtrühma moodustavad Tallinna reisiettevõtjad. Töö eesmärgi saavutamiseks koostas autor kaks ankeetküsimustikku. Mõlemad ankeetküsitlused on koostatud LimeSurvey interneti küsitluskeskkonnas. Uuringu tulemuste tagasisaamiseks oli planeeritud 10 päeva, kui selleks ajaks oli vastajaid liiga vähe tuli välja saata kordusküsitlus, (pärast teist väljasaatmist on vähetõenäoline, et edasine tagasiside on edukas) (Sarantakos 2005: 259-262), mille tagasiside saamiseks oli eeldatavalt kuni 7 päeva.

Giidide küsitlus viidi läbi ajavahemikul 26. veebruar - 26. märts 2013, mil potentsiaalsetele vastajatele edastati kaks korduskutset uuringus osalemiseks (lisa 2). Valimi moodustamisel on kaasatud kõik Tallinna atesteeritud giidid, kelle andmed on avalikult Tallinna Giidide Ühingu kodulehel. Küsimustik saadeti 130. Tallinna giidile ning küsimustikule vastas 50 giidi. Küsitlus Tallinnas registreeritud reisikorraldajatele, kes on majandus- ja kommunikatsiooniministeeriumi kodulehel olevas majandustegevuse registris registreeritud reisiettevõtjana tegutsemise tegevusalal, toimus 31. märts – 14. aprill 2013 (lisa 3). Küsimustikule vastas 20 ettevõtjat. Uuringute tulemusena selgub, kas giidide arvates on kutsetunnistuse omamine igale giidile tähtis ning kas ja millist kutset plaanitakse tulevikus omandada või pikendada; kui teadlikud on reisiettevõtjad giidide kutsetunnistusest ning kuidas nad hindavad giidide tööalast asjatundlikkust. Uuringu aruandes on toodud uuringute kokkuvõte, järeldused ja ettepanekud.

Lõputöö uurimuse läbiviimiseks on valitud küsimustikud, mis on üks populaarsemaid andmete kogumise meetodeid turismivaldkonnas. Vastuste saamiseks on kasutatud struktureeritud küsimusi, mis on tõhus meetod teabe süstemaatiliseks kogumiseks suurelt hulgalt inimestelt. Kuna tegemist on väga struktureeritud tehnikaga, järgis lõputöö autor eduka uuringu läbiviimiseks järgmisi etappe :

- selgeks teha, millist teavet on vajalik koguda;
- määratleda vastajad;
- määratleda meetod, et jõuda soovitud vastajateni;
- otsustada küsimuste sisu;
- arendada küsimuste vormi ja sisu;
- kontrollida küsimustiku pikkust;
- viia läbi piloot-uuring;
- viia küsimustik lõppvormi (Altinay, Paraskevas 2008: 120-121).

Madala vastamismäära võivad põhjustada järgnevad aspektid, millele lõputöö autor küsimustiku koostamisel suurt tähelepanu pööras:

- vastaja huvi teema vastu;
- küsimustiku pikkus;
- küsimustiku kavandamine / esitus / keerukus;
- stiil, sisu ja autori kaaskiri;
- vastamiste premeerimine;
- meeldetuletuste aeg ja korduvus (Veal 2011: 268).

Küsimustikes kasutatakse Likerti 5-palli skaalat, hindamaks kutsetunnistuse omistamise protsessi ja Tallinna giidide tööalast asjatundlikkust, mis on tänapäeva küsimustike koostamisel üks levinumaid formaate (Babbie 2004: 169-170). Giididele suunatud küsimustikus on ka avatud küsimusi, millega soovitakse teada saada, mis võiks olla kutsetunnistuse omistamise protsessi juures teisiti. Uuringu tulemused tuuakse välja kirjeldava statistikaga ning illustreerivate joonistega.

### **3.1. Tallinna giidide ankeetküsitluse uuringu analüüs ja tulemused**

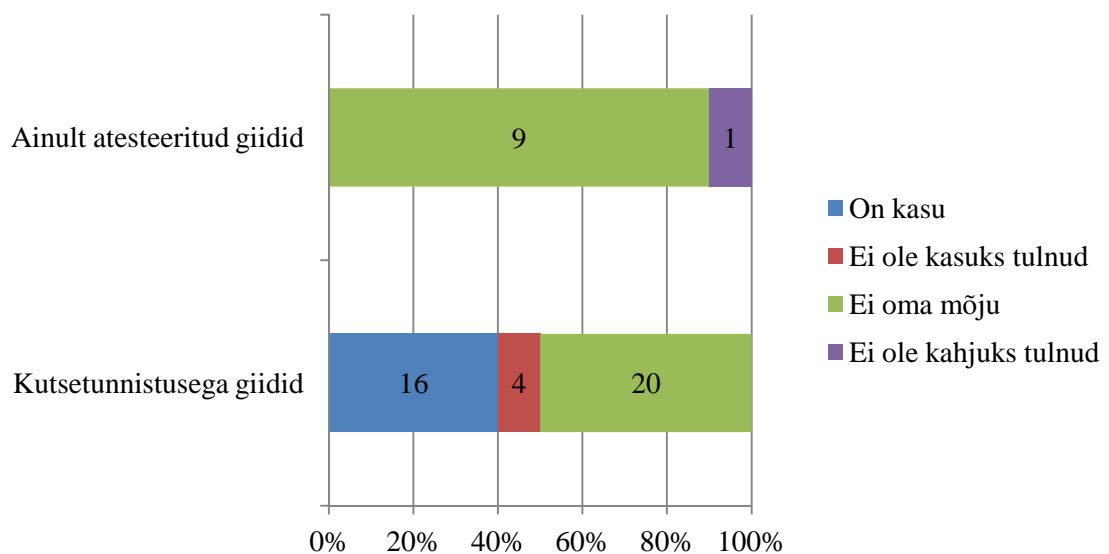
Tallinna giidide seas tehtud uuringule vastas 130. vastajast 50 giidi, kellest omakorda oli 40 kutsetunnistusega giidi. Uuringu üldkogumi moodustasid kõik Tallinna atesteeritud giidid. Vastajateks oli küsimustiku esimeses pooles kaks gruppi, kutsetunnistusega giidid (40 vastajat) ja vaid atesteeritud giidid. Ainult atesteeritud giididest oli vastanuid kümme, kellelt küsiti esialgu, miks nad ei oma riiklikku kutsetunnistust ja kas selle mitteomamine on neile kuidagi tööalaselt kahjuks tulnud.

Küsimusele, „Miks te ei oma giidi kutsetunnistust?“, vastati enim, et kutsetunnistust pole tööandja poolt küsitud, mis omakorda viitab ka sellele, et kutsetunnistus ei oma tähtsust tööle saamisel. Üks vastanutest omas kutsetunnistust varem, kuid selle kehtivusaeg sai läbi, ning seda pikendanud ta ei ole. Küsimusele: „Kas kutsetunnistuse mitteomamine on neile giididele ka tööalaselt kahjuks tulnud?“ vastasid kõik vastajad, et kutsetunnistuse mitteomamine ei ole nende tööle kahjuks tulnud, üheksal vastajal ei olnud kutsetunnistuse puudumine töölesaamist mõjutanud, samuti arvas kaks vastajat, et atesteerimine on sisuliselt võrdne kutsetunnistusega ning hetkel ei oma kutsetunnistuse omamine tähtsust, kuid ehk omab see mõju tulevikus.

Kutsetunnistusega giididelt küsiti, millist kutset nad omavad ning kas kutsetunnistuse omamine on neile tööalaseks kasuks tulnud. 40 vastajast 33 omasid giid I kutset ja seitse vastajat meistergiid III kutset. Kutsetunnistusega giididest 20 vastajat olid arvamusel, et kutsetunnistus ei oma mõju tööalaselt, 4 vastajat vastasid, et kutsetunnistuse omamine ei ole neile tööalaselt kasuks tulnud, ning 16 vastajale on kutsetunnistuse omamine tööalaselt kasuks tulnud (joonis 2).

40 vastajast vaid 16 väitsid, et kutsetunnistus on neile ka tööalaselt kasuks tulnud. 16 vastajat, kellele on kutse omamine tööalaselt kasuks tulnud, vastasid, et neile pakutakse pidevalt tööd koolitajana (mida eeldab meistergiid III kutse omamine), ning on saanud taotleda tunnustamist väljaspool Eestit. Tallinna Giidide Ühingu kodulehel oleva giidide nimekirja alusel pakutakse harva tööd, üks vastanu kirjutas, et vaid ühel korral on kuulnud, et just tema osutus tööandja poolt valituks Tallinna Giidide Ühingu kodulehel oleva nimistu järgi, kuna giidi nime taga oli märge kutse kohta (antud juhul giid I). Ka

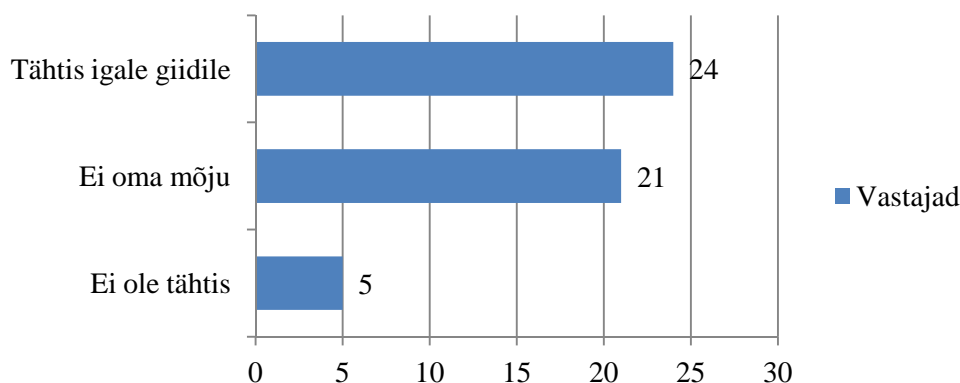
teised vastanud on kommenteerinud, et giidide nimekirjas olemine on toonud mõne tööpakkumise, kuid sedagi harva. Paljud kutsetunnistusega giidid on arvamusel, et enamik turismifirmasid eelistab atesteeritud või kutsetunnistusega giide atesteerimata giididele ning, et firmad ei taha kvalifikatsioonita giidi. Kutsetunnistus annab giididele kindlama tunde teha tööd. Oluliseks peetakse ka igaaastast täiendõpet ning paremaid tööpakkumisi giiditöödele.



**Joonis 2.** Kutsetunnistuse tööalane mõju (autori koostatud).

Neli vastajat, kellele ei ole kutse omamine kasuks tulnud, olid sarnasel arvamusel, et tööandja, kes parasjagu tööd pakub, ei küsi kutset, kuid samas on giidide (sh ainult atesteeritud ja ka kutsetunnistusega) andmed Tallinna Giidide Ühingu kodulehel kättesaadavad, ning tellijal on võimalik näha sealt kvalifikatsioone. 20 vastajat olid arvamusel, et kutse omamine ei avalda mõju, ei ole toonud kasu giiditöö tegemisel ning giiditööd, kutsetunnistusega giid või ei, tasustatakse ühtemoodi.

Järgnevalt uuriti, kas kutsetunnistuse omamine on tähtis igale giidile ning kas vastaja plaanib tulevikus omandada või pikendada giidi kutset. 24 vastajat olid arvamusel, et kutse omamine on tähtis igale giidile, viis vastajat olid aga vastupidisel arvamusel, et kutse omamine ei ole tähtis igale giidile ning 21 arvasid, et kutse omamine ei oma mõju (joonis 3). 33 vastajat plaanivad ka tulevikus omandada või pikendada giidi kutset.



**Joonis 3.** Kutsetunnistuse tähtsus küsimustikule vastanute seas (autori koostatud).

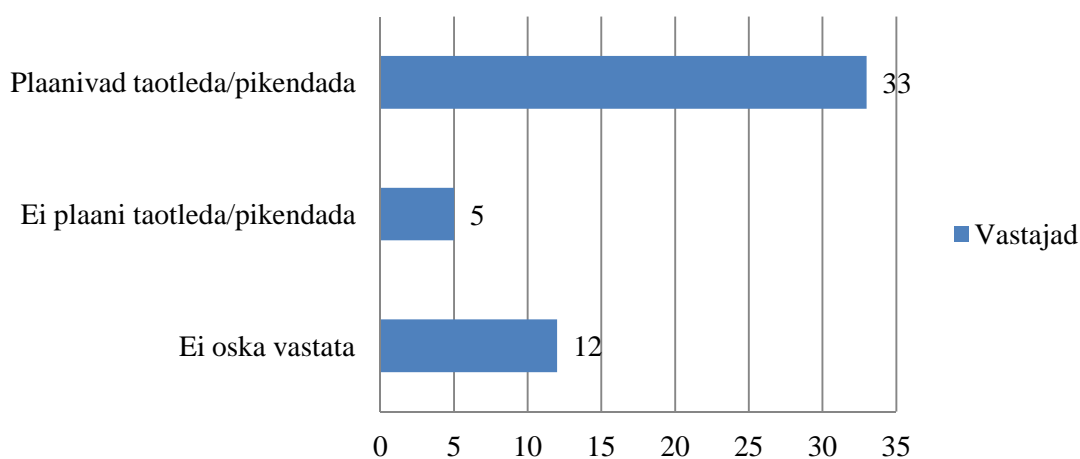
24 vastajat, kellele jaoks on kutsetunnistuse omamine oluline, olid arvamisel, et kutsetunnistus annab tööandjale garantii ning peaks tagama professionaalse töö giidi poolt. Kutse innustab vastanud giide tegelema enese arendamisega ning annab selle läbi kvaliteedigarantii koostööpartneritele. Giididele on kutse omamine pigem enese väärtustamiseks ning kindlustunde omamiseks. Kutsetunnistus näitab, et giid võtab oma tööd tõsiselt ning ollakse nõus panustama aega ja raha pidevaks arenguks ning see on märgiks ja tõendiks sellest, et giidi teadmised ja oskused vastavad teatud standarditele ning peaks kontrollima giiditöö kvaliteeti üldises pildis. Vastanud giidid loodavad, et jõuab kätte aeg, kui kutsetunnistus omab olulist tähendust ka tööandjate silmis, on eeliseks tellimuste ja töö saamisel ning leiab töö tellijate, sealhulgas reisifirmade ja reisiettevõtjate ning turistide poolt positiivset arvestamist.

Viis vastajat, kes arvasid, et kutsetunnistuse omamine ei ole oluline, leidsid, et loevad pigem kogemused, mitte tunnistus. Hinnangu giidi tööle annab tagasiside turistidelt, mitte paberite hulk, mis lubab töötada. Vastanud olid arvamisel, et kutsetunnistust ei küsi ega vaata tööandjad, tähtis on teatud ala valdamine ja oskus töötada grupiga, millele kutse ei aita kaasa. Vastati ka, et kutsetunnistus on vaid raha nõudmine iga kolme aasta tagant, sest näiteks Euroopa Liidus kehtib giidi kutse kogu eluks. Töö autor ei leidnud kinnitust väitele, et Euroopa Liidus kehtib giidikutse kogu elu.

21 vastajat arvasid, et kutsetunnistuse omamine ei oma mõju. On giide, kes omavad tööd ilma kutseta, kui keegi teeb seda tööd hästi, siis kutsepaberi omamine võib-olla vaid kinnitab ta oskusi, kuid hetkel ei arvata, et kutsetunnistusel on suurt mõju giidide

tööle ning oldi ka arvamusel, et mõned tööandjad võtavad siiani tööle giide, keda ei valita paberite vaid eelistuste järgi. Antud vastustest võib järeldada, et ainult atesteerimisest piisab täiesti, et saada tööle giidina, kuid giidi pädevuse tõestamiseks on siiski oluline selleks vastava dokumendi ehk kutsetunnistuse omamine.

Tulevikus plaanib omandada või pikendada giidi kutset 66% vastajatest. 33 vastajast, kes plaanivad tulevikus giidi kutset pikendada või omandada, pidasid seda enese arendamisel oluliseks protsessiks ning loodavad, et kord hakkavad ka tööandjad seda kõrgemalt hindama. Samas vastas üks vastanutest, et ta küll pikendab enda kutset giid I ja plaanib saada ka giid II kutset, kuid ei pea nii sageli uuendamist õigeks, sest kutse ise ei kao kuhugi (joonis 4).



**Joonis 4.** Kutse taotlemine (autori koostatud).

Viis vastanut, kes ei plaani tulevikus pikendada ega taotleda giidi kutset, arvasid, et sellest ei ole neile kasu, vaid pigem toob see kaasa aja- ja rahakulu. Kolm vastanut omasid juba hetkel ka giid I kutset, ning kui nad siiski peaksid kutset pikendama, siis seda üldiste nõuete tõttu, mitte vabatahtlikult. Kaks vastajat, kes ei omanud veel kutset, ei plaani seda omandada ka tulevikus, samuti tähendab nende jaoks juba atesteeringu olemasolu ka kutset ennast ning nad ei pea eraldi kutsetunnistuse taotlemist vajalikuks. Võib järeldada, et antud vastajad ei ole kokku puutunud tööandjatega, kes nõuavad ja vaatavad kutsetunnistuse olemasolu.

12 vastajast, kes valisid „ei oska vastata“ variandi küsimusele, kas nad plaanivad tulevikus omandada või pikendada kutsetunnistust, olid pooled juba kutsetunnistuse omajad. See näitab, et kutse on küll olemas, kuid ei olda kindlad, kas selle

taastõendamine tagab neile karjääris edu ja kas see toob rohkem tööpakkumisi. Üks vastanutest, kes ei omanud kutsetunnistust, kommenteeris: „*Kui kutsetunnistuse omamine muutub töö tegemisel kohustuslikuks, siis ma seda ka taotlen, kuid muidu ei näe sellel mõtet*“.

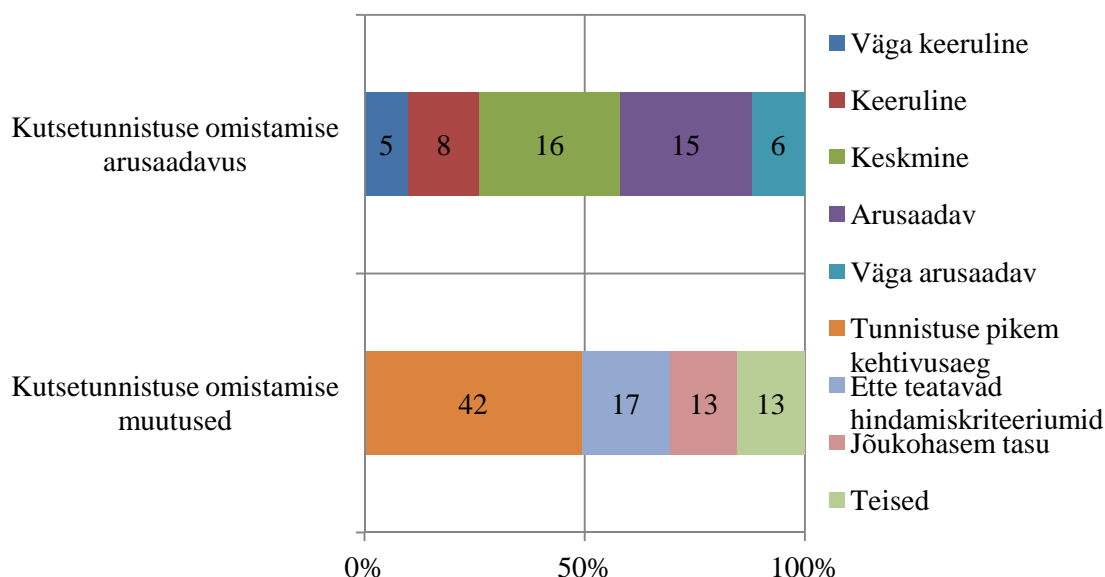
33 vastajat, kes plaanivad pikendada kutsetunnistust, soovivad enim giid I kutset ning seejärel meistergiid III kutset, kuid 10 vastanut on märkinud ka giid II kutse, millest võib järeldada, et kõik giidid ei ole teadlikud giid II kutse kaotamise plaanist ning sellega seonduvatest uuendustest. Seitse vastanut on märkinud ka mitu kutset, millest töö autor järeldab, et kui on märgitud kõik kolm taset siis soovitakse saada kõrgeimat, sest madalama taseme kutsed on eelduseks kõrgeima kutsetaseme saamiseks. Üks vastajatest, kes omab giid I kutset ning plaanib seda ka tulevikus pikendada, loodab, et tulevikus on kutsetunnistus kasuks nii endale kui ka tööandjale.

Arvamuste seas, milliseid eeliseid annab kutsetunnistus töötajale, oli nii positiivseid kui negatiivseid. Vastati, et tööandja eelistab kvalifikatsiooniga töötajat, kuid teadaolevalt ei ole rohkem tööd ega suuremat tunnitasu selle eest pakutud. Andmebaasides paistavad silma eelkõige kutsetunnistusega giidid, seda positiivses mõttes, sest see on giidide arvates kvaliteedi näitaja ning annab eeliseid uute klientide ja tööpakkujate leidmisel. Tööandjad, kellega on juba eelnevalt pikk ja hea koostöö, ei hooli ei atesteerimisest ega kutsetunnistusest, sest teavad niigi selgelt giidi võimeid. Oluliseks peeti töö saamisel siiski pigem tutvusi kui tunnistust.

Samuti ollakse erineval arvamusel reisifirmade suhtes, kes võtavad giide tööle tutvuste ja teadmiste järgi või vaatavad siiski ka kutsetunnistuse ja atesteerimise olemasolu. Mida peavad reisiettevõtjad oluliseks giidide palkamisel, selgub reisiettevõtjatele suunatud uuringust (vt lk 34). Kutsetunnistuse olemasolu on mõne giidi tööpakkumiste hulka suurendanud (st ei ole enam tavalised tunniekskursioonid, vaid nõudlikud kliendid, kellele tehakse mitmepäevaseid pakkumisi), on tõusnud töötasu, automaatselt peetakse professionaaliks ning soovitatakse edasi rohkem, mis omakorda näitab, et palkajate usaldustunne on kutsetunnistustega giidide suhtes tõusnud, kuid teiselt poolt kirjutavad mitmed giidid, et tulevikus loodavad nad reisibüroodelt usaldustunnet just kutsetunnistusega saavutada.



Kutsetunnistuse omistamise protsessi arusaadavuse keskmiseks hindeks 5-palli süsteemis oli 3,18. Hinde 1 panid need vastajad (viis vastajat), kes pidasid kutsetunnistuse saamise protsessi väga keeruliseks ning hinde 5 need, kes pidasid protsessi väga selgeks ja ausaadavaks (kuus vastajat) (joonis 5). Keeruliseks ja väga keeruliseks hindas kutsetunnistuse saamise protsessi 26% vastanutest. Vastajad olid arvamusel, et protsess on pigem arusaadav kui keeruline. Küsitluse viimane küsimus oli avatud küsimus ning andis vastajatele võimaluse avaldada oma arvamust ning teha ettepanekuid, mis võiks olla kutse taotlemisel ja tegemisel teisiti. Arvamused andsid hea ülevaate sellest, millest vastanud giidid kõige enam puudust tunnevad. Joonis 5 illustreerib, millised vastajate arvamused olid.



**Joonis 5.** Kutsetunnistuse omistamine (autori koostatud).

Kõige rohkem avaldati arvamust, et tunnistusel võiks olla pikem kehtivusaeg, kaks vastanut tõi kommentaarides välja arvamuse, et kui kutse on kord omistatud, peaks see kehtima ilma pikendamiseta kogu elu.

Meistergiid III kutse omaja tõi kommentaarides välja, et meistergiidi kutset on antud väga erinevatel põhjustel (vahel doktorikraadi põhjal, vahel konverentsi korraldamise eest) ehk kriteeriumid pole vastaja arvates paigas ega komisjoni liikmed piisavalt teadlikud, kellele milline kutse peaks minema. Samuti arvatakse, et kaebusi pole piisavalt arvestatud ja kutse antakse liiga kergekäeliselt. Ka anonüümselt läbi viidud intervjuus selgus, et meistergiid III kutset on intervjuueeritava arvates välja antud

kriteeriume ebapiisavalt täitnud inimestele ning kohati on arvestatud kutse andmisel esmatahtsana tutvusi ning mainet. Üks vastanutest peab vaele, et meistergiidi kutse saab omandada ainult siis, kui ollakse kedagi õpetanud. Ükskõik kui palju muud kasulikku on giid teinud giidide hüvanguks, nt mõne õppeprogrammi väljatöötamine, atesteerimiskorra väljatöötamine jpm, mis tegelikult arendab väga giidi teadmisi ja oskusi, ei ole lootustki saada meistergiid III kutset inimesel, kes ei tegele teiste inimeste õpetamisega.

Kuna meistergiid III kutse saamise eelnõudeks on pedagoogilise pädevuse tõendamise dokumendid, siis ilma selleta meistergiid III kutset saada tõesti ei ole võimalik. Meistergiid III kutse on mõeldud neile, kes soovivad teenida elatist uute giidide koolitamisega, mis juba kutse nimetuse selgituses annab mõista, et õpetamine ja koolitamine on kohustuslik.

Kvalitatiivse uuringu käigus andmete saamiseks viidi läbi intervjuu. Tegemist on poolstruktureeritud intervjuuga ning intervjuu toimus telefoni teel. Anonüümseks jääda sooviv intervjuueritav, kes omab giid I kutsetunnistust ja 30-aastast giiditöö praktikat, sõnas, et olenemata kutsetunnistuse olemasolust saavad giidid tööle ning teha tööd selles valdkonnas, sest omavad kogemusi, tutvusi ja praktikat, mida töö autor ka uuringute läbiviimisega välja selgitada soovis. Kutsetunnistuse eelise kohta vastas ta järgmist: „*Kui on algaja giid, kellel ei ole veel tutvusi ja piisavalt töökogemusi, siis ehk leitakse giid Tallinna Giidide kodulehelt, seal on selgelt märgitud, kes millise kutsega giid on*“ (Suuline teade 12.03.2013). Muid eeliseid intervjuueritav kutsetunnistusele ei leidnud olevat. Omalt poolt pakkus intervjuueritav välja: „*Internetikeskkonnas võiks soovitatavalt olla piltidega nimistu atesteeritud ja kutsega giididest*“ (Ibid). Samuti tekitas intervjuueritavas pahameelt kutsete kergekäeline väljaandmine, maine ja tutvuse alusel, mitte nõuete täitmistel: „*Kui kutse taotlemine tuli aastal 2006 välja, anti pikaajalistele giididele automaatselt atestatsioon, st et nad ei pidanud selle tegemiseks tol hetkel midagi ise tegema (aval dust, eksameid, täitma ankeete jne). Kui tööandja teab giidi praktikat, teab, et giid on oma valdkonna spetsialist, siis tööandja ei vaata kutsetunnistust, veel vähem seda, kas seal on giid I või meistergiid III*“ (Suuline teade 12.03.2013).

Kutsetunnistuse andmise protsessi pidas intervjueritav üldiselt heaks, kuid kutseeksami tegemise tasu on võrreldes aastaga 2006 suurenenud, ning pabereid, mis on vaja esitada kutsetunnistuse taastõendamiseks, koguneb kolme aastaga palju, sh soovitusel, praktikad, töökohad jt, ning selle esitamine on aeganõudev. Kuid sellega, et iga kolme aasta tagant on vaja uuesti pädevust tõendada, on intervjueritav rahul: „*See näitab, kas giid on põhikohaga töötaja antud valdkonnas, kas giid teeb ikka piisavalt giiditööd. Kui kutse taastõendamine oleks pikema aja tagant, siis on lihtsam ka näiteks nendel inimestel seda uuesti saada, kes saavad vahepeal lapse, kelle kõrvalt tegelikult giiditööd mõned aastad üldse ei tehta, siis ei saa olla kindel, et teatud aja jooksul tehakse ka tegevgiidi tööd*“ (Suuline teade 12.03.2013).

Teoreetilisest analüüsist selgus, et tänapäeva giidid peavad muutuma aina professionaalsemaks ja haritumaks. Oluline ei ole ainult geograafiline ja ajalooline tasand, kus nad töötavad, vaid ka sotsioloogiline ja psühholoogiline tasand, kus nad peavad oskama ja aru saama grupidünaamikast, motivatsioonist ja kultuurilisest taustast. Uuringu tulemuste analüüsimisel selgus, et kuigi suurem osa vastanud giididest arvas pigem, et kutsetunnistus ei ole neile olulisel määral kasuks tulnud ega avalda tööalaselt mõju, plaanib suur osa vastajatest kutsetunnistust tulevikus siiski taotleda või pikendada. Asjaolu, et kutsetunnistusi taotletakse, olenemata sellest, et kutsetunnistuse omamise statistika on väikesevõitu, näitab, et giidid soovivad ennast harida ja täiendada, soovivad, et väärtustataks nende oskusi ja teadmisi, mida nad on õppinud koolitustel ja saanud praktikaga.

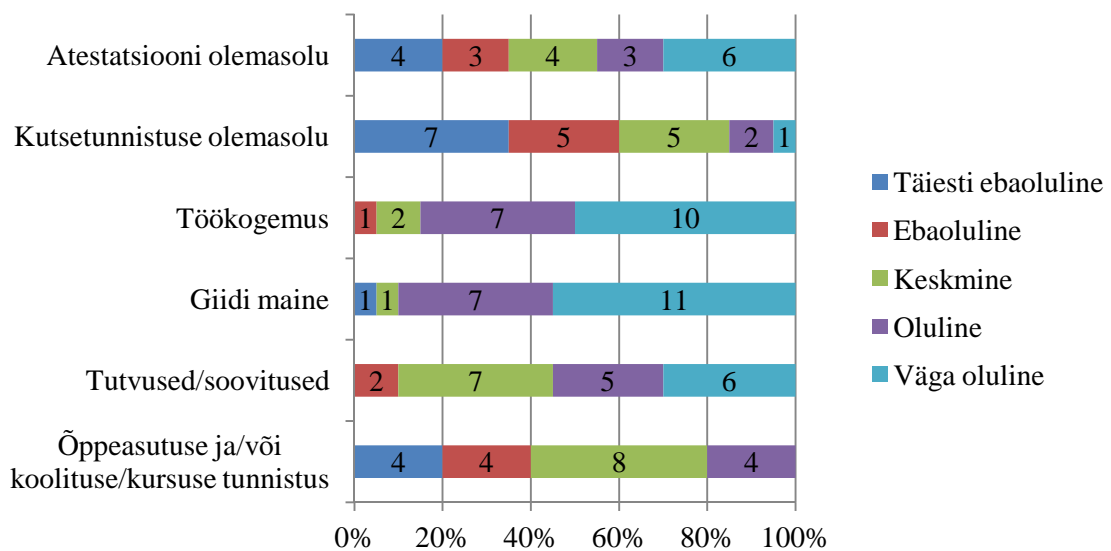
### **3.2. Reisetevõtete ankeetküsitluse uuringu analüüs ja tulemused**

Küsitlus majandus- ja kommunikatsiooniministeriumi kodulehel registreeritud reisetevõtjana tegutsejatele toimus ajavahemikul 31. märts – 14. aprill 2013 (lisa 3) ja küsimustikule vastas 20 reisetevõtjat 253-st. Kuna küsimustikule vastanute määr on vähene, siis ei saa tulemusi üldistada.

Küsimustiku alguses küsiti vastajatelt, kui oluliseks nad peavad giidide palkamisel töökogemust, atestatsiooni olemasolu, kutsetunnistuse olemasolu, giidi mainet ja tutvusi ning õppeasutuse või koolituse tunnistust. Vastajatel paluti hinnata 5-palli süsteemis,

kus 1 on täiesti ebaoluline ja 5 väga oluline. Atestatsiooni olemasolu peeti pigem oluliseks kui ebaoluliseks, kuid kutsetunnistuse olemasolu peeti seevastu pigem ebaoluliseks kui oluliseks, millest võib järeldada, et küsimustikule vastanud reisiettevõtjad palkavad pigem giide, kes on atesteeritud ning ei vaata sealjuures eraldi, kas giidil on ka kutsetunnistus ja mis tase. Töökogemust pidasid väga oluliseks kümme, ehk pooled vastanutest, ning seitse vastanut pidasid töökogemust oluliseks, mitte ükski vastanu ei märkinud, et töökogemus on täiesti ebaoluline (joonis 6).

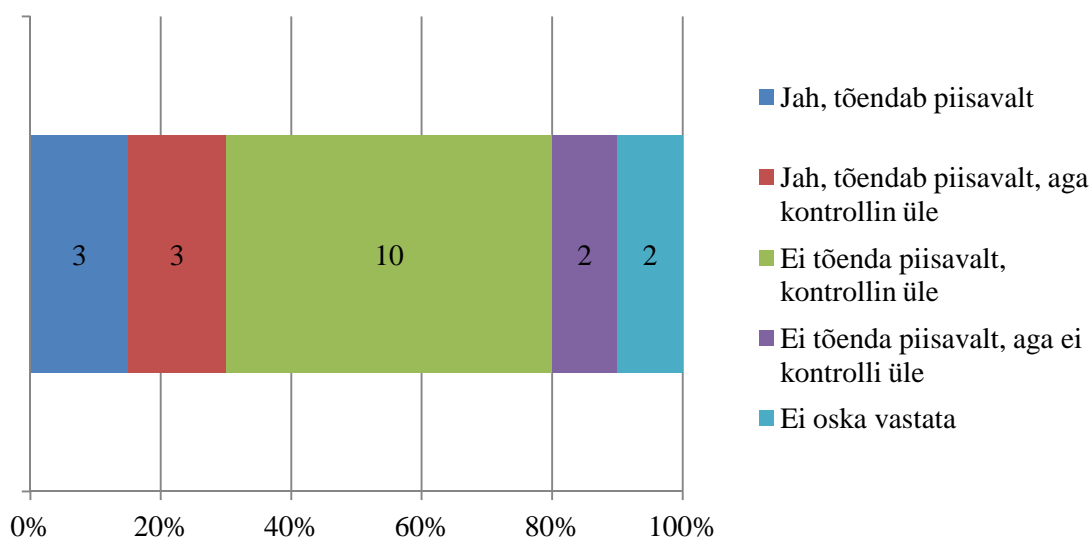
Reisiettevõtjad, kellele on oluline giidide töökogemus ja ka maine, pigem ei tunne huvi giidide kutsetunnistuse vastu ning kutse omamine ei tõenda antud ettevõtetele piisavalt giidide oskusi ja teadmisi. Väga oluliseks hinnati giidide mainet, kusjuures 90% vastanutest märkisid giidide maine oluliseks ja väga oluliseks. Väga oluliseks hinnati ka giidide tutvusi ja soovitusi, 90% vastanutest hindasid tutvused ja soovitused giidi tööle võtmisel üle keskmise tähtsaks (joonis 6). Õppeasutuse, koolituse või kursuse tunnistust aga ei peetud giidide palkamisel väga oluliseks teguriks, pigem arvati, et see tegur on sobiva giidi leidmisel ebaoluline (joonis 6).



**Joonis 6.** Aspektid, mida ettevõtjad peavad oluliseks sobiva giidi leidmisel (autori koostatud).

Reisiettevõtjate huvi giidide kutsetunnistuse olemasolu vastu ei ole väga suur, 12 vastanut 20 vastasid, et tunnevad vaid mõnikord huvi kutsetunnistuste vastu, kuus

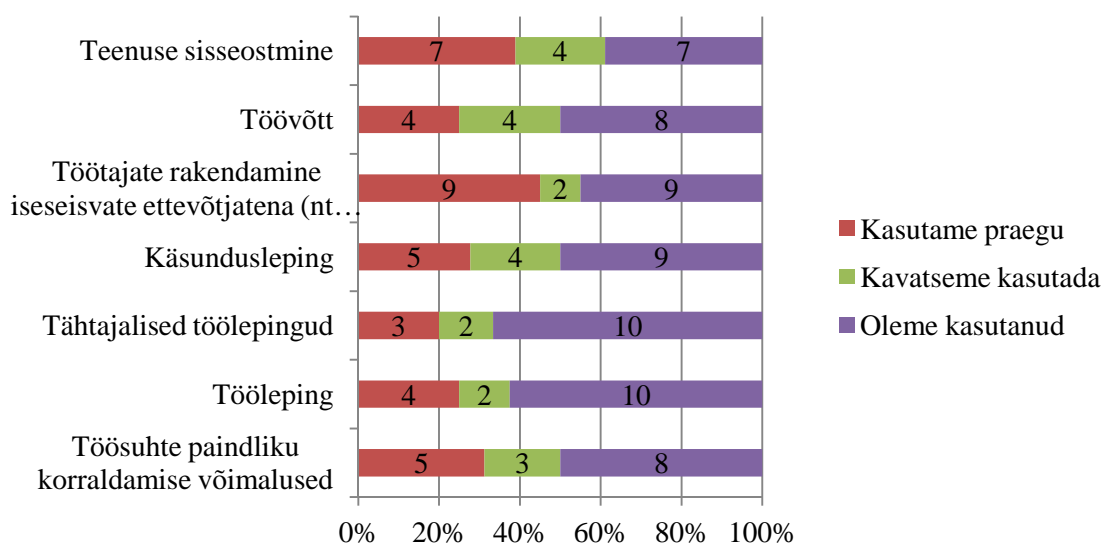
vastanut ei tunne selle vastu üldse huvi ning vaid kaks reisiettevõtjat tunnevad giidide kutsetunnistuse vastu huvi. Positiivseks võib lugeda ettevõtete teadlikkust giidide kutsetunnistuse ja selle tasemete kohta – 14 vastanut olid sellest teadlikud, neli vähesel määral ning vaid kaks reisiettevõtjat ei olnud giidide kutsetunnistusest ja selle tasemetest teadlik. Kutsetunnistus ei oma ettevõtjate silmis veel piisavalt tähtsust, et palgata giide vaid selle alusel, 50% vastanud reisiettevõtjatest olid arvamusel, et kutsetunnistuse omamine ei tõenda piisavalt giidi oskusi ja teadmisi ning nad kontrollivad need ise üle. Vaid kolm ettevõtjat vastasid, et kutsetunnistus tõendab piisavalt giidide oskusi ning nad ei kontrolli seda eraldi üle. Kaks vastanut väitsid, et kutsetunnistus ei tõenda piisavalt giidide oskusi, aga nad ei kontrolli seda ka üle. Samas need kaks ettevõtjat, kes ei kontrolli giidide oskusi üle, on ikkagi teadlikud giidide kutsetunnistusest ja tasemetest, eelnevalt olid nad ka vastanud, et nende ettevõtte ei tunne väga suurt huvi giidide kutsetunnistuste vastu ning palgavad giide pigem töökogemuse ja maine alusel (joonis 7).



**Joonis 7.** Kutsetunnistuse tõendamine ja kontrollimine (autori koostatud).

Uuring peegeldab erinevaid reisiettevõtjate poolt kasutatavaid töösuhete vorme, millest praegu kasutatavatest töösuhete vormist kõige levinum on giidide rakendamine iseseisvate ettevõtjatena ehk FIE-dena (joonis 8). Üheksa vastanut 20st ehk peaaegu pooled pooldavad ja kasutavad giiditeenuse osutamisel FIEde teenust. Giiditeenust võib osutada füüsiline isik tellijaga sõlmitud lepingu alusel, võlaõigusliku lepingu alusel,

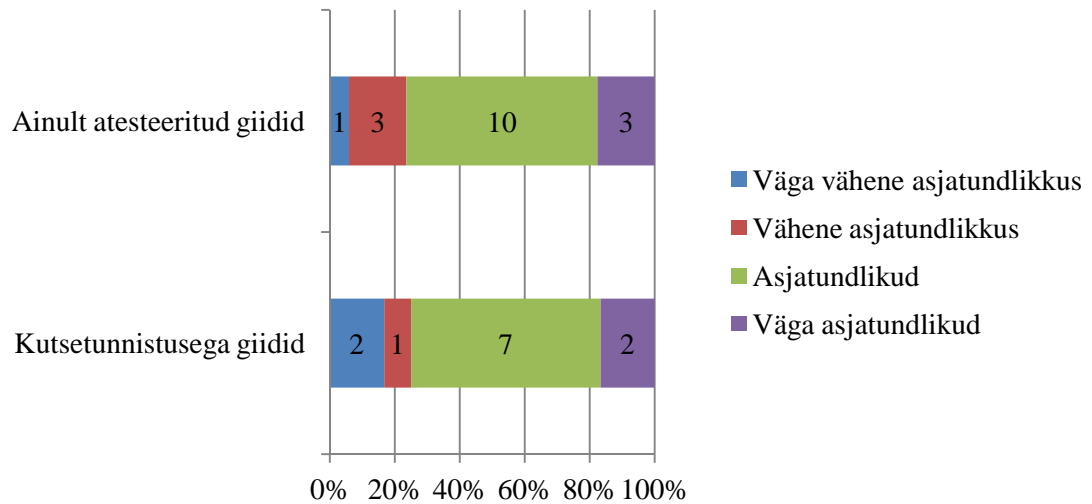
füüsiliselt isikut ettevõtjana (FIE) või töölepingu alusel. Varem on reisiettevõtjad giididega kasutanud kõige enam töölepinguid ja tähtjalisi töölepinguid. Uuringu läbiviija arvates võib sellest teha järelduse, et reisiettevõtjad soovivad giidide palkamisel lähtuda pigem töölepinguvälistest suhetest, mis tagab giididele suurema iseseisvuse töötamisel, kuna tööd tegema kohustatud isik on töö tegemise viisi, aja ja koha valikul olulisel määral iseseisev. Töö eelnevate peatükkide teoreetilistele lähtekohtadele toetudes võib öelda, et sageli peab giid iseseisvalt oma töös vastu võtma kiireid otsuseid, mis võivad ette tulla nii tavasituatsioonis mõne kliendiga kui ka kriisisituatsioonis. Samuti viitab FIEna töötamine, et giidide sissetulek võib sõltuda mitmest sissetulekuallikast.



**Joonis 8.** Töösuhete vormid (autori koostatud).

Teoreetilisest analüüsist selgus, et giidide töö atestatsioon ei ole piisav igakülgse ja kõikehõlmava kvalifikatsiooni jaoks. Uuringu tulemuste analüüsil selgus üllatav asjaolu, et ainult atesteeritud giidide tööalast asjatundlikkust hinnati reisiettevõtjate poolt kõrgemalt kui kutsetunnistusega giidide tööalast asjatundlikkust (joonis 9). Teoreetilisest analüüsist selgus, et kutse annab nii turismifirmadele, turistidele kui ka giididele endile kindlustunnet teadmiste ja oskuste tasemetest, mis on vähemalt miinimumnõuetel saavutatud. Uuringu tulemusel selgus, et kutsetunnistus ei oma ettevõtjate silmis veel piisavalt tähtsust, et palgata giide vaid kutsetunnistuse alusel ning pooled vastanud reisiettevõtjatest olid arvamusel, et kutsetunnistuse omamine ei tõenda

piisavalt giidi oskusi ja teadmisi ning nad kontrollivad need ise üle. Giidi kutsesüsteem ei anna veel piisavalt kindlustunnet, et tagada kutsetunnistusega kvalifitseeritud tööjõu tõendatus.



**Joonis 9.** Giidide asjatundlikkus (autori koostatud).

50% vastanutest leiab, et ainult atesteeritud giidid on asjatundlikud, tegutsevad professionaalselt ja tulemuslikult. Ainult atesteeritud giidide tööalast asjatundlikkust hinnati kõrgemalt kui kutsetunnistusega giidide tööalast asjatundlikkust. Kutsetunnistusega giidide puhul ei osanud suur osa vastanutest vastata (kaheksa vastajat), kuid oldi arvamusel, et giidid on pigem asjatundlikud kui mitte asjatundlikud. Ainult atesteeritud giidide puhul olid pooled vastanutest arvamusel, et nad on tööalaselt asjatundlikud, kolm vastajat ei osanud antud küsimusele vastata, nende vastus joonisel ei kajastu (joonis 9).

### 3.3. Järeldused ja ettepanekud

Tallinna giidide seas läbiviidud uuringutulemused näitavad, et kutsetunnistus giid II ei oma hetkel mingit väärtust, st mitte ükski giid ei oma seda kutset ning seda on taotletud kuue aasta jooksul minimaalselt. Arvesse tuleks võtta ka asjaolu, et mitmed meistergiid III omajad ei ole giid II omamist eelnõudena täitnud, mis näitab, et giid I ja meistergiid III vahepealne kutse giid II ei ole vajalik või on kutse omistamise süsteemis puudused, mis tuleks likvideerida. Giid II kutse kaotamist küll uute kutsestandardite järgi plaanitakse, kuid kutsestandardi muutjad peavad läbi mõtlema, kas kõik giidid, kes ise

ei ole ühenduses standardi tegijatega, saavad selle info õigeaegselt. Selline infopuudus võib tuua kaasa palju meelepaha ning mõistmatust giidide poolt, mis omakorda ei tule kasuks kutsetunnistuse mainele, laialdasemale taotlemisele ja saamisele. Samuti ei ole selgunud töö autorile uuringu käigus, kuidas saab kutse andmise korras seatud nõudeid ignoreerides inimestele kutset anda või mitte anda, ning kas seda on tehtud eelistuste, maine, tutvuste või töökogemuste alusel. Kas giididel peaksid olema võrdsed tingimused kutsete taotlemiseks ja saamiseks? Sellest tulenevalt soovitab töö autor, et kutsetunnistusi antaks välja siiski võrdsetel tingimustel, rakendades kriteeriume õiglaselt.

Antud uuringus selgus, et mõningad giidid pidasid atesteerimist ja giid I kutset samaväärseks, seega teeb töö autor ettepaneku, kaaluda giid I kutse ja atestatsiooni ühendamist (nagu seda plaanitakse teha giid II ja meistergiid III puhul) või atesteerimise ja giid I kutse vahe teha suuremaks ehk märgatavamaks ning selgitada, mis on nende sisuline erinevus. Kindlasti aitaksid teavitamisele kaasa ka sellekohased koolitused.

Igas valdkonnas võib olla nõnda, et algteadmistega töötaja saab kõrgema ametikoha kui kvalifitseeritud töötaja, kuna uuringu põhjal selgus, et enamus reisiettevõtjaid võtab giide ettevõttesse tööle või palkab ühekordseks giiditööks (nt ekskursiooni tegemiseks), selle alusel, nagu on ettevõttele kõige parem. Giidil ei pruugi olla kutsetunnistust, kuid ta on atesteeritud ning valdab mingit piirkonda või kohta väga hästi, ja selle alusel ta ka tööle võetakse. Kui kutsetunnistus ei ole kohustuslik töö tegemisel, ei saa seda ka nõuda töö tegijatelt. Töö autor on seisukohal, et iga tunnistus tõendab eelkõige töö tegijale endale tema pädevust antud valdkonnas ning peaks olema eeliseks soovitud töö saamisel. Et giidide kutsetunnistus oleks eeliseks töö saamisel, tuleks teavitada rohkem ettevõtteid kutsetunnistuse plussidest, mis eeliseid annab see töötajale ja tööandjale, kui vajalik see on töö tegemisel ning tööandja ei peaks leppima giidiga, kes ei oma antud tööks vajalikku tunnistust või on vaid atesteeritud giid.

Mitmed autorid on välja selgitanud, et giididel on oluline roll turistide reisikogemuses ja rahulolus. Kahjuks on uuringule vastanud arvamused, et kutsetunnistuse või õppeasutuse, koolituse ja kursuse tunnistus on mitte väga oluline tegur sobiva giidi leidmiseks. Järgnevalt on esitatud autori poolt kahe uuringu põhjal koostatud



kokkuvõttev tabel, milles on välja toodud olulised ja ebaolulised aspektid ja autoripoolsed ettepanekud (tabel 2).

**Tabel 2.** Kutsetunnistuse olulisus erinevate sihtrühmade jaoks (autori koostatud).

Kutsetunnistuse olulisus erinevate sihtrühmade jaoks			
Sihtrühm	Oluline	Ebaoluline	Autori ettepanekud
Tallinna giidid	Kutsetunnistuse pikendamine ja taotlemine. Kutsetunnistuse omistamise protsess on pigem arusaadav.	Kutsetunnistus pigem ei oma tööalast mõju. Kutsetunnistuse tähtsus giidile endale.	Giidide tihedam teavitamine uutest giidide standarditega seotud muudatustest ja uuendustest. Võrdsetel tingimustel kutsete andmine. Giid I ja atesteerimise tasemete eristamine. Kutsetunnistusega giidide suurem tunnustamine. Kutsetunnistuse omandamise lihtsustamine, parendamine giidide seisukohast lähtudes.
Tallinna reisiettevõtjad	Atestatsiooni olemasolu, töökogemus, giidi maine, tutvused ja soovitusel Kutsetunnistuse kontrollimine (mitte usaldamine).	Kutsetunnistus, õppeasutuse, koolituse või kursuse tunnistus.	Suurem teavitustöö giidide kutsetunnistuse olulisusest. Kutsetunnistusega giididele eeliste loomine töö saamisel. Kutsetunnistuse usaldusväarsuse suurendamine.

Tulemused näitasid, et ei ole otsest seost giidide ja reisiettevõtjate ootustes. Väga oluliseks hinnati giidide mainet, kus 90% vastanutest valisid giidi maine oluliseks ja väga oluliseks. Reisiettevõtjad, kellele on oluline töökogemus ja giidi maine, pigem ei tunne huvi giidide kutsetunnistuse vastu ning kutse omamine ei tõenda antud ettevõtetele piisavalt ka giidi oskusi ja teadmisi. Samuti hindasid 90% vastanutest tutvused ja soovitusel giidi tööle võtmisel üle keskmise tähtsaks. Giidide ootus on tulevikus saavutada reisiettevõtjatelt usaldustunnet just kutsetunnistusega, kuna kutsetunnistus on dokument, mis tõendab isiku kompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele. Tulevikueesmärkide saavutamiseks on autor välja toonud omapoolsed ettepanekud tegevusteks, mis võiksid aidata eesmärke saavutada (lisa 4). Töö kirjutamise ajal uuritud dokumendid ei kinnita ka giidide kutsetunnistuse kehtivusaega, selgus küll, et giidide kutsetunnistusel on märgitud kehtivusajaks kolm aastat, kuid ei leitud dokumenti, mis seda selgelt tõestaks. See näitab, et kahjuks on

kutse omistamise reglement ja protseduur poolik, mis on autori arvates vastuolus õigusaktiga, ning mida tuleks täiendada ja muuta arusaadavamaks.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö uurimisküsimusteks oli välja selgitada, millised on giidi kutsetunnistuse ja kvalifikatsiooni taotlemise nõuded ning kas ja millisel viisil on kutsetunnistus vajalik ning millist tähtsust omab giidide töös. Küsimustele vastamiseks on lõputöös püstitatud järgmised eesmärgid:

1. uurida giidi töö olemust ja standardeid;
2. määratleda, kas giidid peavad kutsetunnistuse olemasolu oluliseks;
3. hinnata giidide kutsetunnistuse tähtsust ja vajalikkust;
4. määratleda, kas reisiettevõtjad peavad giididele töö pakkumisel kutsetunnistuse olemasolu oluliseks;
5. uuringutulemuste alusel teha ettepanekuid.

Autori hinnangul said kõik töö sissejuhatuses püstitatud eesmärgid täidetud.

Lõputöö on jagatud kolmeks osaks. Esimeses kahes osas anti ülevaade giidi töö olemusest ja kutsetunnistusest, läbi töötati teemaga seotud väljaanded, teaduslikud artiklid turismi ja giiditöö teemadel ja erialane kirjandus. Samuti kasutati Sihtasutuse Kutsekoda statistilisi dokumente, Eesti kutseseadust ja turismiseadust ning turismiorganisatsioonide kodulehti, saamaks vajalikku uusimat informatsiooni.

Teoreetilisest analüüsist selgus, et giidide töö atestatsioon pole piisav igakülgse ja kõikehõlmava kutsekvalifikatsiooni omistamise jaoks. Seega on riiklik kutsete süsteem vajalik mitmel tasandil, olles abiks töötajale töö saamisel, kvalifikatsiooni usaldusväarsuse tagamisel ja arenguvajaduste väljaselgitamisel.

Kolmas osa on suunatud giidide kutsetunnistuse rolli ja vajalikkuse uuringule. Informatsiooni giidide arvamus kohta kutsetunnistusest ja reisiettevõtjate teadlikkust ja hinnangut giididele koguti küsitluste abil, mis saadeti e-posti teel kõigile Tallinna giididele ja kõigile Tallinnas registreeritud reisiettevõtjana tegutsejatele. Kokku saadeti kaks erinevat küsitlust perioodil 26.02-01.04.2013. Uuringud aitasid määratleda arvamusi kutsetunnistuse vajalikkuse ja tähtsuse kohta Tallinnas. Uuringu väärtus

seisneb giidide kutsetunnistuse vajalikkuse väljaselgitamises, kuidas hindavad praegust olukorda giidid ning reisiettevõtjad. Kuigi teoreetilise analüüsi käigus välja toodud kutsetunnistuse olulisus ja vajalikkus leidis empiirilises uuringus osaliselt kinnitust, ei ole kutsetunnistuse mõju giidide tööalastele võimalustele Tallinna näitel siiski määrav. Enamik uuritud reisiettevõtjaid peab giidide palkamisel kutsetunnistuse olemasolu pigem ebaoluliseks, pidades väga oluliseks töökogemust ja giidi mainet. Samas pidasid pooled uuringus osalenud giidid kutsetunnistuse omamist tähtsaks ning hindasid, et kutsetunnistuse omamine avaldab mõju nende tööalastele võimalustele. Tuginedes töös toodud teoreetilistele lähtekohtadele ja uuringu analüüsi tulemustele, tehti ettepanekud, kuidas antud olukorda muuta paremaks nii giididele kui ka ettevõtjatele, et oleks suurem rahulolu nii tööandjal kui töötajal.

Lähtudes uuringu tulemustest võib järeldada, et kutsetunnistus ei oma hetkel väga olulist tähtsust ei Tallinna giidide ega Tallinnas registreeritud reisiettevõtjate seas. Giidid pigem ei pea tähtsaks kutsetunnistust ei giiditöö tegemiseks ega endile. Tallinna giidide seas läbiviidud uuringutulemused näitavad, et mõned giidid pidasid atestatsiooni ja giid I kutset samaväärseks ning kutsetunnistus giid II ei oma väärtust. Kutsetunnistus ei ole paljudele giididele tööalaselts kasuks tulnud ja giidide ootus on, et kutsetunnistus aitaks saavutada suuremat usaldustunnet. Samuti ollakse arvamisel, et kutsetunnistuse kehtivusaeg võiks olla pikem.

Sujuvaks töö korraldamiseks ja probleemide lahendamiseks teeb autor järgmised ettepanekud: kutsetunnistusega giide võiks üleriigiliselt rohkem tunnustada, kutsetunnistuse omandamist lihtsustada ning teha rohkem teavitustööd uutest standarditega seotud olukordadest. Ka Tallinna reisiettevõtjatele peaks oluliselt rohkem tegema teavitustööd giidide kutsetunnistuse olulisusest ja tähtsusest nii tööandja kui töötaja jaoks. Ehkki tagasiside oli vähene, tuleks uurida, miks ettevõtjad peavad ainult atesteeritud giide rohkem tööalaselts asjatundlikeks kui kutsetunnistusega giide, kas see on valdav hoiak ning teha vastavalt sellele muudatusi olukorra parendamiseks. Kutsetunnistuse olulisus peaks olema üleriigiliselt selge, et kõik sellega kokkupuutuvad inimesed mõistaksid seda ühtselt ja tagada sellega kutsetunnistuse usaldusväärse suurenemine.

Lõputöö on uudne praktilisest aspektist, kuna teadaolevalt ei ole Eestis varem uuritud giidide kutsetunnistuse mõju giidide tööle. Lõputöö võib pakkuda huvi eelkõige giididele ja kutsestandardite koostajatele, kuid ka reisiettevõtjatele ja teistele turismimajanduse spetsialistidele.

Uuringu tulemusi saab kasutada edaspidiste põhjalikumate uuringute osas:

1. Miks ettevõtjad hindavad ainult atesteeritud giide rohkem tööalaselt asjatundlikemaks kui kutsetunnistusega giide? Laiendada uuringusse kaasatud ettevõtjate ringi, kuna käesolevas uuringus oli vastajaid liiga vähe.
2. Miks ei tõenda kutsetunnistus giidi pädevust ning ettevõtjad seda üle kontrollivad?
3. Miks omavad giidi maine, tutvused ja soovitused rohkem tähtsust ettevõtjatele kui kutsetunnistuse omamine?
4. Millised aspektid muudavad kutsetunnistuse omistamise keeruliseks ning mis oleks jõukohasem tasu kutsetunnistuse taotlemisel?

Järgnevates uuringutes oleks oluline, kaasates eriala eksperte, vaadelda täpsemalt giidide poolt kutsetunnistuse olulisusele antavate hinnangute seoseid reisiettevõtjate poolt antavate hinnangutega, ning välja selgitada kattuvusi, erinevusi ja nende põhjuseid.

## KASUTATUD ALLIKAD

1. **Altinay, L., Paraskevas, A.** 2008. Planning Research in Hospitality and Tourism. Elsevier.
2. **Ap, J., Wong, K.** 2001. Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, vol. 22 (5), pp. 551–563.
3. Atestatsioonitunnistus. Eesti Giidide Liit.  
[<http://www.giidideliit.ee/atestatsioonitunnistus>] 19.03.2013.
4. **Babbie, E.** 2004. *The Practice of Social Research* vol. 10. Thomson/Wadsworth.
5. **Black, R., Ham, S.** 2005. Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification, *Journal of Ecotourism*, vol. 4 (3), pp. 178–195.
6. **Brochu, L., Merriman, T.** 2008. *Personal Interpretation. Connecting Your Audience to Heritage Resources.* ed. 2. InterpPress.
7. **Cavlek, N.** 2002. Tour operators and destination safety. *Annals of Tourism Research*, vol. 29 (2), pp. 478-496.
8. **Cohen, E.** 1985. The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, vol. 12, pp. 5–29.
9. **Cohen, E. H., Ifergan, M., Cohen, E.** 2002. A New Paradigm in Guiding: The Madrich as a Role Model. *Annals of Tourism Research*, vol. 29 (4), pp. 919–932.
10. **Encyclopedia of Tourism.** 2000. Jafari, J. Routledge.
11. European Federation of Tourist Guide Associations. [<http://www.feg-touristguides.com/about-feg.html>] 19.03.2013.
12. Generum Erakool. Giidiõppe baaskursus.  
[<http://www.generum.ee/et/koolitus/giidiõppe/giidiõppe-baaskursus-2011>]  
19.03.2013
13. **Corey, G., Corey, M., Callanan, P.** 2003. *Issues & ethics in the helping professions.* Brooks/Cole Cengage Learning

14. **Ellison, B., Ellison, R., Howell, D.W., Reynolds, N., Wright, D.** 2006. Passport: An Introduction to the Tourism Industry. Nelson.
15. Giidide kohaliku atesteerimise reglement 2011. Eesti Giidide Liit.  
[<http://www.giidideliit.ee/giidide-kohaliku-atesterimise-reglement>] 19.03.2013
16. Giidi kutsete taotlemise nõuded. [<http://www.giidideliit.ee/giidi-kutsete-taotlemise-n-uded>] 11.05.2013
17. Giidide kutsekvalifikatsioonide tõendamise ja omistamise kord.  
[[www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutseandjad/10086638/dokumendid](http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutseandjad/10086638/dokumendid)]  
11.05.2013
18. Gustav Adolfi Koolituskeskus. Giidikursus.  
[<http://gakk.ee/huviringid/huvikursused/giidikursus>] 19.03.2013
19. **Ham, S., Weiler, B.** 2002. Toward a theory of quality in cruise-based interpretive guiding. *Journal of Interpretation Research* vol. 7 (2), pp. 29–49.
20. **Huang, S., Hsu, C. H. C., Chan, A.** 2010. Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package. Tours in Shanghai. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, vol. 35 (1), pp. 3-33.
21. **Hughes, K.** 1991. Tourist satisfaction: A guided cultural tour in North Queensland. *Australian Psychologist* vol. 26 (3), pp. 166–171.
22. Individuaalne giidiõpe. Generum Erakool  
[<http://www.generum.ee/et/koolitus/giidiõpe/individuaalne-giidiõpe>]  
19.03.2013.
23. Kiri Tallinna giidilt. 2009 [<http://www.giidideliit.ee/kiri-tallinna-giidilt>]  
11.05.2013
24. Kutseandmiskomisjoni otsus 2013.  
[<http://www.giidideliit.ee/kutseandmiskomisjoni-otsus>] 11.05.2013
25. Kutseandmiskomisjoni protokoll 2011.  
[<http://www.giidideliit.ee/kutseandmiskomisjoni-protokoll-2011>] 20.04.2013
26. Kutseseadus, Riigi Teataja. 2008.
27. Kutsestandard giid I, II, meistergiid III 2011. Sihtasutus Kutsekoda.  
[<http://kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10087034/lae>] 16.01.2013.
28. Kutsetaotlemine. Eesti Giidide Liit, „Milleks kutsetaotlemine on vajalik?“. [<http://www.giidideliit.ee/milleks-kutsetaotlemine-vajalik>] 19.02.2013.

29. Kutse taotlemisest. [<http://www.giidideliit.ee/kutse-taotlemisest-2013a>] 11.05.2013.
30. Kutsetunnistuse saamine.  
[<http://www.kutsekoda.ee/et/kutsesysteem/tunnistusesaamine>] 11.05.2013
31. Kutsetunnistused standardite kaupa. Sihtasutus Kutsekoda.
32. Kvalifikatsiooniraamistik.  
[<http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10451946/lae>] 28.04.2013.
33. Lahemaa Ökoturism [<http://www.okoturism.com/loodusgiid>] 19.03.2013.
34. **Lefebvre, S.** 2008. Maaleht. [<http://www.maaleht.ee/news/tarbija/turism/eesti-giidid-satuvad-piiri-taga-politseisse-ja-turmi.d?id=23961207>] 16.01.2013.
35. **Loonet, T.** 2011. Huvi giiditöö vastu püsib Tallinnas suur. Infoturism.  
[<http://www.infoturism.ee/est/uudis.php?id=7596&cat=13>] 15.01.2013.
36. **Min, J. C.** 2011. Tour guides and emotional intelligence. *Annals of Tourism Research*, vol. 38 (1), pp. 322-325.
37. **Pastorelli, J.** 2002. *Enriching the Experience. An Interpretive Approach to Tour Guiding.* Malaysia: Hospitality Press.
38. **Pond, K. L.** 1993. *The Professional Guide: Dynamics of Tour Guiding.* Van Nostrand Reinhold.
39. Pärnumaa Hariduskeskus. Giidi koolitus.  
[<http://www.hariduskeskus.ee/t%C3%A4iend-ja-%C3%BCmber%C3%B5pe-2/t%C3%B6%C3%B6alased-koolitused/613-giidi-koolitus-aprill-mai-2012.html>] 19.03.2013.
40. **Salazar, N. B.** 2005. Tourism and Glocalization “Local” Tour Guiding. *Annals of Tourism Research*, vol. 32 (3), pp. 628–646.
41. **Sarantakos, S.** 2005. *Social Research*, pp. 259-262. Palgrave.
42. Seisukohad kutsetaotlemise kohta. Eesti Giidide Liit.  
[<http://www.giidideliit.ee/vastus-julia-kirjale>] 19.02.2013.
43. Tallinna giidide atesteerimine 2013.  
[[http://www.tourism.tallinn.ee/est/sini/professionaal/giidid/atesteerimine/article\\_id-9542](http://www.tourism.tallinn.ee/est/sini/professionaal/giidid/atesteerimine/article_id-9542)] 11.05.2013.
44. Tallinna turism 2012.



- [[http://www.tourism.tallinn.ee/static/files/062/tallinn\\_2012.pdf](http://www.tourism.tallinn.ee/static/files/062/tallinn_2012.pdf)] 27.04.2013.
45. Tourism – an Economic and Social Phenomenon. World Tourism Organisation.  
[<http://www2.unwto.org/en/content/why-tourism>] 25.04.2013.
46. Turismiseadus 2000. - Riigi Teataja I osa, 2000, nr 95, art 607.
47. Understanding Tourism: Basic Glossary. World Tourism Organisation.  
[<http://media.unwto.org/en/content/understanding-tourism-basic-glossary>]  
19.03.2013.
48. **Veal, A.** 2011. Research methods for leisure & tourism. Pearson.
49. **Weiler, B., Crabtree, A.** 1998. Developing Competent Ecotour Guides.  
Adelaide, South Australia: National Centre for Vocational Education Research.
50. **Weiler, B., Ham, S.H.** 2001. Tour guides and interpretation. In D. Weaver ed.  
Encyclopedia of Ecotourism, pp. 549–563. Wallingford: CABI Publishing.
51. **Williams, C., Buswell, J.** 2003. Service Quality in Leisure and Tourism. CABI Publishing.

# LISAD

## Lisa 1. Kvalifikatsiooniraamistik

Kvalifikatsiooniraamistiku tasemete kirjeldused määratlevad haridussüsteemi õpitulemuste ja kutsete süsteemi kutsetasemete üldnõuded			
	Teadmised (eristatakse teoreetilised ja faktiteadmised)	Oskused (eristatakse kognitiivseid: loogilise, intuiitse ja loova mõtlemise kasutamine ja praktilisi oskusi: käelised oskused ning meetodite, materjalide, tööriistade ja vahendite kasutamine)	Vastutuse ja iseseisva tegutsemise ulatus
1. tase	Üldteadmised	põhioskused lihtsamate (tööülesannete täitmiseks)	töötab või õpib otsesel juhendamisel piiritletud situatsioonis
2. tase	põhilised tööalased või õppesuunaalased faktiteadmised	põhilised kognitiivsed ja praktilised oskused vastava teabe kasutamiseks, et täita (tööülesandeid ja lahendada tavalisi probleeme, kasutades lihtsaid reegleid ja töövahendeid	töötab ja õpib juhendamisel, kuid mõningase iseseisvusega
3. tase	teadmised tööalaste või õppesuunaalaste faktide, põhimõtete, protsesside ja üldiste mõistete kohta	kognitiivsed ja praktilised oskused (tööülesannete täitmiseks ja probleemide lahendamiseks, valides ja rakendades põhimeetodeid, töövahendeid, materjale ja teavet	vastutab töö- või õppeülesannete täitmise eest  kohandab probleemide lahendamisel enda käitumist vastavalt olukorrale

## Lisa 1 järg

4. tase	töölased või õppesuunaalased laiaulatuslikud fakti- ja teooriate teadmised	töölased või õppesuunaalased kognitiivsed ja praktilised oskused konkreetsetele probleemidele lahenduse leidmiseks	juhib ise oma tööd ja õppimist vastavalt juhtnööridele situatsioonides, mida saab tavaliselt ette näha, kuid mis võivad muutuda  juhendab kaaslaste tavatööd, võtab mõningase vastutuse töö ja õppetöö hindamise ja edendamise eest
5. tase	töölased või õppesuunaalased põhjalikud, spetsialiseeritud, faktilised ja teoreetilised teadmised ning teadlikkus oma teadmiste piiridest	igakülgsed kognitiivsed ja praktilised oskused abstraktsetele küsimustele loovate lahenduste leidmiseks	juhib ja juhendab töö- ja õppesituatsioone, kus võivad juhtuda ettearvamatud muutused, kontrollib ja arendab enda ja teiste tegevust
6. tase	töölased või õppesuunaalased süvateadmised, sh kriitiline arusaam teooriatest ja printsiipidest	meisterlikkust ja novaatorlikkust demonstreerivad arenenud oskused konkreetsete tööalaste või õppesuunaalaste keeruliste ja ettearvamatute probleemide lahendamiseks	juhatab keerulisi tehnilisi või kutsealaseid tegevusi või projekte, võtab vastutuse otsuste langetamise eest ettearvamatutes töö- või õppesituatsioonides vastutab üksikisikute ja rühmade kutsealase arendamise juhtimise eest

## Lisa 1 järg

7. tase	<p>väga spetsialiseeritud, osaliselt tööalaste või õppesuunaalaste teadmiste esirinnas olevad teadmised, millel rajaneb originaalne mõtlemine</p> <p>kriitiline teadlikkus tööalastest või õppesuunaalastest ja eri valdkondade vahelistest probleemidest</p>	<p>spetsialiseeritud probleemilahendamise oskused, mis on vajalikud teadus- ja/või innovatsioonitegevuses, selleks et luua uusi teadmisi ja protseduure ning siduda eri valdkondade teadmisi</p>	<p>juhib ja muudab töö- või õppesituatsioone, mis on keerukad, ettearvamatud ja nõuavad uut strateegilist käsitlust</p> <p>võtab vastutuse kutseteadmisesse ja -tegevusse panuse andmise eest ja/või kontrollib meeskondade strateegilist tegutsemist</p>
8. tase	<p>teadmised, mis on tööalaste või õppesuunaalaste ja valdkondadevaheliste teadmiste esirinnas</p>	<p>eriti arenenud ja spetsialiseeritud oskused ja tehnikad, kaasa arvatud süntees ja hindamine, mis on vajalikud kriitiliste küsimuste lahendamiseks teadus- ja/või innovatsioonitegevuses ja olemasolevate teadmiste või kutseoskuste täiendamiseks ning uuesti määratlemiseks</p>	<p>omab autoriteeti ja demonstreerib oma novaatorlikkust, iseseisvust, teadus- ja kutsealast meisterlikkust ning pidevat pühendumust uute ideede või protsesside arendamisel töö- või õppesituatsiooni de, sh teadustöö, esirinnas</p>

(Kvalifikatsiooniraamistik 2013: 9-10).

## Lisa 2. Ankeet giididele

Lugupeetud vastaja!

Olen Mari-Liis Pado, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži tudeng, ning palun Teie abi uuringu „Kutsetunnistuse mõju giidide tööle“ läbiviimiseks. Uuring on ka minu lõputöö üheks osaks. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada kutsetunnistuse omamise tähtsus ning

vajadus giidide töös. Vastamine võtab aega umbes 10 minutit ning sisaldab 11 küsimust.

### 1. Kas olete atesteeritud või kutsetunnistusega giid?

- Kutsetunnistusega (kui valisite selle variandi, jätkake küsimusega nr 4.)
- Atesteeritud

### 2. Miks Te ei oma riiklikku kutset?

- Ei oma tähtsust tööle saamisel
- Pole kordagi küsitud tööandja poolt
- Ei pea vajalikuks
- Muu (palun täpsustage)

### 3. Kas kutsetunnistuse mitteomamine on Teile tööalaselt kahjuks tulnud?

- Jah (palun põhjendage, kuidas)

(jätkake küsimusega nr. 6)

- Ei (palun põhjendage, kuidas)

(jätkake küsimusega nr. 6)

- Ei oma mõju/ei mõjuta (jätkake küsimusega nr. 6)

### 4. Millist riiklikku giidi kutset omate?

- Giid I
- Giid II
- Meistergiid III

### 5. Kas kutsetunnistuse omamine on Teile tööalaselt kasuks tulnud?

- Jah (palun põhjendage, kuidas)
- Ei (palun põhjendage, miks)
- Ei oma mõju/ei mõjuta

**Lisa 2 järg**

**6. Kas arvate, et kutsetunnistuse omamine on tähtis igale giidile?**

- Jah (palun põhjendage, miks)
- Ei (palun põhjendage, miks)

**Lisa 2 järg**

- Ei oma mõju

**7. Kas plaanite tulevikus omandada/pikendada giidi kutsetunnistust?**

- Jah
- Ei (palun põhjendage, miks)

(jätkake küsimusega nr.10)

- Ei oska vastata (jätkake küsimusega nr.10)

**8. Millist giidi kutsetunnistust plaanite tulevikus taotlema/pikendada?**

- Giid I
- Giid II
- Meistergiid III

**9. Milliseid eeliseid annab Teile kutsetunnistuse omamine?**

**10. Milline on Teie arvates kutse omistamise protsess?**

1 2 3 4 5 6 7

Väga keeruline        Väga selge ja arusaadav

- Ei oska vastata

**11. Mis võiks olla Teie arvates teisiti?**

Tänan vastamast!

## Lisa 3. Ankeet reisiettevõtjatele

Lugupeetud vastaja!

Olen Mari-Liis Pado, Tartu Ülikooli Pärnu kolledži tudeng ning palun Teie abi uuringu kutsetunnistuse mõjust giidide tööle läbiviimiseks. Uuring on ka minu lõputöö üheks osaks. Uuringu eesmärgiks on välja selgitada kutsetunnistuse omamise vajalikkus ning tähtsus giidide töös. Küsimustiku täitmine võtab aega ligikaudu 10 minutit ning sisaldab 7. küsimust. Uuring on täielikult anonüümne, st tulemusi analüüsitakse üldistatud kujul.

### 1. Mida peab Teie reisibüroo oluliseks giidide palkamisel ja/või giididele töö pakkumisel (personalipoliitika kujundamisel)?

#### Atestatsiooni olemasolu

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

#### Kutsetunnistuse olemasolu

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

#### Töökogemus

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

#### Giidi maine

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

#### Tutvuste olemasolu/soovitused

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

#### Õppeasutuse ja/või kursuse/koolituse tunnistus

Täiesti ebaoluline      1    2    3    4    5  
             Väga oluline

Muu (palun täpsustage)

### 2. Kas Teie ettevõtte tunneb huvi giidide kutsetunnistuse olemasolu vastu?

- Jah
- Ei
- Vahetevahel

**Lisa 3 järg.**

**3. Kas Teie ettevõttes ollakse teadlik giidide kutsetunnistusest ja selle tasemetest?**

- Jah
- Ei
- Vähesel määral

**4. Kas kutsetunnistuse omamine tõendab Teie jaoks giidi oskusi ja teadmisi sel määral, et Teie tööandjana ei pea neid kontrollima?**

- Jah, tõendab piisavalt
- Jah, tõendab piisavalt, aga kontrollin ikka
- Ei tõenda piisavalt, kontrollin üle
- Ei tõenda piisavalt, aga ei kontrolli üle
- Ei oska vastata

**5. Milliseid lepinguliste suhete vorme olete oma ettevõttes giiditeenuste puhul kasutanud?**

Märkige palun loetelus need variandid, mida olete kasutanud, mida kasutate praegu ja mida kavatsete kasutama hakata.

Töösuhete paindliku korraldamise võimalused	oleme kasutanud	kasutame praegu	kavatseme kasutada
Tööleping			
Tähtajalised töölepingud			
Käsundusleping			
Töötajate rakendamine iseseisvate ettevõtjatena (nt FIE)			
Töövõtt			
Teenuse sisseostmine			

**6. Mitu kutsetunnistusega giidi osutab praegu giiditeenuseid Teie ettevõttes?**

- Ei oska vastata



### Lisa 3 järg

**7. Andke palun oma hinnang, kuid võrd Teie hindate Tallinna giidide tööalast asjatundlikkust (giidid, kes omavad kutsetunnistust ja kes ei oma)?**

#### **Kutsetunnistusega giidid**

Väga vähene asjatundlikkus  1  2  3  4  5 Väga asjatundlikud

Ei oska vastata

#### **Ainult atesteeritud giidid**

Väga vähene asjatundlikkus  1  2  3  4  5 Väga asjatundlikud

Ei oska vastata

**Suur tänu Teile pühendatud aja eest!**

## Lisa 4. Tegevuskava

Arendustegevus	Tähtaeg	Teostaja	Vastutaja	Ressursid	Tulemuste mõõtmiste indikaatorid
Standardite koostamisega seotud juhtide koolitus	September 2013	EAS koolitusseminarid, koolitusfirmad	Teeninduse kutsenõukogu	Tasuliste koolituste puhul linnavalitsuse finantseering, teeninduse kutsenõukogu, eksperdid, spetsialistid	On paranenud juhtide oskus koostada standardeid ning sealseid sisendeid
Giidide koosolekud	Kestev protsess, algus märts 2013	Eesti Giidide Liit	Eesti Giidide Liit	Töötajad, tööaeg, koosolekutel osalejad, koosolekuruum	Koosolekute käigus on märgitud ühiselt vajalikud sisendid standardite tarvis ja koostöövõimalused ettevõtjatega
Kutsestandardite juhi palkamine/koolitamine, tegevuskava loomine, ajakava ja finantsplaneerimine	Juuni 2013	Kutsekoda	ESF programmi koordinaator	Kutsekoja palgakulu	Töö jaoks on palgatud kompetentne inimene. Vajalikud teadmised ja mõtted on analüüsitud, tegevuskava koostatud, ressursid kaardistatud ning ajakava olemas.
Koosolek Tallinna reisiettevõtjate personalitöötajatega	Oktoober 2013	Eesti Giidide Liit	Eesti Giidide Liit	Töötajad, tööaeg, ettevõtete personalijuhid, giidide esindajad, koordineerija	Kokku on kogutud ideed ja mõtted giidide kutsetunnistuse ja giidide tutvustustöö ja sellega kaasnevate arendustegevuste läbiviimise
Kutsetunnistuse teavitus ettevõtjatele	November 2013	Reisiettevõtjad, reisibürood	Ettevõtete juhid, turismiarenduse juht	Reklaamikulud, töötaja tööaeg, ettevõtjate aja ja rahakulu, koordineerija	Tehakse sihipärast teavitust

## **SUMMARY**

### **THE IMPACT OF OCCUPATIONAL QUALIFICATION CERTIFICATES ON JOB OPPORTUNITIES IN GUIDING: EXAMPLES FROM TALLINN**

Mari-Liis Pado

The aim of research was to find out what is required in order to apply for occupational qualification certificates in tour guiding and whether and in which circumstances certificates are needed and how important are certifications for tour guides. To evaluate tour guides' qualification, there are certain requirements and professional standards which are officially approved by the Foundation Kutsekoda. The main topics for research of the thesis are:

1. Whether and in what ways occupational qualification certificates necessary and do they have any importance in tour guides' work?
2. What are the requirements in order to obtain such certificates?

The thesis is divided into three parts. The first two sections provide an overview of the nature of tour guides' work and of the occupational qualification certificates. Theoretical analysis showed that the tour guides certification at the local level (attestation) is not sufficient to achieve a higher professional level. Therefore, it is necessary to have a national qualification system at several levels, it is helpful for the guides to find work, ensures the qualifications' reliability and identifies development needs.

The third part of the work is aimed at the professional certificates' role and the empirical study. The latter is based on surveys, the survey results are analyzed and conclusions and suggestions are outlined.

Studies helped to define opinions about necessity and importance of certificates in Tallinn. The value of the study lies in identifying the need of a certificate for professional tour guides, and how the guides and tour operators perceive and assess the current situation. Although the theoretical analysis of the importance and necessity of

the certificate was partially confirmed by empirical studies, certificates' impact on professional guides' job opportunities is not decisive and clear when data were collected in Tallinn. Most tour operators which responded to the survey think that professional certification is rather insignificant when hiring a tour guide, work experience and reputation of the guide are far more important. However, half of the participants of the study considered the tour guide certification important and believed that the certificate ownership has an impact on their job opportunities. Based on the theory and analysis of the survey results, suggestions were made on how to improve this situation for the tour guides and companies.

Based on the results of the research it can be concluded that the professional certificate does not have a very significant importance in Tallinn neither for the tour operators registered in Tallinn nor the tour guides. The guides do not think that professional certificates have much importance in getting guiding jobs or for the guides themselves. Among the Tallinn guides the results of the study indicate that some of the guides found that the professional qualification Guide I is comparable to the attestation and that the professional qualification Guide II has no value. Tour guide professional qualification certificates have not yielded any benefits for the guides to get a job, but guides' expectation is that certificates would help to achieve a greater sense of confidence. The guides also believe that the validity period of certificates should be longer.

In order to organize work and to resolve the problems, the author makes the following suggestions: guides with professional qualification certificates should be more widely recognized at the national level, to raise awareness of the qualification, to simplify the procedure of certification and to do more work to inform the guides and general public about new qualification standards and work-related situations. It should also be examined why the tour operators would think that guides with local attestation certificates only are more competent than the guides with occupational qualification certificates and to make suggestions to improve the situation. The importance of occupational qualification certificates should be clear and nationally formulated so that all the people involved understand it clearly, and to ensure that reliability of the qualification certificates continue increase.

The thesis is novel from a practical point of view, since there is no known previous research about the impact of professional certification on the tour guides professional situation. This research may be of particular interest to tour guides, people and institutions which prepare professional standards, tour operators and other tourism industry professionals. Results of this research can be used for more extensive future research. In ensuing studies, it would be important to include experts in the field, to study tour operators' opinions with regard to the importance of qualification certificates, to compare various viewpoints, and to identify differences and their potential causes.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Mari-Liis Pado

(sünnikuupäev: 01.10.1989),

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose Kutsetunnistuse mõju giidide tööalastele võimalustele Tallinna näitel,

mille juhendaja on Erika Jeret,

1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnu "...."..... 2013. a.