

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor
GUIDË TURISTIKE

Niveli II

(Në drejtimin mësimor HOTELERI-TURIZËM)

Kodi: G4-II-18

Miratoi:

MINISTRI

Tiranë, 2018

Përmbajtja:

I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II, të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.

II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II.

1. Kërkesat e pranimet të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II
2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Guidë turistike”, niveli II
3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Guidë turistike”, niveli II
4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit në në profilin “Guidë turistike”, niveli II.

III. Plani mësimor për profilin “Guidë turistike”, niveli II.

IV. Udhëzime për planin mësimor

V. Udhëzime për procesin mësimor.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit në profilin “Guidë turistike”, niveli II,

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

IX. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale të detyruar.

X. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar.

I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II, të drejtimit “Hoteleri- Turizëm”.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II, të drejtimit “Hoteleri-Turizëm”, është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet e organizuara nga subjekte të ndryshme (agjenci turistike të udhëtimit, hotel, kompani, etj) për drejtimin e grupeve të ndryshme turistike. Për të realizuar këtë, shkolla profesionale u krijon nxënësve:*

- mundësi të përshtatshme për të nxënë, pavarësisht nga gjinia, raca, besimi dhe aftësitë;
- mundësi për të gjithë, për të zhvilluar kompetencat profesionale, të bazuara në njohuritë, shprehitë, qëndrimet dhe vlerat, të mjaftueshme për të lehtësuar punësimin dhe përparimin drejt arsimit e formimit profesional të mëtejshëm;
- mbështetje për t’u njohur me rregullat e sigurimit teknik e të ruajtjes së mjedisit në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe për t’i zbatuar ato me rreptësi;
- mbështetje për t’u njohur me teknologjitë e proceset teknologjike bashkëkohore e të perspektivës, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
- mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse, si dhe vlerat morale;
- mbështetje për t’u zhvilluar psikologjikisht dhe fizikisht, për të përballuar vështirësitë që do të ndeshin gjatë veprimtarive të ardhshme profesionale;
- mbështetje për të zhvilluar frymën e tolerancës dhe të mirëbesimit nëpërmjet përvojës së punës.

II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II

1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Guidë turistike” niveli II, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

- kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”, niveli I;
- janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.
- nëse kanë aftësi të kufizuara, shkolla krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.

Në raste të veçanta kur kërkesat për të ndjekur këtë shkollim janë më të larta se kapacitetet reale të këtyre shkollave, atëherë, MFE përgatit udhëzime të veçanta me kritere të posaçme pranimi për këto shkolla.

2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësve në përfundim arsimit në profilin “Guidë turistike”, niveli II

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Guidë turistike”, niveli II, nxënësi do të zotërojë këto kompetenca të përgjithshme kryesore:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme.

- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional.
- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më efikente.
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale.
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt procesin e të nxënies së tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar.
- Të vlerësojë dhe vetvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.

3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II.

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Guidë turistike”, niveli II, nxënësi do të jetë i aftë të zhvillojë më tej kompetencat profesionale të fituara në nivelin I, si dhe të ushtrojë kompetenca të tjera profesionale, si më poshtë:

- të kryejë vëzhgime personale mbi kushtet higjienike të mjediseve mikpritëse;
- të kujdeset për sigurinë, komoditetin dhe kënaqësinë e çdo pjesëmarrësi në udhëtim;
- të zbatojë rregullat e etikës në drejtimin e grupit turistik
- të zbatojë rregullat e komunikimit gjatë drejtimit të grupit turistik.
- të zbatojë teknikat për drejtimin e grupit turistik gjatë tureve në këmbë.
- të zbatojë teknikat për drejtimin e grupit turistik gjatë tureve me mjete transporti.
- të zbatojë teknikat për drejtimin e grupit turistik në mjedise të mbyllura.
- të menaxhojë grupin sipas itinerarit;
- të sigurojë që programi është përmbushur plotësisht, siç përshkruhet në broshurat e kompanisë, apo siç i është shitur klientit.
- të sigurojë standardet dhe cilësinë e shërbimeve të përfshira në çmimin e paketës;
- të interpretojë informacionin sipas guidës së hartuar;
- të përgatisë informacione duke u bazuar në trashëgiminë kulturore, etnike, gjeografike, historike dhe social ekonomike të çdo vendi që vizitohet;
- të shpjegojë procedurat për bankat, procedurat e shtrimeve në spital, të drejtat e vizitorëve, raportet e sigurimeve, doganave, rregullave policore dhe lokale për çdo vend që vizitohet;
- të sigurojë dhënien e ndihmës së parë për konsumatorin turist;
- të ofrojë asistencën në pritjen, akomodimin dhe përcjelljen e konsumatorit turist;
- të koordinojë turin turistik, me qëllim realizimin efektiv të tij;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe veshjes së guidës turistike;
- të komentojë aktivitetet e turit;
- të analizojë dhe përmbledhë veprimtaritë e realizuara të guidës turistike;

4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II.

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II, e pajis nxënësin me certifikatën e punonjësit të kualifikuar në këtë profil profesional. Ky arsimim i jep mundësi nxënësit t’i drejtohet agjencive turistike dhe të udhëtimit, zyrave të informacionit, hoteleve dhe bizneseve të tjera në industrinë e mikpritjes për tu punësuar si guider turistik.

Me përfundimin e këtij niveli, nxënësi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin III (teknik/manaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar) në drejtimin përkatës, për të fituar diplomën e “Maturës shtetërore profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve universitare dhe pas të mesmes.

III. Plani mësimor për arsimin profesional në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II

Plani mësimor për profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II			
Nr	Kodi	Lëndët dhe modulet mësimore	Orët javore/vjetore
			Klasa 12
A.		Lëndët e përgjithshme (Gjithsej)	8/9 (272/306)
1		Gjuhë shqipe	1
2		Letërsi	1
3		Gjuhë e huaj e parë	2
4		Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë)	(1)
5		Matematikë	2
6		TIK	1
7		Edukim fizik, sporte, shëndet	1
B.		Lëndët profesionale (Gjithsej)	7 (238)
1	L-17-157-10	Bazat e sipërmarrjes	2
2	L-13-343-13	Guida turistike	3
3	L-13-344-13	Ndërmarrjet në industrinë turistike	2
C.		Module të detyruar të praktikës profesionale (Gjithsej)	12 (408)
1	M-13-985-13	Hartimi i informacionit bazuar në itinerarin turistik	84
2	M-13-986-13	Guida në turet në këmbë	120
3	M-13-987-13	Guida në turet me mjete transporti	84
4	M-13-988-13	Pritja dhe përcjellja e grupit turistik	69
5	M-13-433-10	Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere	51
D.		Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar (Gjithsej)	3 (102)
1	M-13-989-13	Pritja e klientëve në hotel	51
2	M-13-990-13	Hartimi i paketave turistike	51
3	M-13-991-13	Veprime për përcjelljen e klientëve nga hoteli	51
		Gjithsej A+B+C+D	30/31 (1020/1054)

IV. Udhëzime për planin mësimor

Në klasën 12, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (34 javë mësimore ë 2 javë provime)

Një javë mësimore ka jo më shumë se 32 orë mësimore (teorike dhe praktike).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikuli i arsimit profesional në profilin “Guidë turistike”, niveli II, përbëhet nga 4 grupe elementesh kurrikulare:

- Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për drejtimet e ndryshme të këtij niveli (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MASR).
- Lëndët e kulturës profesionale (programet e përgjithëshme janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
- Modulet e praktikave profesionale të detyruara (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
- Modulet e praktikave profesionale me zgjedhje të detyruar (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).

Rekomandohet që modulet e praktikës profesionale të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orësh.

V. Udhëzime për procesin mësimor.

Mësuesit e lëndëve teorike profesionale dhe instruktorët e moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënëit aktiv të nxënësve dhe të çojnë në krijimin e ta, të kompetencave të punës, të plota dhe të qëndrueshme.

E rëndësishme është që *planifikimi i mësimdhënies* të bazohet në një proces analize fillestare, i cili të marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, niveli i hyrjes së nxënësve, përmbajtja e hollësishme e lëndëve profesionale dhe e moduleve të praktikave profesionale të parashikuara dhe shkalla e integritetit të tyre, objektivat konkretë që do të arrihen, mundësitë reale që ka shkolla për realizimin e veprimtarive mësimore etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës.

Elementi kyç për arritjen e suksesit në një proces të nxëni, është *motivimi i nxënësve*. Njohja e vazhdueshme e nxënësve me shkallën e përmbushjes së objektivave nga ana e tyre përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësuesit.

Një element tjetër që ndihmon suksesin është *integrimi i teorisë me praktikën* e profesionit. Parimi i “të nxënëit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Guidë turistike”, niveli II.

Mësuesit dhe instruktorët duhet të përdorin metoda të tilla të të mësuarit që zhvillojnë jo vetëm njohuritë teorike, shkathhtësitë dhe shprehitë praktike të nxënësve, por edhe qëndrimet e tyre ndaj jetës, punës dhe shoqërisë në përgjithësi. *Puna në grup* dhe *Puna me projekte* janë dy nga format bazë të organizimit të mësimin (teorik ose praktik) për të zhvilluar *kompetencat kyçe*, të nevojshme për zgjidhjen e problemeve që kanë të bëjnë me veprimtarinë profesionale në veçanti dhe jetën e profesionistit të ardhshëm, në përgjithësi.

Një parim tjetër që duhet respektuar nga mësuesit dhe instruktorët është fakti që *të nxënëit nuk ndodh vetëm në mjediset e shkollës, por edhe jashtë tyre*. Dhënia e detyrave dhe puna kërkimore e pavarur e nxënësve ka një ndikim të dukshëm në formimin e tyre si profesionistë të ardhshëm të profilit profesional “Guidë turistike”.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

Vlerësimi vjetor i nxënësve në lëndët teorike profesionale dhe modulet e praktikave profesionale bëhet nga vetë mësuesit dhe instruktorët përkatës, me metoda dhe instrumente vlerësimi të përgatitura ose përzgjedhura nga vetë ata. Vlerësimi i nxënësve të bëhet me nota (4-10) si për lëndët teorike, ashtu edhe për modulet praktike, si gjatë vitit, ashtu edhe në provimet përfundimtare.

Në përfundim të klasës 12, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II, i nënshtrohet provimeve të mëposhtme:

- a) Provimi i teorisë profesionale të integruar;
- b) Provimi i praktikës profesionale të integruar;

Në këto provime ata vlerësohen për shkallën e përvetësimit të kompetencave profesionale (njohurive, shprehive, vlerave dhe qëndrimeve), të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën e turizmit, dhe u jepet certifikata në të cilën evidentohen notat përfundimtare të lëndëve teorike profesionale, të moduleve të praktikës profesionale, të lëndëve të përgjithshme, si dhe rezultatet e dy provimeve përfundimtare të nivelit II.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Guidë turistike”, niveli II, shkolla profesionale e pajis nxënësin me Dëftesën e përfundimit të këtij niveli si dhe me Certifikatën e aftësisë profesionale, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Sipas modelit të miratuar nga MFE, këto dëshmi përmbajnë:

- a) Të dhënat për nxënësin, shkollën, vitin e përfundimit, kualifikimin e fituar, etj.
- b) Të dhëna për rezultatet e arritura nga nxënësi:
 - rezultatet në lëndët e përgjithshme, lëndët profesionale dhe modulet profesionale;
 - rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit II.

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-10). Kl. 12 – 68 orë

- Synimet e lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë sipërmarrjen me të gjithë elementët kryesorë të saj.
- Të shpjegojnë lidhjen midis sipërmarrjes dhe veprimtarisë njerëzore.
- Të analizojnë ndikimin e sipërmarrjes në biznes.
- Të shpjegojnë funksionet themelore të menaxhimit në biznes.
- Të shpjegojnë se si funksionon tregu.
- Të shpjegojnë veprimtaritë kryesore të bankave të niveleve të dyta.
- Të shpjegojnë kuptimin, rëndësinë, mjetet dhe strategjitë e marketingut.
- Të listojnë katër "P"-të e marketingut.
- Të përshkruajnë konceptet bazë të legjislacionit dhe etikës së biznesit.
- Të shpjegojnë rëndësinë e legjislacionit të punës dhe elementet përbërës të tij.
- Të kryejnë llogaritje të thjeshta ekonomike të një aktiviteti sipërmarrës
- Të shpjegojnë rëndësinë, nevojën dhe aspektet kryesore të përdorimit të Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit (TIK) për krijimin e kontakteve në biznes.

- Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 12 - 68 orë

Tema 1	Njohuri të përgjithshme mbi sipërmarrjen	3 orë
Tema 2	Kërkimi sipërmarrës dhe aktiviteti njerëzor	4 orë
Tema 3	Sipërmarrja dhe biznesi	8 orë
Tema 4	Menaxhimi dhe organizimi i punës në biznes	10 orë
Tema 5	Tregu	7 orë
Tema 6	Paraja, bankat dhe krediti	7 orë
Tema 7	Njohuri për marketingun	5 orë
Tema 8	Legjislacioni dhe etika e biznesit	6 orë
Tema 9	Legjislacioni i punës	7 orë
Tema 10	Llogaritje të thjeshta ekonomike	9 orë
Tema 11	Aspekte të TIK-ut në biznes	2 orë

2. Lënda “Guida turistike” (L-13-343-13). Kl. 12 – 102 orë

- Synimet e lëndës “Guida turistike”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Guida turistike”, kl.12, nxënësit duhet:

- të shpjegojë kuptimin, rëndësinë dhe misionin e guidës turistike
- të dallojë llojet, karakteristikat dhe veçoritë e guiderëve turistikë
- të dallojë cilësitë kryesore që karakterizojnë guiderin turistik
- të evidentojë detyrat dhe përgjegjësitë e menaxherëve të tureve dhe guiderëve turistikë
- të shpjegojë etikën në sjellje, paraqitje dhe veshje të guiderëve turistikë
- të dallojnë motivet kryesore që nxisin njerëzit të udhëtojnë
- të shpjegojnë profilin e turistit, llojet dhe veçoritë e tyre

- të shpjegojë ndjeshmërinë e turistëve sipas prejardhjes etnike dhe kulturore
- të dallojë në mënyrë të përgjithshme kulturat e popujve të ndryshëm
- të shpjegojë veçoritë psikologjike të turistit dhe grupit turistik
- të përgatisin dhe prezantojnë informacion për periudhat e ndryshme kohore të historisë së Shqipërisë
- të përgatisin dhe prezantojnë informacion për kulturën, letërsinë, muzikën, zakonet dhe traditat shqiptare
- të përgatisin dhe prezantojnë informacion për gjeografinë e rajoneve të ndryshme të Shqipërisë;
- të përgatisin dhe prezantojnë për aspektet sociale, ekonomike dhe politike të Shqipërisë
- të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në profesionin e guiderit turistik
- të dallojë llojet dhe veçoritë e komunikimit me turistët
- të dallojë aftësitë dhe teknikat e prezantimit dhe interpretimit në të folurin në publik
- të shpjegojë rëndësinë e gjuhës së trupit dhe teknikat e saj në komunikim;
- të dallojë llojet dhe elementët përbërës të paketës turistike
- të evidentojnë burimet ku bazohemi për hartimin e një pakete turistike
- të shpjegojë mënyrat e përzgjedhjes së llojeve të akomodimit dhe atraksioneve
- të shpjegojë mënyrat për përzgjedhjen e informacionit të nevojshëm
- të dallojë mënyrat për përzgjedhjen e elementëve promovues të turit
- të llogaritin kostot e paketës turistike
- të shpjegojë mënyrat dhe kanalet e marketingut të paketës turistike
- të dallojë rregullat dhe kriteret e përgjithshme të guidimit
- të përshkruajnë rolin e guidës në kujdesin ndaj turistit,
- të shpjegojë rolin e guiderit për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë së turistit
- të shpjegojë hapat e nevojshme gjatë parapërgatitjes për drejtimin e grupit
- të shpjegojë procedurat dhe etapat për pritjen e grupit turistik
- të shpjegojë procedurat për akomodimin e grupit turistik
- të shpjegojë procedurat dhe teknikat e gjatë realizimit të tureve të ndryshme
- të shpjegojë detyrat dhe përgjegjësitë e guiderit në mbyllje të turit
- të shpjegojë aspektet kryesore logjistike në pritje, gjatë dhe në mbyllje të turit
- të dallojë dokumentacionin kryesor që është e lidhur me realizimin e guidimit të grupit
- të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e zgjidhjes së problemeve në situata të ndryshme
- të shpjegojë mënyrat e zgjidhjes në rastet e ankesave të turistëve
- të shpjegojë mënyrën e bashkëveprimit të guiderit turistik me agjencinë turistike
- të dallojë rastet e bashkëpunimit të guiderit turistik me njësitë akomoduese
- të dallojë rastet e bashkëpunimit të guiderit turistik me njësitë gastronomike
- të dallojë rastet e bashkëpunimit të guiderit turistik me qendra të tjera atraksionesh

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Guida turistike”, kl.12 - 102 orë**

Tema 1	Njohuri të përgjithshme mbi rëndësinë, misionin, llojet, veçoritë, cilësitë, detyrat, përgjegjësitë dhe etika profesionale e guidës turistike	6 orë
Tema 2	Motivet për turizëm, profili i turistit, sjellja e tij sipas prejardhjes kulturore dhe psikologjia e grupit	12 orë
Tema 3	Trashëgimia kulturore dhe historike në lidhje me turet turistike	10 orë
Tema 4	Aspektet gjeografike, social ekonomike dhe politike në lidhje me turet turistike	8 orë

Tema 5	Aftësitë e komunikimit, të prezantimit dhe teknikat e interpretimit me grupin turistik	12 orë
Tema 6	Fazat e planifikimit të një pakete turistike, informacioni, burimet dhe elementët përbërës	8 orë
Tema 7	Kriteret e përgjithshme të guidimit, kujdesi dhe siguria për turistin	8 orë
Tema 8	Fazat e zbatimit (kryerjes) të veprimtarisë së guidimit nga pritja deri tek përcjellja e grupit	8 orë
Tema 9	Aspektet logjistike të drejtimit të grupit turistik	10 orë
Tema 10	Zgjidhja e problemeve në situata të ndryshme, ankesave, urgjencave gjatë turit	10 orë
Tema 11	Bashkëveprimi i guidës turistike me operatorët në industrinë turistike	10 orë

3. Lënda “Ndërmarrjet në industrinë turistike” (L-13-344-13). Kl. 12 – 68 orë

- **Synimet e lëndës “Ndërmarrjet në industrinë turistike”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Ndërmarrjet në industrinë turistike”, kl.12, nxënësit duhet:

- të shpjegojnë kuptimin dhe veçoritë e ndërmarrjeve në industrinë turistike.
 - të dallojnë llojet e ndërmarrjeve në industrinë turistike.
 - të dallojnë llojet dhe format e hoteleve, moteleve, pensione.
 - të evidentojnë veçoritë e hoteleve, moteleve, pensione sipas kategorive.
 - të dallojnë llojet dhe format e fshatrave turistike, kampingjeve dhe rulove;
 - të dallojnë veçoritë e fshatrave turistike, kampingjeve dhe rulove sipas kategorive;
 - të dallojnë llojet dhe format e restoranteve, bareve, kafeterive, fast-foodeve, shërbimeve catering dhe mencave;
 - të dallojnë veçoritë e restoranteve, bareve, kafeterive, fast-foodeve, shërbimeve catering dhe mencave sipas kategorive;
 - të dallojnë veçoritë e strukturave akomoduese të ushqimit dhe pijeve në tragete, cruiser, avione, tren, autobus.
 - të përshkruajnë rolin dhe funksionin e operatorëve turistikë (Tour-operatorëve, agjencive të udhëtimit dhe të turizmit, IATA etj);
 - të dallojnë operatorët turistikë (Tour-operatorët agjencive të udhëtimit dhe të turizmit) kryesorë;
 - të dallojnë llojet e ndërmarrjeve të udhëtimit si shoqëritë e transportit ajror, rrugor, detar dhe hekurudhor.
 - të evidentojnë veçoritë e ndërmarrjeve të udhëtimit si shoqëritë e transportit ajror, rrugor, detar dhe hekurudhor.
 - të dallojnë forma të tjera të ndërmarrjeve në industrinë turistike (ndërmarrje turistike pritëse, të specializuara në përgatitjen e kongreseve, me karakter shkencor, profesional, pelegrinazh, shkollor, sportiv etj.
 - të dallojnë dokumentet e përdorur nga ndërmarrjet në industrinë turistike si: voucher, kontratat etj.
- **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Ndërmarrjet në industrinë turistike”, kl.12 - 68 orë**

Tema 1	Njohuri të përgjithshme për ndërmarrjet në industrinë turistike	2 orë
Tema 2	Ndërmarrjet akomoduese në industrinë turistike	10 orë
Tema 3	Ndërmarrjet gastronomike në industrinë turistike	6 orë
Tema 4	Operatorët ndërmjetës në industrinë turistike	16 orë
Tema 5	Ndërmarrje të udhëtimit në industrinë turistike	14 orë
Tema 6	Forma të tjera të ndërmarrjeve në industrinë turistike	10 orë
Tema 7	Dokumentacioni kontraktor ndërmjet ndërmarrjeve në industrinë e turizmit.	10 orë

IX. Përshkruesit e moduleve të detyruar të praktikës profesionale

1. Moduli “Hartimi i informacionit bazuar në itinerarin turistik”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Guidë turistike

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	HARTIMI I INFORMACIONIT BAZUAR NË ITINERARIN TURISTIK	M-13-985-13
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi hartuar dhe prezantuar informacionin për vendit turistik referuar itinerarit turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	84 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi harton itinerarin turistik Përmbajtja <ul style="list-style-type: none">- Studimi i paketës turistike.- Studimi i itinerarit analitik.- Studimi i vendit/destinacionit për ndërtimin e itinerarit turistik- Hartimi i përshkrimit për vendin/destinacionin.- Hartimi i një përshkrimi për veçoritë mjedisore, kulturore të vendit destinacionit.- Studimi i profilit të individit/grupit turistik.- Hartimi i itinerarit turistik duke iu referuar udhëtimit me këmbë, autobusë, varka.- Planifikimi në itinerarin turistik i kohës së ndalesave në vendet më tërheqëse turistike- Planifikimi në itinerarin turistik i kohës për të kaluar nga një vend te tjetri.- Planifikimi në itinerarin turistik i kohës për pushim, ushqim dhe pazar.- Hartimi i itinerarit turistik me afate kohore për një destinacion dhe grup turistësh të përcaktuar.- Prezantimi i itinerarit turistik të hartuar. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. Kriteret e vlerësimit: <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të studiojë vendin e destinacionit turistik në paketën	

-
- turistike të përgatitur nga agjencia;
 - të studiojë vendin e destinacionit në itinerarin analitik;
 - të studiojë vendin/destinacionin për ndërtimin e itinerarit turistik;
 - të përcaktojë pikënisjen dhe destinacionin në itinerarin turistik;
 - të hartojë sipas rregullit një përshkrim të shkurtër për vendin/destinacionin turistik.
 - të planifikojë afatet kohore në itinerarin turistik referuar kushteve mjedisore, klimaterike dhe mënyrës së udhëtimit;
 - të planifikojë afatet kohore në itinerarin turistik sipas profilit të grupit të udhëtarëve (turistëve);
 - të planifikojë afatet kohore në itinerarin turistik referuar elementëve që do të karakterizojnë udhëtimin (hotele, restorante, shopping, festivale etj).
 - të planifikojë afatet kohore në itinerarin turistik për çdo ndalesë;
 - të planifikojë afatet kohore në itinerarin turistik për pushim, ushqim dhe pazar.
 - të hartojë sipas rregullit itinerarin turistik me afate kohore për një destinacion dhe grup turistësh të përcaktuar
 - të prezantojë itinerarin turistik.

RM 2 Nxënësi përgatit informacionin referuar itinerarit turistik.

Përmbajtja

- Studimi i itinerarit turistik, vendi që zë në paketën turistike.
- Përcaktimi i tematikave për informacion në udhëtimin turistik referuar karakteristikës së grupit.
- Përshkrimi i karakteristikave të përgjithshme gjeografikë, të destinacionit turistik.
- Përshkrimi i faktorëve mjedisorë.
- Përshkrimi i veçorive historike, arkeologjike, kulturore.
- Përshkrimi i atraksioneve të tjera të destinacionit turistik
- Prezantimi i informacionit turistik referuar itinerarit turistik

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të studiojë itinerarin turistik dhe vendin që zë në paketën turistike.
- të përcaktojë tematikat për informacion në udhëtimin turistik referuar karakteristikës së grupit turistik.
- të analizojë dhe përshkruajë karakteristikat e përgjithshme gjeografikë, të destinacionit turistik;
- të analizojë dhe përshkruajë faktorët mjedisorë në informacionin turistik;
- të analizojë dhe përshkruajë veçoritë historike,

- arkeologjike, kulturore në informacionin turistik;
- të analizojë dhe përshkruajë atraksione të tjera të destinacionit turistik në informacionin turistik;
- të prezantojë informacionin turistik të hartuar.

RM 3 Nxënësi prezanton itinerarin turistik

Përmbajtja

- Prezantimi i itinerarit turistik në faqen e internetit;
- Prezantimi i itinerarit turistik në buletin e operatorëve turistikë;
- Prezantimi i itinerarit turistik përmes telefonit, fax-it, e-mail, etj.
- Prezantimi i itinerarit turistik te partnerët turistikë.
- Prezantimi i itinerarit turistik para grupit të udhëtimit;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pasqyrojë itinerarin e përgatitur në faqen e internetit;
- të pasqyrojë në buletin e operatorëve turistikë itinerarin e përgatitur;
- të shpërndajë itinerarin turistik partnerëve turistikë;
- të prezantojë itinerarin turistik partnerëve turistikë;
- të prezantojë itinerarin e përgatitur turistik para grupit;
- të prezantojë itinerarin e përgatitur turistik përmes telefonit, fax-it, e-mail, etj.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e guidës turistike të pajisur me internet dhe mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie si dhe mjedise reale të punës në biznes.
- Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë shërbim të guidës turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit, prezantimit dhe përdorimit të mjeteve dhe teknikave përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:

**për realizimin e
modulit**

- Kabineti i guidës turistike në shkollës.
 - Kompjuter, fotokopje, shërbim interneti dhe programe kompjuterike për të përgatitur dokumentet e nevojshme.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 - Bashkëpunim me agjenci turistike dhe udhëtimesh.
-

2. Moduli “Guida në turet në këmbë”

Drejtimi: Hoteleri – Turizëm
Profili: Guidë turistike
Niveli: II
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	GUIDA NË TURET NË KËMBË	M-13-986-13
ëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për të udhëhequr grupe turistike në turet në ecje me këmbë.	
Kohëzgjatja e modulit	120 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm. Të kenë përmbytur modulin “Hartimi i informacionit bazuar në itinerarin turistik”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen procedurat paraprake të udhëheqjes së grupit më këmbë në qytet, në zona rurale dhe vende arkeologjike dhe historike.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Përgatitja e informacionit turistik referuar itinerarit (qytet, fshat, vend arkeologjik, etj) - Studimi i hartës së vendit të përzgjedhur. - Parashikimi i kohës së nevojshme dhe rishikimi i itinerarit - Regjistrimi i informacionit paraprak për turistët (origjina, mosha, interesat, etj). - Përshtatja e informacionit referuar grupit të turistëve. - Përgatitja e elementeve të argëtimit dhe humorit që do të shoqërojnë drejtimin e grupit. - Përgatitja e komenteve për vendet që do të vizitohen. - Përgatitja për pyetjet dhe të papriturat e mundshme të turistëve. - Respektimi i rregullave të higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit gjate tureve me ecje në këmbë <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë - Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përgatisë informacionin turistik referuar itinerarit. - të studiojë hartën e vendit të përzgjedhur; - të bëjë parashikimin e kohës së nevojshme dhe të rishikojë itinerarin; - të kryejë mbajtjen e informacionit paraprak për turistët në lidhje me origjinën, moshën, interesat, etj. - të përshtatë informacionin referuar grupit të turistëve; - të përgatisë elemente të argëtimit dhe humorit që do të 	

-
- shoqërojnë drejtimin e grupit;
 - të përgatisë e komente për vendet që do të vizitohen;
 - të përgatisë përgjigjet për pyetjet e mundshme dhe të papriturat e mundshme të turistëve;
 - të respektojë rregullat e higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit gjate tureve me ecje në këmbë.

RM 2 Nxënësi drejton grupin turistik në turet në këmbë në qytet, në zona rurale, në vende të hapura arkeologjike apo historike.

Përmbajtja:

- Përgatitja e informacionit turistik për qytetin si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit
- Mirëpritja, prezantimi, kujdesi për sigurinë e grupit, përshtatja në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në qytet,
- Pozicionimi, komunikimi, dhënia e informacionit gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në qytet.
- Prezantimi i një përmbledhje të përgjithshme të turit në qytet në përfundim të tij.
- Përgatitja e informacionit turistik për zonën rurale/fshatin si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit
- Mirëpritja, prezantimi, kujdesi për sigurinë e grupit, përshtatja në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në zonën rurale/fshatin
- Pozicionimi, komunikimi, dhënia e informacionit gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në zonën rurale/fshatin.
- Prezantimi i një përmbledhje të përgjithshme të turit në zonën rurale/fshatin në përfundim të tij.
- Përgatitja e informacionit turistik për vende të hapura arkeologjike apo historike si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit
- Mirëpritja, prezantimi, kujdesi për sigurinë e grupit, përshtatja në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në vende të hapura arkeologjike apo historike
- Pozicionimi, komunikimi, dhënia e informacionit gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në vende të hapura arkeologjike apo historike
- Prezantimi i një përmbledhje të përgjithshme të turit në vende të hapura arkeologjike apo historike në përfundim të tij.
- Evidentimi i shpenzimeve, rezultateve dhe kënaqësisë së grupit dhe raportimi në mbyllje të turit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatitë sipas rregullit informacionin turistik për qytetin si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit;
- të kryejë sipas rregullit mirëpritjen, prezantimin, kujdesin për sigurinë e grupit, përshtatjen në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në qytet;
- të pozicionojë sipas rregullit veten dhe grupin, komunikojë dhe japë informacion gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në qytet.
- të prezantojë sipas rregullit një përmbledhje të përgjithshme të turit në qytet në përfundim të tij.
- të përgatitë sipas rregullit informacionin turistik për zonën rurale/fshatin si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit
- të kryejë sipas rregullit mirëpritjen, prezantimin, kujdesin për sigurinë e grupit, përshtatjen në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në zonën rurale/fshatin
- të pozicionojë sipas rregullit veten dhe grupin, komunikojë dhe japë informacion gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në zonën rurale/fshatin.
- të prezantojë sipas rregullit një përmbledhje të përgjithshme të turit në zonën rurale/fshatin në përfundim të tij.
- të përgatitë sipas rregullit informacionin turistik për vende të hapura arkeologjike apo historike si dhe referuar llojit të turistëve dhe itinerarit
- të kryejë sipas rregullit mirëpritjen, prezantimin, kujdesin për sigurinë e grupit, përshtatjen në situata të caktuara gjatë lëvizjes më këmbë dhe gjatë kohës së pushimeve në vende të hapura arkeologjike apo historike
- të pozicionojë sipas rregullit veten dhe grupin, komunikojë dhe japë informacion gjatë lëvizjes, ndalesave dhe shpjegimit të vendit në vende të hapura arkeologjike apo historike
- të prezantojë sipas rregullit një përmbledhje të përgjithshme të turit në vende të hapura arkeologjike apo historike në përfundim të tij.
- të kryejë sipas rregullit evidentimin e shpenzimeve, rezultateve dhe kënaqësisë së grupit dhe të raportojë në mbyllje të turit.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e guidës turistike të pajisur me internet dhe mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie si dhe mjedise reale të qyteteve, fshatrave apo në vende të hapura arkeologjike, historike, .
- Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë shërbim të guidës turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit,

	<p>prezantimit dhe përdorimit të mjeteve dhe teknikave përkatëse.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna. - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.
<p>Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit</p>	<p>Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kabineti i guidës turistike në shkollës. - Kompjuter, fotokopje, shërbim interneti dhe programe kompjuterike për të përgatitur dokumentet e nevojshme. - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

3. Moduli “Guida në turet me mjete transporti”

Drejtimi: Hoteleri – Turizëm
Profili: Guidë turistike
Niveli: II
Klasa: 12

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe Kodi	GUIDA NË TURET ME MJETE TRANSPORTI	M-13-987-13
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për udhëheqjen e grupeve me mjete transporti sipas teknikave dhe procedurave.	
Kohëzgjatja e modulit	84 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm. Të kenë përmbytur modulin “Hartimi i informacionit bazuar në itinerarin turistik”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen procedurat paraprake të udhëheqjes së grupit me mjete transporti. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Studimi paraprak i itinerarit dhe destinacionit; - Studimi i hartës për përzgjedhjen e rrugës; - Parashikimi i kohës së nevojshme dhe rishikimi i itinerarit; - Regjistrimi i informacionit paraprak për turistët (origjina, mosha, interesat, etj); - Kontakti me drejtuesin e mjetit. - Parapërgatitja e informacionit turistik për vendet që do të vizitohen, referuar itinerarit; - Përshtatja e informacionit sipas përbërjes së grupit dhe interesave të tyre; - Parapërgatitja mbi vendin e takimit, kohën, mjetin, broshurat, voucherat dhe mjetet monetare; - Praktikimi në lidhje fjalorin (terminologjinë) e informacionit; - Përgatitja për pyetjet dhe të papriturat e mundshme të turistëve; - Procedurat për akomodimin e turistëve në mjet. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë - Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Të studiojë itinerarin dhe destinacionet; - Të studiojë hartën për përzgjedhjen e rrugës në bashkëpunim me shoferin; - Të praktikojë parashikimin e kohës së nevojshme dhe të rishikojë itinerarin; 	

-
- Të regjistrojë dhe verifikojë informacionin paraprak për turistët (origjina, mosha, interesat, etj);
 - Të përgatitë informacionin turistik për vendet që do vizitohen, referuar itinerarit;
 - Të përshtatë informacionin sipas përbërjes së grupit dhe interesave të tyre;
 - Të parapërgatitet për vendin e takimit, kohën, mjetin, broshurat, voucherat, mjetet monetare;
 - Të praktikojë paraprakisht fjalorin (terminologjinë) e informacionit që do të prezantohet;
 - Të përgatitet për pyetjet dhe të papriturat e mundshme të turistëve;
 - Të informohet për procedurat për akomodimin e turistëve në mjet.

RM 2 Nxënësi udhëheq grupin turistik në lëvizje me mjete transporti.

Përmbajtja:

- Teknikat e kontrollit dhe menaxhimit të logjistikës së nevojshme
- Mirëpritja e grupit turistik
- Akomodimi i turistëve në mjet
- Kujdesi për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe kohës së ndalesave
- Përshtatja në situata të caktuara dhe alternativat për zgjidhje.
- Prezantimi i guidës dhe shoferit me grupin;
- Pozicionimi i guidës në mjet dhe rregullat gjatë udhëtimit;
- Përdorimi i zërit dhe vokalit gjatë udhëheqjes së grupit turistik;
- Përdorimi i mikrofonave;
- Vendosija dhe mbajtja e kontaktit me sy me turistët;
- Teknikat e komunikimit jo-verbal me grupin;
- Komunikimi i informacionit të përgjithshëm mbi turin;
- Rregullat për orientimin e saktë të objekteve të dukshme në lëvizje;
- Evidentimi dhe përshkrimi i objekteve më të rëndësishme për tu përmendur;
- Dhënia e informacionit turistik tek grupi përmes teknikave të ndryshme;
- Dhënia e informacionit të duhur në ndalesat e planifikuara gjatë turit;
- Përdorimi i elementëve dhe taktikave për të mbajtur grupin entuziast;
- Prezantimi i një përmbledhje të përgjithshme të turit, në përfundim të tij.
- Evidentimi i shpenzimeve, rezultateve dhe kënaqësisë së grupit dhe raportimi në mbyllje të turit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë teknikat e kontrollit dhe menaxhimit të logjistikës së nevojshme para fillimit të udhëtimit;
- të mirëpresë grupin turistik sipas rregullit;
- të kryejë akomodimin e turistëve në mjet sipas procedurës;
- të zbatojë procedurat e kujdesit për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe kohës së ndalesave;
- të përdorë alternativat për zgjidhje dhe përshtatje në situata të caktuara;
- të kryejë sipas procedurës prezantimin e vetes (guida) dhe shoferit me grupin;
- të pozicionohet sipas rregullave në mjet (guid);
- të zbatojë mënyra të ndryshme të pozicionimit gjatë udhëtimit;
- të përdorë sipas rregullit zërin dhe vokalin gjatë udhëheqjes së grupit turistik;
- të përdorë sipas rregullit mikrofonat;
- të vendosë dhe mbajë kontaktin me sy me turistët;
- të zbatojë teknikat e komunikimit jo-verbal me grupin;
- të përmbledhë dhe komunikojë një informacion të përgjithshëm mbi turin;
- të zbatojë rregullat për orientimin e saktë të objekteve të dukshme në lëvizje;
- të evidentojë dhe përshkruajë objektet më të rëndësishme për tu përmendur;
- të zbatojë teknikat të ndryshme për dhënien e informacionit turistik tek grupi;
- të japë informacionin e duhur në ndalesat e planifikuara gjatë turit;
- të përzgjedhë dhe përdorë elementëve dhe taktikave për të mbajtur grupin entuziast;
- të kryejë sipas rregullit prezantimin e një përmbledhje të përgjithshme të turit, në përfundim të tij.
- të evidentojë shpenzimet, rezultatet dhe kënaqësinë se grupit;
- të bëjë raportimin të punëdhënësi në mbyllje të turit.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e guidës turistike të pajisur me internet dhe mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie si dhe mjedise reale të udhëtimit me mjete transporti.
- Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë shërbim të guidës turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit, prezantimit dhe përdorimit të mjeteve dhe teknikave përkatëse.

-
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
 - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
 - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:

- Kabineti i guidës turistike në shkollës.
 - Kompjuter, fotokopje, shërbim interneti dhe programe kompjuterike për të përgatitur dokumentet e nevojshme.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 - bashkëpunim me agjenci transporti për përdorimin e mjeteve të udhëtimit.
-

4. Moduli “Pritja dhe përcjellja e grupit turistik”

Drejtimi: Hoteleri – Turizëm
Profili: Guidë turistike
Niveli: II
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	PRITJA DHE PËRCJELLJA E GRUPIT TURISTIK	M-13-988-13
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për të zbatuar teknikat dhe procedurat e nevojshme në mbërritjen, pritjen dhe përcjelljen e një grupi turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	69 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm. Të kenë përmbushur modulin “Hartimi i informacionit bazuar në itinerarin turistik”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen procedurat e pritjes së grupit turistik në terminal Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifikimi i informacionit mbi mbërritjen e grupit dhe kryerja e ndryshimeve në raste vonesash. - Konfirmimi me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes në terminal (aeroport, port, tren, stacion autobusi) apo vende të tjera. - Përdorimi i teknikave identifikuese për të lejuar turistët të dallojnë guidën e tyre turistike. - Përdorimi i mjediseve të përshtatshme në terminal për të bashkuar grupin. - Verifikimi i listës së plotë të emrave për të regjistruar personat e mbërritur, mungesat dhe komentet. - Rregullimi dhe monitorimi i transportit të bagazheve në terminal. - Procedura për tu siguruar që të gjitha bagazhet janë transportuar deri tek mjeti i transportit. - Procedura në rastet e humbjes së bagazheve. - Përhëndetja e turistëve për të inkurajuar ndjenja pozitive dhe vullnet të mirë. - Dhënia e informacionit dhe këshillave gjatë transportimin nga terminali në hotel për t’i prezantuar me zonën. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë - Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p>	

-
- të verifikojë sipas rregullit informacionin mbi mbërritjen e grupit dhe të kryejë ndryshimet në raste vonesash.
 - të konfirmojë sipas rregullit me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes në terminal (aeropot, port, tren, stacion autobusi) apo vende të tjera.
 - të përdorë drejt teknikat identifikuese për të lejuar turistët të dallojnë guidën e tyre turistike.
 - të përdorë drejt mjediset e përshtatshme në terminal për të bashkuar grupin.
 - të verifikojë sipas rregullit listën e plotë të emrave për të regjistruar personat e mbërritur, mungesat dhe komentet.
 - të rregullojë dhe monitorojë sipas rregullit transportimin e bagazheve në terminal.
 - të zbatojë procedurat për tu siguruar që të gjitha bagazhet janë transportuar deri tek mjeti i transportit.
 - të kryejë sipas rregullit procedurat në rastet e humbjes së bagazheve.
 - të zbatojë rregullat e komunikimit në pritjen dhe përcjelljen me turistët për të inkurajuar ndjenja pozitive dhe vullnet të mirë.
 - të kryejë sipas rregullit dhënien e informacionit dhe këshillave gjatë transportimin nga terminali në hotel.

RM 2 Nxënësi realizon regjistrimin në hotel të grupit turistik

Përmbajtja:

- Informimi i turistëve mbi procedurat e akomodimit për të minimizuar konfuzionin dhe vonesat për tu akomoduar.
- Komunikimi me hotelin për shkarkimin e bagazheve.
- Lehtësimi i procedurave për regjistrimin në hotel të turistëve.
- Koordinimi me receptionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit.
- Koordinimi me stafin e hotelin për lehtësimin e vështirësive të komunikimit gjuhësor.
- Koordinimi me hotelin për të lehtësuar me transportimin e bagazheve në dhomat e klientëve.
- Informimi i grupit në lidhje me orarin e takimit të ardhshëm.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informojë sipas rregullit turistët mbi procedurat e akomodimit për të minimizuar konfuzionin dhe vonesat për tu akomoduar.
- të komunikojë me hotelin sipas procedurës për shkarkimin e bagazheve.
- të lehtësojë sipas rregullit procedurat për regjistrimin në

hotel të turistëve.

- të koordinojë me recepsionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit.
- të koordinojë me stafin e hotelin për lehtësimin e vështirësive të komunikimit gjuhësor.
- të koordinojë me hotelin për të lehtësuar transportimin e bagazheve në dhomat e klientëve.
- të informojë grupin në lidhje me orarin e takimit të ardhshëm.

RM 3 Nxënësi realizon transferimin dhe përcjelljen e grupit turistik

Përmbajtja:

- Verifikimi i detajeve të largimit të grupit, para fillimit të transferimit nga hoteli
- Ndërmarrja e veprimeve të nevojshme sipas planit nëse ka pasur ndryshime në program apo probleme të tjera
- Organizimi i turistëve për nisje nga hoteli për të minimizuar rrëmujën në hollin e hotelit.
- Përdorimi i listave të turistëve me të gjitha detajet e turistëve që largohen
- Përdorimi i procedurave që sigurojnë që asnjë bagazh nuk është harruar.
- Këshillimi i turistëve për të verifikuar gjërat personale, çelësat e hotelit, gjërat tek kutia e depozitave, biletat, pasaportat, etj.
- Këshillimi për procedura të tjera në aeroport, kërkesat për blerjet pa taksa (duty free), etj.
- Marrja e përshtypjeve mbi produktet dhe shërbimet e ofruara.
- Transferimi i saktë i përshtypjeve të klientëve tek agjencia.
- Përdorimi i procedurave të rregullta të check in në терминаlet e transportit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të verifikojë sipas rregullit detajet e largimit të grupit, para fillimit të transferimit nga hoteli.
- të ndërmarrë reflektojnë ndryshimet në program sipas rregullit;
- të organizojë sipas rregullit turistët për nisje nga hoteli për të minimizuar rrëmujën në hollin e hotelit.
- të përdorë listat e turistëve me të gjitha detajet për turistët që largohen.
- Të praktikojë procedurat që sigurojnë që asnjë bagazh nuk është harruar.
- Të këshillojë turistët për të verifikuar gjërat e tyre personale, çelësat e hotelit, gjërat tek kutia e depozitave,

- biletat, pasaportat, etj.
- Të këshillojë për procedura të tjera në aeroport, kërkesat për blerjet pa taksa (duty free), etj.
- Të marrë përshtypjet mbi produktet dhe shërbimet e ofruara.
- Të transferojë saktë përshtypjet e klientëve tek agjencia.
- Të praktikojë procedurat e rregullta të check- in në терминаlet e transportit.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e guidës turistike të pajisur me internet dhe mjete të përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie si dhe mjedise reale të udhëtimit në aeroporte, hotel dhe me mjete transporti.
- Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë shërbim të guidës turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të procedurave të pritjes, regjistrimit në hotel, dhënies së informacionit dhe përdorimit të mjeteve dhe teknikave të përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Kabineti i guidës turistike në shkollës.
 - Kompjuter, fotokopje, shërbim interneti dhe programe kompjuterike për të përgatitur dokumentet e nevojshme.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 - bashkëpunim me agjenci transporti për përdorimin e mjeteve të udhëtimit.
-

5. Moduli “Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Guidë turistike
Niveli: II
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KOMUNIKIMI EFEKTIV NË SHËRBIMT HOTELIERE	M-13-433-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për një komunikim efektiv në turizëm duke respektuar rregullat në lidhje me të folurit dhe të vepruarit si dhe për të realizuar biseda të suksesshme me klientët.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi komunikon me efektivitet. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teknika e frymëmarrjes. - Përdorimi i zërit dhe i mënyrës së të folurit - Mjetet shprehëse melodioze, artikulatore. - Gjuha e trupit si pjesë përbërëse e një mesazhi. - Përdorimi i mesazheve të gjuhës së trupit. - Interpretimi i sinjaleve të gjuhës së trupit. - Të dëgjuarit aktiv. - Biseda sqaruese dhe argumentuese. - Argumentimi bindës. - Sjellja vetjake në biseda. - Modele të komunikimit. - Përgatitja e një prezantimi - Vendosja dhe arritja e qëllimeve gjatë prezantimeve. - Ndërtimi i fjalimeve. - Gabimet retorike, stresi dhe tensionet. - Retorika në telefon - Hapat e një bisede telefonike - Komunikimi sipas rubrikës telefonike. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë. - Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësimit, shtendosjes gjatë komunikimit duke eliminuar frymëmarrjen e gabuar, <i>blackout</i>; 	

-
- të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, modulimin, artikulimin për një komunikim efektiv;
 - të përdorë gjuhën e trupit për transmetimin e mesazheve;
 - të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim;
 - të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv;
 - të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese;
 - të bindë bashkëbiseduesit duke përdorur teknika të argumentimit;
 - të analizojë sjelljen vetjake në biseda;
 - të ndërtojë modele të ndryshme të komunikimit bazuar në 5 bazat e komunikimit;
 - të përgatisë prezantime dhe të dallojë elementet e një prezantimi si mjete vizuale, emocionet, defektet, vëmendja;
 - të vendosë dhe të arrijë qëllime gjatë prezantimeve;
 - të ndërtojë fjalime duke eliminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet.
 - të kryejë biseda telefonike duke zbatuar hapat;
 - të komunikojë në telefon sipas rubrikës telefonike.

RM 2 Nxënësi kryen biseda të suksesshme në shërbim.

Përmbajtja:

- Filozofia e shitjes.
- Shitja "hinkë".
- Shitja këshilluese.
- Klima e bisedës.
- Nevojat e klientëve.
- Avantazhet e të pyeturit.
- Dëgjimi i klientit.
- Prezantimi i produkteve apo shërbimeve në mënyrë të efektshme.
- Krijimi i marrëdhënies me klientin.
- Paraqitja e ofertës.
- Kundërshtimi dhe negocimi i çmimit.
- Paraqitja e çmimit.
- Vendim për blerje pa presion.
- Sinjale të blerjes.
- Përfundimi i suksesshëm i shitjes.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të ndërtojë bisedat e shitjes duke u bazuar në parimet e filozofisë së shitjes;
- të komunikojë si partner dhe jo si kundërshtar me klientin;
- të drejtojë pozitivisht në atmosferën e bisedës me klientin;
- të zbatojë teknikat e të pyeturit për të mësuar nevojat e klientëve;

- të dëgjojë klientin në lidhje me nevojat;
- të prezantojë produktet apo shërbimet duke përmendur dobinë dhe avantazhet, duke ju drejtuar rrafshit të ndjenjave dhe shqisave;
- të prezantojë ofertën me formulime pozitive, bindëse;
- të trajtojë sipas rregullave kundërshtimet dhe negociimet e çmimit nga klienti;
- të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negociimit të çmimit tek klienti;
- të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion;
- të kuptojë sinjalet e blerjes nga klienti;
- të përfundojë me sukses shitjen.

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasë, por rekomandohen dhe vizita në biznese.

- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të ndryshme duke përdorur mjetet dhe pajisjet përkatëse.
- Mësuesi duhet të përdorë metodat e simulimit dhe të lojës me role për praktikimin e nxënësve.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore.
 - Mjedise të barit, restorantit dhe kuzhinës.
 - Manuale, udhëzuese dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

X. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar

1. Moduli “Pritja e klientëve në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Guidë turistike

Niveli: II

Klasa: 12

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe Kodi	PRITJA E KLIENTËVE NË HOTEL	M-13-989-13
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për të realizuar të gjitha procedurat e nevojshme gjatë mbërritjes së klientit në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen veprimtaritë para mbërritjes së klientit. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrolli i të dhënave të rezervimit - Kontrolli i regjistrimit të parapagimit. - Verifikimi i listës së mbërritjeve të klientëve <ul style="list-style-type: none"> - Saktësimi i emrit të klientit. - Saktësimi i datës së largimit të klientit. - Saktësimi i tipit të dhomës së rezervuar. - Saktësimi i tarifës së dhomës së rezervuar - Verifikimi i rezervuesit të dhomës. - Kontrolli për kërkesa të tjera të veçanta. - Kryerja e pararegjistrimit për klientëtVIP, grupet, përsëritësit. - Përcaktimi i dhomave për klientë të veçantë. - Përgatitja e kartonçinës së kartës së dhomës. - Përgatitja e kartave të dhomave/çelësave, veçanërisht për grupet. - Përgatitja e voucherit për mëngjesin apo për funksione të tjera. - Përcaktimi i një dhurate nga hoteli për raste të veçanta. - Kontrolli i situatës së statusit të dhomave. - Njoftimi i sektorëve të tjerë për mbërritjen e klientëve 	

-
- Njoftimi i portierit për pritjen e grupeve apo personave të veçantë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kontrollojë të dhënat e rezervimit në sistemin e rezervimit.
- të kontrollojë regjistrimin e parapagimit.
- të verifikojë listën e mbërritjeve të klientëve.
 - të saktësojë emrin i klientëve.
 - të saktësojë datën e largimit të klientëve
 - të saktësojë tipin e dhomës së rezervuar.
 - të saktësojë tarifën e dhomës së rezervuar
 - të verifikojë rezervuesin e dhomës
 - të kontrollojë për kërkesa të tjera të veçanta.
- të kryejë pararegjistrimin për klientët VIP, grupet, përsëritësit.
- të përcaktojë dhomat për klientë të veçantë.
- të përgatitë kartonçinën e kartës së dhomës.
- të përgatitë kartat e dhomave/çelësat, veçanërisht për grupet.
- të përgatitë voucherin për mëngjesin apo për funksione të tjera.
- të përcaktojë dhuratën nga hoteli për raste të veçanta.
- të kontrollojë situatën e statusit të dhomave.
- të njoftojë sektorët e tjerë për mbërritjen e klientëve.
- të njoftojë portierin për pritjen e grupeve apo personave të veçantë.

RM 2 Nxënësi kryen regjistrimin e klientit në hotel.

Përmbajtja:

- Përshëndetja e klientit.
- Identifikimi i statusit të klientit
- Kontrolli nëse ka regjistrim apo jo.
- Asistenca në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti.
- Komunikimi me klientin mbi udhëtimin e tij.
- Marrja e firmës për klientët që i është parapërgatitur karta e regjistrimit.
- Kontrolli i saktësisë së plotësimit të kartës së regjistrimit
- Kërkimi me mirësjellje i pasaportës së klientit.
- Verifikimi i të dhënave me kartën e regjistrimit.
- Konfirmimi me klientin e numrit të personave
- Konfirmimi i tipit të dhomës.
- Konfirmimi i kohëzgjatjes së qëndrimit
- Konfirmimi i datës dhe kohës së largimit.

- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.
- Njoftimi i klientit nëse dhoma është gati
- Dorëzimi i çelësit të dhomës.
- Kontrolli nëse ka mesazhe për klientin.
- Dhënia e informacioneve të tjera të nevojshme.
- Shoqërimi i klientit në dhomë.
- Orientimi për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të.
- Demonstrimi i mënyrës së funksionimit të pajisjeve të veçanta.
- Urimi për klientët për qëndrim të këndshëm
- Regjistrimi i të dhënave të klientit në regjistër
- Regjistrimi i të dhënave të klientit në kompjuter.
- Kryerja e një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- Njoftimi për sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndetë klientin sipas rregullit.
- të identifikojë statusin e klientit: grupe ose paketë, vip apo klient i rastësishëm.
- të kontrollojë nëse ka regjistrim apo jo.
- të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti.
- të komunikojë me klientin mbi udhëtimin e tij.
- të marrë firmën nga klientët që ju është parapërgatitur karta e regjistrimit.
- të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit
- të kërkojë me mirësjellje pasaportën e klientit.
- të verifikojë të dhënat me kartën e regjistrimit.
- të konfirmojë me klientin e numrit të personave
- të konfirmojë tipin e dhomës.
- të konfirmojë kohëzgjatjen e qëndrimit.
- të konfirmojë datën dhe kohën e largimit.
- të konfirmojë mënyrën e pagesës.
- të njoftojë klientin nëse dhoma është gati
- të dorëzojë çelësin e dhomës.
- të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin.
- të japë informacione të tjera të nevojshme.
- të shoqërojë klientin në dhomë.
- të orientojë për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të.
- të demonstrojë mënyrat e funksionimit të pajisjeve të veçanta.
- të urojë klientët për qëndrim të këndshëm
- të regjistrojë të dhënat e klientit në regjistër
- të regjistrojë të dhënat e klientit në kompjuter.
- të kryejë një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- Të njoftojë sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

RM 3 Nxënësi kryen regjistrimin e grupeve në hotel.

Përbajtja:

- Përshëndetja e grupit dhe e drejtuesit të grupit.
- Dorëzimi i listës së ndarjes së dhomave tek drejtuesi i grupit
- Dorëzimi i çelësave të dhomave drejtuesit të grupit.
- Dhënia e kartës së regjistrimit master drejtuesit të grupit.
- Mbledhja e pasaportave të klientëve.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e personave
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimit nga hoteli.
- Konfirmimi i llojit të paketës.
- Konfirmimi i orareve të konsumit të vakteve në restorant.
- Dhënia e informacionit të nevojshëm për shërbimet e tjera të hotelit
- Menaxhimi për mbajtjen e bagazheve
- Orientimi i grupit të klientëve për në dhomat e tyre.
- Marrja e nënshkrimit të shoqëruesit në kartën e regjistrimit master.
- Kontrolli i drejtshkrimit të emrave.
- Verifikimi me drejtuesin e grupit për numrin e pasaportave.
- Shpërndarja e informacionit për grupin tek sektorët e tjerë të hotelit
- Regjistrimi i të dhënave në regjistër dhe kompjuter.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë grupin dhe drejtuesit e grupit.
- t'i dorëzojë drejtuesit të grupit listën e ndarjes së dhomave.
- t'i dorëzojë drejtuesit të grupit çelësat e dhomave për t'i shpërndarë.
- t'i japë drejtuesit të grupit kartën e regjistrimit master.
- të mbledhë pasaportat e klientëve.
- të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e personave
- të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- të konfirmojë me drejtuesin e grupit për kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimit nga hoteli.
- të konfirmojë llojin e paketës, me të cilin do të trajtohet grupi.
- të konfirmojë oraret e konsumit të vakteve në restorant.
- të japë informacionin e nevojshëm për shërbimet e tjera të hotelit.
- të menaxhojë mbajtjen dhe sistemimin e bagazheve në

hotel

- të orientojë grupin e klientëve për në dhomat e tyre.
- të marrë nënshkrimin e shoqëruesit në kartën e regjistrimit master.
- të kontrollojë drejtshkrimin e emrave.
- të verifikojë me drejtuesin e grupit për numrin e pasaportave.
- të shpërndarje informacionin për grupin tek sektorët e tjerë.
- të regjistrojë të dhënat në regjistër dhe kompjuter.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë këtë shërbim.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Reception real ose reception i shkollës.
 - Kompjuter, fax, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumente.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

2. Moduli “Hartimi i paketave turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Guidë turistike

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	HARTIMI I PAKETAVE TURISTIKE	M-13-990-13
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për hartuar itinerare dhe programe udhëtimi të ndryshme duke përdorur manualë, dokumente të fluturimeve ajrore, lundrimeve detare, harta turistike si dhe programe të thjeshta kompjuterike për gjetje të ofertave.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur harta turistike.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Marrja e kërkesës nga klienti.- Specifikimi i kërkesës së klientit.- Leximi i hartave të ndryshme turistike.- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve të klientit.- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;- të interpretojë hartat turistike bazuar në kërkesën e klientit;- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare të klientit.- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar.	

RM 2 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve.

Përmbajtja:

- Marrja e kërkesës nga klienti.
- Specifikimi i kërkesës së klientit.
- Përdorimi manualeve dhe dokumenteve të fluturimeve dhe lundrimeve.
- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.
- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.
- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve te klienti.
- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;
- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;
- të përdorë manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.
- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare te klienti.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

RM 3 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur programe të thjeshta kompjuterike.

Përmbajtja:

- Marrja e kërkesës nga klienti.
- Specifikimi i kërkesës së klientit.
- Përdorimi i programeve të thjeshta kompjuterike.
- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.
- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.
- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve te klienti.
- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;
- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;
- të përdorë programe të thjeshta kompjuterike bazuar në kërkesën e klientit;

- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.
- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare te klienti.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune, në recepsionin e shkollës, por rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë shërbimin e recepsionit.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të mënyrave të përgatitjes së paketave turistike.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për hartimin e paketave turistike me mënyra të ndryshme fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriteve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Recepsioni i shkollës ose i hotelit.
 - Pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer.)
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

3. Moduli “Veprime për përcjelljen e klientëve nga hoteli”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Guidë turistike

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	VEPRIME PËR PËRCJELLJEN E KLIENTËVE NGA HOTELI	M-13-991-13
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të kryer sipas mënyrave të ndryshme çregjistrimin e klientit si dhe për të zbatuar procedurat që ndiqen në momentin e largimit të klientit nga hoteli.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen punët përgatitore për largimin e klientit. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Nxjerrja e listës së largimeve të ditës.- Kontrolli i listës së largimeve të ditës.- Verifikimi i postimeve të kryera në llogaritë e klientëve që largohen.- Kontrolli mbi mënyrën e pagesës së klientit.- Përgatitja paraprakisht e faturave.- Njoftimi i sektorit të pastrimit për largime të hershme ose të vonuara. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të nxjerrë listën e largimeve të ditës nga hoteli.- të kontrollojë listën së largimeve të ditës nga hoteli.- të verifikojë postimet e kryera në llogaritë e klientëve që largohen.- të kontrollojë mbi mënyrën e pagesës së klientit, sipas llojit të pagesës.- të përgatisë paraprakisht faturat, kur kërkohet nga klienti.- të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara të klientëve. <p>RM 2 Nxënësi kryen çregjistrimin e klientit nga hoteli. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Përhëndetja e klientit që paraqitet në reception.	

- Vendosja e kontaktit me sy me klientin.
- Sigurimi për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti.
- Kërkimi i numrit të dhomës nga klienti.
- Kontrolli i emrit e tij/saj.
- Marrja e çelësit të dhomës.
- Kontrolli për mesazhet e lëna për klientin.
- Marrja e opinionit mbi cilësinë e shërbimit në hotel.
- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.
- Verifikimi për shpenzime të minutës së fundit (minibar, bar, etj).
- Përgatitja e faturës së shpenzimeve totale për klientin.
- Paraqitja e faturës klientit.
- Paraqitja e faturave të detajuara në rast se është e nevojshme.
- Marrja e firmës së klientit në faturë.
- Dorëzimi i faturës dhe kartës së kreditit nëse është përdorur.
- Arkëtimi i pagesës në rast se kryhet me lek në dorë.
- Ofrimi i mundësisë për sigurimin e transportit.
- Falënderimi për klientin me urimi për një udhëtim të këndshëm.
- Njoftimi i portierit për përcjelljen e klientit.
- Mbyllja e llogarisë së klientit.
- Ndryshimi i statusit të dhomës.
- Njoftimi i punonjësës së pastrimit.
- Transferimi i faturave të paguara dhe papaguara në sektorin e financës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndetë klientin që paraqitet në recepsion.
- të vendosë kontakt me sy me klientin.
- të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti.
- të kërkojë nga klienti numrin e tij të dhomës.
- të kontrollojë emrin e tij/saj.
- të marrë prej klientit çelësin e dhomës.
- të kontrollojë për mesazhe të lëna për klientin.
- të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel.
- të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti.
- të verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, bar, telefon, etj).
- të përgatitë faturën e shpenzimeve totale për klientin.
- të paraqitë faturën klientit, për verifikim.
- të paraqitë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit.
- të marrë firmën e klientit në faturë e përgatitur për të.

- të dorëzojë faturën dhe kartën e kreditit nëse është përdorur.
- të arkëtojë pagesën në rast se kryhet me lek në dorë.
- të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit.
- të falënderojë klientin me urimin për një udhëtim të këndshëm.
- të njoftojë portierin për përcjelljen e klientit.
- të mbyllë llogarinë e klientit.
- të ndryshojë statusin e dhomës.
- të njoftojë punonjëset e pastrimit.
- të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në financë.

RM 3 Nxënësi kryen çregjistrimin e grupit nga hoteli.

Përmbajtja:

- Kontrolli i dosjes së grupit
- Parapërgatitja e dokumenteve të nevojshme për çregjistrimin e grupit.
- Kontrolli i dyfishtë i numrit të dhomave dhe netëve të qëndrimit të hedhura në dosjen e grupit.
- Verifikimi i shpenzimeve të regjistruar.
- Paraqitja e dosjes së grupit vetëm drejtuesit të grupit për verifikim dhe firmë.
- Vendosija e voucherit të agjencisë turistike në dosje.
- Marrja e kundra firmës në voucher për shpenzimet e grupit.
- Bashkëngjitja e listës së dhomave.
- Dërgimi i faturës përmbledhëse dhe dosjes në financë
- Verifikimi i shpenzimeve ekstra për secilin klient.
- Arkëtimi i shpenzimeve ekstra për secilin klient.
- Sigurimi për marrjen e të gjitha bagazheve të grupit të klientëve.
- Marrja e opinionit për cilësinë e shërbimeve
- Mbledhja e çelësave të dhomave.
- Falënderimi me urimin për udhëtim të këndshëm.
- Informimi i portierit për të ndihmuar për bagazhet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kontrollojë dosjen e grupit
- të parapërgatitë dokumentet e nevojshme për çregjistrimin e grupit.
- të realizojë kontroll të dyfishtë të numrit të dhomave dhe netëve të qëndrimit të hedhura në dosjen e grupit.
- të verifikojë shpenzimet e regjistruara në adresë të grupit.
- të paraqitë dosjen e grupit vetëm drejtuesit të tij për verifikim dhe firmë.

- të vendosë voucherin e agjencisë turistike në dosje.
- të marrë nga drejtuesi i grupit, kundra firmë në voucher për shpenzimet e grupit.
- të bashkëngjitë në voucher listën e dhomave të grupit
- të dërgojë faturën përmbledhëse dhe dosjen në financë për ndjekjen e pagesës nga agjencia.
- të verifikojë shpenzimet ekstra për secilin klient.
- të arkëtojë shpenzimet ekstra për secilin klient.
- të sigurojë që klientët kanë marrë të gjitha bagazhet e tyre.
- të marrë opinionin për cilësinë e shërbimeve nga shoqëruesi i grupit.
- të mbledhë çelësat e dhomave.
- të falënderojë me urimin për udhëtim të këndshëm.
- të informojë portierin për të ndihmuar për bagazhet.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë këtë shërbim.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Recepsion real ose recepsion i shkollës.
 - Kompjuter, fax, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumente.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-