

Порядок аттестации гидов города Тарту

1. Общие правила

1.1. Чтобы стать гидом в городе Тарту, необходимо пройти официальную аттестацию, которую организует город Тарту и ЦУ Tartumaa Turism в сотрудничестве с организациями, объединяющими гидов. В аттестационную комиссию входят представители ЦУ Tartumaa Turism, города Тарту, Тартуского университета, Союза туристических фирм Эстонии, Тартуское общество гидов и Объединения профессиональных гидов Эстонии.

1.2. Аттестацию могут пройти все желающие в возрасте от 18 лет, имеющие как минимум среднее образование. В случае первоначальной аттестации аттестуемый должен предоставить не менее 20 часов пройденной под руководством практики гида, свидетельство о профессиональном обучении или подтверждение от работодателя относительно предыдущей работы гидом.

1.3. При регистрации на аттестационный экзамен гида аттестуемый должен предоставить в ЦУ Tartumaa Turism фотографию для документа (в цифровой форме), которая используется в сертификате гида и на подстранице аттестованных гидов www.visittartu.com.

1.4. Начиная с 2018 года первоначальная аттестация проводится через год в октябре. Повторная аттестация и аттестация тематических туров проводится ежегодно в октябре. Информация об аттестации в текущем году публикуется не менее чем за месяц до ее проведения на сайте ЦУ Tartumaa Turism www.visittartu.com.

1.5. Первоначальная аттестация включает в себя теоретический и практический экзамен гида, повторная аттестация включает практический экзамен и аттестация тематического тура включает программу маршрута тура, письменный мини-тест и практический экзамен.

1.6. Аттестация платная. Размер платы устанавливается ЦУ Tartumaa Turism и размер платы указан в пункте 7 настоящего документа.

1.7. Перед аттестацией представители аттестационной комиссии должны организовать консультацию для зарегистрированных претендентов. Консультация проводится как минимум за 1 неделю до аттестации и информация о консультации публикуется как минимум за 2 недели до консультации на сайте: www.visittartu.com.

1.8. Результаты оценки заносятся в протокол. Протокол подписывается всеми членами комиссии.

1.9. Тем, кто успешно сдаст экзамен гида, будет выдан сертификат гида, срок действия которого составляет до 5 лет. По истечении срока действия сертификата гида необходимо пройти повторную аттестацию.

1.10. Информация и контакты аттестованных гидов будут добавлены в базу данных на сайте www.visittartu.com не позднее, чем через 2 недели после аттестации. Список также рассылает Целевое учреждение «Туризм Тартуского уезда» (Tartumaa Turism) отелям и туристическим компаниям Тарту и Тартуского уезда.

1.11. Не прошедшие аттестацию (теоретический или практический экзамен), повторную аттестацию и аттестацию тематических туров, могут пересдать экзамен во время следующей аттестации.

2. Теоретический экзамен при первичной аттестации

2.1. Теоретический экзамен при первоначальной аттестации проводится в форме письменного теста, который содержит вопросы о Тарту и Эстонии и разделен на две части: фактические вопросы с несколькими вариантами ответов и до 5 открытых вопросов. На ответ отводится два академических часа.

2.2. Тест включает вопросы об истории, культуре, статистике, календаре событий Тарту, направлениях развития и предпринимательства Тарту, трактовки Тарту для различных целевых групп.

2.3. Теоретический экзамен дает в общей сложности 100 баллов. Вопросы тестов и количество баллов, при наборе которых экзамен считается пройденным, определяются аттестационной комиссией, которая также не позднее, чем за неделю до теоретического экзамена объявляет вопросы на повторение и количество баллов, необходимых для успешной сдачи экзамена.

2.4. Ответы на вопросы теста проверяются, и результаты с обратной связью доводятся до сведения аттестуемого в письменной форме в течение трех рабочих дней после сдачи экзамена.

3. Практический экзамен при аттестации

3.1. Обязательной предпосылкой для сдачи практического экзамена в случае первоначальной аттестации является успешная сдача теоретического экзамена. В случае аттестации гидов, проводящих тематические туры -- одобренный комиссией письменное описание маршрута тематического тура, и успешное прохождение мини-теста. В случае повторной аттестации нет никаких предпосылок для сдачи практического экзамена.

3.2. Практический экзамен для первоначальной аттестации состоит из автобусной и пешеходной экскурсии, во время которой каждый аттестуемый должен выступать около двадцати минут. В случае повторной аттестации (20 мин.), и аттестации тематического тура (15 мин.) практический экзамен проводится только в форме пешеходной экскурсии. Подробная информация о повторной аттестации и аттестации тематических туров представлена соответственно в главах 5 и 6. Комиссия оставляет за собой право задать дополнительные вопросы и/или при необходимости продлить время экскурсии. В случае первоначальной и повторной аттестации порядок выступлений определяется жеребьевкой непосредственно перед экзаменом, в случае аттестации тематических туров очередность устанавливается не менее чем за 3 дня до экзамена.

3.3. Маршруты экскурсий при первоначальной и повторной аттестации приведены в приложении к настоящему документу.

3.4. В ходе практического экзамена комиссия оценивает следующие пункты:

- манера держаться и культура обслуживания (10 б),
- фактические знания и умения презентации города: целостность, объем знаний, точность и подбор фактов, умение создавать связи, выделение наиболее важного и пр. (10 б),
- умение универсально использовать факты в широком контексте (20 б),
- владение языком: уровень владения языком должен быть хорошим или очень хорошим (20 б),
- навыки выступления и общения: плавность текста, интересность текста, вербальные способности, язык тела, личностные особенности и т. д., а также готовность к общению, готовность к сотрудничеству, готовность к обслуживанию и пр. (20 б),
- техника речи и, в случае автобусной экскурсии, умение работать с микрофоном: громкость, четкость речи, манера речи и пр. (10 б),
- умение вести группу, методика проведения экскурсии: своевременное обращение внимание на объекты, положение группы по отношению к знакомяемому объекту, с учетом безопасного передвижения группы, с учетом лимита времени и пр., в случае если автобусной экскурсии умение давать указания водителю автобуса (10 б).

3.5. Практический экзамен дает в общей сложности 100 баллов. Комиссия имеет право не аттестовать гида в случае первоначальной аттестации, если как на теоретическом, так и на практическом экзамене среднее арифметическое значение оценки поставленной

аттестационной комиссией меньше 65 баллов. Если общая оценка составляет от 65 до 75 баллов, гид получает аттестацию на один год, а в следующем году необходимо будет сдать практический повторный экзамен. Экзамен считается сданным полностью, если экзаменуемый набрал более 76 баллов.

3.6. Результат аттестации вместе с письменной обратной связью будет отправлен аттестуемому в течение недели после практического экзамена.

3.7. Члены комиссии беспристрастны в своих оценках и при оценке исходят из имиджа Тарту как привлекательного туристического направления.

4. Язык аттестации и оценка владения языком

4.1. Теоретическая часть аттестации (письменный тест) может проводиться на эстонском, английском или русском языках. Кандидат может выбрать язык во время регистрации на экзамен.

4.2. Практическая часть экзамена может проводиться на эстонском, английском, русском, немецком и финском языках. Чтобы сдать экзамен на каком-либо другом языке, необходимо заранее согласовать с аттестационной комиссией возможности оценки языковых навыков (например, с привлечением специалиста по соответствующему языку).

4.3. Для всех языков требуется официально утвержденный минимальный уровень владения языком B2 (владение эстонским языком на уровне C2 для иностранцев) в соответствии с Рамками изучения языков Совета Европы: <https://www.hm.ee/ru>. Документ, подтверждающий знание языка, должен быть представлен при регистрации на экзамен, за исключением случая, когда иностранный язык является родным языком, экзаменуемого.

4.4. Практическая часть экзамена может быть сдана в рамках одного экзамена на разных языках, если желаемые языки указаны при регистрации и представлены соответствующие, подтверждающие знание языка документы.

5. Повторная аттестация

5.1. Аттестованные гиды обязаны каждые пять лет проходить повторную аттестацию для подтверждения своей квалификации.

5.2. Для повторной аттестации гид сдает практический экзамен в виде пешеходной экскурсии.

5.3. Практический экзамен оценивается в соответствии с пунктами 3.4 -3.7 настоящего

документа.

5.4. Аттестация платная. Размер платы устанавливается ЦУ Tartumaa Turism и размер платы указан в пункте 7 настоящего документа.

5.5. Повторная аттестация проводится в соответствии с общими правилами настоящего документа, которые приведены в пунктах 1.3.-1.11.

5.6. Чтобы пройти повторную аттестацию, гид должен сдать экзамен не менее чем на 75 баллов из 100.

5.7. Гид имеет право предоставить комиссии дополнительную информацию о своей деятельности в качестве гида (проведенные лекции, свидетельства, благодарственные письма, рекомендации и пр.).

5.8. Комиссия имеет право запросить у гида, его клиентов и партнеров дополнительную информацию о его деятельности в качестве гида.

5.9. Аттестационная комиссия имеет право потребовать от гида сдать практический экзамен в случае, если было получено не менее трех отрицательных отзывов в письменной форме о работе гида.

5.10. Все повторные аттестации проводятся только в установленные комиссией даты.

5.11. Если срок действия аттестации истекает более чем на 1 год, гид должен повторно пройти первоначальную аттестацию.

5.12. Аттестация гидов, аттестованных в соответствии с порядком аттестации, действовавшей до 2017 года, действительна до времени, указанного в сертификате.

6. Аттестация гидов, проводящих тематические туры

6.1. Ходатайствовать об аттестации гида, проводящего тематические туры по городу Тарту и Тартускому уезду может любой желающий в возрасте от 18 лет, имеющий как минимум среднее образование.

Аттестацию гидов, проводящих тематические туры по городу Тарту организует город Тарту и ЦУ Tartumaa Turism в сотрудничестве с объединяющими гидов организациями.

6.2. Тематическая аттестационная комиссия состоит из представителей ЦУ Tartumaa Turism и города Тарту и как минимум 2 специалиста в данной области (эксперт в области народных преданий и фольклора, представитель Высшей художественной школы Паллас, актер и пр.).

6.3. Аттестация состоит из трех частей -- представленный при регистрации на аттестацию письменный план запланированного тура, (общее ознакомление + маршрут),

письменный мини-тест, который оценивает общие знания о Тарту, и практический экзамен. Письменный тест не должны проходить аттестованные гиды по городу Тарту. К практическому экзамену будут допущены гиды, письменный план которых был одобрен аттестационной комиссией и которые успешно прошли письменный тест.

6.4. Вопросы обзорного мини-теста и количество баллов, при получении которых экзамен считается сданным, определяются аттестационной комиссией, которая также объявляет вопросы на повторение и необходимую для успешной сдачи экзамена сумму баллов не позднее, чем за неделю до теста.

6.5. Практический экзамен проходит в форме пешеходной экскурсии, во время которой каждому аттестуемому необходимо выступить около 15 минут. Очередность выступлений устанавливается не менее чем за 3 дня до экзамена в соответствии с представленными на аттестацию тематическими областями.

6.6. Практический экзамен оценивается в соответствии с пунктами 3.4–3.7 настоящего документа.

6.7. Аттестация платная. Размер платы устанавливается ЦУ Tartumaa Turism и размер платы указан в пункте 7 настоящего документа.

6.8. Аттестация тематических туров проводится в соответствии с общими правилами настоящего документа, которые приведены в пунктах 1.4.-1.11.

6.9 Тем, кто успешно сдаст экзамен по тематическому туру будет выдан сертификат гида, срок действия которого составляет 5 лет, начиная с даты выдачи сертификата. По истечении срока действия аттестации гиду необходимо вновь пройти аттестацию тематического тура.

6.10. В интересах поддержания качества тематических туров ЦУ Tartumaa Turism проводит выборочные проверки. В случае проверки гида просят прислать планы своих будущих туров в рамках одного месяца, чтобы проверяющий мог выбрать наиболее подходящий для себя тур. Точная дата процедуры проверки заранее не сообщается.

6.11. В случае серьезных недостатков, выявленных в ходе двух последовательных проверок, ЦУ Tartumaa Turism имеет право потребовать от гида повторную аттестацию соответствующего тематического тура.

6.12. Если гид желает проведения аттестации нескольких тематических туров, необходимо предоставить письменные программы всех тематических туров. После проверки программ комиссия вправе решить, относительно каких тематических туров или частей тура состоится практический экзамен.

7. Стоимость аттестации

7.1. Плата за первоначальную аттестацию и повторную аттестацию, а также за тематический тур указана на сайте ЦУ Tartumaa Turism www.visittartu.com.

7.2. Плата за аттестацию должна быть перечислена на расчетный счет ЦУ Tartumaa Turism EE242200221012304942. Копия платежного поручения прилагается к заявлению о регистрации.

7.3 Если лицо, зарегистрированное для участия в аттестации не явится на экзамен или если его результат экзамена недостаточен для получения сертификата гида, плата за аттестацию не возвращается.

Утверждено ЦУ Tartumaa Turism и коммуникационным отделом Тартуской городской управы. Согласовано на круглом столе гидов 28.02.2017. Исправления внесены в августе 2021 года.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Возможные маршруты практического экзамена

В ходе автобусной экскурсии могут встретиться следующие пункты:

- Бульвар Вабадусе и река Эмайыги
- перекресток улиц Рийа и Туру, 4 больших торговых центра, в т.ч. обновленное здание крытого рынка
- Центр творческих индустрий
- улица Парги
- улица Тяхе и/или район города Карлова
- угол между улицами Выру и Кастани и представленное там граффити
- Аппаратный завод, хостел Nektor Design Hostel, церковь Паулузе
- район города Таммелинн
- улицы Пуусепа, Лунини и медицинский городок
- территория Марьямыйза (Национальный архив, здания Physicum, Chemicum, Высшая школа здравоохранения и др.)
- улица Ваксали и железнодорожный вокзал
- улица Ванемуйсе (здания обоих театров, памятник Карлу Луйку, Музей природы, Литературный музей, библиотека ТУ, Тартуский дом писателей)
- камеры КГБ и Балийский колледж обороны
- церковь Маарья, ее восстановление и связь с Певческим праздником

- улица Валликраави, Касситооме и Тоомемяги
- район города Тяхтвере и улицы, названные в честь писателей, бульвар Таара и променад Арнольда Маттеуса
- учебное здание эстонского университета естественных наук
- Певческое поле и дендропарк
- A. Le Соq и пивной музей
- район города Супилинн
- театр «Uus Teater» и ботанический сад
- будущее здание Delta и спортивные сооружения Тартуского университета
- улица Яама и Музей певческого праздника
- улица Роози, ангары и военный аэродром
- ЭНМ
- Перевернутый дом
- мыза Раади и Раади (в т.ч. парк приключений)
- церковь Пеэтри и камень в память о I Общем певческом празднике
- улица Яама, района города «Шанхай» и Аннелинн
- SPARK, Тартуский научный парк и Городской музей
- Тартуские мосты, здание «Улитка», центр АННАА, водный центр Aura
- Студенческие корпорации и общества

В ходе пешеходной экскурсии могут встретиться следующие пункты.

Отрезок с маршрутом будет определен по жребию в начале экскурсии.

Приветствуется использование «нестандартных» нюансов и интересных современных фактов.

- Нулевая точка Тарту/Ратушная площадь
- «Кривой дом» и Художественный музей
- sTARTUp HUB, стартапы в Тарту и sTARTUp Day
- Арочный мост Kaarsild и макет Каменного моста
- улица Кююни и городская стена
- скульптура «Отец и сын»
- четыре торговых центра в центре Тарту и VSPA
- театр Ванемуйне
- скульптура Vilde и Wilde, улица Валликраави
- площадь Баркляя
- площадь Пирогова

- кафе Werner, как первое фирменное кафе в Тарту
- фреска на стене дома Маркса
- улица Лосси, погреб Püssirohu, музыкальная школа имени Х. Эллера
- Ангелов мост (Inglisild)
- Тоомемяги
- Обсерватория и геодезическая карта Струве
- памятники на Тоомемяги
- старые здания клиники ТУ, Государственный суд
- Четров мост (Kuradisild)
- Домский собор и Музей Тартуского университета
- Горка поцелуев (Musumägi)
- бывшая церковь Тартуского университета
- памятник Густаву II Адольфу
- главное здание Тартуского университета
- бывшая редакция газеты Postimees
- памятник Яану Тыниссону
- культурный квартал Яани
- дома Тампере и Уппсала
- Тартуский музей горожанина XIX века
- здание бывшего арестного дома
- улица Лутса (Двор Антониуса, Музей игрушек)
- улица Рюютли
- кафе и рестораны Тарту, вкусы тарту и тартуский фестиваль еды и вина
- гимназия Хуго Треффнера
- Министерство образования и науки
- Ботанический сад
- Тартуская городская библиотека имени Оскара Лутса
- монумент Калевипоэг и Тартуский мирный договор
- Посольство Внутренних вод (Sisevete Saatkond) и Ладья, река Эмайыги

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Хорошие обычаи

- Хорошие обычаи гидов города Тарту составлен в соответствии с Кодексом этики гидов Эстонии. Являясь достойным и лояльным представителем Эстонии и Тарту, гид с уважением относится ко всем гостям, формируя тем самым хорошую репутацию своей страны и способствуя привлекательности Эстонии как туристического направления.
- Гид города Тарту руководствуется в своей деятельности следующими ценностями и связанными с ними способами поведения:

Надежность

- Гид города Тарту выглядит корректно, вежливый, с открытыми и дружелюбными манерами
- Надежность гида выражается прежде всего в действующей аттестации и/или профессиональном сертификате.
- Гид обращает внимание на действия или бездействия, которые наносят вред доверию к сфере туризма.
- Гид лоялен к заказчику и воздерживается от нанесения ущерба его репутации или неправильного использования доверенной ему информации.

Профессионализм

- Гид принимает участие в течение одного календарного года в курсах и/или семинарах по темам туризма, истории, обслуживания клиентов, языковых курсах или курсах повышения квалификации языку в объеме не менее 15 академических часов.
- Гид осведомлен о том, что происходит в сфере его деятельности, а также об основных событиях в Эстонии и мире.
- Гид тщательно готовится к экскурсиям: знакомится с программой и расписанием, вовремя находится в заранее оговоренном месте, носит бирку с именем и одежду в соответствии с хорошими обычаями.
- Знакомя гостей с достопримечательностями места, гид просит туристов уважительно и бережно относиться как к местному населению, природе, так и культурному наследию. Гид также заботится о том, чтобы в случае объектов, требующих более деликатного подхода, например, таких как мемориалы, места сражений и захоронений, святыни и пр., туристическая группа ведет себя в соответствии с этическими убеждениями и местными обычаями. Гид осознает и

учитывает специфику и ожидания группы. Относится к туристам с уважением и умеет при необходимости самоутвердиться, спокойно вникая в причину возникшей проблемы.

- Гид предоставляет информацию в разнообразной и объективной форме, исключая предрассудки и пропаганду и отделяя понятным для туриста образом факты от мнений, легенд и народных преданий.
- Словарный запас гида разносторонний, он свободно выражается.
- Умение выражаться проводящих тематические туры гидов является выразительным и он может интересно и с разных точек зрения передать тему своего маршрута.

Законопослушность

- Гид соблюдает общепринятые в обществе нормы и обычаи и защищает честь и достоинство своей профессии.
- Гид знаком с касающимися профессии гида правовыми актами на международном, государственном и местном уровне, и условиями заключенного с клиентом договора.

Беспристрастность

- Может сохранять спокойствие и профессионализм в любой ситуации.
- Гид одинаково и справедливо относится ко всем целевым группам.
- Гид воздерживается от выражения личного мнения по деликатным темам, таким как политика, религия, расовая или этническая принадлежность и пр., которые могут вызвать разногласия или непонимание.
- Гид не заключает своекорыстных договоров с посещаемыми объектами и/или предприятиями, которые могут поставить под сомнение его независимость при выполнении трудовых обязанностей.

Готовность к сотрудничеству

- Гид работает с уважением и вниманием со всеми партнерами по сотрудничеству (клиентами, профессионалами в области туризма, местные самоуправления и пр.), и ожидает от них уважительного отношения.
- Гид относится с уважением к своим коллегам и рекомендует заказчикам использовать аттестованных гидов.

- Гиды делятся друг с другом необходимой информацией и материалами, поддерживают развитие начинающих гидов и совместно работают во имя развития профессии гида.