

SA TARTUMAA TURISM Tartu linna giidide atesteerimise kord

Kinnitatud 21.03.2023

1. Üldsätted

- 1.1. Tartu linna giidiks saamiseks tuleb läbida ametlik atesteerimine, mida korraldavad Tartu linn ja SA Tartumaa Turism koostöös giide ühendavate organisatsioonidega.
- 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 kvaliteetne dokumendifoto (digitaalsel kujul), mida kasutatakse giiditöendil ja www.visittartu.com atesteeritud giidide alamlehel.
- 1.4. Alates 2023. aastast toimub esmane atesteerimine igal teisel aastal ning kordusatesteerimine igal aastal või vastavalt vajadusele. Info atesteerimise toimumise aja kohta avaldatakse jooksva aasta esimeses kvartalis vähemalt 1 kuu enne toimumist Visit Tartu kodulehel www.visittartu.com.
- 1.5. Atesteerimist hindab ja kontrollib atesteerimiskomisjon, mis koosneb Tartu linna esindajatest ning valdkondlikest ekspertidest. Komisjon on minimaalselt 5-liikmeline.
- 1.6. Esmane atesteerimine koosneb teoreetilisest ning praktilisest eksamist, kordusatesteerimine ainult praktilisest eksamist.
- 1.7. Atesteerimine on tasuline. Tasu suurus on ära toodud käesoleva dokumendi punktis 7.
- 1.8. Atesteerimise tulemused protokollitakse.
- 1.9. Giidieksami edukalt sooritanule väljastatakse giiditunnistus, mis on kehtiv kuni 5 aastat.
- 1.10. Giiditunnistuse kehtivuse lõppedes saab läbida kordusatesteerimise.
- 1.11. Atesteeritud giidide info ja kontaktid lisatakse www.visittartu.com lehel olevasse andmebaasi. Nimekiri saadetakse Tartumaa Turismi poolt ka Tartu ja Tartumaa hotellidele ja turismiettevõtetele.
- 1.12. Atesteerimise (teoreetilise või praktilise eksami) ja kordusatesteerimise mittesooritanud saavad eksami uuesti sooritada järgmisel atesteerimiskorral.
- 1.13. Atesteeringu aegumisel enam kui 1 aasta võrra, peab giid üldjuhul sooritama uuesti esmase atesteerimise.
- 1.14. Atesteerimise korraldajal on õigus nõuda igalt atesteeritud giidilt praktilise eksami sooritamist juhul, kui giidi töö kohta on saadud kirjalikult vähemalt kolm negatiivset tagasisidet.

2. 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 sündmuste kalendrist, Tartu arengusuundadest ja ettevõtlusest ning Tartu käsitlustest erinevatele sihtrühmadele.
- 2.3. Teoreetiline eksam annab kokku 100 punkti. Teste kontrollib ja hindavad atesteerimiskomisjoni liikmed.
- 2.4. Teoreetiline eksam loetakse sooritatuks kui eksamineeritav saab 76 või enam punkti.
- 2.5. Testi vastused kontrollitakse ja tulemused koos tagasisidega teatatakse atesteeritavale pärast eksami sooritamist vähemalt kolme tunni jooksul ning enne praktilise eksami algust.

3. Praktiline eksam

- 3.1. Praktilisele eksamile pääsemise eelduseks on esmase atesteerimise puhul teoreetilise eksami edukas sooritamine. Kordusatesteerimise puhul praktilisele eksamile pääsemiseks eeltingimusi ei ole.
- 3.2. Esmase atesteerimise praktiline eksam koosneb bussi- ja/või jalgsiekskursioonist, kus igal atesteeritaval tuleb esineda kokku ligikaudu kakskümmend minutit. Kordusatesteerimise puhul toimub praktiline eksam ainult jalgsiekskursiooni vormis.

3.3 Esmase ja kordusatesteerimise puhul määratakse esinemisjärjekord kindlaks loosimise teel vahetult enne eksamit.

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 mitmekülgset 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: hääle tugevust, kõne selgust, kõnemaneeri jm (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 bussijuhhi 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. Exami loetakse täis mahus sooritatuks juhul, kui eksamineeritav saab 76 või enam punkti.

3.6. Atesteerimise tulemus koos kirjaliku tagasisidega saadetakse atesteeritavale vähemalt ühe 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 või inglise keeles. Keele valiku saab kandidaat teha eksamile 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 kaasamisega).

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_keelesõppe_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 erinevates keeltes, kui registreerumisel on täpsustatud soovitud keeled ja nende kohta on esitatud ka vastavad tõendid. Kordusatesteerimisel ei ole vaja sama keele tõendit uuesti esitada, uue keele atesteerimise sooviga kordusatesteerimise raames, tuleb esitada vastav tõend.

5. Täiendav informatsioon

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

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

7. Atesteerimistasu

7.1. Atesteerimistasu esmakordse atesteerimise korral on 40 eurot ja kordusatesteerimise korral 20 eurot.

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

7.3. Soovi korral saab sihtasutus esitada atesteeritavale arve.

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

8. Lõppsätted

8.1. Antud kord on kinnitatud SA Tartumaa Turismi juhatuse poolt.

8.2. Antud kord on kinnitatud aastaks 2023. 2024. aastaks uuendatakse Tartu linna giidide atesteerimise süsteem.

LISA 1

Praktilise eksami võimalikud marsruudid

Jalgsiekskursiooni marsruudi jooksul võivad tulla läbimisele alljärgnevad punktid. Lõik marsruudiga loositakse ekskursiooni alguses.

- 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 monument
- 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, Püssirohukelder, 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 väärilti 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 kohalikku 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.

Lisa 3 Kordamispunktid teoreetiliseks eksamiks

Statistika: kui palju elanikke (nii Eestis kui ka Tartus), mis rahvustes (%), nii Eestis kui ka Tartus), kui palju tudengeid (Tartus), kui palju turiste käib (Tartus), mis riikidest turistid on (Tartus)

Sümbolid: Nii Eesti kui ka Tartu (lipud, vapid; Eesti lisaks puhul hümn ja rahvussümbolid)

Eesti ajalugu ja välissuhted: tähtsündmused, omariiklus, kuulumine erinevatesse organisatsioonidesse (nt NATO, EL jne) ja mis sellega kaasnenud on (nt NATO liitlasväed praegu Eestis, euro kasutuselevõtt jne)

Tartu ajalugu: miks oluline, millist rolli mänginud läbi ajaloo, kes siin erinevatel aegadel valitsenud on (ehk mis riikide võimu all olnud), kuidas need erinevad võimud Tartut mõjutanud on (nt arhitektuuris jne), Tartu suhted teiste riikide/linnadega (nt Hansa Liit, sõpruslinnad jne), olulised verstapostid ajaloos, mis on Tartus alguse saanud ja milles olnud esimene (nt I üldlaulupidu jne)

Tartu erinevad linnaosad: nende eripärast, olulisemad/märkimisväärsemad turismiobjektid seal

Tartu erinevad määratlused: nt ülikoolilinn (kui palju kõrgkooli on, mis kõrgkoolid jne), muuseumilinn (mis muuseumid, mis valdkondi tutvustavad jne) jne

Märkimisväärsed suurkujud, kes on Tartuga seotud (enamikele on püstitatud monumendid, tuntud läbi arhitektuuri jne)

Olulised saavutused ja avastused Tartuga seotud (nt ESTCube, piimhappaebakteri avastamine jne)

Tartus asuvad olulised teadus- ja mäluasutused (nt Haridus- ja Teadusministeerium, Noora jne)

Tartu Ülikooli olulisus: märkimisväärsed ülikooliga seotud isikud, olulised verstapostid (nt rahvusülikooli sünnid jne), erinevad järgud ülikooli ajaloos (nt erinevate võõrvõimude all olles õpe jne)

Tunnustus maailmast: nt UNESCO loovlinnade võrgustik, UNESCO maailma kultuuripärandi nimekiri,

Tunnuslause: „Tartu – heade mõtete linn“

Erinevad turismiportaaliid: nt Puhka Eestis/Visit Estonia, Visit Tartu, Visit South Estonia, Kultuuriaken

Sündmused: erinevaid teemasid hõlmavad (suur)sündmused

Turistid: nii sise- kui ka välis, mis sihtgrupid (nt pered, kultuurihuvilised, spordisõbrad jne), mis riikide turiste käib (mainitud ka esimeses, statistika punktid), kellele mis suunatud (turismiobjektid ja tegevused, nt mida soovitada peredele, mida spordist huvitatutele jne)

Projektid/Arengusuunad: SmartEnCity, arengustrateegia 2030 jne

Rattaringlus

Euroopa Kultuuripealinn Tartu 2024