

## **Lauku tūrisma speciālista profesijas standarts**

### **1. Vispārīgie jautājumi**

1. Profesijas nosaukums – lauku tūrisma speciālists.
2. Profesijas kods – 3435 26.

### **2. Nodarbinātības apraksts**

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:  
– lauku tūrisma speciālists pieņem pasūtījumus; organizē viesu apkalpošanu; piedāvā un veic lauku tūrisma un viesmīlības pakalpojumus viesiem; veic uzskaiti un atskaites par viesiem tūrisma uzņēmumā.

Lauku tūrisma speciālists strādā lauku tūrisma uzņēmumos vai strādā individuāli kā pašnodarbinātā persona vai individuālais komersants.

### **3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences**

1. Spēja organizēt un piedāvāt vietējos un reģionālos lauku tūrisma pakalpojumus un lauku tūrisma aktivitātes atbilstoši tūrisma kvalitātes sistēmu prasībām.

2. Spēja sniegt lauku tūrisma pakalpojumus atbilstoši klientu vēlmēm un uzņēmuma iespējām.

3. Spēja veidot un atšķirt lauku tūrisma produktus un pakalpojumu veidus, izmantojot informācijas meklēšanas instrumentus.

4. Spēja veikt ar lauku tūrisma pakalpojumiem saistītos pasūtījumus un noformēt pavaddokumentus atbilstoši dokumentu pārvaldības un grāmatvedības prasībām.

5. Spēja uzņemt un reģistrēt viesi lauku tūrisma uzņēmumā, ievērojot personas datu aizsardzības normatīvo aktu prasības.

6. Spēja informēt un pārdot viesim lauku tūrisma pakalpojumus un papildpakalpojumus, informēt par vietējiem tūrisma, sociāliem, kultūras un dabas resursiem.

7. Spēja uz klausīt viesu vēlmes, piedāvāt papildpakalpojumus atbilstoši viesu mērķauditorijai.

8. Spēja izvēlēties un lietot nepieciešamos resursus darba uzdevumu veikšanai.

9. Spēja pieņemt lēmumu par veicamajiem darbiem, to secību, atbilstošākajiem resursiem, materiāliem un līdzekļiem lauku tūrisma pakalpojuma veidošanā un izpildē.

10. Spēja izmantot informācijas tehnoloģijas, datubāzes un citus informācijas avotus un iepazīties ar jaunākajiem attīstības virzieniem lauku tūrismā pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

11. Spēja plānot, organizēt un koordinēt papildus pakalpojumu norisi sadarbībā ar lauku tūrismā iesaistītajām personām.

12. Spēja noteikt lauku tūrisma pakalpojumu kopējās izmaksas un piedāvāto tūrisma produktu cenu.

13. Spēja norēķināties ar viesi par sniegtajiem lauku tūrisma pakalpojumiem, veicot skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.

14. Spēja informēt viesus par apkārtnes tūrisma infrastruktūru, objektiem, aktīvās atpūtas, nakšņošanas un ēdināšanas iespējām un vides īpatnībām.

15. Spēja pasūtīt un saņemt produkciju un materiāltehniskos līdzekļus darba izpildei.

16. Spēja izprast viesu vēlmes, risināt radušās situācijas savas kompetences ietvaros un atbilstoši rīkoties nestandarta situācijās.

17. Spēja pārzināt tūristu mītnes darba organizāciju, personāla pienākumus un atbildību.

18. Spēja veidot pozitīvu saskarsmi, ievērojot nacionālo kultūru atšķirības, profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus.

19. Spēja uzturēt regulāru atgriezenisko saiti ar viesiem lauku tūrisma pakalpojumu pieprasījuma un kvalitātes izvērtēšanai, lai nodrošinātu atkārtotu pārdošanu.

20. Spēja ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus, kā arī informēt viesus par to ievērošanu.

21. Spēja izvērtēt un lietot tradicionālās un netradicionālās saimniekošanas metodes laukos.

22. Spēja strādāt individuāli un komandā, atbildēt par sava darba rezultātu.

23. Spēja pilnveidot profesionālās zināšanas un prasmes atbilstoši lauku tūrisma prasībām.

24. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās, lietot profesionālo terminoloģiju

25. Spēja ievērot darba un vides aizsardzības normatīvo aktu prasības, ugunsdrošības un elektrodrošības noteikumus.

26. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību normas un saistošos normatīvos aktus.

27. Spēja ievērot higiēnas un sanitārās normas.

28. Spēja sniegt pirmo palīdzību.

#### **4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes**

1. Veikt viesu pasūtījumu rezervāciju un ar to saistītās darbības.

2. Meklēt un atrast ar lauku tūrismu saistīto profesionālo informāciju.

3. Sniegt viesiem nepieciešamo ar tūrismu un viesmīlību saistīto profesionālo informāciju.

4. Komunicēt ar lauku tūrisma mērķauditoriju, anketēt un intervēt uzņēmuma esošos un potenciālos viesus.

5. Apkopot un ievadīt informāciju viesu datubāzēs, ievērojot datu aizsardzību.

6. Organizēt viesu atpūtu atbilstoši viesu vēlmēm un uzņēmuma iespējām.
7. Veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.
8. Ievērot higiēnas un sanitārās normas.
9. Sakārtot un uzturēt kārtībā darba vietu un vidi.
10. Uzturēt kārtībā izmantojamās darba iekārtas.
11. Ievērot darba aizsardzības normatīvo aktu prasības, ugunsdrošības un elektrodrošības noteikumus.
12. Ievērot vides aizsardzības normatīvo aktu prasības un videi draudzīgas saimniekošanas principus.
13. Darbā izmantot tradicionālās un netradicionālās saimniekošanas metodes laukos.
14. Pārzināt un lietot kvalitātes standartus lauku tūrismā.
15. Veidot lauku tūrisma produktus, izmantojot informācijas meklēšanas instrumentus.
16. Pasūtīt un saņemt produkciju lauku tūrisma pakalpojuma sniegšanai.
17. Noformēt grāmatvedības un uzskaites pavaddokumentus, veidot atskaites.
18. Lietot informācijas tehnoloģijas, atbilstošu sadzīves, biroja un darba aprīkojumu darba uzdevumu veikšanai.
19. Pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros.
20. Ievērot uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumus un sniegt viesiem informāciju par noteikumu ievērošanu.
21. Sniegt pirmo palīdzību.
22. Izmantot lauku tūrisma resursus.
23. Sadarboties ar lauku tūrismā ieinteresētajām pusēm.

24. Ievērot darba tiesisko attiecību normas.
25. Pārvaldīt valsts valodu.
26. Pārvaldīt divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī.
27. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz vienā svešvalodā.
28. Veidot pozitīvu lauku tūrisma uzņēmuma tēlu un veicināt tā atpazīstamību.
29. Strādāt individuāli un komandā, ievērojot profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipus.
30. Pārzināt un ievērot ar lauku tūrisma nozari saistītos normatīvos aktus.
31. Ievērot lietišķās etiķetes, viesmīlības un saskarsmes kultūras principus savā darbā.
32. Pilnveidot profesionālās zināšanas un prasmes atbilstoši lauku tūrisma prasībām.

### **5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas**

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:
  - 1.1. grāmatvedības pamati;
  - 1.2. tradicionālās un netradicionālās saimniekošanas metodes laukos;
  - 1.3. telpu estētika un dizaina pielāgošana atbilstoši lauku tūrismam;
  - 1.4. runas un kustību kultūra;
  - 1.5. ekoloģija.
2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:
  - 2.1. tūrisma pakalpojumu veidi un produkti;
  - 2.2. videi draudzīga saimniekošana;
  - 2.3. pasākumu organizēšana;
  - 2.4. lauku tūrisma nozarē iesaistītās organizācijas;
  - 2.5. tirgzinības pamati;
  - 2.6. profesionālie termini valsts valodā un vienā svešvalodā.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. lauku tūrisma resursi;
- 3.2. viesmīlības un saskarsmes principi;
- 3.3. lauku tūrisma pakalpojuma veidi un produkti;
- 3.4. lauku tūrisma produktu veidošanas pamati;
- 3.5. pakalpojuma cenu noteikšanas principi;
- 3.6. norēķinu un maksājumu līdzekļu veidi;
- 3.7. informācijas tehnoloģijas, profesionālās datorprogrammas;
- 3.8. uzņēmuma darba organizācijas principi;
- 3.9. dokumentu pārvaldības pamati;
- 3.10. kvalitātes standarti lauku tūrismā;
- 3.11. pārdošanas principi;
- 3.12. normatīvie akti lauku tūrisma jomā;
- 3.13. valsts valoda;
- 3.14. divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī;
- 3.15. darba aizsardzības prasības;
- 3.16. vides aizsardzības prasības;
- 3.17. darba tiesisko attiecību normas;
- 3.18. pirmā palīdzība;
- 3.19. elektrodrošības un ugunsdrošības noteikumi;
- 3.20. higiēnas un sanitārās normas;
- 3.21. personas datu aizsardzības normatīvie akti;
- 3.22. sadzīves, biroja un darba aprīkojuma lietošana;
- 3.23. profesionālās un vispārējās ētikas pamatprincipi;
- 3.24. starpkultūru ētikas pamati.

## Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Tūrisma nozares pakalpojumu pārzināšana.	1.1. pārzināt un ievērot tūrisma nozarei saistošos normatīvos dokumentus; 1.2. pārzināt tūrisma resursus un tūrismā iesaistītās institūcijas; 1.3. sekot līdzi tūrisma attīstībai; 1.4. pārzināt uzņēmuma un reģiona lauku tūrisma piedāvājumus; 1.5. ievērot lauku tūrisma kvalitātes standartus; 1.6. sniegt priekšlikumus uzņēmuma tūrisma pakalpojumu pilnveidei.
2. Sadarbības veidošana ar lauku tūrismā ieinteresētajām pusēm.	2.1. piedalīties uzņēmuma mārketinga aktivitātēs; 2.2. sadarboties ar citiem tūrisma uzņēmumiem lauku tūrisma pakalpojuma nodrošināšanā; 2.3. piedalīties īpašo piedāvājumu izstrādē; 2.4. sadarboties ar tūrismā ieinteresētajām pusēm; 2.5. veidot regulāru atgriezenisko saiti ar viesiem.
3. Darba vides veidošana un uzturēšana.	3.1. uzturēt tīru un sakoptu darba vidi un darba vietu; 3.2. strādāt individuāli un komandā, sadarbojoties ar kolēģiem; 3.3. organizēt un veikt darbu saskaņā ar termiņiem, resursiem un viesu pasūtījumiem; 3.4. pārzināt un strādāt ar sadzīves, biroja un darba aprīkojumu, iekārtām, inventāru; 3.5. pilnveidot profesionālās iemaņas un prasmes.
4. Viesu uzņemšana un apkalpošana.	4.1. veikt pakalpojumu rezervāciju; 4.2. uzņemt viesus un veikt viesu reģistrāciju; 4.3. sniegt informāciju par piedāvātajiem pakalpojumiem uzņēmumā; 4.4. informēt viesus par iekšējās kārtības noteikumiem; 4.5. organizēt viesu atpūtu atbilstoši viesu vēlmēm un uzņēmuma iespējām; 4.6. ievērot vispārējās un profesionālās ētikas principus un starpkultūru ētikas pamatprincipus;

	<p>4.7. veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus;</p> <p>4.8. uzturēt atgriezenisko saiti ar uzņēmuma viesiem.</p>
5. Uzņēmuma tūrisma dokumentācijas pārzināšana.	<p>5.1. ievērot dokumentu pārvaldības prasības dokumentu sastādīšanā un glabāšanā;</p> <p>5.2. pasūtīt un saņemt produkciju tūrisma pakalpojuma sniegšanai;</p> <p>5.3. izrakstīt rēķinus un citus norēķinu dokumentus par sniegtajiem pakalpojumiem;</p> <p>5.4. veidot uzskaiti un atskaites par viesiem, kā arī sniegtajiem un pārdotajiem pakalpojumiem.</p>
6. Darba aizsardzības prasību ievērošana.	<p>6.1. ievērot darba drošības noteikumus;</p> <p>6.2. ievērot ugunsdrošības noteikumus;</p> <p>6.3. ievērot personiskās higiēnas prasības;</p> <p>6.4. ievērot iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>6.5. ievērot vides aizsardzības noteikumus;</p> <p>6.6. ievērot darba tiesiskās attiecības regulējošos normatīvos aktus.</p>

### **Lauku tūrisma speciālista profesijas standarta izstrādes darba grupa:**

Ivonna Grīnvalde –	eksperte, SIA "Baltic Points", tirdzniecības direktore;
Gundega Ruciņa –	eksperte, SIA "Lejasbites", valdes priekšsēdētāja;
Aivita Henriņa –	eksperte, biedrība "LATTŪRINFO", biedre;
Ligita Harčevska –	eksperte, biedrība "LATTŪRINFO", biedre;
Ingrīda Smuškova –	eksperte, biedrība "LATTŪRINFO", valdes priekšsēdētāja;
Valdis Janovs –	moderators, SIA "Biznesa augstskola Turība", lektors;
Zane Driņķe –	moderatore, SIA "Biznesa augstskola Turība", lektore.

### **Lauku tūrisma speciālista profesijas standarta eksperti:**

Maija Bebre –	asociācija "Lauku ceļotājs", tūrisma nozares eksperte;
Daina Vinklere –	biedrība "LATTŪRINFO", valdes priekšsēdētājas v. i..