

Назив на СЗ	Оператор за рурален туризам
Код на СЗ	1220.40.03
Сектор	УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)
Опис на занимањето	<p>Операторот за рурален туризам самостојно извршува работни активности во угостителскиот објект или селското домаќинство поврзани со престој на туристите во руралната средина. Го планира целокупното уредување на објектот, собите за гости, дворот, фармата, градината креира понуда и калкулира цени за сместување и исхрана на гостите, врши промотивни активности, продажба и наплата на туристичките услуги. Во рамките на овие работни задачи, составува понуди за престој, уредува простории за престој, врши резервации и продажба. Исто така, информира, советува и презентира туристички понуди и услуги, врши реклама, резервира услуги за сместување и исхрана, резервира и продава различни видови дополнителни услуги, пречекува и испраќа гости, врши набавка на намирници и подготвува традиционални јадења, го чисти и хигиенизира угостителскиот објект, се грижи за хортикултурното уредување на објектот или селското домаќинство, подготвува различни видови прегледи и евиденции за тековното работење. Обезбедува и осигурува безбедни услови за работа. Работи самостојно на извршување на работните задачи, поседува претприемачки вештини и има способност за тимска работа.</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
1.	Планирање и организирање работни активности	Планира и организира сопствени работни активности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прегледува резервации и комуникација со гостите 2. Планира подготовка на храната и менијата 3. Прави набавка на намирници и препарати за домаќинство 4. Изработува список за набавка и евиденција за дневни, неделни и месечни активности 5. Планира дневни работни активности 6. Планира уредување на дворот и зеленилото и чистење на објектот

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 7. Адаптира работни обврски според потребите на гостите 8. Планира уредување и местење на собите во објектот 9. Користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи 10. Подготвува работна документација 11. Организира сопствени дневни активности 12. Следи новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ 13. Координира свои активности со активностите на соработниците
2.	Подготовка за работа	Подготвува место за работна изведба	<ul style="list-style-type: none"> 1. Применува кодекс на облекување 2. Познава и утврдува исправност на техничките и комуникациските уреди 3. Проверува остварена комуникација преку е-пошта и социјални мрежи 4. Подготвува оперативен план на дневни, неделни и месечни активности 5. Користи системи за резервации преку Интернет и глобални резервациски системи 6. Препознава начини за управување со целокупниот имот на селското домаќинство
3.	Оперативни активности	Дава информации и советува клиенти	<ul style="list-style-type: none"> 1. Пречекува, поздравува и внимателно слуша барања на клиенти 2. Познава целокупна понуда на селското домаќинство 3. Објаснува детално услуги кои ги нуди селското домаќинство, како и условите под кои тие услуги се реализираат 4. Презентира актуелни туристички понуди од сопственото домаќинство и околината

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ol style="list-style-type: none"> 5. Информира за активностите и престојот во туристичкото место 6. Информира за сите видови услуги кои ги нуди селското домаќинство 7. Советува околу изборот на понудените туристички услуги 8. Креира дополнителни туристички услуги поврзани со регионот, природните вредности и културно-историските традиции
		Презентира и продава дополнителни туристички услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Идентификува различни туристички услуги кои се предмет на продажба и ги знае нивните карактеристики 2. Објаснува услови на користење на туристичките услуги 3. Наплатува и издава потврда за извршена наплата
		Резервира, продава и наплатува услуги за сместување	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава различни видови угостителски објекти 2. Објаснува карактеристики на селското домаќинство и услугите кои ги даваат 3. Разликува начини на резервација 4. Презентира сместувачки капацитети и нивни услуги 5. Резервира услуги за сместување и исхрана 6. Пополнува пријава за услуга за сместување и исхрана 7. Наплатува и издава потврда за извршена наплата
		Сместува и испраќа гости	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава правила на пријавување и сместување гости 2. Толкува куќен и деловен ред на објектот 3. Применува бон тон во однесувањето и познава основи на психологија 4. Комуницира со гостите според правилата на деловна

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>комуникација</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Организира активности поврзани со пречекување гости 6. Проверува резервации 7. Презема лични документи 8. Доделува соба, предава клучеви 9. Пријавува престој на гости во МВР 10. Пронаоѓа начини за справување со различни поплаки на гостите 11. Проверува и извршува наплата 12. Анкетира гости и им ја нуди книгата за впечатоци 13. Организира испраќање на гости 14. Одјавува гости 15. Познава и применува правила на испраќање гости 16. Координира ракување со багажот на гостинот
		Уредува угостителски објект	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува стандарди за внатрешно уредување на собите и заедничките простории во селското домаќинство 2. Опременува соби за сместување на гости, исхрана и заеднички простории 3. Уредува простории за дополнителни туристички услуги 4. Составува куќен ред
		Чисти и хигиенизира угостителски објект	<ol style="list-style-type: none"> 1. Користи средства за чистење и хигиенизирање на дворот и просториите во селското домаќинство 2. Познава начини за хортикултурно уредување на дворот на селското домаќинство 3. Препознава специфики на традиционална архитектура
		Земјоделе и сточарство	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава начини на одгледување на различни земјоделски производи 2. Одгледува различни видови земјоделски култури

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 3. Толкува основи на сточарство и одгледување на добиток и домашни животни 4. Одгледува домашни животни и добиток
		Подготвува и послужува храна и пијалаци	<ul style="list-style-type: none"> 1. Препознава различни менија и начини на послужување 2. Врши набавка и складирање на прехранбени продукти и пијалаци 3. Познава стандарди за подготовка на традиционална храна 4. Подготвува и служи пијалаци како и национални јадења и јадења од регионот 5. Следи новитети и трендови во готварството
		Подготвува извештаи и туристички прегледи	<ul style="list-style-type: none"> 1. Состави потребни извештаи и прегледи 2. Подготвува извештаи за продадени туристички услуги 3. Изработува преглед на резервации 4. Подготвува извештај за примени уплати 5. Архивира договори и други документи
4.	Комерцијални активности	Изработува калкулации на туристички услуги	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава основни правила за калкулација на цена на туристичка услуга 2. Проценува сооднос квалитет на услуга со цена 3. Разликува облици на промоција на понудените туристички услуги 4. Пресметува цени на туристички услуги 5. Дистрибуира пропаганден материјал на туристичкиот пазар 6. Промовира туристички понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
5.	Административни активности	Подготвува и води работна документација	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изготвува дневни, месечни, квартални, полугодишни и годишни извештаи за продадени туристички услуги 2. Води законска документација поврзана со дејноста 3. Подготвува работни извештаи и прегледи
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контролира квалитет, во согласност со стандардите и нормативите во работењето	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот и угостителството 2. Составува угостителски договори со деловните партнери 3. Почитува рокови за реализација на преземените обврски кон клиенти и деловни партнери 4. Почитуван кодекс и етика во работењето 5. Чува деловни тајни и лични податоци 6. Проценува и вреднува сопствени постигнувања и по потреба превзема корективни мерки
7.	Одржување и поправање опрема	Евидентира исправност на средствата за работа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Евидентира исправност на информатичко - комуникациската опрема 2. Следи исправност и потреба од сервисирање на средствата и опремата во селското домаќинство
8.	Комуникација	Комуницира со клиенти, деловни партнери и соработници	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава вербална и невербална комуникација 2. Користи различни средства за комуникација 3. Комуницира со клиентите и деловни соработници на странски јазик 4. Посредува при давање помош во случај на настанување проблем за време на туристичкиот престој и решава проблем 5. Применува култура на говор и однесување 6. Одржува комуникација со

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			клиентите во текот и по завршувањето на продажбата на услугата
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштити работна средина и применува принципи на одржлив развој	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава прописи од подрачјето на работната регулатива 2. Применува заштитни мерки и средства при работа 3. Користи предвидени правила и прописи за заштита при работа 4. Применува принципи на одржлив развој

Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

Знаење за занимањето:

- планира подготовка на храната и менијата
- прави набавка на намирници и препарати за домаќинство
- изработува список за набавка и евиденција за дневни, неделни и месечни активности
- планира дневни работни активности
- планира уредување на дворот и зеленилото и чистење на објектот
- адаптира работни обврски според потребите на гостите
- планира уредување и мesteње на собите во објектот
- следи новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ
- препознава начини за управување со целокупниот имот на селското домаќинство
- објаснува детално услуги кои ги нуди селското домаќинство, како и условите под кои тие услуги се реализираат
- опишува карактеристиките на селското домаќинство и услугите кои ги даваат
- познава правила на пријавување и сместување гости
- користи куќен и деловен ред на објектот
- применува правила на испраќање гости
- толкува стандарди за внатрешно уредување на собите и заедничките простории во селското домаќинство
- избира начини за хортикултурно уредување на дворот на селското домаќинство
- спроведува постапки и начини на одгледување на различни земјоделски производи
- применува основи на сточарство и одгледување на добиток и домашни животни
- демонстрира вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- комуницира со клиентите и деловни соработници на странски јазик

Вештини за занимањето:

- подготвува работна документација и организира сопствени дневни активности
- користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи
- пречекува, поздравува и внимателно слуша барања на клиенти
- креира дополнителни туристички услуги поврзани со регионот, природните вредности и културно-историските традиции
- резервира услуги за сместување и исхрана
- пополнува пријава за услуга за сместување и исхрана
- пронаоѓа начини за справување со различни поплаки на гостите
- проверува и извршува наплата
- анкетира гости и им ја нуди книгата за впечатоци
- организира испраќање на гости
- одјавува гости
- опремува соби за сместување на гости, исхрана и заеднички простории
- користи средства за чистење и хигиенизирање на дворот и просториите во селското домаќинство
- подготвува и служи пијалаци како и национални јадења и јадења од регионот
- пресметува цени на туристички услуги
- дистрибуира промотивен материјал на туристичкиот пазар
- промовира туристички производи и услуги на социјалните медиуми
- изготвува извештаи за продадени туристички услуги
- користи предвидени правила и прописи за заштита при работа
- применува принципи на одржлив развој

Клучни компетенции

Комуникација на мајчин јазик

Способен/а е да споделува и толкува концепти, размислувања, налози, факти, барања и ставови во усна и писмена форма. Исто така, способен е да применува техники на активно слушање, вербална и невербална комуникација на соодветен и креативен начин со клиенти, деловни соработници и колеги од тимот во различни професионални, општествени и културолошки контексти. Способен е да користи и толкува различни видови на документација за туристичката индустрија, да собира, анализира и обработува информации. Истите информации, способен е да ги аргументира во усна и писмена комуникација соодветно на контекстот.

Комуникација на странски јазик

Способен е да го користи странскиот јазик за усна и писмена деловна комуникација во специфичен општествен и културен контекст поврзан со работата. Способен е да разбира, искажува и толкува концепти и размислувања, факти и ставови во усна и во писмена форма. Го користи активно странскиот јазик со цел да ја остварува писмената и усната комуникација со деловните соработници и клиенти, го следи

напредокот во професијата и го надградува сопственото знаење и вештини во туристичката индустрија и меѓукултурното разбирање.

Математички компетенции и основни компетенции во областа на науката и технологијата

Способен е да применува математички компетенции за објаснување и решавање задачи за време на секојдневната административна работа и работа со клиенти и деловни соработници, како и подготовка на деловна документација.

Дигитални компетенции

Користи ИТ технологија и други технологии на информатичкото општество за извршувањето на секојдневните работни обврски без кои развојот на туристичката индустрија не може да се замисли. Работи на платформи за Глобална дистрибуција и резервација на услуги од индустријата и поседува компетенции за дигитален маркетинг, социјални медиуми и веб апликации.

Учење како се учи

Способен е и свесен за потребата да стекне и усвои ново знаење и вештини заради личен напредок и напредок на селското домаќинство/фарма каде работи, применувајќи ги истите и унапредувајќи го процесот. Способен е да управува со сопственото учење и да креира работни рутини. Истраен е и одговорен во самостојното учење и особено во учењето за време на работата со соработниците и колегите. Поседува вештини на размислување и самооценување за наученото.

Социјални/општествени и граѓански компетенции

Во секојдневното опкружување способен е да манифестира лични, интерперсонални и интеркултурни компетенции за комуникација со луѓе од различна стручна спремност, културна и религиозна определба, социјална и граѓанска припадност, изразувајќи притоа толеранција и разбирање за другите гледишта и ставови, при што создава доверба. Нема предрасуди за луѓето од друга верска и национална или културна припадност и ги почитува нивните обичаи и култури. Способен е да работи во тим кој е мултикултурен и мултинационален и од различни општествени и социјални средини, да ги почитува нивните потреби и активности и да решава конфликти таму каде тоа е потребно. Ги познава општествените и политичките концепти и демократски учества во нив. Поседува организациски вештини кои ќе му овозможат да го организира целиот процес од идеја до реализација.

Чувство за иницијатива и претприемништво

Способен е да идеите ги претвори во реалност со

	<p>иницијатива за нивно реализирање и спроведување на дело со цел подобрување на моменталната состојба. Креативен е, иновативен и превзема ризици за остварување на целта со претходна анализа на пазарот и продуктите кои се нудат, осврнувајќи се на платежната моќ на граѓаните и следејќи ги светските трендови.</p> <p>Културолошка свест и културно изразување Го препознава и цени креативниот израз на идеи, културата на работното место и комуникацијата, искуствата и емоциите во најразлични медиуми (вклучително литература, визуелни уметности и музика) и соодветно ги поврзува со самоподобрувањето на членовите во тимот. Ги приближува сопствените креативни и експресивни ставови со размислувањата на другите членови во тимот и ги изразува на соодветен начин со што всушност ја подобрува ефикасноста на нивното работење, а ги збогатува општите животни компетенции.</p>
--	---

Посебни услови	<p>Работи и работните задачи во/со:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отворен простор • долготрајно стоење и одење • работа надвор од канцеларии • работа под стрес • работа во смени и прекувремено работење • ноќна работа • работа во недели и празници • често сезонско работно време
-----------------------	--

Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди	<ul style="list-style-type: none"> • Закон за работни односи • Закон за туристичка и угостителска дејност • Закон за безбедност и здравје при работа • Закон за безбедност на храна • Закон за земјоделство и рурален развој • Закон за заштита на лични податоци • Закон за заштита на животната средина • Закон за управната инспекција • Закон за ДДВ • Закон за заштита на потрошувачи • Закон за облигациони односи
---	---

Донесен од:	Министерство за труд и социјална политика
--------------------	---

Датум на одобрување	Решение бр.08-8129/31 Од 15.12.2017 година	Датум на ревизија	
----------------------------	---	--------------------------	--