

Tartu linna giidide atesteerimise kord

1. Üldreeglid

1.1. Tartu linna giidiks saamiseks tuleb läbida ametlik atesteerimine, mida korraldavad Tartu linn ja SA Tartumaa Turism koostöös giide ühendavate organisatsioonidega. Atesteerimiskomisjoni kuuluvad SA Tartumaa Turismi, Tartu linna, Tartu Ülikooli, Eesti Turismifirmade Liidu, Tartu Giidide Ühingu ja Eesti Kutseliste Giidide Ühingu esindajad.

1.2. Atesteerimise võivad läbida kõik soovijad alates 18. eluaastast, kellel on vähemalt keskharidus. Esmase atesteerimise puhul peab atesteeritav esitama vähemalt 20-tunnise juhendatud giidipraktika, erialase koolituse läbimise tõendi või tööandja kinnituse varasema giiditöö osas.

1.3. Giidi atesteerimiseksamile registreerimisel tuleb atesteeritaval esitada SA Tartumaa Turismile dokumendifoto (digitaalsel kujul), mida kasutatakse giiditöendil ja www.visittartu.com atesteeritud giidide alamlehel.

1.4. Alates 2018. aastast toimub esmane atesteerimine üle aasta oktoobrikuus. Kordusatesteerimine ja teematuuride atesteerimine toimub iga aasta oktoobris. Info jooksva aasta atesteerimise kohta avaldatakse vähemalt kuu enne selle toimumist SA Tartumaa Turismi kodulehel www.visittartu.com.

1.5. Esmane atesteerimine koosneb teoreetilisest ning praktilisest giidieksamist, kordusatesteerimine praktilisest eksamist ning teematuuride atesteerimine tuuri marsruudikavandist, kirjalikust minitestist ja praktilisest eksamist.

1.6. Atesteerimine on tasuline. Tasu suuruse kehtestab SA Tartumaa Turism ja tasud on ära toodud käesoleva dokumendi punktis 7.

1.7. Enne atesteerimist peavad atesteerimiskomisjoni esindajad korraldama registreeritud soovijatele konsultatsiooni. Konsultatsioon toimub vähemalt 1 nädal enne atesteerimist ja konsultatsiooni info avaldatakse vähemalt 2 nädalat enne konsultatsiooni toimumist www.visittartu.com.

1.8. Atesteerimise tulemused protokollitakse. Protokollile kirjutavad alla kõik komisjoni liikmed.

1.9. Giidieksami edukalt sooritanuile väljastatakse giiditunnistus, mis on kehtiv kuni 5 aastat. Giiditunnistuse kehtivuse lõppedes tuleb läbida kordusatesteerimine.

1.10. Atesteeritud giidide info ja kontaktid lisatakse www.visittartu.com lehel olevasse andmebaasi hiljemalt 2 nädalat peale atesteerimist. Nimekiri saadetakse Tartumaa Turismi poolt ka Tartu ja Tartumaa hotellidele ja turismiettevõtetele.

1.11. Atesteerimise (teoreetilise või praktilise eksami), kordusatesteerimise ja teematuuride atesteerimise mittesooritanud saavad eksami uuesti sooritada järgmisel atesteerimiskorral.

2. Esmase atesteerimise teoreetiline eksam

2.1. Teoreetiline eksam toimub esmasel atesteerimisel kirjaliku testi vormis, mis sisaldab küsimusi Tartu ja Eesti kohta ja on jaotatud kahte ossa: valikvastustega faktiküsimused ja kuni 5 avatud küsimust. Vastamiseks antakse aega kaks akadeemilist tundi.

2.2. Test sisaldab küsimusi ajaloost, kultuurist, statistikast, Tartu sündmuskalendrist, Tartu arengusuundadest ja ettevõtlusest, Tartu käsitlustest erinevatele sihtrühmadele. 2.3. Teoreetiline eksam annab kokku 100 punkti. Testi küsimused ja punktide arvu, millega eksam loetakse sooritatuks, määrab atesteerimiskomisjon ning teeb kordamisküsimused ja eksami edukaks läbimiseks vajaliku punktisumma teatavaks hiljemalt nädal enne teoreetilise eksami toimumist.

2.4. Testi vastused kontrollitakse ja tulemused koos tagasisidega teatatakse atesteeritavale kirjalikult kolme tööpäeva jooksul peale eksami sooritamist.

3. Atesteerimise praktiline eksam

3.1. Praktilisele eksamile pääsemise eelduseks on esmase atesteerimise puhul teoreetilise eksami edukas sooritamine. Teematuuride giidide atesteerimise puhul komisjoni poolt heaks kiidetud teematuuri kirjalik marsruut ja minitesti edukas sooritamine. Kordusatesteerimise puhul praktilisele eksamile pääsemiseks eeltingimusi pole.

3.2. Esmase atesteerimise praktiline eksam koosneb bussi- ja jalgsiekskursioonist, kus igal atesteeritaval tuleb esineda kokku ligikaudu kakskümmend minutit. Kordusatesteerimise (20 min) ja teematuuride atesteerimise (15 min) puhul toimub praktiline eksam ainult jalgsiekskursiooni vormis. Kordusatesteerimise ja teematuuride atesteerimise täpsem info vastavalt peatükis 5 ja 6. Komisjonil on õigus küsida täiendavaid küsimusi ja/või vajadusel pikendada ekskursiooni aega. Esmase ja kordusatesteerimise puhul määratakse esinemisjärjekord kindlaks loosimise teel vahetult enne eksamit, teematuuride atesteerimise puhul pannakse järjekord paika vähemalt 3 päeva enne eksamit.

3.3. Esmase ja kordusatesteerimise ekskursioonide marsruudid on ära toodud käesoleva dokumendi lisas.

3.4. Praktilisel eksamil hindab komisjon alljärgnevat punkte:

- hoiakut ja teeninduskultuuri: (10p),
- faktilisi teadmisi ja linna tutvustamisoskust: terviklikkust, teadmiste ulatust, faktide täpsust ja valikut, seostamisoskust, olulisema esile toomist jms (10p),
- faktide mitmekülgsust kasutamisoskust laiemas kontekstis (20p),
- keeleoskust: keeleoskuse tase peab olema väga hea või hea (20p),
- esinemis- ja suhtlemisoskust: teksti sujuvust, teksti huvitavust, verbaalset võimekust, kehakeelt, isikupära jms ning suhtlemisvalmidust, koostöövalmidust, teenindusvalmidust jms (20p),
- kõnetehnikat ja bussiekskursiooni puhul oskust töötada mikrofoniga: hääle tugevust, kõne selgust, kõnemaneeeri jms (10p),
- oskust juhtida gruppi, ekskursiooni läbiviimise meetodikat: õigeaegset tähelepanu juhtimist objektidele, grupi asetust tutvustatava objekti suhtes, grupi turvalise liikumisega arvestamist, ajalimiidiga arvestamist jms, bussiekskursiooni puhul bussijuhi juhendamise oskust (10p).

3.5. Praktiline eksam annab kokku 100 punkti. Komisjonil on õigus esmase atesteerimise puhul giidi mitte atesteerida juhul, kui nii teoreetilisel kui ka praktilisel eksamil jääb atesteerimiskomisjoni hinnangu aritmeetiline keskmine alla 65 punkti. Kui hindamisel jääb üldskoor vahemikku 65-75 punkti, atesteeritakse giid üheks aastaks ja järgmisel aastal tuleb sooritada praktiline korduseksam. Eksam loetakse täismahus sooritatuks juhul, kui eksamineeritav saab enam kui 76 punkti.

3.6. Atesteerimise tulemus koos kirjaliku tagasisidega saadetakse atesteeritavale nädala jooksul pärast praktilist eksamit.

3.7. Komisjoni liikmed on oma hinnangutes erapooletud ja lähtuvad hindamisel Tartu kui atraktiivse turismisihtkoha kuvandist.

4. Atesteerimiskeel ja keeleoskuse hindamine

4.1. Atesteerimise teoreetilist osa (kirjalik test) on võimalik sooritada eesti, inglise või vene keeles. Keele valiku saab kandidaat teha eksamil registreerumisel.

4.2. Atesteerimise praktilist osa on võimalik läbida eesti, inglise, vene, saksa ja soome keeles. Selleks, et sooritada eksamit mõnes teises keeles, peab eelnevalt atesteerimiskomisjoniga kokku leppima keeleoskuse hindamise võimalustes (nt vastava keeletespialisti kaasamises).

4.3. Kõikide keelte puhul on nõutav ametlikult kinnitatud keeleoskuse miinimumtase B2 (välismaalastel eesti keele puhul C2) Euroopa Nõukogu Keeleõppe Raamdokumendi järgi: https://www.hm.ee/sites/default/files/euroopa_keeleeõppe_raamdokument.pdf. Keeleoskust tõendav dokument tuleb esitada eksamile registreerumisel, v.a juhul, kui võõrkeele puhul on tegemist eksamineeritava emakeelega.

4.4. Eksami praktilist osa on võimalik sooritada ühe eksami raames erinevates keeltes, kui registreerumisel on täpsustatud soovitud keeled ja nende kohta on esitatud ka vastavad tõendid.

5. Kordusatesteerimine

5.1. Atesteeritud giidid on kohustatud oma kvalifikatsiooni tõendamiseks läbima kordusatesteerimise iga viie aasta tagant.

5.2. Kordusatesteerimiseks sooritab giid praktilise eksami jalgsiekskursioonina.

5.3. Praktilist eksamit hinnatakse vastavalt käesoleva dokumendi punktidele 3.4.-3.7.

5.4. Atesteerimine on tasuline. Tasu suuruse kehtestab SA Tartumaa Turism ja see on ära toodud dokumendi punktis 7.

5.5. Kordusatesteerimine viiakse läbi vastavalt sama dokumendi üldreeglitele, mis on kirjeldatud punktides 1.3.-1.11.

5.6. Kordusatesteerimise läbimiseks peab giid sooritama eksami vähemalt 75 punktile 100-st.

5.7. Giidil on õigus esitada komisjonile täiendavat informatsiooni oma giiditegevuse kohta (peetud loengud, tunnistused, tänukirjad, soovitused jms).

5.8. Komisjonil on õigus paluda giidilt ja tema klientidelt ning koostööpartneritelt täiendavat informatsiooni tema giiditegevuse kohta.

5.9. Atesteerimiskomisjonil on õigus nõuda giidilt praktilise eksami sooritamist juhul, kui giidi töö kohta on saadud kirjalikult vähemalt kolm negatiivset tagasisidet.

5.10. Kõik kordusatesteerimised toimuvad ainult komisjoni poolt määratud kuupäevadel.

5.11. Atesteeringu aegumisel enam kui 1 aasta võrra, peab giid sooritama uuesti esmase atesteerimise.

5.12. Kuni 2017. aastani käibel olnud atesteerimiskorra järgi atesteeritud giidide atesteering kehtib kuni tunnistusel märgitud ajani.

6. Teematuuride giidide atesteerimine

6.1. Tartu linna ja maakonna teematuuri giidi atesteeringut saavad taotleda kõik soovijad alates 18. eluaastast, kellel on vähemalt keskharidus.

Tartu linna teematuuri giidide atesteerimist korraldavad Tartu linn ja SA Tartumaa Turism koostöös giide ühendavate organisatsioonidega.

6.2. Teematuuride atesteerimiskomisjoni kuuluvad SA Tartumaa Turismi ja Tartu linna esindajad ja vähemalt 2 valdkonna spetsialisti (Rahvapärimate ja folkloori ekspert, Kõrgema Kunstikooli Pallas esindaja, näitleja vms).

6.3. Atesteerimine koosneb kolmest osast – atesteerimisele registreerudes esitatud planeeritud giidituuri kirjalikust kavandist (üldtutvustus + marsruut), kirjalikust minitestist, mis hindab üldteadmisi Tartust ning praktilisest eksamist. Kirjalikku testi ei pea sooritama atesteeritud Tartu linna giidid. Praktilisele eksamile pääsevad giidid, kelle kirjaliku kavandi on atesteerimiskomisjon heaks kiitnud ja kes on edukalt läbinud kirjaliku testi.

6.4. Ülevaatliku minitesti küsimused ja punktide arvu, millega eksam loetakse sooritatuks, määrab atesteerimiskomisjon ning teeb kordamisküsimused ja eksami edukaks läbimiseks vajaliku punktisumma teatavaks hiljemalt nädal enne testi toimumist.

6.5. Praktiline eksam toimub jalgsiekskursioonina, kus igal atesteeritaval tuleb esineda ligikaudu 15 minutit. Esinemisjärjekord pannakse paika vähemalt 3 päeva enne eksami toimumist vastavalt atesteerimisele esitatud teemavaldkondadele.

6.6. Praktilist eksamit hinnatakse vastavalt käesoleva dokumendi punktidele 3.4.-3.7.

6.7. Atesteerimine on tasuline. Tasu suuruse kehtestab SA Tartumaa Turism ja see on ära toodud dokumendi punktis 7.

6.8. Teematuuride atesteerimine viiakse läbi vastavalt sama dokumendi üldreeglitele, mis on kirjeldatud punktides 1.4.-1.11.

6.9. Teematuuri eksami edukalt sooritanuile väljastatakse tunnistus, mis kehtib alates tunnistuse väljastamise kuupäevast 5 aastat. Atesteeringu lõppedes tuleb giidil teematuur uuesti atesteerida.

6.10. Teematuuride kvaliteedi säilimise huvides teostab SA Tartumaa Turism pistelisi kontrolle. Kontrollimisele tuleku puhul palutakse giidil saata oma tulevaste tuuride kava ühe kuu raames, et kontrollija saaks valida endale sobivaima. Täpset kontrollimiskorra kuupäeva ette ei teatata.

6.11. Kahe järjestikuse kontrolli käigus ilmnunud tõsiste puudujääkide korral on SA Tartumaa Turismil õigus nõuda giidilt vastava teematuuri kordusatesteerimist.

6.12. Juhul kui giid soovib atesteerida mitu teematuuri, on vajalik kõigi teematuuride kohta esitada kirjalik kavand. Peale kavandite kontrollimist on komisjonil õigus otsustada, milliste teematuuride või tuuriosade kohta toimub praktiline eksam.

7. Atesteerimistasu

7.1. Atesteerimistasu esmakordse atesteerimise ja kordusatesteerimise korral ning teematuuride puhul on märgitud SA Tartumaa Turismi kodulehel www.visittartu.com.

7.2. Atesteerimistasu tuleb enne atesteerimisele registreerumist kanda SA Tartumaa Turismi arveldusarvele EE242200221012304942. Maksekorralduse koopia lisatakse registreerimisavaldusele.

7.3 Juhul kui atesteerimisele registreerunu ei ilmu eksamile või kui tema eksamitulemus on ebapiisav giiditunnistuse saamiseks, atesteerimistasu ei tagastata.

Kinnitatud SA Tartumaa Turismi ja Tartu LV avalike suhete osakonna poolt.

Kooskõlastatud giidide ümarlaual 28.02.2017. Parandused viidud sisse augustis 2021.

LISA 1

Praktilise eksami võimalikud marsruudid

Bussiekskursiooni jooksul võivad tulla läbimisele järgmised punktid:

- Vabaduse pst ja Emajõgi
- Riia-Turu rist ja 4 suurt kaubandushiidu, sh uuenenud turuhoone
- Loomemajanduskeskus
- Pargi tänav
- Tähe tänav ja/või Karlova linnaosa
- Võru-Kastani nurk ja sealne graffiti
- Aparaaditehas, Hektor Design Hostel, Pauluse kirik
- Tammelinn
- Puusepa, Lunini ja meditsiinilinnak

- Maarjamõisa väli (Rahvusarhiiv, Physicum, Chemicum, Tervishoiu Kõrgkool jt)
- Vaksali tn ja Raudteejaam
- Vanemuise tänav (mõlemad teatrihooned, Karl Luige monument, loodusmuuseum, Kirjandusmuuseum, TÜ raamatukogu, Tartu kirjandusmaja)
- KGB kongid ja Balti Kaitsekolledž
- Maarja kirik, selle taastamine ja seos laulupeoga
- Vallikraavi, Kassitoome ja Toomemägi
- Tähtvere ja kirjanike tänavad, Taara pst ja Arnold Matteuse promenaad
- Maaülikooli õppehooned
- Lauluväljak ja dendropark
- A. Le Coq ja õllemuuseum
- Supilinn
- Uus Teater ja botaanikaaed
- Tulevane Delta ja Ülikooli Spordirajatised - Jaama tn ja Laulupeomuuseum
- Roosi tänav, angaarid ja sõjaväe lennuväli
- ERM
- Tagurpidi Maja
- Raadi mõis ja Raadi (sh seikluspark)
- Peetri kirik ja I üldlaulupeo mälestuskivi
- Jaama tn, Hiinalinn ja Annelinn
- SPARK, Tartu Teaduspark ja Linnamuuseum
- Tartu sillad, Tigutorn, AHHA, Aura Keskus
- Üliõpilaskorporatsioonid ja -seltsid

Jalgsiekskursiooni marsruudi jooksul võivad tulla läbimisele alljärgnevad punktid. *Lõik marsruudiga loositakse ekskursiooni alguses. Teretulnud on "kastist väljas" nüansside ja huvitavate tänapäevaste faktide kasutamine.*

- Tartu nullpunkt/ Raekoja plats
- Viltune maja ja Kunstimuuseum
- sTARTUp HUB, Tartu startupid ja sTARTUp Day
- Kaarsild ja Kivisilla makett
- Küüni tänav ja linnamüür

- Isa ja poja kuju
- Tartu kesklinna kaubandusnelik ja VSPA
- Teater Vanemuine
- Vilde ja Wilde, Vallikraavi tänav
- Barclay plats
- Pirogovi plats
- Werner kui Tartu esimene ja esinduskohvik
- Nn Marksu-maja seinamaaling
- Lossi tänav, Püssirohu kelder, Elleri Muusikakool
- Inglisild
- Toomemägi
- Tähetorn ja Struve geodeetiline kaar
- Ausambad Toomemäel
- Vanad kliinikumi hooned, Riigikohus
- Kuradisild
- Toomkirik ja Tartu Ülikooli muuseum
- Musumägi
- Ülikooli kunagine kirik
- Gustav II Adolphi ausammas
- Ülikooli peahoone
- Postimehe endine toimetus
- Jaan Tõnissoni monument
- Jaani kultuurikvartal
- Tampere ja Uppsala majad
- 19. sajandi Tartu linnakodaniku muuseum
- Kunagine arestimaja
- Lutsu tänav (Antoniuse õu ja Gild, mänguasjamuuseum)
- Rüütli tänav
- Tartu kohvikud ja restoranid, Maitsev Tartu ning Tartu toidu- ja veinifestival
- Hugo Treffneri Gümnaasium
- Haridus- ja Teadusministeerium
- Botaanikaaed
- Tartu Oskar Lutsu nimeline Linnaraamatukogu

- Kalevipoeg ja Tartu rahuleping
- Sisevete Saatkond ja Lodi, Emajõgi

LISA 2 Hea tava

Tartu linna giidide Hea tava on koostatud juhindudes Eesti giidide eetikakoodeksist.

Eesti ja Tartu väärilise ning lojaalse esindajana austab giid kõiki külalisi, kujundades seeläbi oma maa head mainet ja edendades Eesti kui turismisihtkoha atraktiivsust.

Tartu linna giid juhindub oma tegevuses järgmistest väärtustest ja nendega seonduvatest käitumisviisidest:

Usaldusväärsus

- Tartu linna giid on viisakas, korrektse välimusega, avatud ja sõbraliku hoiakuga.
- Giidi usaldusväärssust väljendab eelkõige kehtiv atesteerimis- ja/või kutsetunnistus.
- Giid juhib tähelepanu turismivaldkonna usaldusväärssust kahjustavale tegevusele või tegevusetusele.
- Giid on lojaalne töö tellijale ja hoidub tema maine kahjustamisest või talle usaldatud info väärilt kasutamisest.

Asjatundlikkus

- Giid osaleb vähemalt 15 akadeemilise tunni ulatuses ühes kalendriaastas turismi-, ajaloo-, klienditeeninduse-, keele- jm täiendkoolitustel, kursustel ja/või seminaridel.
- Giid on kursis oma tööpiirkonnas toimuvaga, samuti põhiliste arengutega Eestis ja maailmas.
- Giid valmistab end esinemiseks hästi ette: tutvub programmi ja ajakavaga, on aegsasti kokkulepitud kohas, kannab nimesilti ja programmile ning heale tavale vastavat riietust.
- Tutvustades külalistele koha vaatamisväärsusi, palub giid turistidelt austavat ja hoolivat suhtumist nii kohalikkude elanikkonda, loodusesse kui ka kultuuripärandisse. Samuti kannab giid hoolt selle eest, et tundlikumat lähenemist eeldavate objektide puhul, nagu memoriaalid, lahingu- ja matmispaigad, pühamud jms, käitub turismigrupp vastavalt eetilistele tõekspidamistele ja kohalikele tavadele. Giid tunnetab ja arvestab rühma eripära ja ootusi. Ta suhtub turistidesse lugupidavalt ja suudab vajadusel end kehtestada, süvenedes rahulikult tekkinud probleemi põhjusesse.

- Giid annab infot edasi mitmekülgsest ja objektiivselt, välistades eelarvamused ja propaganda ning eristades turisti jaoks arusaadavalt faktid arvamustest, legendidest ja rahvapärимusest.
- Giidi sõnavara on mitmekülgne, ta väljendab end soravalt.
- Teematuuride giidi väljendusoskus on ilmekas ja ta suudab oma marsruudi teemat anda edasi huvitavalt ja mitmest vaatenurgast.

Seaduskuulekus

- Giid järgib üldtunnustatud ühiskonna norme ja tavasid ning kaitseb oma kutse au ja väärikut.
- Giid on kursis giidi kutset puudutavate rahvusvaheliste, riigi ja kohaliku tasandi õigusaktidega ning tellijaga sõlmitud lepingu tingimustega.

Erapooletus

- Giid suudab jääda rahulikuks ja professionaalseks igas olukorras.
- Giid kohtleb kõiki sihtgrupe võrdselt ja õiglaselt.
- Giid hoidub avaldamast isiklikku arvamust tundlikel teemadel, nagu poliitika, usk, rassiline või rahvuslik kuuluvus jms, mis võivad tekitada vastuolusid või arusaamatusi.
- Giid ei sõlmi omakasupüüdlikke lepinguid külastatavate objektide ja/ või äriettevõtetega, mis võivad seada kahtluse alla tema sõltumatusse tööülesannete täitmisel.

Koostöövalmidus

- Giid töötab lugupidavalt ja arvestavalt kõigi koostööpartneritega (tellijad, turismiasjalised, omavalitsused jne) ning eeldab austavat suhtumist ka nendelt.
- Giid suhtub austavalt oma kolleegidesse ja soovib tellijatel kasutada atesteeritud giide.
- Giidid jagavad omavahel vajalikku infot ja materjale, toetavad algajate giidide arengut ning tegutsevad ühiselt giidikutse edendamise nimel.