

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

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor

SIPËRMARRJE E AGJENCISË TURISTIKE

Niveli III

(Në drejtimin mësimor Ekonomi-Biznes)

Kodi: L5-III-18

Miratoi:

MINISTRI

Tiranë, 2018

Përmbajtja:

- I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, të drejtimit mësimor “Ekonomi-Biznes”.**
- II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.**
 1. Kërkesat e pranimet të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III
 2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III
 3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III
 4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.
- III. Plani mësimor për profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.**
- 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 “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.**
- 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 mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, të drejtimit “Ekonomi-Biznes”.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, të drejtimit “Ekonomi-Biznes” është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshatje me botën që i rrethon, zhvillimi dhe nxitja e aftësive së tyre për të menduar, krijuar dhe zgjidhur probleme në mënyrë të pavarur si dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar apo vetëpunësuar në veprimtari profesionale që lidhen me profilin Sipërmarrje e agjencisë turistike”*. Zhvillimi te nxënësit i ndjenjës së vetëbesimit, kultivimi i vullnetit të lirë në marrjen e vendimeve, nxitja e gatishmërisë për të nxënë gjatë gjithë jetës dhe për t’u zhvilluar individualisht në drejtimet emocionale, intelektuale dhe profesionale janë sfida të rëndësishme për arritjen e këtij qëllimi. Për të realizuar këtë, shkolla profesionale i’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 sigurisë në punë dhe 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 bashkëkohore e të perspektivës në fushën e llogarisë, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
- mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse si dhe vlerat e tyre 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 “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.

1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

- kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Ekonomi-Biznes”, 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 “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, 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 efçente.
- 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 tregojnë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt procesin e të nxënësve të tij dhe të shfaqë gadishmërinë 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 nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III

Me përfundimin me sukses të arsimit profesional në profilin profesional “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, nxënësi do të jetë i aftë të zhvillojë më tej kompetencat profesionale të fituara në nivelin e mëparshëm, si dhe të ushtrtojë kompetenca të tjera profesionale, si më poshtë:

- Të përshkruajë llojet, format e turizmit dhe të motiveve të udhëtimeve turistike.
- Të përshkruajë veçoritë e turistëve sipas moshës, origjinës, gjinisë.
- Të përshkruajë operatorët dhe agjencitë e udhëtimit dhe turistike.
- Të identifikojë institucionet në fushën e turizmit dhe rolet e tyre.
- Të vendosë marrëdhënie të qëndrueshme me institucionet përkatëse në fushën e turizmit.
- Të përshkruajë ofruesit e shërbimeve turistike.
- Të kryejë hulumtime të tregut turistik.
- Të kryejë hartimin dhe promovimin e produkteve turistike.
- Të hartojë materiale promovuese.
- Të vlerësojë efektivitetin e promovimit të produktit turistik.
- Të komunikojë direkt, me telefon, fax, e-mail, mediat sociale etj., në turizëm.
- Të informojë klientin sipas kërkesës së tij.
- Të vendosë marrëdhënie të qëndrueshme me furnitorët dhe klientët.
- Të hartojë paketa të thjeshta të udhëtimeve turistike.
- Të prezantojë trashëgiminë kulturore, historike, shpirtërore të rajonit dhe më gjerë.
- Të përllogarisë kosto dhe çmime të thjeshta të produkteve turistike.
- Të rregjistrojë veprimet e ndryshme ekonomike dhe financiare.

- Të shpjegojë ndërveprimin në marrëdhënien turizëm – mjedis.
- Të interpretojë gjeografinë turistike të Shqipërisë dhe atë botërore.
- Të analizojë ndikimin e kushteve gjeografike në turizëm.
- Të hartojë itinerarin grafik dhe përshkrues.
- Të kryejë rezervime të shërbimeve turistike.
- Të kryejë veprimet e blerjes së shërbimeve.
- Të kryejë veprimet e shitjes së produkteve.
- Të përshtasë shërbimin turistik për individë dhe grupe.
- Të zbatojë legjislacionin në fuqi lidhur me veprimtarinë e tij.
- Të përdorë dokumentacionin e nevojshëm të veprimtarisë së tij turistike.
- Të analizojë mbarëvajtjen e udhëtimeve.
- Të trajtojë në mënyrë të përshtatshme kërkesat e vecanta dhe ankesat e klientëve.
- Të kryejë veprimtaritë e punës për çeljen, ushtrimin dhe mbylljen e veprimtarisë së biznesit.
- Të kryejë procedurat e aplikimit për punë.
- Të kryejë rezervime, ndryshime dhe emetimin e biletave të transportit ajror.

4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtjshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike” niveli III, e pajis nxënësin me certifikatën e nivelit menaxherial në këtë profil profesional. Ky arsimim i jep nxënësit mundësi t'i drejtohet tregut të punës për t'u punësuar si i punësuar, i vetëpunësuar në fushën e udhëtimeve dhe turizmit

Me përfundimin e suksesshëm të këtij niveli, nxënësi fiton njëkohësisht edhe diplomën e “Maturës shtetërore profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve të larta universitare, si edhe të arsimit pas të mesmes.

III. Plani mësimor për arsimin profesional në profilin mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III (2018-19)

Plani mësimor për profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III (2018-19)				
Nr	Kodi	Lëndët dhe modulet mësimorë	Orët javore/vjetore	
			Klasa 12	Klasa 13
A.		Lëndët e përgjithshme (Gjithsej)	10/11 (360/ 396)	14/16 (448/ 512)
1		Gjuhë shqipe (dhe Letërsi)	1	2
2		Letërsi	1	-
3		Gjuhë e huaj	2	2
4		Gjuhë e huaj 2 (me zgjedhje të lirë)	(1)	(2)
5		Histori	1	-
6		Gjeografi	1	2
7		Matematikë	2	2

8		Biologji	-	1
9		Teknologji informimi e komunikimi	1	1
10		Histori arti	-	2
11		Edukim fizik, sporte, shëndet	1	-
12		Lëndë me zgjedhje të detyruar (Fizikë; Kimi; Biologji)	-	2
B.		Lëndët profesionale (Gjithsej)	8 (288)	10 (320)
1	L-13-351-14	Udhëtimi dhe turizmi	3	5
2	L-13-038-14	Trashëgimi kulturore dhe historike	2	
3	L-17-352-14	Kontabiliteti i agjencisë turistike	3	
4	L-13-353-14	Gjeografia dhe turizmi		2
5	L-17-248-14	Sjellje sipërmarrëse		2
6	L-05-198-14	Mbrojtje mjedisi		1
C.		Module të detyruara të praktikës profesionale (Gjithsej)	9 (324)	6 (192)
1	M-13-1010-14	Përdorimi i burimeve të informacionit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	72	-
2	M-13-1011-14	Komunikimi në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	72	-
3	M-13-1012-14	Rezervimi dhe shitja në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	54	-
4	M-13-1013-14	Kujdesi ndaj klientit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	54	-
5	M-17-1014-14	Themelimi i agjencisë së udhëtimit dhe turistike	72	-
6	M-17-1015-14	Veprimet e blerjes në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	-	32
7	M-13-1016-14	Përgatitja e produkteve turistike në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	-	32
8	M-17-1017-14	Veprimet e shitjes në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	-	32
9	M-17-1018-14	Kontabilizime të thjeshta në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	-	32
10	M-17-1019-14	Menaxhimi i personelit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike	-	32
11	M-13-1020-14	Prezantimi i agjencisë së udhëtimit dhe turistike në panair	-	32
D.		Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar (Gjithsej)	3 (108)	-
1	M-13-1021-14	Biletimi në transportin ajror	54	-
2	M-13-1022-14	Studimi i tregut turistik shqiptar	54	-
3	M-13-1023-14	Krijimi i identitetit të agjencisë së udhëtimit dhe turistike	54	-
		Gjithsej A+B+C+D	30/31 (1080/ 1116)	30/32 (960/ 1124)

IV. Udhëzime për planin mësimor

Kohëzgjatja e vitit shkollor është:

Në klasën 12, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (36 javë mësimore)

Në klasën 13, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (32 javë mësimore + 2 javë provime të nivelit + 2 javë provime të maturës shtetërore)

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 “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, përbëhet nga 4 grupe elementesh kurrikulare:

- Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për profilet 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 orëshe.

V. Udhëzime për procesin mësimor.

Mësuesit e lëndëve teorike profesionale dhe moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënit 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 integritit 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 nxënit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.

Mësuesit dhe instruktorët duhet të përdorin metoda të tilla të të mësuarit që zhvillojnë jo vetëm njohuritë teorike, shkathtësitë 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 mësimit (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 nxënit 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 në profilin profesional “Sipërmarrje e agjencisë turistike”.

Në rastin e nxënësve me aftësi të kufizuara, mësuesit duhet të përshtasin programet e lëndëve dhe përshkruesit e moduleve në përputhje me mundësitë e tyre, si dhe të krijojnë kushte për zbatimin e tyre.

Në klasën 13, modulet e praktikës profesionale do të zhvillohen në firmën ushtrimore (FU) në shkollë. Firma ushtrimore është një vend dhe një metodë të mësuarit, e cila imiton në shkollë, një ndërmarrje reale.

Para se të fillojë puna me modulet e praktikës është e domosdoshme, që mësuesi të informojë nxënësit për konceptin e FU-së, praktikën e punës në të, organizimin e FU-së, rrjetin e FU-ve dhe funksionimin e tij, si edhe Qendrën Shqiptare të Firmave Ushtrimore (ALCT) dhe marrëdhëniet me të. Gjithashtu, duhet të jepet edhe informacion mbi faktin që FU-të veprojnë, jo vetëm në një treg kombëtar, por edhe ndërkombëtar dhe korrespondenca mbahet, jo vetëm në gjuhën shqipe, por edhe - së paku - në anglisht.

Kryefjala është: NDËRVEPRIM. Ndërmarrja është një sistem. Në se, deri tani, veprimtaria e saj, në një farë mënyre, është “copëtuar” vetëm për qëllime metodologjike dhe çdo kompetencë është trajtuar me anë të një moduli të veçantë, këtë vit modulet e praktikës do të trajtohen nga pikëpamja metodologjike, në mënyrë të tillë që, nxënësit të kuptojnë që ndërmarrja është një sistem, në të cilin pa bashkëveprim të të gjitha hallkave, faktorëve dhe aktorëve nuk mund të veprohet. Nxënësit në këtë mënyrë sillen në situatën më të afërt të mundshme me realitetin, duke ushtruar kompetencat e fituara më parë dhe duke fituar kompetenca të reja. Në se kjo situatë është aq afër, sa nuk mund të dallohet prej tij, apo në se i paraprin realitetit ekonomik shqiptar duke ecur para tij, kjo ka mundësi të vendoset në pavarësi nga çdo mësues që zhvillon mësimin në klasë, duke pasur parasysh dhe nivelin e saj. Kjo është dhe një risi e këtij trajtimi të moduleve, gjë që i krijon mundësi mësuesve të jenë shumë më të pavarur.

Trajtimi i moduleve të praktikës profesionale në FU ka risitë dhe karakteristikat e mëposhtme:

- Nxënësit zbatojnë modulet në kushtet e një ndërmarrjeje konkrete, e cila vepron në tregun global. Kjo mundëson që të trajtohen dhe argumenta që për vetë natyrën e tyre nuk mund të realizoheshin në mënyrë të pavarur nga nxënësit në ndërmarrje reale.
- Të gjitha modulet trajtohen jo vetëm në kushtet e ekonomisë kombëtare, por edhe ndërkombëtare duke mos bërë dallim në se furnitorët dhe klientët janë vendas apo të huaj dhe korrespondenca mbahet në shqip ose ndonjë gjuhë tjetër.
- Nga pikëpamja metodologjike, përcaktimi i RM-ve është i tillë që, për të njëjtat argumente dhe fusha veprimtarie, arritjet e kërkuara të jenë të tjera dhe të pa testuara në vitet e mëparshme.
- Të vetmet impulse që vijnë në klasë janë ato nga FU-të e tjera dhe roli i mësuesit zhvendoset në atë të mbikqyrësit për nxënësit, të cilët duhet të punojnë sa më shumë në mënyrë të pavarur.
- Për vetë natyrën e punës në FU, ashtu si dhe në ndërmarrje, meqë dhe rastet e ndryshme të biznesit janë të vazhdueshme dhe të njëkohshme, pjesa më e madhe e moduleve nisin dhe vazhdojnë të trajtohen paralelisht dhe njëkohësisht, dhe jo njëri pas tjetrit. Njohuritë e marra në lëndët e tjera janë planifikuar të tilla, që të lejojnë realizimin pa asnjë problem të moduleve njëkohësisht.
- Organizimi i pjesës më të madhe të moduleve sipas sektorëve të ndërmarrjes dhe puna njëkohësisht në secilin prej tyre aftëson nxënësit për të vepruar jo në mënyrë të shkëputur në sektorin përkatës, por në ndërveprim. Në realitetin e ndërmarrjes nuk ka asnjë rast ku çdokush të punojë në zyrën e vet dhe të mos ketë lidhje me të tjerët. Kështu që, ky organizim “ndreq gabimin” e bërë vitet e kaluara, në të cilat modulet janë trajtuar si njësi të pavarura mësimore. Këtu ato trajtohen si njësi të pavarura, por që nuk mund të realizohen me sukses në se nuk ndërveprohet.

- Minimalisht, duhet të trajtohen në të njëjtën kohë dhe në vazhdimësi gjatë gjithë vitit aq dhe ato module sa janë dhe sektorët në të cilët vendoset të punohet në FU. Për këto module, renditja e RM-ve është bërë e tillë, që secili prej tyre të përfaqësojë risi dhe të kërkojë testimin e zbatimit të njohurive të reja.
- Realizimi i disa RM-ve, në module të veçanta, kërkon të punohet edhe me projekte. Ky kombinim është dhe e reja në metodologjinë e zbatimit të moduleve të praktikës
- Organizimi i moduleve është bërë i tillë, që ato të realizohen në sektorë të ndryshëm në FU. Vlerësimi i nxënësve për të gjitha modulet dhe të gjitha RM-të bëhet i mundur në sajë të rotacionit të tyre në sektorë të ndryshëm të FU-së.
- Në të njëjtin sektor përsëriten, disa herë gjatë vitit, të njëjta procedura pune. Realizimi i tyre në mënyrë të përsëritur mundëson vlerësimin e nxënësve për të gjitha RM-të, sipas sektorit në të cilin ata qarkullojnë. Njëkohësisht, ai mundëson edhe “imitimin” e veprimtarisë në ndërmarrje në të gjitha detajet e saj.
- Rekomandohet fort që, modulet me zgjedhje, të mos lihen të gjitha për në fund sepse FU duhet të vazhdojë, të paktën deri një javë pas panairit.

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 së 13-të, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, i nënshtrohet provimeve të mëposhtme:

- a) Provimeve të maturës shtetërore profesionale (sipas udhëzimeve të MASR dhe MFE)
- b) Provimit të praktikës profesionale të integruar;

Në këto provime ata vlerësohen për shkallën e përvetësimit njohurive nga lëndët teorike, të përgjithshme dhe profesionale, si dhe të kompetencave profesionale, të nevojshme për të punuar në fushën e ekonomisë dhe të administrimit të njësive ekonomike. Në përfundim, nxënësve u jepet diploma e maturës shtetërore profesionale si dhe certifikata e përgatitjes profesionale, në të cilat evidentohen notat përfundimtare të lëndëve teorike të përgjithshme dhe profesionale, të moduleve të praktikës profesionale dhe të provimeve përfundimtare.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit profesional në profilin “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III.

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”, niveli III, shkolla profesionale e pajis nxënësin me Diplomën e maturës shtetërore profesionale, si edhe me Certifikatën e aftësisimit profesional në këtë profil profesional, 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, për çdo vit shkollor;
 - rezultatet e provimeve përfundimtare të Nivelit III;

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

1. Lënda “Udhëtimi dhe turizmi” (L-13-351-14). Kl. 12 – 108 orë, Kl. 13 - 160

• Synimet e lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, klasa 12, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë kuptimin për termat dhe konceptet në fushën e udhëtimeve dhe turizmit (turizëm, turist, vizitor, ekskursionist, udhëtim, argëtim).
- Të shpjegojnë fazat e ndryshme në historinë e zhvillimit të udhëtimeve dhe turizmit.
- Të shpjegojnë fazat e rritjes dhe zhvillimit të turizmit modern.
- Të analizojnë motivet e udhëtimit bazuar në arësyet dhe qëllimet për udhëtim.
- Të analizojnë faktorët që influencojnë motivet e udhëtimit dhe ndërmarrjen e veprimeve: faktorët e brendshëm (ekonomikë, kohorë, seksi, mosha, kushtet fizike, psikologjike, arsimore, familjare) dhe faktorët e jashtëm (zhvillimi i turizmit, grupet, familja, statusi social, etj), barrierat në turizëm dhe kapërcimi i tyre.
- Të shpjegojnë tipologjinë e turistit bazuar në karakteristikat gjeografike, demografike dhe psikografike dhe të personalitetit
- Të shpjegojnë gjashtë elementet bazë që kanë rëndësi për turizmin (klima, peisazhi, objektet argëtuese, karakteristikat kulturore dhe historike, infrastruktura, akomodimi)
- Të vlerësojnë lidhjen e turizmit me burimet dhe bukuritë natyrore, trashëgiminë kulturore dhe historike të vendit dhe mikpritjen
- Të shpjegojnë konceptin e infrastrukturës dhe veçoritë e saj në funksion të zhvillimit të udhëtimeve dhe turizmit (rrugët, telekomunikacioni, aeroportet, portet, etj).
- Të shpjegojnë format e turizmit sipas lëvizjes (hyrës, dalës dhe turizëm vendas) dhe mjeteve të transportit, dallimet dhe veçoritë e tyre.
- Të klasifikojnë llojet e turizmit sipas qëllimit të udhëtimit.
- Të shpjegojnë veçoritë e llojeve të ndryshme të turizmit (pushime, biznes/takime/kongrese, turizëm kulturor, arsimor, trajtim shëndetsor, fetar, vizitë tek të afërmit, sport dhe të tjera).
- Të klasifikojnë llojet dhe gamën e ndërmarrjeve turistike nga pikëpamja e objektit të veprimtarisë, karakteristikave, veçorive, mënyrës së organizimit dhe marrëdhëniet midis tyre në industrinë turistike.
- Të klasifikojnë strukturat akomoduese nga pikëpamja e madhësisë, funksionit, standardit, llojeve të shërbimit, koncepteve bazë dhe terminologjisë së tyre.
- Të klasifikojnë strukturat turistike të shërbimit të ushqimit.
- Të klasifikojnë sektorët ndihmës në industrinë turistike (atraksionet turistike, argëtimet, ngjarjet, veprimtari, festivalet, sektorin e suvenireve dhe dyqaneve)
- Të shpjegojnë llojet e transportit, karakteristikat, veçoritë dhe roli i tyre në funksion të turizmit (transporti ajror, detar, rrugor, hekurudhor, etj).
- Të shpjegojnë rolin e ndërmjetësve Operator Turistik dhe Agjenci Turistike në sektorin e turizmit
- Të përshkruajnë llojet e burimeve të ndryshme të informacionit për industrinë e udhëtimit dhe turizmit, (hartat, materialet e printuara, oraret, informacionet qytetëse, etj.)
- Të përdorin teknologjinë e informacionit dhe komunikimit në shërbimet në agjenci

turistike;

- Të përshkruajnë shërbimet e ofruara për turistët
- Të shpjegojnë mënyrat e komunikimit me klientin në sektorin turistik
- Të përshkruajnë etikën e sjelljes në marrëdhënien me klientët
- Të përshkruajnë hapat e nevojshme për përgatitjen e planit të biznesit të agjencisë turistike;
- Të përshkruajnë hapat e nevojshme për themelimin e një biznesi të agjencisë turistike;
- Të dallojnë aspektet legislative të lidhura me fushën e udhëtimeve dhe turizmit;
- Të përshkruajë procedurat e thjeshta të zbatuara në marrëdhëniet me klientët dhe partnerët
- Të dallojë llojet e ndryshme të dokumentacionit që përdoren në agjencitë turistike
- Të hartojnë dokumentacionin e thjeshtë që nevojitet në një agjenci turistike
- Të përdorin dokumentacionin e nevojshëm në agjencinë turistike
- Të dokumentojnë të gjitha veprimtaritë e kryera nga agjencia
- Të regjistrojnë dokumentacionin në kompjuter.
- Të identifikojnë mundësitë e karrierës në sektorin e udhëtimeve dhe turizmit (agjent udhëtime, qendra informacioni, menaxher i vetëpunësuar, recepsion, udhëheqës grupi, etj).

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, klasa 12 - 108 orë**

Tema 1	Industria e udhëtimit dhe turizmit, nocionet dhe terminologjia	10 orë
Tema 2	Motivet e udhëtimit dhe tipologjia e turistit	8 orë
Tema 3	Elementët bazë të turizmit	4 orë
Tema 4	Format dhe llojet e turizmit	8 orë
Tema 5	Klasifikimi i sektorëve të industrisë turistike, rolet specifike dhe ndërveprimi midis tyre	6 orë
Tema 6	Sektori i akomodimit dhe ushqimit në industrisë turistike dhe konceptet dhe terminologjia bazë	8 orë
Tema 7	Klasifikimi i sektorëve ndihmës dhe plotësues të industrisë turistike	8 orë
Tema 8	Llojet e transportit në industrinë turistike	10 orë
Tema 9	Sektorët ndërmjetës në industrinë turistike (agjencitë dhe operatorët turistikë)	8 orë
Tema 10	Burimet e informacionit në turizëm	8 orë
Tema 11	Këshillimi dhe komunikimi me turistët në sektorin e udhëtimeve dhe turizmit	8 orë
Tema 12	Themelimi i agjencisë turistike dhe aspektet ligjore të agjencive turistike dhe turizmit	10 orë
Tema 13	Procedurat administrative dhe dokumentimi i tyre	8 orë
Tema 14	Punësimi në fushën e udhëtimeve dhe turizmit	4 orë

• **Synimet e lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, kl. 13.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, klasa 13, nxënësit duhet:

- Të konceptojnë mënyrën e organizimit dhe të drejtimit të operatorëve dhe agjencive të udhëtimit dhe turistike.
- Të shpjegojnë lloje të ndryshme të strukturave organizative të funksionimit të operatorëve turistikë dhe agjencive turistike, natyrën, karakteristikat e veprimtarisë së tyre, ndryshimet dhe marrëdhëniet me të tretë.
- Të analizojnë rolin, funksionet dhe përgjegjësitë e operatorëve turistikë dhe agjencive turistike, (shërbimet, dokumentacioni, marketingu dhe promocioni).
- Të shpjegojnë shërbimet në agjencinë turistike (informacion, këshillim, biletat, shkëmbimi i valutës, rezervimi në hotel, anije turistike, autobus, makina me qera, etj).
- Të dokumentojnë paketat turistike dhe dokumentacionin e udhëtimit.
- Të argumentojnë rëndësinë e marketingut për ofruesit e shërbimeve të udhëtimit dhe turizmit.
- Të përshkruajnë rëndësinë e planifikimit të marketingut në turizëm.
- Të dallojnë përparësitë dhe disavantazhet në planifikimin e marketingut.
- Të shpjegojnë procesin e planifikimit në turizëm.
- Të analizojnë elementët e nevojshëm për ndërtimin e një plani marketingu.
- Të analizojë elementët e buxhetimit të marketingut.
- Të dallojnë hapat kryesore për procesin e hulumtimit për segmentet e tregut turistik.
- Të përshkruajnë burimet e informacionit për të kryer hulumtimin në tregun turistik..
- Të analizojnë disa mjete dhe teknika bazë në kryerjen e hulumtimeve të tregut.
- Të nxjerrin konkluzionet nga studimi i tregut.
- Të shpjegojnë produktet e ndryshme turistike dhe komponentët e përfshirë në të, shërbimet ndihmëse dhe si përshtaten ato me segmentet e tregut.
- Të shpjegojnë produktin dhe shërbimin turistik dhe karakteristikat e tyre.
- Të analizojnë elementët dhe faktorët kryesorë. që merren në konsideratë në një udhëtim turistik. si tekniko-organizativë (akomodim, transport, ushqim, kohëzgjatja, destinacioni, shoqërimi, aktivitetet), ekonomik dhe ligjor (nevojat, interesi, buxheti, siguria, kushtet e pagesës, etj.).
- Të identifikojnë llojet e ndryshme të itinerareve turistike.
- Të analizojnë kriteret dhe hapat e nevojshëm për ndërtimin e një itinerari.
- Të përshkruajnë llojet e paketave turistike sipas kohës së udhëtimit (udhëtime të shkurtra, në fundjavë apo të gjata).
- Të përshkruajnë format e ndryshme të paketave turistike (masive, individuale, e pështatur, e shoqëruar, etj.).
- Të identifikojnë segmentet e ndryshme të tregut ku fokusohen agjencitë turistike shqiptare dhe si përshtaten ato me produktin turistik.
- Të identifikojnë gamën e çmimeve të përdorura në industrinë e udhëtimit dhe turizmit
- Të shpjegojnë (çmim penetruar, zbritjet, çmimet e ndryshueshme, promocionale, special, çmim konkurrues, çmim paketë, etj.).
- Të shpjegojnë gamën e kanaleve të shpërndarjes dhe shitjes së produkteve turistike (shitje direkte, me shumicë, pakicë, me internet, sistemi global i shpërndarjes).
- Të shpjegojnë metodat kryesore të promovimit të përdorura në industrinë turistike si reklama, materialet promocionale –broshurat, fletëpalosjet, prezantimet direkt në agjenci, marrëdhëniet me publikun, marketing direkt, shitje promocionale, videos/DVD, internet (faqe internet, broshura elektronike), mediat sociale (p.sh Facebook, Tëitter, LinkedIn), promovime tregtare (panaire), etj.
- Të analizojnë aftësitë e shitjes dhe rëndësinë e mbajtjes së marrëdhënieve me klientin.

- Të përshkruajnë të gjitha rastet për mbrojtjen ligjore të klientit dhe përgjegjësitë e operatorëve dhe agjencive të udhëtimit.
- Të shpjegojnë të gjitha elementët kryesorë për kujdesin ndaj klientit.
- Të identifikojnë organizatat e ndryshme kombëtare.
- Të identifikojnë organizatat e rëndësishme ndërkombëtare në fushën e turizmit dhe udhëtimeve;
- Të kuptojnë rolin e organizatave të ndryshme dhe marrëdhëniet e bashkëpunimit me to;
- Të përshkruajnë parimet kryesore të zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm.
- Të argumentojnë me shembuj format dhe llojet më të zhvilluara të turizmit shqiptar dhe karakteristikat e tyre.
- Të shpjegojnë elementët kryesorë mbi të cilat zhvillohet turizmi shqiptar.
- Operatorët dhe agjencitë turistike në Shqipëri dhe produktet dhe shërbimet e tyre turistike.
- Të përshkruajnë karakteristikat e zhvillimit të turizmit, veçoritë dhe ndryshimet në modelet e turizmit që ofrohen në Europë.
- Të identifikojnë operatorët turistikë më të mëdhenj që operojnë në Europë.
- Të përshkruajnë karakteristikat e zhvillimit të turizmit, veçoritë dhe ndryshimet në modelet e turizmit që ofrohen në kontinentet e tjera të botës.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Udhëtimi dhe turizmi”, klasa 13 - 160 orë**

Tema 1	Llojet e strukturave organizative të operatorëve dhe agjencive të udhëtimit	10 orë
Tema 2	Roli, funksionet dhe përgjegjësitë e operatorëve dhe agjencive të udhëtimit	10 orë
Tema 3	Marketingu, planifikimi dhe buxhetimi	10 orë
Tema 4	Hulumtimi i tregut në turizëm	10 orë
Tema 5	Elementët për planifikimin e udhëtimit turistik dhe faktorët që ndikojnë në të	9 orë
Tema 6	Itineraret turistike	10 orë
Tema 7	Produkti dhe shërbimi turistik (përcaktimi i formave të paketave turistike	10 orë
Tema 8	Çmimet në agjencitë turistike	8 orë
Tema 9	Shpërndarja e produktit në turizëm	10 orë
Tema 10	Promocioni në turizëm	10 orë
Tema 11	Shitja dhe marrëdhëniet me klientët	7 orë
Tema 12	Mbrojtja dhe kujdesi për turistët	6 orë
Tema 13	Mënyrat e pagesave dhe teknologjia e tyre	6 orë
Tema 14	Organizatrat kombëtare dhe ndërkombëtare të turizmit dhe roli i tyre	6 orë
Tema 15	Zhvillimi i turizmit të qëndrueshëm	8 orë
Tema 16	Shqipëria si destinacion turistik	10 orë
Tema 17	Europa si destinacion turistik	10 orë
Tema 18	Kontinentet e tjera si destinacion turistik	10 orë

2. Lënda “Trashëgimi kulturore dhe historike” (L-13-038-14). Kl. 12 – 72 orë

• Synimet e lëndës “Trashëgimi kulturore dhe historike”, kl. 11

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Trashëgimi kulturore dhe historike”, kl 12 nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë kuptimin mbi trashëgiminë kulturore e historike.
- Të dallojnë veçoritë e trashëgimisë kulturore: materiale dhe shpirtërore.
- Të klasifikojnë trashëgiminë kulturore, materiale sipas elemente përbërës.
- Të dallojnë llojet e monumenteve të kulturës sipas vlerave të tyre historike dhe shkencore.
- Të identifikojnë monumentet e kulturës shqiptare, që janë pjesë e kulturës materiale botërore.
- Të identifikojnë qendrat historike si qendra të qytetërimit shqiptar.
- Të përshkruajnë veçoritë e kalave dhe kështjellave shqiptare.
- Të shpjegojnë origjinën dhe historikun e kalave dhe kështjellave shqiptare.
- Të prezantojnë veçoritë e objekteve historike pasi të realizojë vizitita në to.
- Të dallojnë parqet kryesore kombëtare arkeologjike shqiptare.
- Të vlerësojnë rëndësinë e tyre si pjesë e trashëgimisë materiale.
- Të përshkruajnë veçoritë kryesore të monumenteve të kultit.
- Të dallojnë tipologjitë e monumenteve të kultit sipas llojit të besimit.
- Të shpjegojnë vlerat historike, kulturore dhe artistike të monumenteve të kultit.
- Të dallojnë monumentet kryesore të kultit në Shqipëri.
- Të dallojnë llojet dhe veçoritë e ndërtimeve popullore.
- Të dallojnë llojet, veçoritë, përbërjen e objekteve etnografike si pjesë e trashëgimisë materiale.
- Të dallojnë llojet kryesore të kostumeve qytetare, të fshatrave dhe krahinave shqiptare.
- Të përshkruajnë veçoritë e kostumit popullor të zonës.
- Të shpjegojnë veçoritë e veprave të artit si pjesë e trashëgimisë kulturore shqiptare.
- Të evidentojnë disa vepra të artit shqiptar sipas personaliteteve dhe periudhave historike.
- Të shpjegojnë veçoritë e muzeve si pjesë e trashëgimisë materiale kulturore.
- Të identifikojnë vlerat historike, artistike, kulturore të muzeve kryesorë në Shqipëri
- Të përshkruajnë artin e fotografisë si pjesë e trashëgimisë materiale dhe rolin e saj në evidentimin e ngjarjeve historike kulturore.
- Të dallojnë llojet kryesore të trashëgimisë gojore dhe rëndësinë e saj.
- Të vlerësojnë rëndësinë e llojeve kryesore të krijimtarisë popullore.
- Të dallojnë karakteristikat e muzikës popullore sipas llojeve klasifikimit.
- Të shpjegojnë llojet kryesore të folklorit dhe veglave të muzikës popullore.
- Të klasifikojnë llojet e vallëzimit popullor me karakteristikat e tyre.
- Të përshkruajnë ngjarjet kryesore fetare e rituale, origjinën e llojet e tyre.
- Të klasifikojnë Festalet Kombëtare.
- Të përshkruajnë ditët kombëtare e mënyrën e festimit të tyre.
- Të njohin kriteret e klasifikimit të zonave të mbrojtura, karakteristikat e tyre.
- Të identifikojnë ndërvarësinë e kulturës materiale e shpirtërore dhe turizmit.
- Të përshkruajnë llojet kryesore të turizmit, që mund të zhvillohen në Shqipëri duke shfrytëzuar këtë pasuri.

- **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Trashëgimi kulturore dhe historike”, kl. 12 – 72 orë**

Tema 1	Kuptimi mbi trashëgiminë materiale dhe historike, elementët përbërës.	5 orë
Tema 2	Trashëgimia materiale shqiptare.	5 orë
Tema 4	Kalatë, kështjellat dhe parqet kombëtare.	6 orë
Tema 5	Objektet e kultit.	6 orë
Tema 6	Ndërtimet popullore.	3 orë
Tema 7	Objektet etnografike.	7 orë
Tema 8	Veprat e artit.	5 orë
Tema 9	Muzetë.	4 orë
Tema 10	Fotografia.	4 orë
Tema 11	Trashëgimia kulturore shpirtërore.	5 orë
Tema 12	Krijimtaria gojore.	4 orë
Tema 13	Krijimtaria popullore.	9 orë
Tema 14	Trashëgimia natyrore.	5 orë
Tema 15	Trashëgimia materiale kulturore dhe turizmi.	4 orë

3. Lënda “Kontabiliteti i agjencisë turistike” (L-17-352-14). Kl. 12 – 108 orë

- **Synimet e lëndës “Kontabiliteti i agjencisë turistike”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “**Kontabiliteti i agjencisë turistike**”, klasa 12, nxënësit duhet:

- Të përshkruajnë strukturën e të ardhurave dhe shpenzimeve në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.
- Të dallojnë llojet e të ardhurave dhe shpenzimeve në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.
- Të dallojnë llojet e kostove në agjencinë e udhëtimit.
- Të përshkruajnë strukturën e klasifikimit të kostove në fikse dhe variabël në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.
- Të identifikojnë procedurat e llogaritjes së kostove në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.
- Të kryejë llogaritjen e kostove në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.
- Të dallojnë pjesët përbërëse të kalkulimit të çmimit të produkteve turistike.
- Të llogarisin çmimin e produktit turistik.
- Të llogarisin marzhin dhe tatimin në produktet e udhëtimit.
- Të identifikojnë rastet tipike tregtare gjatë ushtrimit të veprimtarisë së agjencive të udhëtimit dhe të turizmit.
- Të kontabilizojnë veprimet në lidhje me parapagime, arkëtime, pagesa, etj.
- Të identifikojnë rastet specifike gjatë ushtrimit të veprimtarisë së agjencive të udhëtimit dhe të turizmit.
- Të përshkruajnë veçoritë e rasteve tipike tregtare dhe veprimet që kryhen.
- Të kontabilizojnë veprimet në lidhje me anulimet, diferencat e kursit të këmbimeve, kartat e kreditit, detyrimet e pagesave etj.
- Të kryejnë veprimet e plotësimit të deklaratave tatimore në fund të periudhës ushtimore.
- Të kryejnë veprimet e rregullimeve të marrëdhënieve me shtetin.
- Të kryejnë veprimet e mbylljes vjetore të një AUT.

- Të ndërtojë bilancin dhe pasqyrën e të ardhurave dhe shpenzimeve në fund të veprimtarisë ushtrimore.
- Të kryejë llogaritjen e treguesve ekonomikë bazë dhe vlerësimin kritik të tyre.
- Të analizojë mbylljen vjetore si burim informacioni.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Kontabiliteti i agjencisë turistike”, klasa 12 - 108 orë**

Tema 1	Struktura e të ardhurave dhe shpenzimeve në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.	8 orë
Tema 2	Kostot në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit dhe llojet e tyre.	10 orë
Tema 3	Llogaritja e kostove në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.	16 orë
Tema 4	Llogaritja e çmimit të produkteve turistike në agjencinë e udhëtimit dhe turizmit.	16 orë
Tema 5	Marzhi dhe tatimi i shërbimeve të udhëtimit.	8 orë
Tema 6	Kontabilizimi i veprimtarisë tregtare së agjencinë së udhëtimit dhe turizmit.	16 orë
Tema 7	Kontabilizimi i rasteve specifike.	8 orë
Tema 8	Rregullimi i marrëdhënieve me shtetin.	6 orë
Tema 9	Veprimet e mbylljes dhe ndërtimi i pasqyrave financiare	12 orë
Tema 10	Vlerësimi i mbylljes vjetore	8 orë

4. Lënda “Gjeografia dhe turizmi” (L-13-353-14). Kl. 13 – 64 orë

• **Synimet e lëndës “Gjeografia dhe turizmi”, kl. 13.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Gjeografia dhe turizmi”, klasa 13, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë kuptimin dhe rëndësinë e gjeografisë së turizmit.
- Të evidentojnë argumentat që trajtojnë sistemin e turizmit si studim gjeografik.
- Të shpjegojnë konceptet bazë të gjeografisë botërore (hemisferat, kontinentet, oqeanet, detet).
- Të shprehin njohuritë topografike, si dhe konceptet rajonale dhe globale të territoreve.
- Të shpjegojnë lidhjen midis gjatësisë gjeografike dhe zonave kohore, GMT, UTC.
- Të shpjegojnë konceptet e gjërësive gjeografike dhe mjedisit fizik (ekuadori, tropiku-përfshirë shkretëtirat, temperaturat, etj).
- Të analizojnë elementët themelore të turizmit (klima, relievi, objektet natyrore apo të krijuara nga njeriu, karakteristikat kulturore dhe historike, transporti dhe akomodimi), si bazë për krijimin e destinacioneve turistike.
- Të kuptojnë rëndësinë e peisazhit (relievit) natyror dhe të kultivuar për turizmin.
- Të evidentojnë rolin e florës dhe faunës në zhvillimin e turizmi.
- Të kuptojnë marrëdhëniet harmonike dhe simbiotike të mjedisit natyror dhe turizmit.
- Të argumentojnë ndikimin negativ fizik dhe mjedisor të turizmit (degradimi i tokës, ndotja e brigjeve dhe deteve, humbja e jetës bimore dhe shtazore, mbetjet urbane dhe plehurat), shpëllëzimi dhe zjarret në pyje, ndotja e ujit dhe e ajrit).
- Të shpjegojnë faktorët socialë dhe elementët kulturorë që ndikojnë në zhvillimin e turizmit (vendet e shenjta dhe të peligrinazhit, monumentet historike, vendet arkeologjike, qendrat folklorike dhe festivalet, qendrat sportive, etj).

- Të analizojnë ndërveprimin social dhe kulturor midis komuniteteve dhe turistëve, si dhe efektet e tij në rajone tipike turistike.
- Të analizojnë raportet midis ekonomisë, popullsisë dhe turizmit në Shqipëri.
- Të shpjegojnë efektet pozitive dhe negative të zhvillimit të transportit ndaj turizmit dhe komunitetit.
- Të shpjegojnë ndikimin ekonomik të turizmit për vendin dhe komunitetet që e zhvillojnë atë, në aspektin e të ardhurave kombëtare, punësimit, bilancit tregëtar, infrastrukturës, rritjes së vlerës së tokës, shkëmbimit valutor, etj.
- Të analizojnë kushtet gjeografike – natyrore dhe kulturore të Ballkanit si: pozita gjeografike, relievi, klima, ujërat, bota bimore e shtazore, trashëgimia kulturore dhe historike, si dhe ndikimin e tyre në turizëm dhe në përcaktimin e llojeve të tij.
- Të analizojnë kushtet gjeografike – natyrore dhe kulturore të Europës si: pozita gjeografike, relievi, klima, ujërat, bota bimore e shtazore, trashëgimia kulturore dhe historike, si dhe ndikimin e tyre në turizëm dhe në përcaktimin e llojeve të tij.
- Të analizojnë kushtet gjeografike – natyrore dhe kulturore të **botës** si: pozita gjeografike, relievi, klima, ujërat, bota bimore e shtazore, trashëgimia kulturore dhe historike, si dhe ndikimin e tyre në turizëm dhe në përcaktimin e llojeve të tij.
- Të analizojnë kushtet gjeografike – natyrore dhe kulturore të **Shqipërisë** si: pozita gjeografike, relievi, klima, ujërat, bota bimore e shtazore, trashëgimia kulturore dhe historike, si dhe ndikimin e tyre në turizëm dhe në përcaktimin e llojeve të tij.
- Të diskutojnë mbi rëndësinë e planifikimit territorial dhe mjedisor për zhvillimin e zonave turistike, si dhe shpërndarjes së destinacioneve turistike në Shqipëri.
- Të diskutojnë mbi modele të thjeshta të ilustruara të planifikimit të fshatrave turistike.
- Të përshkruajnë përgjegjësitë për të ruajtur dhe konservuar mjedisin ku jetojmë.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Gjeografia dhe turizmi”, klasa 13 – 64 orë**

Tema 1	Gjeografia dhe turizmi	7 orë
Tema 2	Elementët gjeografiko-natyrore dhe turizmi	7 orë
Tema 3	Elementët gjeografiko-kulturore dhe turizmi	6 orë
Tema 4	Faktorët socialë- ekonomikë dhe turizmi	6 orë
Tema 5	Rajoni gjeografiko turistik i Ballkanit	8 orë
Tema 6	Rajonet gjeografiko turistike në kontinentin European	8 orë
Tema 7	Rajonet gjeografiko turistike në botë	8 orë
Tema 8	Oferta gjeografiko natyrore dhe kulturore e Shqipërisë në turizëm.	10 orë
Tema 9	Modele të zhvillimit të turizmit në Shqipëri	4 orë

6. Lënda “Sjellje sipërmarrëse” (L-17-248-14). Kl. 13 – 64 orë

• **Synimet e lëndës “Sjellje sipërmarrëse”, kl. 13.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Sjellje sipërmarrëse”, klasa 13, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë se si, individët e destinuar për të qenë sipërmarrës, e perceptojnë botën që i rrethon, veçanërisht në lidhje me rreziqet, përfitimet e mundëshme, faktorët e ndryshëm të njohur ose jo ndikues në veprimtari, kohën, etj dhe ku dallohet sipërmarrësi nga kapitalisti.

- Të argumentojnë rolin që luajnë qëllimet dhe normat sociale, të perceptuara nga individit në veprimtarinë sipërmarrëse, si edhe ndjesia e tij mbi vetë efikasitetin.
- Të argumentojnë se si, tek një sipërmarrës i lindur, motivimi për të ushtruar një veprimtari kthehet në qëllim dhe të tregojnë rolin kompleks që luajnë motivimet në qëllimet dhe sjelljet sipërmarrëse e anasjelltas.
- Të analizojnë rolin e emocioneve të sipërmarrësit në procesin e vendimmarrjes si “karburanti” i tij.
- Të argumentojnë ndikimin e proceseve emocionale në krejt punën e sipërmarrësit si individ dhe si pjesë e një skuadre.
- Të shpjegojnë se si sipërmarrësit ndërveprojnë me të tjerët dhe si i shohin, këta të fundit, sipërmarrësit.
- Të shpjegojnë se çfarë është vetë efikasiteti dhe si ndikon në sjelljen sipërmarrëse.
- Të shpjegojnë se ku ndryshojnë perceptimet e sipërmarrësve mbi efikasitetin, kontrollin dhe rrezikun, nga ato të individëve të tjerë.
- Të shpjegojnë mënyrën se si orientohen sipërmarrësit për të marrë vendimet e tyre.
- Të tregojnë se si mendojnë sipërmarrësit, në lidhje me identifikimin e mundësive në një veprimtari dhe suksesin në të, si edhe ku ndryshojnë ata nga kapitalistët apo individët e tjerë për mënyrën se si e bëjnë këtë identifikim.
- Të argumentojnë se si mendimet, qëllimet, motivimet, njohuritë, inteligjenca e sipërmarrësit kanë si synim bazë krijimin e vlerave ekonomike.
- Të argumentojnë se si studimi i sjelljes sipërmarrëse, i shërben gjetjes së mënyrave për të rritur vlerat ekonomike të krijuara, qoftë në të mirë të ekonomisë të vendit, apo dhe të individëve.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Sjellje sipërmarrëse”, kl. 13 – 64 orë**

Tema 1	Perceptimet e sipërmarrësve	6 orë
Tema 2	Qëllimet sipërmarrëse	6 orë
Tema 3	Motivimet: Të menduarit sipërmarrës	6 orë
Tema 4	Roli i emocioneve në vendimmarrjen sipërmarrëse	6 orë
Tema 5	Proceset emocionale dhe ndikimi i tyre në veprimtarinë sipërmarrëse në skuadër	9 orë
Tema 6	Ndërlidhja ndërmjet sipërmarrësit dhe mjedisit	6 orë
Tema 7	Efikasiteti si kushtëzues i vendimeve sipërmarrëse	5 orë
Tema 8	Perceptimet e sipërmarrësve mbi efikasitetin, kontrollin dhe rrezikun	9 orë
Tema 9	Vendimmarrja sipërmarrëse	5 orë
Tema 10	Identifikimi i mundësive dhe vigjilenca sipërmarrëse	5 orë
Tema 11	Karakterit dhe synimi i sjelljes sipërmarrëse	1 orë

7. Lënda “Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm” (L-05-198-14). Kl.13 – 32 orë

• **Synimet e lëndës “Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm”, kl. 13.**

Në përfundim të lëndës “Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm”, kl.13, nxënësit duhet:

- Të përshkruajnë kuptimin për “mjedisin” dhe “mbrojtjen e mjedisit”.
- Të përshkruajnë kuptimin për “zhvillimin e qëndrueshëm”
- Të tregojnë se si ndikon veprimtaria e njeriut në mjedisin rrethues.
- Të përshkruajnë burimet kryesore të mjedisit jetësor.

- Të analizojnë marrëdhëniet midis zhvillimeve demografike dhe mjedisit jetësor.
- Të tregojë dhe japin shembuj të ndikimit të mbetjeve në mjedisin jetësor
- Të përshkruajnë mekanizmat e monitorimit të burimeve mjedisore.
- Të përshkruajnë kuadrin ligjor dhe institucional ndërkombëtar, kombëtar dhe vendor në lidhje me mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm
- Të përshkruajnë sistemet e menaxhimit të mjedisit.
- Të hulumtojnë dhe analizojnë problemet mjedisore në mjedisin vendor.
- Të planifikojnë dhe realizojnë veprimtari praktike për mbrojtjen e mjedisit vendor.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm”, kl.13-32 orë**

Tema 1	Njohuri të përgjithshme për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm	2 orë
Tema 2	Burimet kryesore të mjedisit dhe degradimi mjedisor	3 orë
Tema 3	Ndikimi i veprimtarisë së njeriut në mjedis.	3 orë
Tema 4	Zhvillimet demografike dhe mjedisi	3 orë
Tema 5	Shoqëria e konsumit dhe mbetjet	4 orë
Tema 6	Monitorimi i burimeve mjedisore	4 orë
Tema 7	Kuadri ligjor dhe institucional për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm.	2 orë
Tema 8	Sistemet e menaxhimit të mjedisit	3 orë
Tema 9	<u>Veprimtari praktike</u> për analizën e problemeve dhe planifikimin e nismave mjedisore në nivel lokal.	3 orë
Tema 10	<u>Veprimtari praktike</u> për mbrojtjen e mjedisit lokal	5 orë

IX. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale të detyruar

1. Moduli “Përdorimi i burimeve të informacionit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	PËRDORIMI I BURIMEVE TË INFORMACIONIT NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1010-14
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të përdorur burimet e ndryshme të informacionit për informim dhe këshillim të klientit të agjencisë të udhëtimit dhe turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	72 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I, të drejtimit mësimor “Ekonomi- Biznes”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi përdor hartat turistike. Përmbajtja <ul style="list-style-type: none">- Specifikimi i kërkesës së klientit.- Leximi i hartave të ndryshme turistike të Shqipërisë.- Përshkrimi i rrugës drejt një destinacioni të kërkuar.- Ndërtimi i itinerareve grafikë.- Prezantimi i itinerareve tek klienti.- Përdorimi i shkallës së hartës së llogaritjen e largësive.- Lokalizimi i pikave kufitare të hyrjes dhe daljes nga Shqipëria.- Lokalizimi në hartë i pikave më të rëndësishme turistike në Shqipëri.- Lokalizimi i zonave me vlera kulturore, historike, fetare dhe arkeologjike shqiptare.- Përdorimi i hartave turistike të vendeve të ndryshme të Europës dhe botës.- Llogaritja e orës në vende të ndryshme të botës. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.- Punë me projekte Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:	

-
- të specifikojë kërkesën e klientit;
 - të lexojë saktë hartat e ndryshme turistike të Shqipërisë;
 - të përshkruajë saktë rrugën drejt një destinacioni të kërkuar turistik;
 - të ndërtojë itinerare grafikë, bazuar në kërkesën e klientit;
 - të prezantojë saktë itineraret tek klienti;
 - të përdorë saktë shkallën e hartës për llogaritjen e largësive;
 - të lokalizojë saktë pikat kufitare të hyrjes dhe daljes nga Shqipëria;
 - të lokalizojë saktë në hartë pikat më të rëndësishme turistike në Shqipëri;
 - të lokalizojë me saktësi zonat me vlera kulturore, historike, fetare dhe arkeologjike shqiptare;
 - të përdorë hartat turistike të vendeve të ndryshme të Europës dhe botës;
 - të llogarisë saktë orën në vende të ndryshme të botës, sipas zonave kohore.

RM 2 Nxënësi përdor materiale të ndryshme për të dhënë informacion të saktë.

Përmbajtja

- Marrja e kërkesës nga klienti.
- Specifikimi i kërkesës së klientit.
- Konsultimi me burime të publikuara
- Dhënia e informacionit mbi çmimet e biletave të autobusave, trenave, avionit, makinat me qera, etj.
- Informimi mbi cilësinë e shërbimit, tarifrat dhe specifikat e hoteleve dhe restoranteve.
- Informimi mbi kushtet e motit, turet, aktivitete artistike, festa, festivale, teatro, konferenca, mbi dyqanet dhe suvenirët, etj.
- Konsultimi me broshurat e udhëtimit dhe materialet promociionale të operatorëve të huaj turistike.
- Këshillimi i klientit për paketat turistike.
- Përdorimi i manualeve ABC.
- Ndërtimi i itinerareve përshkrues.
- Këshillimi i klientit mbi vendet turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim për aspektet teorike

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të marrë saktë kërkesën nga klienti;
- të specifikojë saktë kërkesën e klientit;
- të konsultohet me burime të publikuara, për të dhënë informacion mbi oraret e mjeteve të ndryshme të transportit, sipas destinacioneve;
- të japë informacion të saktë mbi çmimet e biletave të autobusave, trenave, avionëve, makinave me qera, etj;

- të informojë saktë klientin mbi cilësinë e shërbimit, tarifat dhe specifikat e hoteleve dhe restoranteve;
- të informojë saktë klientin mbi kushtet e motit, turet, aktivitete artistike, festa, festivale, teatro, konferenca, mbi dyqanet dhe suveniret, etj.;
- të konsultohet me broshurat e udhëtimit dhe materialet promocionale të operatorëve të huaj turistike, për një informacion më të plotë drejtuar klientit;
- të këshillojë klientin për paketat turistike, me informacion sa më të plotë;
- të përdorë manualët ABC, për kodet e aeroporteve kryesore dhe llogaritjen e kohës së fluturimit;
- të ndërtojë itineraret përshkrues, bazuar në kërkesën e klientit;
- të këshillojë klientin mbi vendet turistike, bazuar në kërkesat, interesat dhe motivet e udhëtimit të tij.

RM 3 Nxënësi përdor internetin, si burim informacioni.

Përmbajtja

- Evidentimi i faqeve të internetit më të rëndësishme.
- Konsultimi me faqet e internetit të operatorëve turistikë shqiptarë, për turizmin dalës.
- Konsultimi me faqet e internetit të operatorëve turistikë shqiptarë, për turizmin hyrës.
- Konsultimi me faqet e internetit të operatorëve apo agjencitë turistikë shqiptarë, për turizmin vendas.
- Këshillimi i klientëve për kushtet e ofertave/paketave turistike sipas interesave dhe kërkesave të tyre.
- Demonstrimi i elementëve të ofertës/paketës turistike.
- Konsultime me faqe interneti për rezervimin e biletave online.
- Konsultime me faqe interneti për rezervimin e hoteleve, anijeve turistike, etj., me sistemin online.
- Diskutimi mbi programet e dedikuara të sistemeve globale të rezervimit të biletave, hoteleve, etj. (Amadeus, Worldspan, Sabre, Galileo, World Wide Web).

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim për aspektet teorike

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë faqet e internetit më të rëndësishme, për të marrë informacione për përdorime të ndryshme në agjenci;
- të konsultohet me faqet e internetit të operatorëve turistikë shqiptarë, për gjetjen e ofertave/paketave turistike për individë apo grupe për turizmin dalës;
- të konsultohet me faqet e internetit të operatorëve turistikë shqiptarë, për gjetjen e ofertave/paketave turistike, për individë apo grupe për turizmin hyrës;
- të konsultohet me faqet e internetit të operatorëve apo

agjencitë turistike shqiptarë, për gjetjen e ofertave/paketave turistike për individë apo grupe për turizmin vendas;

- të këshillojë klientët për kushtet e ofertave/paketave turistike, sipas interesave dhe kërkesave të tyre;
- të demonstrojë elementët e ofertës/paketës turistike, nëpërmjet imazheve, fotove, apo videove në internet të destinacioneve të kërkuara nga klienti;
- të konsultohet me faqet e internetit për rezervimin e biletave të avionëve, trenave, veprimtarive kulturore, sportive, etj., online;
- të konsultohet me faqet e internetit për rezervimin e hoteleve, anijeve turistike, etj., me sistemin online;
- të diskutojë mbi programet e dedikuara të sistemeve globale të rezervimit të biletave, hoteleve, etj. (Amadeus, Worldspan, Sabre, Galileo, World Wide, Web

RM 4 Nxënësi kryen këshillimin e klientit dhe dhënien e informacioneve të nevojshme për udhëtim.

Përmbajtja

- Identifikimi i dokumenteve për udhëtim.
- Informimi mbi dokumentet për marrjen e vizave hyrëse në vendet e BE, në Amerikë, etj.
- Informimi për dokumentet e sigurimit shëndetësor.
- Udhëzimi për dokumentet për udhëtim në raste të ndryshme.
- Udhëzimi për dokumentet për klientë të sëmurë, invalidë, fëmijë, fëmijë të pa shoqëruar, kafshë shoqëruese.
- Informimi në lidhje me rregullat doganore.
- Informimi në lidhje me çertifikatat e vaksinimit.
- Informimi në lidhje me sigurinë personale.
- Udhëzimi për besimtarët, bebet, personat VIP, tradita të veçanata të vendeve të huaja, etj.
- Identifikimi i kursit ditor të këmbimit të monedhave.
- Udhëzimi i klientit në lidhje me dokumentet e tjera të nevojshme për udhëtim.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim për aspektet teorike

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë dokumentet e nevojshme për udhëtim;
- të informojë klientin, mbi dokumentet e nevojshme për marrjen e vizave hyrëse në vendet e BE, në Amerikë, etj.;
- të informojë klientin, mbi dokumentet e sigurimit shëndetësor;
- të udhëzojë klientin mbi dokumentet e nevojshme për udhëtim, në raste të ndryshme (kur udhëton me mjete individuale, kur udhëton në vendet që ka marrëveshje bilaterale, etj.);

- të udhëzojë mbi dokumentet e udhëtimit, për klientë të sëmurë, invalidë, fëmijë, fëmijë të pa shoqëruar, kafshë shoqëruese;
- të informojë klientin në lidhje me rregullat doganore;
- të informojë klientin në lidhje me certifikatat e vaksinimit;
- të informojë klientin në lidhje me sigurinë personale (krimet, vendet e pasigurta, etj);
- të japë udhëzime për besimtarët, bebet, personat VIP, tradita të veçanata të vendeve të huaja, etj;
- të identifikojë kursin ditor të këmbimit të monedhave;
- të udhëzojë klientin në lidhje me dokumentet e tjera të nevojshme për udhëtim.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmës ushtrimore.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij nxënësit punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga mësuesi.
- Ashtu si dhe në ndërmarrje, të njëjtat veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme nxënësish.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Nxënësit duhet të angazhohen në punë konkrete për të përdorur hartat turistike, materialet e ndryshme, internetin apo TIK, për të dhënë informacione të sakta dhe të nevojshme për udhëtim, si dhe këshillime për klientin
- Gjatë vlerësimit të nxënësve, të zbatohet demonstrimi praktik i aftësive të fituara.
- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e firmave ushtrimore.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimit dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
 - Manualet ABC, për kodet e aeroporteve kryesore dhe llogaritjen e kohës së fluturimit.
-

2. Moduli “Komunikimi në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KOMUNIKIMI NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1011-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të zbatuar rregullat dhe teknikat e komunikimit të drejtpërdrejtë me klientin dhe furnitorët e shërbimeve turistike, për të mbajtur korrespondencën zyrtare, për të kryer biseda të suksesshme shitjeje, si dhe për të prezantuar produktin turistik përmes telefonit, e-mail, mediave sociale etj.	
Kohëzgjatja e modulit	72 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit mësimor Ekonomi-Biznes.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi zbaton rregullat dhe teknikat e komunikimit të drejtpërdrejtë me klientin dhe furnitorët e shërbimeve turistike.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Komunikimi i drejtpërdrejtë me klientin dhe furnitorët e shërbimeve turistike.- Përdorimi teknikave të komunikimit- Përdorimi i zërit dhe i mënyrës së të folurit.- Mjetet shprehëse melodioze, artikulatore.- Përdorimi i mesazheve të gjuhës së trupit.- Interpretimi i sinjaleve të gjuhës së trupit.- Të dëgjuarit aktiv.- Përgatitja e një prezantimi.- Ndërtimi i fjalive.- Gabimet retorike, stresi dhe tensionet.- Biseda sqaruese dhe argumentuese.- Argumentimi bindës.- Sjellja vetjake në biseda.- Modele të ndryshme të komunikimit. <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 përshkruajë rëndësinë e komunikimit të drejtpërdrejtë me klientin në agjencinë turistike dhe të udhëtimit;	

- të përdorë teknikat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- të përdorë drejt tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, artikulimin e drejtë 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 përgatisë prezantime dhe të dallojë elementet e një prezantimi si: mjetet vizuale, emocionet, defektet, vëmëndjen;
- të vendosë dhe të arrijë qëllime gjatë prezantimeve;
- të ndërtojë fjali duke eliminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet.
- 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 raste dhe situata të ndryshme;

RM 2 Nxënësi komunikon me telefon dhe faks me klientin dhe furnitorët e shërbimeve turistike.

Përmbajtja:

- Rëndësia e përdorimit të telefonit agjencinë turistike dhe të udhëtimit.
- Pjesët përbërëse dhe funksionimi i telefonit.
- Hapat e një bisede telefonike.
- Teknikat e komunikimit me telefon.
- Retorika në telefon.
- Komunikimi sipas rubrikës telefonike.
- Identifikimin dhe regjistrimi i mesazheve telefonike.
- Pjesët përbërëse dhe funksionimi i faksit.
- Vendosja dhe ndërrimi i letrës në faks.
- Ndërrimi i tonerit të faksit.
- Dërgimi dhe pranimi me faks i korrespondencës me klientin

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të telefonit dhe faksit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- të shpjegojë pjesët përbërëse dhe funksionimin e telefonit;
- të komunikojë me telefon duke zbatuar hapat e një bisede telefonike;
- të komunikojë me telefon në raste dhe situata të ndryshme duke respektuar teknikat e komunikimit me klientin;
- të përdorë retorikën në telefon sipas rregullave të parashikuara në agjencinë turistike dhe të udhëtimit;
- të demonstrojë aftësi në bërjen dhe marrjen e thirrjeve

- telefonike në mënyrë efektive;
- të kryejë identifikimin dhe regjistrimin e mesazheve telefonike sipas rregullave;
- të shpjegojë pjesët përbërëse dhe funksionimin e faksit.
- të kryejë vendosjen dhe ndërrimin sipas rregullit letrën në faks;
- të ndërrojë tonerin e faksit sipas rregullave standarde;
- të kryejë sipas rregullit dërgimin dhe pranimin me faks të korrespondencës me klientin.

RM 3 Nxënësi mban korrespondencën zyrtare në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.

Përmbajtja:

- Rëndësia e korrespondencës zyrtare në biznes.
- Klasifikimi e dokumentave në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.
- Pranimi dhe klasifikimi i postës së shkruar.
- Teknikat e të shkruarit në komunikimin zyrtar.
- Zbatimi i rregullave bazë të shkrimit.
- Hartimi i dokumenteve të shkruara në kompjuter për komunikimin e brendshëm.
- Hartimi i dokumenteve të shkruara në kompjuter për komunikimin e jashtëm.
- Hartimi dhe përgatitja e letrave në biznes.
- Dërgimi i postës dhe i dokumentave bashkëngjitur.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e korrespondencës zyrtare në biznes;
- të klasifikojë llojet e dokumentave që përdoren në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- të kryejë pranimin dhe klasifikimin e postës në mbërritje sipas kategorive përkatëse;
- të përdorë teknikat e të shkruarit si: shkrimi përshkruar, tregues, argumentues në formën e përshtatshme për komunikimin zyrtar;
- të zbatojë në mënyrë efektive rregullat e përdorimit të elementëve gjuhësore dhe të stilistikës si drejtshkrimi, pikësimi, paragrafëve dhe madhësitë e gërmave në letrat zyrtare.
- të hartojë dokumente të shkruara në kompjuter për komunikimin e brendshëm, si: njoftime për mbledhje, raporte, procesverbale të takimeve, të dhëna për personelin, statistika, lista me të dhëna dhe grafikë në formatet përkatëse sipas kërkesave në situata të ndryshme;
- të hartojë dokumente të shkruara në kompjuter për komunikimin e jashtëm, si: kërkesë informacioni, letër

- falenderimi, memo, botime, ftesa, përgjigje, ankesa, njoftime, oferta, fatura etj, në formatet përkatëse sipas kërkesave në situata të ndryshme;
- të hartojë në formë të strukturuar letra zyrtare sipas formateve që u drejtohen bizneseve ose organizatave të ndryshme;
- të dërgojë postën dhe dokumentet bashkëngjitur sipas rregullit.

RM 4 Nxënësi përdor “e-komunikimin” në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.

Përmbajtja:

- Përdorimit i “e-komunikimit” në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.
- Vendosja e kompjuterit në gjendje pune.
- Hapja dhe mbyllja e programeve elektronike.
- Hapja, pranimi dhe ruajtja e postës elektronike.
- Dërgimi i postës elektronike dhe i dokumenteve bashkëngjitur.
- Përgatitja e mesazheve, konfirmimeve dhe njoftimeve për publikime në faqen e web-site të agjencisë.
- Përdorimi i rrjeteve të komunikimit on-line.
- Përdorimi i metodat moderne të komunikimit me internet

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rëndësinë e përdorimit “e-komunikimit” përmes mesazheve të platformave të biznesit të tilla si: e-mail, faqet e internetit të furnitorëve të shërbimeve, mediat sociale, si dhe forma të tjera elektronike me shkrim në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- të vendosë sipas rregullit kompjuterin në gjendje pune;
- të hapë dhe mbyllë sipas rregullit programet elektronike në kompjuter.
- të kryejë hapjen, pranimin dhe ruajtjen e postës elektronike sipas rregullit;
- të dërgojë postën elektronike dhe dokumentet bashkëngjitur sipas rregullit;
- të përgatisë mesazhe, konfirmime dhe njoftime për publikime në faqen e web-site të agjencisë.
- të përdorë rrjetet e komunikimit on line gjatë në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- të përdorë metodat moderne të komunikimit me internet, audio dhe vizuale, telekonferencë etj.

RM 5 Nxënësi kryen biseda të suksesshme shitjeje në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.

Përmbajtja:

- Ndërtimi i bisedave dhe filozofia e shitjes.
- Krijimi i klimës së bisedës.
- Identifikimi i nevojave të klientëve.
- Dëgjimi i klientit.
- Prezantimi i produkteve turistike në mënyrë të efektshme.
- Krijimi i marrëdhënies me klientin.
- Paraqitja e ofertës.
- Kundërshtimi dhe negocimi i çmimit.
- Paraqitja e çmimit.
- Vendimi për blerje pa presion.
- Kuptimi i sinjaleve të blerjes.
- Përfundimi i suksesshëm i shitjes.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë.
- 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 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 turistike 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 negocimet e çmimit nga klienti;
- të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negocimit 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 e produktit turistik.

RM 6 Nxënësi prezanton produktin turistik

Përmbajtja

- Prezantimi i produktit turistik në faqen e internetit.
- Prezantimi i produktit turistik në buletin e operatorëve turistikë.
- Prezantimi i produktit turistik përmes telefonit, e-mail, mediave sociale etj.
- Prezantimi i produktit turistik te partnerët dhe bashkëpunëtorët turistikë.
- Prezantimi i produktit turistik para grupit të udhëtimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pasqyrojë produktin turistik të përgatitur në faqen e internetit;
- të pasqyrojë në buletin e operatorëve turistikë produktin turistik e përgatitur;
- të prezantojë produktin e përgatitur turistik përmes telefonit, e-mail, mediave sociale etj.
- të shpërndajë produktin turistik partnerëve dhe bashkëpunëtorëve turistikë;
- të prezantojë itinerarin turistik partnerëve turistikë;
- të prezantojë produktin e përgatitur turistik para grupit;

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e agjencisë 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 shërbime të produkteve turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit, prezantimit, dhënies së informacionit 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 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Kabineti i agjencisë turistike në shkollës/ mjediset e firmës ushtrimore.
 - 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 udhëtuesh.
-

3. Moduli “Rezervimi dhe shitja në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	REZERVIMI DHE SHITJA NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1012-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer rezervime dhe konfirmuar e shitur produktet dhe shërbimet, si edhe për të hartuar dokumentet e shitjes dhe kryer regjistrimet që lidhen me shitjet.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I, të drejtimit mësimor “Ekonomi- Biznes”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen veprime të rezervimit, ndryshimit dhe anulimit, sipas kërkesave të klientëve Përmbajtja <ul style="list-style-type: none">- Bashkëbisedimi/komunikimi me klientet për përcaktimin e destinacionit, mjetin/ mënyrën e udhëtimit, datat dhe kërkesat lidhur me akomodimin.- Shqyrtimi i të gjitha kërkesave të klientet për rezervime/ prenotime.- Përdorimi i një prej Sistemeve të Rezervimit.- Kontrolli i disponueshmërisë së produkteve.- Kryerja e rezervimit në linjat ajrore, dhomat e hotelit, makinat me qera apo shërbime të tjera nëpërmjet e-mail, telefon, fax, sistemeve të tjera .- Përgatitja e letrës së konfirmimit...(intineraret, çmimet etj)- Kryerja e ndryshimeve në rezervimet në linjat ajrore, dhomat e hotelit, makinat me qera etj.- Kontrolli nëse rezervimet janë kryer në datat dhe kushtet e paracaktuara nga klienti.- Krijimi dhe ruajtja e të dhënave për rezervimet.- Monitorimi i ecurisë së pagesës për rezervimin e kryer.- Nxjerrja/Emetimi i Biletës, e-ticket apo formatit të rezervimit.- Krijimi i dosjes së klientit.- Mbajtja e klientit në kontakt për çdo ndryshim.- Këshillimi i klientit në rastet kur nevojitet VISA/Pasaporte apo dokumenta të tjerë shtesë.- Trajtimi i ankesave të klientëve.	

-
- Kontrolli nëse shuma është rikthyer në llogari për rezervimet /biletat e anuluar.
 - Koordinimi/ ndërveprimi i punës me sektorët /agjentët e tjerë.
 - Ndjekja për përmbushjen e shërbimit të shitur.
 - Ndërtimi i marrëdhënieve me klientelën turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgimi me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të bashkëbisedojë/ komunikojë me klientelën për përcaktimin e destinacionit, mjetin/mënyrën e udhëtimit, datat dhe kërkesat lidhur me akomodimin;
- të shqyrtojë të gjitha kërkesat e klientelës për rezervime/ prenotime;
- të përdorë një prej Sistemeve të Rezervimit, duke përzgjedhur formën më të përshtatëshme të rezervimit;
- të kontrollojë lidhur me disponueshmërinë e produkteve (ndenjese në linjat ajërore, dhoma hoteli, makina me qera etj);
- të kryejë saktë rezervimet në linjat ajërore, dhomat e hotelit, makinat me qera apo shërbime të tjera nëpërmjet e-mai, telefonit, fax, sistemeve të tjera ;
- të përgatisë saktë letrën e konfirmimit....(me inteneraret, çmimet, etj);
- të kryejë saktë ndryshimet në rezervime në linjat ajërore, dhomat e hotelit, makinat me qera, etj;
- të kontrollojë nëse rezervimet janë kryer në datën dhe kushtet e paracaktuara nga klienti;
- të krijojë dhe ruajë me saktësi të dhënat/ kujtesat për rezervimet e kryera;
- të monitorojë ecurinë e pagesës për rezervimin e kryer
- të nxjerrë/emetojë biletën, e- ticket apo në formatin e rezervimit;
- të krijojë dosjen e klientit (Pessenger Name Record)
- të mbajë klientin në kontakt për çdo ndryshim, lidhur me prenotimet apo rezervimet e shërbimeve të udhëtimit/ turistike;
- të këshillojë klientin në rastet kur nevojitet VISA/Pasaporte apo dokumente të tjerë shtesë;
- të trajtojë ankesat e klientelës lidhur me rezervimin apo rimbursimin;
- të kontrollojë nëse shuma është rikthyer në llogari për rezervimet/ biletat e anuluar;
- të kordinojë/ ndërveprojë punën me sektorët /agjentët e tjerë;
- të ndjekë hap pas hapi përmbushjen e shërbimit të shitur;
- të ndërtojë marrëdhënie të qëndrueshme me klientelën turistike.

RM 2 Nxënësi përzgjedh formën e përshtatshme të kërkimit të tregut të shitjes.

Përmbajtja:

- Përcaktimi i objektivave të agjensisë turistike në fushën e shitjes.
- Identifikimi i klientelës potenciale.
- Përzgjedhja e teknikave të përshtatëshme të studimit të tregut turistik.
- Krahasimi i teknikave të përzgjedhura.
- Përlllogaritja e kostos për teknikën/formën e përzgjedhur të studimit të tregut turistik.
- Pasqyrimi i rezultatit të analizës së kryer lidhur me teknikën/formën e përzgjedhur për studimin e tregut.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë saktë objektivat e agjensisë në fushën e shitjes së shërbimeve turistike/udhëtimit;
- të identifikojë klientelën potenciale, në bazë të interesit të tyre të shfaqur;
- të përzgjedhë teknikat më të përshtatëshme për studimin e tregut turistik, mbi bazën e lëhtësive dhe vështirësive të tyre;
- të krahasojë teknikat e përzgjedhura, në funksion të qëllimit të tyre;
- të përlllogarisë koston për formën/teknikën e studimit të tregut të përzgjedhur;
- të pasqyrojë saktë rezultatin e analizës së kryer, lidhur me teknikën/formën e përzgjedhur për studimin e tregut;

RM 3 Nxënësi kryen studimin e tregut të shitjes së shërbimeve dhe produkteve turistike tradicionale dhe të reja.

Përmbajtja:

- Përcaktimi i grupeve/individëve që do të jenë objekt i studimit.
- Mbledhja e informacionit mbi klientët aktualë dhe ata potencialë.
- Përpilimi i listave me detyrat konkrete.
- Hartimi i një raporti përfundimtar për klientët aktualë dhe ata potencialë.
- Analizimi i rezultateve të studimit.
- Identifikimi i ndryshimeve/risive në tregun aktual.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë grupet/individët, që do të jenë objekt i studimit, sipas qëllimit dhe shprehjes së tyre të interesit;
- të mbledhë informacion lidhur mbi klientët aktualë dhe ata

- potencialë;
- të përpilojë saktë listat me detyrat konkrete;
- të hartojë një raport përfundimtar për klientelën aktuale dhe atë potencilale;
- të analizojë rezultatet e studimit, duke arritur një rezultat të matshëm;
- të identifikojë ndryshimet/risitë në tregun aktual.

RM 4 Nxënësi përgatit shitjen e produktit/ shërbimit turistik.

Përmbajtja:

- Përgatitja e materialeve informative për klientët aktual dhe ata potencial.
- Përgatitja e listës përmbledhëse të produkteve/ shërbimeve dhe çmimeve përkatëse.
- Përlllogaritja e çmimeve përkatëse për secilin produkt/ shërbim turistik.
- Hartimi i ofertave dhe paketave speciale.
- Shpërndarja e informacionit bazuar në listë kontaktet e agjensisë.
- Përgatit dokumentacionin/ format e aplikimit, që do të përdoren për kryerjen dhe regjistrimin e shitjeve.
- Hartimi dhe plotësimi i formularëve në dosjen e klientëve aktual/potencial (Passenger Name Record).

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë në mënyrë të saktë dhe të qartë materialet informative për klientët aktualë dhe ata potencialë;
- të përgatisë një listë përmbledhëse të produkteve/ shërbimeve dhe çmimeve përkatëse;
- të përlllogarisë me saktësi çmimet përkatëse për secilin produkt/ shërbim turistik;
- të hartojë oferta dhe paketa speciale, në varësi të individëve/grupeve dhe nevojave tyre;
- të shpërndajë informacionin, bazuar në listë kontaktet e agjensisë;
- të përgatisë saktë dokumentacionin/ format e aplikimit, që do të përdoren për kryerjen dhe regjistrimin e shitjeve;
- të hartojë me saktësi dhe të plotësojë formularët në dosjet e klientëve aktualë/potencialë (Passenger Name Record).

RM 5 Nxënësi realizon shitjen, dokumentimin dhe regjistrimin

Përmbajtja:

- Përpunimi i kërkesës së klientelës turistike
- Hartimi i listës së klientëve që shfaqin interes.
- Përlllogaritja e çmimeve për çdo klient bazuar në veçoritë dhe kërkesat e tyre.
- Hartimi dhe dërgimi i ofertave, kostove, informacioneve mbi kushtet e pagesave dhe kostove shtesë.

- Marrja e porosive të klientëve.
- Regjistrimi i porosive të klientëve.
- Konfirmimi i porosisë sipas veçorive të çdo klienti.
- Hartimi dhe nënshkrimi i kontratës së bashkëpunimit.
- Rezervim/pronotim i porosive të klientëve turistik në ofruesit turistik/ udhëtimi.
- Kontrolli/konfirmimi i pagesës nga klienti.
- Emetimi i Voucher-it.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përpunojë kërkesat e klientelës turistike/udhëtimeve;
- të hartojë listën e klientëve që shfaqin interes;
- të përlllogarisë me saktësi çmimet për çdo klient, bazuar në veçoritë dhe kërkesat e tyre;
- të hartojë me saktësi dhe të dërgojë ofertat, kostot dhe informacionet mbi kushtet e pagesave dhe kostove shtesë;
- të marrë porositë e klientëve në mënyrë të detajuar;
- të regjistrojë me korrektësi porositë e klientëve;
- të konfirmojë porositë, sipas veçorive të çdo klienti;
- të hartojë dhe nënshkruajë kontratën e bashkëpunimit me klientin;
- të rezervojë/pronotojë saktë porositë e klientëve turistik në ofruesit turistik/e udhëtimit;
- të kontrollojë/konfirmojë pagesat nga klienti;
- të emetojë saktë Voucher-in.

RM 6 Nxënësi ndryshon ose anulon shitjet e shërbimeve/ produkteve turistike.

Përmbajtja:

- Marrja e kërkesës nga klienti për anulimin ose ndryshimin e shërbimit turistik
- Prezantimi i normave ligjore mbi ndryshimin ose anulimin e shërbimit të udhëtimeve/turistike.
- Reklamimi i kërkesës tek ofruesi turistik/udhëtimi.
- Paraqitja (oferta e re) e mundësive dhe e kostove shtesë për ndryshimin ose anulimin e shërbimeve turistike/udhëtimi.
- Marrja e porosisë nga klienti për ndryshimin ose anulimin e shërbimit turistik/udhëtimit.
- Konfirmi i porosisë së klientit me kushtet e reja.
- Kontrolli/konfirmimi i pagesës së kostove shtesë për ndryshimet.
- Emetimi i Voucher-it të ri me ndryshimet përkatëse.
- Ekzekutimi i gjobës për shërbimin/produktin e anuluar.
- Kontrolli/konfirmimi i rimbursimit të pagesës për shërbimin/ produktin e anuluar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të marrë kërkesën e detajuar nga klienti për anulimin ose ndryshimin e shërbimit/produktit turistik;
- të paraqesë normat ligjore mbi ndryshimin ose anulimin e shërbimit të udhëtimeve/turistike;
- të reklamojë kërkesat tek ofruesi turistik/udhëtimi;
- të paraqesë (oferta e re) mundësitë dhe kostot shtesë për ndryshimin ose anulimin e shërbimeve turistike/ udhëtime;
- të marrë porosinë nga klienti për ndryshimin ose anulimin e shërbimit turistik/udhëtimit;
- të konfirmojë porosinë e klientit me kushtet e reja;
- të kontrollojë/konfirmojë pagesat e kostove shtesë për ndryshimet;
- të emetojë Voucher-in e ri me ndryshimet përkatëse;
- të ekzekutojë gjokat për shërbimet/ produktet e anuluar;
- të kontrollojë/konfirmojë rimbursimin e pagesave për shërbimet/ produktet e anuluar;

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset për praktikat profesionale pranë shkollës (zyrat mësimore) dhe në agjensi turistike.
- Për vetë natyrën e modulit ai mund të zhvillohet brenda shkollës në kushtet kur shkolla ka akses në sistemet e rezervimit global (Galileo, Amadeus etj).
- Duke u zhvilluar në agjensitë turistike ekzistojnë mundësi për njohjen dhe realizimin cilësor të këtij moduli, bazuar në shumëllojshmërinë e situatave dhe shërbimeve që kërkohen/ofrohen në to.
- Mësuesi të japë vazhdimisht udhëzime të sakta dhe të qarta për përzgjedhjen e teknikave të studimit të tregut.
- Nxënësi duhet të angazhohet konkretisht në përzgjedhjen e teknikës, informimin e klientelës, mbledhjen dhe analizën e informacionit.
- Nxënësi duhet të jetë i aftë të përpunojë informacionin dhe të marrë vendim të shpejtë dhe minimumin e kostove për klientin dhe agjensinë.
- Nxënësi duhet të nxitet të veprojë në kohë dhe me efektivitet për kryerjen e rezervimeve/ shitjeve.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të shprehive praktike për rezervimin dhe shitjen në agjensi turistike
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqëshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të mësuarit.

**Kushtet e
e domosdoshme
për realizimin e
modulit**

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

- Zyrat mësimore në shkollë
 - Mjediset e agjensive turistike..
 - Kompiuter me akses në internet dhe në sistemet e rezervimit global (Galileo, Amadeus etj)
 - Mjete komunikimi si E-Mail, telefon, fax, etj.
 - Mjete kancelarie.
 - Formularë model të hartuar nga vetë nxënësit.
 - Voucher, e-ticket etj
-

4. Moduli “Kujdesi ndaj klientit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KUJDESI NDAJ KLIENIT NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1013-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të zbatuar procedurat e pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes së turistit dhe të grupeve turistike, si dhe pranon kërkesa, zgjidh ankesa të klientit dhe ofron shërbime turistike për klientë me aftësi dhe nevoja të veçanta në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit mësimor Ekonomi-Biznes.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen procedurat e pritjes së turistit dhe të grupeve turistike.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifikimi i informacionit mbi mbërritjen e turistëve.- Konfirmimi me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes së turistëve.- Pritja e turistëve në destinacion.- Përdorimi i teknikave identifikuese për të lejuar turistët të dallojnë pritësin e tyre.- Verifikimi i listës së plotë të emrave të personave të mbërritur.- Rregullimi dhe monitorimi i transportit të bagazheve deri tek mjeti i transportit.- Procedura në rastet e humbjes së bagazheve.- Dhënia e informacionit dhe këshillave gjatë transportit në hotel.- Informimi i turistëve mbi procedurat e akomodimit.- Koordinimi me receptionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit.- Informimi i turistëve në lidhje me orarin e takimit të ardhshëm. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p>	

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë informacionin mbi mbërritjen e turistëve duke kryer ndryshimet në raste vonesash;
- të konfirmojë me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes në aeroport, port, tren, stacion autobusi apo vende të tjera;
- të përdorë teknikat identifikuese për të lejuar turistët të dallojnë agjentin pritës;
- të verifikojë listën e plotë të emrave për të regjistruar personat e mbërritur, mungesat dhe komentet;
- të rregullojë dhe monitorojë transportimin e bagazheve në terminal;
- të praktikojë procedurat për tu siguruar që të gjitha bagazhet janë transportuar deri tek mjete i transportit;
- të praktikojë procedurat në rastet e humbjes së bagazheve;
- të japë informacion dhe këshilla gjatë transportit për në hotel për t'i prezantuar turistët me zonën;
- të informojë turistët mbi procedurat e akomodimit për të minimizuar konfuzionin dhe vonesat për t'u akomoduar;
- të koordinojë me recepsionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit;
- të informojë grupin në lidhje me orarin e takimit të ardhshëm.

RM 2 Nxënësi kryen shoqërimin e turistit dhe të grupeve turistike në lëvizje.

Përmbajtja:

- Mirëpritja e turistëve
- Akomodimi i turistëve në mjet
- Informimi i turistëve mbi itinerarin e udhëtimit turistik.
- Prezantimi i rregullave për orientimin e turistëve në lëvizje.
- Sigurimi i të gjitha mjeteve dhe objekteve të nevojshme para udhëtimit;
- Koordinimi i orareve sipas kërkesave të turistëve.
- Komunikimi dhe informimi i turistëve në lëvizje.
- Këshillimi i turistëve për sjelljen e turistëve në vende me specifika të ndryshme kulturore, fetare, mjedisore etj.
- Kujdesi për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe kohës së ndalesave.
- Përdorimi i alternativave për zgjidhje dhe përshtatje në situata të caktuara;
- Përdorimi i elementëve dhe taktikave për të mbajtur grupin entuziast;
- Prezantimi i një përmbledhje të përgjithshme të udhëtimit, në përfundim të tij.
- Raportimi te punëdhënësi në mbyllje të udhëtimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të mirëpresë pozitivisht turistët;
- të akomodojë turistët në mjet sipas rregullave;
- të informojë turistët mbi itinerarin e udhëtimit turistik, ndalesat, pushimet, vizitat etj;
- të prezantojë rregullat për orientimin e turistëve në lëvizje;
- të sigurojë të gjitha mjetet dhe objektet e nevojshme para udhëtimit;
- të koordinojë oraret e lëvizjeve dhe ndalesave sipas kërkesave të turistëve;
- të komunikojë me turistët gjatë udhëtimit turistik, duke iu përgjigjur në kohë pyetjeve, kërkesave dhe nevojave të tyre;
- të këshillojë turistët mbi specifikat e udhëtimit si: karakteristikat gjuhësore, kulturore, fetare, mjedisore të vendit që do të vizitohet;
- të kujdeset për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe kohës së ndalesave;
- të përdorë alternativat për zgjidhje dhe përshtatje në situata të caktuara;
- të përdorë elementë kreativ dhe taktikave për të mbajtur grupin entuziast;
- të kryejë sipas rregullit prezantimin e një përmbledhje të përgjithshme të udhëtimit, në përfundim të tij.
- të bëjë raportimin të punëdhënësi në mbyllje të udhëtimit në lidhje me shpenzimet, rezultatet dhe kënaqësinë e turistëve.

RM 3 Nxënësi kryen procedurat e përcjelljes së turistit dhe të grupeve turistike.**Përmbajtja:**

- Informimi i turistëve në lidhje me orarin e largimit.
- Kordinimi me recepsionin në lidhje me procedurat e check-out të turistëve.
- Këshillimi i turistëve për të verifikuar sendet personale dhe bagazhet.
- Verifikimi i detajeve të largimit të turistëve, para transferimit nga hoteli.
- Organizimi i turistëve për nisje nga hoteli.
- Këshillimi për procedura të tjera në aeroport, kërkesat për blerjet pa taksa (duty free), etj.
- Përdorimi i procedurave të rregullta të check in në терминаlet e transportit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informojë turistët për orarin e largimit nga hoteli;
- të kordinojë me recepsionin procedurat e check-out të turistëve;
- të këshillojë turistët për të verifikuar sendet personale dhe bagazhet;
- të verifikojë detajet e largimit të turistëve, para transferimit nga hoteli;
- të kryejë organizimin e nisjes së turistëve nga hoteli;
- të këshillojë turistët për procedura të tjera në aeroport, kërkesat për blerjet pa taksa (duty free), etj;
- të praktikojë procedurat e rregullta të check- in në терминаlet e transportit.

RM 4 Nxënësi kryen pranimin e kërkesave dhe zgjidhjen e ankesave të klientit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.

Përmbajtja

- Prezantimi me klientin në agjencinë turistike dhe të udhëtimit.
- Komunikimi i informacionit të përgjithshëm mbi produktin turistik.
- Përshkrimi i karakteristikave të përgjithshme produktit turistik
- Pranimi i kërkesave të klientit.
- Diskutimi me klientin për kërkesat e tij.
- Krijimi i klimës pozitive gjatë diskutimit me klientin.
- Zgjidhja e kërkesave të klientit.
- Plotësimi i dëshirave të klientit.
- Prezantimi i ofertave për klientin.
- Bindja e klientit.
- Sjellja me klientin në raste ankesash.
- Përkujdesja për klientin në raste ankesash.
- Sjellja me klientin e inatosur.
- Zgjidhja e ankesave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të prezantohet sipas rregullit me klientin në agjencinë turistike dhe të udhëtimit;
- të komunikojë informacionin e përgjithshëm mbi produktin turistik.
- të përshkruajë karakteristikat e përgjithshme të produktit turistik;
- të pranojë sipas rregullit kërkesa nga klienti;
- të diskutojë sipas rregullit me klientin për kërkesat e tij;
- të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
- të përdorë gjuhën e trupit gjatë komunikimit me klientin;
- të përdorë drejt pyetjet në komunikim me klientin;
- të dëgjojë me vëmendje klientin.
- të zgjidhë kërkesat e klientit

- të plotësojë dëshirat e klientit;
- të formulojë saktë dhe kuptueshëm ofertat;
- të prezantojë ofertat edhe në mënyrë figurative;
- të shprehë qartë dobitë dhe avantazhet e ofertave për klientin;
- të bindë klientin për avantazhet e ofertave;
- të dëgjojë me vëmendje klientin gjatë paraqitjes së ankesave.
- të pranojë sipas rregullit ankesa nga klienti;
- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientin në rast ankesash;
- të përkujdeset për klientin sipas rregullit në rast ankesash
- të përkujdeset për klientin e inatosur sipas rregullit;
- të zgjidhë ankesat e klientit në favor të klientit;

RM 5 Nxënësi ofron shërbime turistike për klientë me aftësi dhe nevoja të veçanta.

Përmbajtja

- Identifikimi i klientëve me aftësi dhe nevoja të veçanta.
- Përgatitja e një liste të objekteve dhe nevojave specifike të parashikuara për klientët me nevoja të veçanta.
- Prezantimi i shërbimeve turistike klientëve me aftësi dhe nevoja të veçanta.
- Pranimi i sugjerimeve për përmirësime nga klientët.
- Përgatitja dhe prezantimi përfundimtar i shërbimeve turistike para klientëve;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë klientët me aftësi dhe nevoja të veçanta si: nevoja për karrige me rrota, aftësi të kufizuara shqisore, probleme me lëvizshmërinë, njerëzit me fëmijët e vegjël etj;
- të identifikojë klientët me nevoja të veçanta si: gjuha e folur; kodet fetare; traditat kulturore; ushqime dhe pije etj;
- të përgatitë një listë të objekteve dhe nevojave specifike të parashikuara për klientët me aftësi dhe nevoja të veçanta.
- të prezantojë shërbime turistike klientëve me aftësi dhe nevoja të veçanta.
- të pranojë vërejtjet dhe sugjerimet nga klientët për përmirësime të shërbimeve turistike, duke iu përgjigjur pozitivisht dhe me ndjeshmëri kërkesave të tyre;
- të përgatitë shërbimet përfundimtare turistike duke pasqyruar sugjerimet e klientëve;
- të ofrojë shërbimet turistike klientëve me aftësi dhe nevoja të veçanta

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e agjencisë 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 shërbime të produkteve turistike.
 - Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit, prezantimit, dhënies së informacionit 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 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Kabineti i agjencisë 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 udhëtuesh.
-

5. Moduli “Themelimi i agjencisë së udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	THEMELIMI I AGJENCISË SË UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-17-1014-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer studimet dhe planifikimet e duhura për krijimin e agjencisë turistike, përcaktuar formën juridike dhe financimin e agjencisë, hartuar dokumentat e nevojshëm, kryer procedurat ligjore, si dhe veprimet e regjistrimit të agjencisë.	
Kohëzgjatja e modulit	72 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin e I të drejtimit mësimor Ekonomi-biznes.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen studimin fillestar për krijimin e agjencisë turistike dhe hartimin e planit fillestar të biznesit. Përmbajtja <ul style="list-style-type: none">- Studimi i kërkesës dhe ofertës në tregun e udhëtimeve dhe turizmit.- Përcaktimi i llojeve të udhëtimeve që do të tregtohen.- Përcaktimi i shërbimeve të tjera që do të ofrohen nga agjencia;- Studimi i tregut të ofruesve të shërbimeve dhe udhëtimeve;- Krahasimi i ofertave, çmimeve dhe kushteve të ofruesve të shërbimeve.- Përcaktimi i vendit të agjencisë në rrjetin e shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve;- të përcaktojë vëllimin e shitjeve në sasi dhe vlerë;- Llogaritja e kostos së parashikuar për njësi të produktit ose shërbimit objekt të veprimtarisë;- Llogaritja e kostove të tjera të parashikuara variabël dhe fikse për ushtrimin e veprimtarisë;- Pasqyrimi i shpenzimeve të parashikuara për reklamën dhe marketimin e produkteve dhe shërbimeve;- Hartimi i pasqyrave të parashikimit të rezultatit;- Hartimi i pasqyrës së “Cash – Flow”;- Hartimi i planit të biznesit të agjencisë.- Përcaktimi i strukturës së e pasurisë së nevojshme për zhvillimin e veprimtarisë,	

-
- Përcaktimi i nevojës për kapitale të agjencisë që do të krijohet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë studimin e kërkesës dhe ofertës në tregun e udhëtimeve dhe turizmit në funksion të përcaktimit të produkteve që do të ofrojnë në të;
- të përcaktojë qartë llojet e udhëtimeve që do të tregtohen (incoming, outgoing, domestic);
- të përcaktojë saktë shërbimet e tjera që do të ofrohen nga agjensia;
- të kryejë saktë studimin e tregut të ofruesve të shërbimeve dhe udhëtimeve;
- të krahasojë ofertat, cmimet kushtet e ofruesve të shërbimeve duke evidentuar ofruesit potencialë të tyre;
- të përcaktojë saktë vendin e agjencisë në rrjetin e shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve;
- të përcaktojë qartë dhe në mënyrë të hollësishme, për muajt e parë, vëllimin e shitjeve në sasi dhe vlerë;
- të llogarisë saktë koston e parashikuar për njësi të produktit ose shërbimit objekt të veprimtarisë;
- të llogarisë saktë kosto të tjera të parashikuara variabël dhe fikse për ushtrimin e veprimtarisë;
- të pasqyrojë saktë shpenzimet e parashikuara për reklamën dhe marketimin e produkteve dhe shërbimeve;
- të hartojë pasqyra të sakta dhe të qarta të parashikimit të rezultatit;
- të hartohë pasqyrën e saktë dhe të qartë të Cash – Flow;
- të hartojë planin e biznesit duke përmbledhur në të të gjitha parashikimet e kryera;
- të përcaktojë saktë strukturën e pasurisë së nevojshme për zhvillimin e veprimtarisë,
- të përcaktojë saktë nevojën për kapitale të agjencisë që do të krijohet.

RM 2 Nxënësi përcakton emrin e agjencisë dhe elementët e identitetit të saj.

Përmbajtja

- Përcaktimi i emrit të agjencisë.
- Përcaktimi i ngjyrave me të cilat do të identifikohet agjensia turistike.
- Konceptimi i logos së agjencisë
- Hartimi i sloganit të agjencisë turistike.
- Hartimi i vizionit dhe misionit të agjencisë turistike;
- Konceptimi i veshjes së personelit.
- Hartimi i formateve të korrespondencës zyrtare.
- Konceptimi i reklamave audiovizive.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë emrin e agjencisë në vartësi të veprimtarisë dhe imazhit që kërkon të përcjellë tek të tretët;
- të përcaktojë në mënyrë të përshtatshme ngjyrat me të cilat do të identifikohet agjencia turistike;
- të konceptojë një logo të përshtatshme dhe përfaqësuese;
- të hartojë një moto apo slogan me të cilin agjencia turistike do të shfaqet në treg në vartësi të veprimtarisë dhe qëllimeve të marketingut;
- të hartojë vizionin dhe misionin e agjencisë turistike;
- të konceptojë veshjen e personelit në mënyrë të përshtatshme për prezantimin e tyre ndaj klientëve dhe mbarjen e imazhit të agjencisë;
- të hartojë formate të korrespondencës zyrtare me elementet e identitetit dhe elementët e duhur formalë;
- të konceptojë reklamat audiovizive me të cilat agjencia do të prezantohet.

RM 3 Nxënësi harton dokumentet bazë të agjencisë, në varësi të formës juridike të përzgjedhur.

Përmbajtja

- Vlerësimi i mundësive të financimit me kapital të vet dhe të të tretëve;
- Përzgjedhja e formës juridike të agjencisë.
- Kërkimi i informacionit për krijimin e agjencisë;
- Hartimi i statutit dhe aktit të themelimi të agjencisë.
- Dokumentimi i procedurave të caktimit të administratorëve.
- Përcaktimi i mënyrës së derdhjes së kapitalit fillestar në rastin e shoqërive.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të vlerësojë me objektivitet mundësitë e financimit me kapital të vet dhe të të tretëve;
- të përzgjedhë drejt formën juridike më të përshtatshme, në vartësi të mundësive të financimit dhe kërkesave të pronarëve;
- të kërkojë, duke shfrytëzuar burimet e duhura, informacion mbi procedurat zyrtare dhe dokumentet që duhen plotësuar për krijimin e agjencisë;
- të hartojë një statut dhe një akt të thjeshtë themelimi duke rrespektuar normativat ligjore në fuqi;
- të kryejë saktë dhe dokumentojë procedurat e caktimit të administratorëve në rastin e krijimit të shoqërisë;
- të përcaktojë saktë dhe qartë mënyrën se si do të bëhet derdhja e kapitalit fillestar në rastin e shoqërive.

RM 4 Nxënësi aplikon për licencimin e agjencisë dhe regjistrimin e saj në QKR

Përmbajtja

- Kërkimi i informacionit në faqen zyrtare të QKL mbi procedurën dhe dokumentat e licencimit;
- Identifikimi nëse licencimi i aktivitetit të agjencisë, bëhet nga QKL, apo nga Ministria e Turizmit dhe Rregullimit të Teritorit;
- Plotësimi i formularit të aplikimit për licencim;
- Plotësimi i dokumentave për licencim;
- Licencimi pranë QKL ose Ministrisë së Turizmit dhe Rregullimit të Teritorit;
- Procedura dhe ndjekja e afateve të licencimit;
- Certifikata e licencimit dhe afishimi i saj;
- Plotësimi i formularit të aplikimit në QKR;
- Përgatitja e dokumenteve që mbështesin kërkesën;
- Procedura e aplikimit dhe ndjekja e saj nga agjencia turistike;
- Plotësimi i deklaratave që kërkohen për regjistrimin në QKR;
- Marrja dhe afishimi i certifikatës së NUIS (NIPT-i).

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kërkojë dhe shfrytëzojë informacionin në faqen zyrtare të QKL mbi procedurën dhe dokumentat e licencimit;
- të evidentojë saktë në se, licencimi i aktivitetit të agjencisë, bëhet nga QKL, apo nga Ministria e Turizmit dhe Rregullimit të Teritorit;
- të plotësojë saktë formularin e aplikimit;
- të plotësojë tërë dokumentet që duhet të shoqërojnë aplikimin në përputhje me kërkesat ligjore;
- të ndjekë afatet e licencimit dhe kryejë procedurën e marrjes në dorëzim të certifikatës;
- të afishojë certifikatën në mënyrë të përshtatshme dhe në vendin e duhur.
- të kërkojë i orientuar nga qëllimi, informacione mbi regjistrimin e agjencisë në faqen zyrtare të QKR;
- të shkarkojë dhe plotësojë formularin e aplikimit;
- të përgatisë dokumentet e sakta dhe të plota që duhet të shoqërojnë regjistrimin, në vartësi të formës juridike;
- të kryejë saktë procedurën e ndjekjes së kërkesës dhe marrjes së certifikatës;
- të afishojë certifikatën në mënyrë të përshtatshme dhe të dukshme.

RM 5 Nxënësi vendos marrëdhëniet me zyrën e tatimeve, organet tatimore lokale, inspektoriatin e punës, zyrat e punës.

Përmbajtja

- Paraqitja në zyrat e shërbimeve të tatimpaguesve për terheqjen e kodit të aksesit në faqen e tatimeve të agjensisë.
- Informimi mbi dokumentacionin e kërkuar nga zyrat tatimore të pushtetit lokal.
- Plotësimi i dokumentacionit të kërkuar nga organet tatimore lokale.
- Paraqitja e dokumentacionit në organet tatimore lokale, për shlyerjen e detyrimeve.
- Plotësimi i dokumentave për rregjistrim në zyrat e inspektoriatit të punës.
- Paraqitja e dokumentave për rregjistrim në zyrat e inspektoriatit të punës.
- Deklarimi online i personelit të punësuar rishtazi, në momentin e çeljes së veprimtarisë së agjensisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të paraqitet në afatin e caktuar në zyrat e shërbimeve të tatimpaguesve për terheqjen e kodit të aksesit në faqen e tatimeve të agjensisë;
- të informohet në kohë reale mbi dokumentacionin e kërkuar nga zyrat tatimore të pushtetit lokal;
- të plotësojë saktë dokumentacionin e kërkuar nga organet tatimore lokale;
- të paraqesë në afat dokumentacionin në organet tatimore lokale, shlyejë detyrimet duke institucionalizuar marrëdhëniet me to;
- të plotësojë saktë dhe paraqesë në kohë dokumentat për rregjistrim në zyrat e inspektoriatit të punës;
- të deklarojë saktë online personelin e punësuar rishtazi, në momentin e çeljes së veprimtarisë së agjensisë.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset për praktikat profesionale pranë shkollës (zyrat mësimore) dhe në agjenci udhëtimi dhe turistike.
- Në hartimin e pasqyrës së lëvizjes së parasë dhe planit të biznesit mësuesi duhet të ketë parasysh të zgjedhë forma të thjeshta të tyre për vetë kompleksitetin që paraqet argumenti: qëllimi kryesor është që nxënësit të binden që nuk mund të nisë një ekzistencë pa kryer parashikimin paraprak.
- Për trajtimin e modulit nxënësit duhet të konsultohen në mënyrë të vazhdueshme me legjislacionin aktual në fuqi.
- Për trajtimin e modulit nxënësve mund t'u kërkohej të përdorin gjerësisht informacionin nga faqet e internetit të QKL dhe QKR.
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e rasteve konkrete nga praktika e agjensive turistike konkrete.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i

shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës.

- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Zyrat mësimore në shkollë ose ndërmarrje.
 - Mjete kancelarie.
 - Kompjuter në lidhje me internetin;
 - Modele statutesh, aktesh themelimi, planesh biznesi, dosjesh aplikimi në QKL dhe QKR të marra nga ndërmarrje konkrete;
 - Formularë regjistrimi në QKL dhe QKR;
 - Pasqyra dhe deklarata për numrin e të punësuarve, kontrata me sigurimet shoqërore e shëndësore , deklarata të parashikimit të fitimit etj.
-

6. Moduli “Veprimet e blerjes në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 13

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	VEPRIMET E BLERJES NË AGJENCINË E UDHËTIMTI DHE TURISTIKE	M-17-1015-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer procedurat e blerjes së shërbimeve turistike dhe udhëtimit, hartuar dhe dokumentuar blerjen, si dhe për të kryer regjistrimet që lidhen me blerjen.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12-të nivelit të III, të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi studion tregun e blerjes së shërbimeve dhe produkteve turistike nga ofruesit turistik drejtpërdrejt/ tour operatorët.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Shqyrtimi i objektivave të agjencisë në fushën e blerjes së paketave, biletave, shërbimeve etj.- Identifikimi i llojeve (transportajror, detar, ujqor etj., hotele, resorte etj., makina me qera, jahte etj., paketa turistike, ekotour, city tour, kruiser etj.) të ofruesve turistikë potencialë- Hartimi i listës së kontrollit me detyrat që do të realizohen gjatë studimit të tregut të ofruesve turistik.- Përcaktimi i përgjegjësive dhe detyrave gjatë procesit të studimit të tregut të ofruesve turistik.- Hartimi i listës së mjeteve të nevojshme për realizimin e studimit dhe kostove përkatëse.- Analizimi i informacionit të mbledhur.- Hartimi i raportit të studimit.- Hartimi i listave të ofruesve turistike/udhëtimit potencialë të agjencisë për vitin.- Llogaritja e kostove faktike të studimit të tregjeve të blerjes. <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 vlerësojë me kujdes objektivat e agjencisë në fushën e	

-
- blerjes së paketave, biletave, shërbimeve etj;
 - të identifikojë llojet dhe veçoritë e ofruesve, të cilët do t'i nënshtrohen studimit.
 - të hartojë me saktësi listën e kontrollit me detyrat që do të realizohen gjatë studimit të tregut të blerjes;
 - të përcaktojë saktë afatet përkatëse të përgjegjësive dhe detyrave, gjatë procesit të studimit të tregut të ofruesve turistikë;
 - të përshkruajë në mënyrë të detajuar përgjegjësitë dhe detyrat gjatë procesit të studimit të tregut;
 - të analizojë materialet e mbledhura, duke i sintetizuar me shkrim në përfundime sasiore dhe cilësore;
 - të hartojë një raport të plotë dhe të qartë të studimit të tregut;
 - të hartojë listën e ofruesve potencialë, me të gjitha karakteristikat dalluese të tyre, për marrjen e informacionit të duhur për ta;
 - të llogarisë saktë kostot faktike të studimit të tregut të blerjes.

RM 2 Nxënësi kryen ndërtimin dhe dokumentimin e marrëdhënieve me ofruesit e shërbimeve turistike/ tour operatorët.

Përmbajtja:

- Kryerja e çeljes, pasurimit dhe mirëmbajtjes së dosjes individuale të ofruesve.
- Kryerja e hartimit dhe dërgimit të kërkesave të tregut turistik dhe shërbimeve.
- Mbajtja e korrespondencës me furnitorët aktualë dhe ata potencial.
- Përpunimi i informacioneve të marra rishtazi nga furnitorët
- Pasqyrimi në dosjet e tyre i shërbimeve të reja ose ndryshimeve në to.
- Hartimi i kërkesave për oferta për furnitorët e shërbimeve turistike/ tour operatorët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë saktë çeljen, pasurimin dhe mirëmbajtjen e dosjes individuale të ofruesve;
- të kryejë me korrektësi hartimin dhe dërgimin e kërkesave të tregut turistik dhe shërbimeve në drejtim të furnitorëve;
- të mbajë korrespondencë të rregullt me furnitorët aktualë dhe ata potencial;
- të përpunojë në mënyrë të përditësuar informacionet e marra rishtazi nga furnitorët;
- të pasqyrojë saktë në dosjet e tyre shërbimet e reja ose ndryshimet në shërbimet ekzistuese;

- të hartojë kërkesa të plota për oferta për furnitorët e shërbimeve turistike/ tour operatorët.

RM 3 Nxënësi realizon blerjen dhe regjistrimet përkatëse.

- Marrja e ofertave nga ofruesit e shërbimeve turistike/ tour operatorët..
- Regjistrimi i ofertave të marra nga ofruesit e shërbimeve turistike/ tour operatorët
- Krahasimi i ofertave të mbërritura nga ofrues ose tour operatorë të ndryshëm.
- Llogaritja e ofertës më të mirë.
- Hartimi i kontratave me ofruesit e përzgjedhur si oferta më e mirë (përshtatëshme)
- Kryerja e rezervimit tek ofruesit e përzgjedhur.
- Plotësimi i formularëve për secilin ofrues.
- Regjistrimi i porosisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të marrë ofertat nga ofruesit e shërbimeve turistike/ tour operatorët;
- të regjistrojë ofertat e marra nga ofruesit e shërbimeve turistike/ tour operatorët;
- të krahasojë ofertat e mbërritura nga ofrues ose tour operatorë të ndryshëm; në bazë të kushteve dhe veçorive të tyre;
- të llogarisë ofertat, duke përcaktuar ofertën më të mirë;
- të hartojë kontratat të sakta me ofruesit e përzgjedhur si oferta më e mirë (përshtatëshme);
- të kryejë porositë në ofruesit e përzgjedhur për tregun;
- të plotësojë saktë formularët për secilin ofrues;
- të rregjistrojë me saktësi porositë;

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në shkollë (zyrë mësimore), si edhe pranë agjensive turistike
- Realizimi i këtij moduli kërkon paraprakisht njohuritë e marra në lëndën e ekonomisë së ndërmarrjes dhe kontabilitetin në lidhje me blerjen dhe regjistrimin e mallrave.
- Studimi i tregut mund të mbështetet në teknika apo metodologji klasike dhe në teknika që shfrytëzojnë multimedian apo rrjetet sociale.
- Mësuesi i praktikës duhet t'i referohet dhe të demostrojë në mënyrë koherente ndryshimet që ndodhin në tregun e shërbimeve turistike dhe rolin e internetit si në studimin e tregut, marrjen e informacionit dhe realizimin e blerjeve në një kohë më të shpejtë dhe me kosto më të ulët.
- Nxënësit duhet të nxiten të jenë aktiv në gjetjen e ofertave më të mira, krahasimin e tyre dhe në veprimtari konkrete për kryerjen e këtyre blerjeve.

-
- Vlerësimi i nxënësve duhte të ketë në vëmendje aftësimin praktik dhe demonstrimin e shprehive praktike në realizimin e blerjeve.
 - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqëshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat 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:

- Zyrat mësimore në shkollë
 - Mjediset e agjensive turistike..
 - Kompiuter me akses në internet dhe në sistemet e rezervimit global (Galileo, Amadeus etj.)
 - Mjete komunikimi si E-Mail, telefon, fax, etj.
 - Mjete kancelarie.
 - Formularë model të krahasimit të ofertave hartuar nga vetë nxënësit.
 - Kontratate tip për marrëveshjet e realizuara ndërmjet ofruesve turistik/ tour operatorët dhe agjensive.
-

7. Moduli “Përgatitja e produkteve turistike në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 13

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	PËRGATITJA E PRODUKTEVE TURISTIKE NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1016-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të kryer hartimin e itinerareve, udhëtimeve, paketave turistike, si dhe llogaritjen e kostos së tyre dhe organizimin e udhëtimeve.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën 12-të nivelit III, të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi identifikon llojet e paketave të udhëtimeve që do të krijojë agjencia. Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analiza e kërkesave të klientëve potencialë apo realë të individualizuara nga studimi i tregut. - Përcaktimi i paketave të kërkuara sipas llojeve të turizmit (turizëm për pushime, kulturor, plazh, aventure, për grupmosha të ndryshme, etj). - Përcaktimi i kohëzgjatjes së paketave të udhëtimeve sipas kërkesave të klientëve. - Përcaktimi i destinacioneve për të cilat nevojiten të hartohen paketa udhëtimesh. - Grupimi i paketave të kërkuara në vartësi të elementëve ose destinacioneve të përbashkët. - Vlerësimi i mundësive që ka agjencia për të organizuar paketat e kërkuara (informacionin e duhur, kontaktet e duhura me furnitorët e shërbimeve, aksesin në tregjet përkatës me kushte të favorshme, ofruesit konkurrentë për të njëjtat udhëtime, personeli i duhur, plotësimi i kushteve ligjore për të ushtruar veprimtarinë, etj). - Vlerësimi i efektivitetit të paketave që kërkohen; - Përzgjedhja dhe marrja e vendimit mbi paketat që do të prodhohen, nga ato të kërkuara, të grupura sipas llojeve të tyre, kohëzgjatjes dhe kompleksitetit të shërbimeve të kërkuara. - Vendosja e paketave të reja që do të hidhen në treg, për të "krijuar" kërkesën. 	

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përdorë informacionet e siguruara nga studimi i tregut në funksion të evidentimit të paketave të udhëtimeve që kërkon tregu;
- të përcaktojë me objektivitet paketat e kërkuara nga tregu sipas llojeve të tyre;
- të përcaktojë kohëzgjatjen e paketave në vartësi të kërkesave të tregut;
- të përcaktojë destinacionet e kërkuara;
- të kryejë grupime të paketave që kërkojnë në vartësi të karakteristikave të përbashkëta në funksion të organizimit të tyre;
- të analizojë dhe vlerësojë me objektivitet mundësitë që ka agjencia turistike për të organizuar paketat e kërkuara nga tregu;
- të vlerësojë saktë efektivitetin e paketave të kërkuara;
- të marrë vendim racional lidhur me paketat që do të prodhohen, në përmbushje të kërkesave të tregut.
- të vendosë në mënyrë profesionale për prodhimin e paketave të reja të cilat nuk njihen nga tregu, por do të ofrohen nga agjensia si produkt i saj i ri.

RM 2 Nxënësi harton itinerare, sipas kërkesave të klientëve.

Përmbajtja

- Përcaktimi i datave më të përshatshme për ofrimin e një itinerari në përputhje me karakterin dhe llojin e tij.
- Përcaktimi i numrit minimal dhe maksimal të pjesëmarrësve në përputhje me karakterin dhe llojin e itinerarit.
- Evidentimi i atraksioneve që do të vizitohen sipas destinacioneve ose i veprimtarive që do të kryhen.
- Evidentimi i llojeve të shërbimeve që do të ofrohen.
- Përcaktimi i pikave hyrëse kufitare në rastin e itinerareve hyrës.
- Llogaritja e kohëve dhe përcaktimi i orareve.
- Përcaktimi i rendit në të cilin do të organizohen veprimtaritë ose vizitat.
- Përcaktimi i llojit më të përshtatshëm të transportit.
- Hartimi i përshkrimeve.
- Përcaktimi i aktiviteteve shtesë që do të kryhen në kohën e mbetur.
- Përcaktimi i alternativave dhe shërbimeve suplementare që mund të ofrohen.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë datat më të përshtatshme për ofrimin e një itinerari në përputhje me karakterin dhe llojin e tij;
- të përcaktojë saktë numrin minimal dhe maksimal të pjesëmarrësve në udhëtim;
- të evidentojë qartë atraksionet që do të vizitohen sipas destinacioneve dhe veprimtaritë që do të kryhen;
- të evidentojë në mënyrë të plotë llojet e shërbimeve që do të ofrohen;
- të përcaktojë saktë pikat hyrëse kufitare në rastin e itinerareve hyrës;
- të llogarisë saktë kohët dhe përcaktojë oraret e etapave të ndryshme të udhëtimit apo itinerarit;
- të përcaktojë saktë rendin në të cilin do të organizohen veprimtaritë ose vizitat;
- të përcaktojë llojin më të përshatshëm të transportit;
- të hartojë përshkrime të sakta dhe të plota për itinerarin dhe vendet që do të vizitohen;
- të përcaktojë me kujdes aktivitetet shtesë që do të kryhen në kohën e mbetur;
- të përcaktojë me kujdes alternativat dhe shërbimet suplementare që mund të ofrohen.

RM 3 Nxënësi vendos marrëdhëniet me furnitorët e shërbimeve të nevojshme, për realizimin e produktit turistik të agjencisë.

Përmbajtja

- Kërkimi i furnitorëve që sigurojnë shërbimet e duhura.
- Kontaktimi i furnitorëve (transportues të llojeve të ndryshme, hotele, guida, etj) dhe konfirmimi i disponibilitetit të tyre në datat e kërkuara për një numër të caktuar udhëtarësh apo turistësh.
- Negocimi i çmimit me furnitorët e shërbimeve.
- Hartimi i kontratave të shërbimeve me furnitorët në bazë të datave, sasive dhe kushteve të negociuara.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përdorë në mënyrë efektive rezultatet e studimit të tregut të blerjes për të evidentuar furnitorët e shërbimeve të cilët plotësojnë kërkesat e itinerarit apo udhëtimit që do të kryhet;
- të kontaktojë në kohë reale furnitorët e shërbimeve për të konfirmuar disponibilitetin e tyre në datat e kërkuara për një numër të caktuar udhëtarësh apo turistësh;
- të negociojë me furnitorët çmimet e shërbimeve;
- të hartojë, duke rrespektuar normativat ligjore në fuqi, kontrata të shërbimeve me furnitorët në bazë të datave, sasive dhe kushteve të negociuara.

RM 4 Nxënësi kryen llogaritjen e çmimit, me të cilin do të ofrohet itinerari i udhëtimit, si dhe identifikimin e shërbimeve të përfshira në të.

Përmbajtja

- Llogaritja e kostos së udhëtimit bazuar në çmimet e kontraktuara me furnitorët e shërbimeve.
- Llogaritja e kuotës së shpenzimeve të agjencisë, që do të përfshihet në çmim, si dhe normës së fitimit të dëshiruar.
- Llogaritja e çmimit total të paketës së udhëtimit ose shërbimeve.
- Krahasimi i çmimit të llogaritur me çmimet e tregut dhe llogaritja e diferencave.
- Përshtatja e çmimit me tregun dhe rishikimi i shërbimeve të përfshira në të.
- Përcaktimi përfundimtar i çmimit.
- Përcaktimi i rabateve dhe skontove që do të ofrohen mbi çmimin.
- Listimi i shërbimeve që do të përfshihen në çmim.
- Listimi i shërbimeve shtesë që nuk përfshihen në çmim dhe do të paguhen nga klienti.
- Listimi i shërbimeve alternative që mund të ofrohen me çmim më të lartë.
- Përcaktimi i çmimit në rastin kur nuk plotësohet numri minimal i udhëtarëve ose kur udhëtimi ofrohet me porosi apo mënyrë individuale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të llogarisë saktë koston e udhëtimit bazuar në çmimet e kontraktuara me furnitorët e shërbimeve;
- të llogarisë saktë kuotën e shpenzimeve të agjencisë që do të përfshihet në çmim, si dhe normën e fitimit të dëshiruar;
- të llogarisë saktë çmimin total të paketës së udhëtimit ose shërbimeve;
- të krahasojë çmimin e llogaritur me çmimin e tregut dhe llogarisë saktë diferencat;
- të përshtasë çmimin me atë të tregut dhe në se është e nevojshme të rishikojë shërbimet e përfshira në të;
- të llogarisë saktë çmimin përfundimtar të katalogut;
- të përcaktojë saktë rabatet dhe skontot që do të ofrohen mbi çmimin;
- të listojë në mënyrë të plotë shërbimet që do të përfshihen në çmim;
- të listojë saktë shërbimet shtesë, që nuk përfshihen në çmim dhe do të paguhen nga klienti, si dhe shërbimet alternative, që mund të ofrohen me çmim më të lartë;
- të llogarisë me kujdes çmimin në rastin kur nuk plotësohet numri minimal i udhëtarëve ose kur udhëtimi ofrohet me porosi apo mënyrë individuale.

RM 5 Nxënësi publikon itinerarin e udhëtimit.

Përmbajtja

- Shkrimi i itinerarit në mënyrë të përshtatshme dhe përkthimi eventual në gjuhën e duhur.
- Hartimi i planit të marketimit të itinerarit.
- Llogaritja e kostove për marketimin e itinerarit dhe sigurimi i financimeve të duhura.
- Përgatitja e itinerarit për shtyp dhe zgjedhja e materialeve të duhura ilustrues.
- Hedhja e itinerarit në faqen e internetit të agjencisë.
- Publikimi i itinerarit në rrjetet sociale.
- Lidhja me blogger dhe forume për publikimin e itinerarit.
- Dërgimi i materialeve të shkruara me postë ose e-mail.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shkruajë itinerarin në mënyrë të përshtatshme dhe përkthejë atë në gjuhën e duhur të huaj;
- të hartojë një plan të detajuar dhe të plotë të marketimit të itinerarit;
- të llogarisë saktë kostot për marketimin e itinerarit dhe sigurojë financimet e duhura;
- të përgatisë itinerarin për shtyp dhe përzgjedhë materialet duhura ilustruese;
- të mbartë itinerarin në faqen e internetit të agjencisë;
- të publikojë itinerarin në rrjetet sociale;
- të vendosë lidhje domethënëse me blogger dhe forume për publikimin e itinerarit;
- të dërgojë materialet shkruara me postë ose e-mail.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmave ushtrimore.
- Moduli përbëhet nga shumë RM dhe trajtimi i tij duhet të shtrihet gjatë gjithë vitit shkollor. Ai duhet të zhvillohet paralelisht me module të tjerë.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij nxënësit punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga mësuesi.
- Ashtu si dhe në agjencinë turistike veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme nxënësish.
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e dokumenteve dhe formularëve të marrë nga praktika e agjencive turistike.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për hartimin e itinerareve të udhëtimeve dhe produkteve të tjerë turistikë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e RM-

ve.

- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Mjediset e firmave ushtrimore.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura, harta, informacione dhe itinerarë, të cilët mund të përdoren për ilustrim dhe shëmbuj.
 - Kompjuter i lidhur me internetin.
-

8. Moduli “Veprimet e shitjes në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes

Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike

Niveli: III

Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	VEPRIMET E SHITJES NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-17-1017-14
Qëllimi i modulit	Një modul, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të kryer procedurën e shitjes, në kushtet e një tregu kombëtar dhe ndërkombëtar konkurrues, si edhe për të dokumentuar dhe regjistruar shitjet.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën 12-të nivelit III, të profilit mësimor “Sipërmarrja e agjencisë turistike”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen identifikimin e klientëve potencialë, sipas llojeve të produkteve dhe shërbimeve që ata kërkojnë, si dhe analizimin e klientëve ekzistues dhe nevojat e tyre.</p> <p>Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none">- Kërkimi i informacioneve për klientët potencialë: operatorë turistikë apo agjensi vendas dhe të huaj;- Kërkimi i informacioneve për klientët potencialë: individë vendas dhe të huaj;- Shfrytëzimi i burimeve të ndryshme të informacionit;- Klasifikimi i klientëve në vartësi të udhëtimeve apo shërbimeve turistike që mund të kërkojnë;- Hartimi i listave të klientëve potencialë me informacione të plota për ta dhe preferencat e tyre;- Shqyrtimi i kartelave të klientëve ekzistues;- Hartimi i statistikave të shitjeve të kryera në periudhat e kaluara;- Hartimi i listave për klientët preferencialë, ose ata me trajtim të veçantë; <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 kërkojë informacione për klientë potencialë (operatorë turistikë apo agjensi vendas dhe të huaj, si dhe individë vendas dhe të huaj);- të shfrytëzojë burime dhe mjete të ndryshme të duhura të informacionit, për gjetjen e klientëve potencialë;- të klasifikojë saktë dhe plotë tërë operatorët apo agjensitë	

-
- që kanë objekt të përafërt veprimtarie apo interesa për destinacione të caktuara, të mundshëm si klientë potencialë;
 - të identifikojë grupet shoqërore, të moshave etj të cilët mund të jenë klientë potencialë;
 - të hartojë lista të qarta dhe të plota të klientëve potencialë të identifikuar nga kërkimi, veçorive dhe kërkesave të tyre, si dhe kontakteve me to;
 - të shqyrtojë kartelat e klientëve egzistues, të periudhave të kaluara;
 - të hartojë statistika të sakta të shitjeve të periudhave të kaluara të analizuara, sipas klientëve;
 - të hartojë lista të klientëve në të cilat të pasqyrojë saktë preferencat dhe kërkesat e vecanta të sejcilit prej tyre si dhe kushtet e lëvrimit dhe të pagesave të deritanishme me ta;
 - të përcaktojë saktë klientët e preferuar dhe format e trajtimit të veçantë të tyre, duke evidentuar dhe kërkesat e tyre në të ardhmen.

RM 2 Nxënësi kryen vendosjen e marrëdhënieve me klientët aktualë dhe potencialë, hartimin e letrave zyrtare dhe mbajtjen e korrespondencës në gjuhë të huaj.

Përmbajtja

- Përgatitja e materialeve informative.
- Përgatitja e listave të çmimeve të katalogut;
- Përgatitja e informacioneve mbi komisionet për operatorët turistikë apo agjensitë, për shitjet online, ose me para në dorë;
- Zbatimi i rregullave të korrespondencës zyrtare me jashtë vendit dhe në gjuhë të huaj;
- Përzgjedhja e gjuhës së huaj që do përdoret.
- Përdorimi i fjalorit të saktë në komunikimin zyrtar
- Hartimi i letrave zyrtare
- Parashikimi i nxitësve të shitjes;
- Shpërndarja e informacioneve dhe ofertave;
- Përpunimi i informacioneve të marra nga klientët e kontaktuar.
- Hartimi i listave të klientëve që kanë shfaqur interes.
- Hartimi i pyetësorëve dhe anketave për kërkesa të veçanta të klientëve;
- Dërgimi i ofertave të veçanta për ulje çmimi, kushte të veçanta lëvrimi e pagese, etj.
- Përpunimi i anketimeve dhe evidentimi i kërkesave të klientëve;
- Hartimi i planit eventual të masave për përmbushjen e kërkesave të klientëve.
- Llogaritja e kostove shtesë .

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë materiale të qarta dhe sakta për operatorët turistikë, agjensitë e tjera ose klientët individë;
- të përgatisë lista të çmimeve të katalogut;
- të përgatisë informacione të qarta dhe të plota mbi komisionet për operatorët turistikë apo agjensitë, për shitjet online, ose me para në dorë;
- të zbatojë me rigozitet rregullat e korrespondencës zyrtare me jashtë vendit dhe në gjuhë të huaj;
- të përzgjedhë, siç duhet, gjuhën e huaj, me të cilën do të punohet
- të përdorë fjalorin e duhur në komunikimin zyrtar, për hartimin e letrave zyrtare në marrëdhëniet me jashtë;
- të hartojë letra zyrtare me përmbajtjen e duhur dhe formulime të sakta, në marrëdhëniet me jashtë, për klientët aktualë apo potencialë të agjensisë turistike;
- të parashikojë në bashkëpunim me sektorin e marketingut, nxitësit e shitjes, në vartësi të llojit dhe kategorisë së klientëve;
- të shpërndajë informacioneve dhe oferta, duke përdorur mjete të ndryshme komunikimi (postë, postë elektronike, rrjete sociale, blogje, forume, etj);
- të përpunojë saktë informacionet e marra nga klientët e kontaktuar;
- të hartojë lista të sakta dhe të qarta të klientëve që kanë shfaqur interes për udhëtimet apo shërbimet turistike;
- të hartojë pyetësorë dhe anketa për kërkesa të veçanta që mund të kenë klientët;
- të dërgojë oferta të veçanta për ulje çmimi, kushte të veçanta lëvrimi e pagese, etj.
- të përpunojë anketimet dhe identifikimet e kërkesave të klientëve;
- të hartojë planin eventual për përmbushjen e kërkesave të veçanta klientëve;
- të llogarisë saktë kostot shtesë për përmbushjen e kërkesave të klientëve.

RM 3 Nxënësi harton kushtet e biznesit të agjencisë turistike.

Përmbajtja

- Përcaktimi i kushteve mbi mënyrën e prenotimit dhe afatet e ndryshimeve;
- Përcaktimi i kushteve mbi numrin minimal të udhëtarëve, mënyrën e përfshirjes dhe pagesës së shërbimeve pjesë e cmimit;
- Përcaktimi i kushteve për parapagimet, tërheqjen nga udhëtimi, rimbursimet;
- Përcaktimi i kushteve lidhur me shëndetin, sigurinë dhe sigurimin në udhëtim;
- Përcaktimi i mënyrave se si do të zgjidhen

mosmarëveshjet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë saktë kushtet e prenotimit, dhe afatet e ndryshimeve në prenotim në përputhje me legjislacionin aktual dhe me politikat e agjencisë;
- të përcaktojë me objektivitet kushtet mbi numrin minimal të udhëtarëve, mënyrën e përfshirjes dhe pagesës së shërbimeve, si pjesë e çmimit;
- të përcaktojë saktë kushtet për parapagimet, tërheqjen nga udhëtimi, rimbursimet;
- të përcaktojë saktë kushtet lidhur me shëndetin, sigurinë dhe sigurimin në udhëtim;
- të përcaktojë saktë mënyrën se si do të zgjidhen mosmarëveshjet.

RM 4 Nxënësi harton kontrata me operatorë dhe agjenci turistike vendase dhe të huaja.

Përmbajtja

- Hartimi i kontaktave që rregullojnë marrëdhëniet e agjencisë me operatorët turistikë apo agjencitë vendase dhe të huaja.
- Përzgjedhja e elementëve të duhur gjuhësorë për hartimin e kontratave.
- Respektimi i legjislacionin kombëtar dhe ndërkombëtar në hartimin e kontratave të udhëtimeve apo shërbimeve të transportit dhe turistike;
- Respektimi i legjislacionin të Komunitetit European në marrëdhënie me operatorë apo agjenci Europiane;
- Hartimi i kontratave të shitblerjeve me klientë vendas dhe të huaj.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të hartojë kontratat që rregullojnë marrëdhëniet e agjencisë me operatorët turistikë apo agjencitë vendase dhe të huaja, duke evidentuar saktë elementet përmbajtësore dhe formale që do të ketë kjo kontratë;
- të përzgjedhë elementët e duhur gjuhësorë për hartimin e kontratave sipas llojeve të tyre;
- të respektojë legjislacionin kombëtar dhe ndërkombëtar në hartimin e kontratave të udhëtimeve apo shërbimeve të transportit e turistike;
- të respektojë legjislacionin e Komunitetit European në marrëdhënie me operatorë apo agjenci Europiane;
- të hartojë saktë kontrata shitblerjeje me klientë vendas dhe të huaj.

RM 5 Nxënësi kryen rezervimet dhe shitjet, si dhe dokumentimin e tyre.

Përmbajtja

- Identifikimi i kërkesave të klientëve dhe rezervimet e tyre online.
- Identifikimi i kërkesave nga operatorë dhe agjensi turistike.
- Informimi i klientëve për çfarëdo kërkesë që mund të kenë lidhur me udhëtimet apo shërbimet e përzgjedhura.
- Hartimi i dokumentave shoqëruese dhe informuese për klientët e udhëtimeve të rezervuara.
- Hartimi i faturave të sakta të shitjeve.
- Zbatimi i skontove dhe rabateve të kontraktuara.
- Hartimi i konfirmimeve e rezervimeve për operatorët, agjensitë turistike apo klientët individë;
- Dërgimi i konfirmimeve e rezervimeve për operatorët, agjensitë turistike apo klientët individë;
- Përcjellja e faturave për kontabilizim;
- Kontrolli i parapagimeve të kryera për udhëtimet apo shërbimet e rezervuara.
- Identifikimi i udhëtimeve dhe shërbimeve të parapaguara
- Hartimi i njoftimeve për blerjen e shërbimeve nga furnitorët;
- Hartimi i listave të sakta dhe të azhornuara të klientëve.
- Hartimi i dokumentave do të shoqërojnë udhëtimet.
- të hartojë statistikën për udhëtarët, udhëtimet dhe turizmin.
- Përditësimi i statistikave për udhëtarët, udhëtimet dhe turizmin

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë saktë dhe në kohë reale kërkesat e klientëve dhe rezervimet e tyre online;
- të identifikojë saktë kërkesat nga operatorë dhe agjensi turistike;
- të informojë saktë dhe në kohë reale klientët për çfarëdo kërkesë që mund të kenë lidhur me udhëtimet apo shërbimet e përzgjedhura;
- të hartojë dokumente sqaruese, shoqëruese dhe informuese për klientët e udhëtimeve të rezervuara;
- të hartojë fatura të sakta shitjeje për klientët, agjencitë dhe operatorët;
- të zbatojë saktë skontot dhe rabatet e kontraktuara me klientët ose në përputhje me kushtet e biznesit;
- të hartojë saktë konfirmimet e rezervimeve për operatorët, agjensitë turistike apo klientët individë;
- të dërgojë në kohë reale konfirmimet e rezervimeve për operatorët, agjensitë turistike apo klientët individë;

- të përcjellë faturat për kontabilizim në zyrën e llogarisë;
- të kontrollojë me përgjegjësi parapagimet e kryera për udhëtimet apo shërbimet e rezervuara, në bashkëpunim me zyrën e llogarisë;
- të identifikojë në vazhdimësi udhëtimet dhe shërbimet e parapaguara;
- të hartojë në kohë reale njoftimet për punonjësit e zyrës së blerjes, për blerjen e shërbimeve nga furnitorët e tyre;
- të hartojë lista të sakta dhe të azhornuara të klientëve, sipas shërbimeve apo udhëtimeve të prenotuara, por ende të papaguara;
- të hartojë saktë dokumentat, që do të shoqërojnë udhëtimet (voucherët), për shërbimet në përputhje me llojin e tyre dhe legjislacionin aktual në fuqi;
- të hartojë statistikat për udhëtarët, udhëtimet dhe turizmin;
- të përditësojë statistikat për udhëtarët, udhëtimet dhe turizmin.

RM 6 Nxënësi kryen pranimin, përpunimin e reklamimeve të klientëve, si dhe regjistrimin e tyre.

Përmbajtja

- Pranimi i reklamimeve të klientëve për shmangie të udhëtimeve nga përskrimet e tyre dhe për cilësi të ndryshme të shërbimeve;
- Kontrolli i reklamimeve: krahasimi me kontratat, dëftesat e lëvrimit, faturat;
- Kthimi klientëve i reklamimeve të pabazuara;
- Përcjellja në zyrën e kontabilitetit e kërkesave të pranuar për ulje çmimesh ose rimbursim tërësor apo pjesor të udhëtimeve apo shërbimeve;
- Hartimi i një plani masash dhe veprimtarish për rivendosjen e shërbimit të munguar, zëvendësimin apo përmirësimin e cilësisë së tij;
- Llogaritja e kostove shtesë për rivendosjen apo përmirësimin e cilësisë së shërbimit të munguar;
- Bashkëpunimi me zyrën e blerjes për sigurimin nga furnitorët, të shërbimeve zëvendësuese ose shtesë;
- Përgatitja e letrave sqaruese klientëve.
- Dërgimi i letrave sqaruese klientëve mbi shmangiet nga udhëtimi dhe shërbimet dhe mënyrën e trajtimit të tyre

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë procedurat e sakta të pranimit të reklamimeve të klientëve për shmangie të udhëtimeve nga përskrimet e tyre dhe për cilësi të ndryshme të shërbimeve;
- të kontrollojë me kujdes reklamimet, nga pikëpamja formale dhe e përmbajtjes dhe të verifikojë vërtetësinë e tyre;

- të hartojë njoftime të sakta dhe të argumentuara mbi kthimet mbrapsht të reklamimeve të pabazuara;
- të hartojë shkresën përcjellëse të motivuar saktë për zyrën e kontabilitetit për uljet e çmimeve të pranuar si dhe masën e tyre;
- të hartojë një plan të saktë dhe të plotë masash dhe veprimtarish për rivendosjen e shërbimit të munguar, zëvendësimin apo përmirësimin e cilësisë së tij;
- të llogarisë saktë kostot shtesë për rivendosjen apo përmirësimin e cilësisë së shërbimit të munguar;
- të bashkëpunojë në kohë reale me zyrën e blerjes për sigurimin nga furnitorët, të shërbimeve zëvendësuase ose shtesë;
- të përgatise letrat sqaruese klientëve.
- të dërgojë klientëve, operatorëve dhe agjencive turistike informacione sqaruese mbi shmangiet nga udhëtimi dhe shërbimet dhe mënyrën e trajtimit të tyre.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmave ushtrimore në shkollë.
- Moduli përbëhet nga shumë RM dhe trajtimi i tij duhet të shtrihet gjatë gjithë vitit shkollor. Ai duhet të zhvillohet paralelisht me modulet e tjera.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij nxënësit punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga mësuesi.
- Ashtu si dhe në agjencinë turistike, të njëjtat veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme nxënësish.
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e dokumenteve dhe formularëve të marrë nga praktika e agjencive turistike.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për t'u informuar mbi "tregun" e FU-ve, ruajtur dhe motivuar klientët aktualë dhe siguruar klientë të rinj, hartuar kontrata, kryer shitjet eudhëtimeve apo shërbimeve turistike, dokumentuar dhe regjistruar ato.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës për kërkimin, vendosjen dhe ruajtjen e marrëdhënieve me klientët dhe kryerjen e shitjeve.
- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e firmave ushtrimore.
 - Materiale kancelarie.
 - Dokumente të ndryshme korrespondence model nga agjencite
-

turistike reale dhe të përgatitura nga mësuesi.

- Formularë, dëftesa lëvrimi, fatura, rregjistra të shitjeve të marra nga praktika ose përpunuar në modulet e mëparshme.
 - Materiale të ndryshme informative të marra nga Qendra Shqiptare e Firmave Ushtrimore (ALCT), qendrat e tjera të FU-ve, panairët e FU-ve, seminare të ndryshme të organizuara.
 - Kompjuter i lidhur me internetin.
-

9. Moduli “Kontabilizime të thjeshta në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	KONTABILIZIME TË THJESHTA NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-17-1018-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të kontabilizuar veprime të ndryshme ekonomike, që mund të verifikohen në një agjenci turistike, për të kryer veprimet e mbylljes së vitit ushtrimor dhe për të hartuar bilance të thjeshta përfundimtare.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12-të, të nivelit III, të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen kontabilizimin e veprimeve për krijimin ose zgjerimin e agjencisë turistike dhe hartimin e bilancit fillestar të saj.</p> <p>Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none">- Kontabilizimi i derdhjeve nga pronarët në para.- Kontabilizimi i derdhjeve nga pronarët në natyrë.- Kontabilizimi i shumave për shpenzimet e krijimit dhe regjistrimit, si dhe i pagesave të tyre.- Identifikimi i regjistrave që do të përdoren në kontabilitet për pasqyrimin e veprimtarisë.- Hartimi i regjistrave që do të përdoren në kontabilitet për pasqyrimin e veprimtarisë.- Hartimi në kompjuter i regjistrave.- Rregjistrimi kontabël i artikullit të çeljes në ditarin Centralizator me të dhënat e bilancit fillestar. <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 kontabilizojë saktë derdhjet e pronarëve në para dhe në natyrë sipas llojeve;- të kontabilizojë saktë shumat e shpenzimeve për krijimin , regjistrimin, asistencën ligjore si dhe për zgjerimin e veprimtarisë ose ndryshimin e formës juridike si dhe pagest përkatëse;- të identifikojë saktë rregjistrat, që do të përdoren për	

-
- pasqyrimin e veprimtarisë;
 - të hartojë saktë rregjistrat (ditarin, librin e madh, partitarët, ditarët analitikë) në formë modelesh, të cilat mund të përdoren më vonë në veprimtarinë e ndërmarrjes;
 - të kryejë saktë regjistrimin kontabël të gjëndjeve të bilancit fillestar në ditarin Centralizator;

RM 2 Nxënësi kontabilizon blerjet dhe shitjet e udhëtimeve dhe shërbimeve turistike nga agjencia, si dhe pagesat dhe arkëtimet përkatëse.

Përmbajtja:

- Çelja e ditarit analitik të blerjeve.
- Regjistrimi kontabël, në ditarin analitik të blerjeve, i faturave të udhëtimeve dhe shërbimeve të blera.
- Regjistrimi kontabël i blerjeve në Partitarin e furnitorëve dhe kreditorëve.
- Regjistrimi i faturave në regjistrin e faturave të marra dhe ndjekja e afateve të skadencës të pagesave.
- Çelja e ditarit analitik të shitjeve.
- Kontabilizimi i faturave në ditarin analitik të shitjeve.
- Kontabilizimi i faturave në llogaritë analitike të klientëve.
- Regjistrimi i faturave në regjistrin e faturave të emtuara për të ndjekur skadencat e afateve të pagesave.
- Kontabilizimi i arkëtimeve nga shitja.
- Hartimi i urdhërave të pagesës për blerjet dhe dërgimi i tyre në bankë.
- Kontabilizimi i pagesave të kryera për blerjet e udhëtimeve dhe shërbimeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të çelë saktë ditarin analitik të blerjeve duke respektuar normativat ligjore në fuqi;
- të regjistrojë saktë blerjen e udhëtimeve apo shërbimeve në ditarin analitik të blerjeve;
- të kontabilizojë saktë blerjet në Partitarin e furnitorëve dhe kreditorëve;
- të regjistrojë saktë faturat në regjistrin e faturave të marra dhe kontrollojë afatet e skadencës së pagesës së tyre;
- të çelë saktë ditarin analitik të shitjeve;
- të kontabilizojë saktë faturat e shitjes në librin e shitjeve të kryera, duke zbatuar normativat tatimore përkatëse;
- të kontabilizojë shitjet dhe marrëdhëniet përkatëse me klientët në partitarët e tyre;
- të regjistrojë saktë faturat e emtuara në regjistrin e tyre në funksion të ndjekjes së afateve.
- të kontabilizojë saktë arkëtimin e faturave të shitjes duke kryer dhe përditësimet përkatëse në regjistrin e faturave të emtuara;

- të hartojë saktë urdhrin e transfertës për pagesën e udhëtimeve dhe shërbimeve të blera;
- të kontabilizojë saktë pagesën e shërbimeve apo udhëtimeve të blera.

RM 3 Nxënësi kryen deklarin dhe kontabilizimin e shpenzimeve dhe detyrimeve të punës, sigurimeve dhe TAP

Përmbajtja:

- Plotësimi on line i listëpagesave sipas afateve në vartësi të llojit të biznesit.
- Deklarimi online i deklaratave të sigurimeve shoqërore e shëndetësore dhe tatimit mbi të ardhurat;
- Kontabilizimi i shpenzimeve të shpërblimeve nga puna, detyrimeve ndaj personelit, sigurimeve shoqërore e shtetit.
- Regjistrimi i shpenzimeve të tjera për shtesat mbi shpërblimet.
- Kontabilizimi i shpenzimeve për kuotën e sigurimeve shoqërore që përballohet nga agjencia.
- Shkarkimi i urdhër pagesës për shpërblimet e punës dhe TAP .
- Dërgimi i UXH për shpërblimet e punës dhe TAP për ekzekutim në bankë.
- Kontabilizimi i pagesave të detyrimeve ndaj personelit, sigurimeve shoqërore e shëndetësore dhe shtetit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të plotësojë online listëpagesat sipas afateve në vartësi të llojit të biznesit;
- të deklarojë online detyrimet e sigurimeve shoqërore e shëndetësore dhe tatimit mbi të ardhurat;
- të kryejë saktë rregjistrimin kontabël, duke u bazuar në listëpagesën e pagave shpenzimet e punës, detyrimet ndaj personelit, sigurimeve dhe shtetit për TAP;
- të kontabilizojë saktë, duke u bazuar në listëpagesat e sigurimeve, shpenzimet përkatëse që përballohen nga agjencia;
- të hartojë dhe dërgojë në bankë urdhër pagesën për pagesën e shpërblimeve të punës.
- të shkarkojë urdhër pagesën, për pagesën e detyrimeve të sigurimeve dhe TAP;
- të dërgojë në bankë urdhër pagesën, për pagesën e detyrimeve të sigurimeve dhe TAP;
- të kontabilizojë saktë pagesën e detyrimeve për shpërblimet e punës, sigurimet dhe TAP.

RM 4 Nxënësi kryen regjistrimet kontabël që lidhen me aktivet afatgjata (AA) në agjenci.

Përmbajtja:

- Kontabilizimet e blerjes dhe hyrjes së aktiveve afatgjata sipas llojeve të tyre.
- Llogaritjet e amortizimit të aktiveve afatgjata.
- Regjistrimi kontabël i shpenzimeve të amortizimit të aktiveve afatgjata.
- Kontabilizimi i daljeve të aktiveve afatgjata.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë saktë kontabilizimin e blerjes dhe hyrjes së aktiveve afatgjata, sipas prejardhjes;
- të llogarisë saktë, sipas normativave ligjore në fuqi, amortizimin e aktiveve afatgjata sipas llojeve dhe grupeve të tyre;
- të kryejë saktë regjistrimin kontabël të shpenzimeve të amortizimit të aktiveve afatgjata;
- të kontabilizojë saktë daljen e aktiveve afatgjata për destinacione dhe qëllime të ndryshme (jashtë përdorimit, faljen, shitjen e tyre).

RM 5 Nxënësi kontabilizon shpenzime, të ardhura, pagesa dhe arkëtime të tjera.

Përmbajtja:

- Kontabilizimi i shpenzimit dhe pagesës për taksat lokale.
- Shkarkimi dhe dorëzimi i urdhër pagesës për kuotat e parashikuara të tatimit mbi fitimin.
- Kontabilizimi i pagesave të kuotave të parashikuara të tatimit mbi fitimin;
- Shkarkimi dhe dërgimi në bankë i urdhër pagesës për pagesën e tatimit mbi fitimin në rastin e biznesit të vogël.
- Kontabilizimi i shpenzimeve për blerjet e materialeve të zyrës dhe mirëmbajtjes dhe i pagesës së tyre.
- Kontabilizimi i shpenzimeve për shërbime të tjera të blera.
- Kontabilizimi i shpenzimeve/pagesave.
- Kontabilizimi i arkëtimeve/të ardhurave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kontabilizojë saktë shpenzimin dhe pagesën për taksat lokale;
- të shkarkojë dhe dorëzojë urdhër pagesat për kuotat e parashikuara të tatimit mbi fitimin;
- të shkarkojë dhe dërgojë në bankë urdhër pagesat për pagesën e tatimit mbi fitimin në rastin e biznesit të vogël;
- të kontabilizojë saktë pagesat për tatimin mbi fitimin;

- të kontabilizojë saktë shpenzimet për blerjet e materialeve të zyrës dhe mirëmbajtjes dhe i pagesën e tyre
- të kontabilizojë saktë shpenzimet për shërbime të tjera të blera (energji, telefon, ujë, internet, etj) dhe pagesën e tyre.
- të kontabilizojë saktë shpenzimet/pagesat për interesa, qera, etj;
- të kontabilizojë saktë arkëtimet/të ardhurat nga interesa e qera.

RM 6 Nxënësi kryen veprimet e mbylljes, hartimin e bilancit përfundimtar dhe deklarin e tatimit përfundimtar mbi fitimin.

Përmbajtja

- Regjistrimi kontabël i përmbledhjes së shpenzimeve.
- Regjistrimi kontabël i përmbledhjes së të ardhurave.
- Kuadrimi i llogarisë rrjedhëse bankare dhe kontabilizimi i diferencave.
- Llogaritja dhe evidentimi i rezultatit të ndërmarrjes.
- Hartimi i bilancit përfundimtar.
- Plotësimi online i deklaratës tatimore për tatimin përfundimtar mbi fitimin.
- Plotësimi online i pasqyrës së të ardhurave dhe shpenzimeve.
- Deklarimi i tatimit mbi fitimin të parashikuar për vitin e ardhshëm.
- Shkarkimi dhe dorëzimi në bankë i urdhër pagesës për pagesën e tatimit përfundimtar të fitimit.
- Plotësimi i formularit për rimbursim të tatim fitimit të derdhur tepër.
- Kontabilizimi i tatim fitimit përfundimtar dhe pagesës së diferencave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë saktë kontabilizimin e përmbledhjes së shpenzimeve;
- të regjistrojë saktë në kontabilitet përmbledhjen e të ardhurave;
- të kuadrojë llogarinë rrjedhëse bankare dhe kontabilizojë diferencat eventuale;
- të llogarisë saktë dhe evidentojë qartë rezultatin ekonomik të ndërmarrjes;
- të hartojë saktë dhe sipas normativave ligjore në fuqi bilancin e thjeshtë të veprimtarisë së agjencisë.
- të delarojë online në afat tatimin përfundimtar mbi fitimin;
- të delarojë online në afat pasqyrën e të ardhurave dhe shpenzimeve;
- të delarojë online në afat fitimin e parashikuar për vitin e

ardhshëm;

- të shkarkojë dhe dorëzojë në bankë urdhër pagesës për pagesën e diferencave të tatimit përfundimtar të fitimit;
- të plotësojë saktë formularin për rimbursim të tatimit të fitimit të derdhur tepër;
- të kontabilizojë saktë tatimin e fitimit përfundimtar dhe pagesën e diferencave.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmave ushtrimore, ku Qendra Shqiptare e Firmave Ushtrimore (ALCT) do të luajë rolin e “shtetit”.
- Moduli përbëhet nga shume RM dhe trajtimi i tij duhet të shtrihet gjatë gjithë vitit shkollor. Ai duhet të zhvillohet paralelisht me module të tjerë.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij nxënësit punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga mësuesi.
- Ashtu si dhe në agjenci turistike të njëjtat veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme nxënësish.
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet e dokumenteve dhe formularëve të marrë nga praktika e ndërmarrjeve ekonomike.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për kryerjen e veprimeve që janë objekt i modulit;
- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e firmave ushtrimore.
 - Materiale kancelarie.
 - Dokumente të ndryshme dhe formularë e rregjistra kontabël model nga ndërmarrjet reale dhe të përgatitura nga mësuesi.
 - Materiale të ndryshme informative të marra nga ALCT mbi procedurat e shlyerjes së detyrimeve;
 - Kompjuter.
-

10. Moduli “Menaxhimi i personelit në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	MENAXHIMI I PERSONELIT NË AGJENCINË E UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-17-1019-14
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të kryer procedurat e punësimit të personelit, dokumentuar veprimet e kryera dhe kryer regjistrimet e duhura, në agjencinë e udhëtimit dhe turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12-të, të nivelit III, të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi planifikon personelin e agjencisë turistike. Përmbajtja <ul style="list-style-type: none">- Mbledhja e informacionit për nevojat për personel të ri.- Analizimi i kërkesave të sektorëve për personel.- Identifikimi në numër dhe profile i nevojave për personel të ri, sipas sektorëve dhe në tërësi për njësinë ekonomike;- Hartimi i listave për personelin e ri.- Hartimi i përshkrimeve të detyrave dhe përgjegjësi sipas vendeve të punës dhe kriteret përkatëse.- Identifikimi në numër dhe profile i nevojave për rikualifikim të personelit.- Hartimi i listave të plota për lëvizjet e personelit brenda njësisë ekonomike.- Llogaritja e kostove paraprake të njësisë ekonomike nga rekrutimi i personelit të ri;- Rivlerësimi i nevojave për personel në numër dhe profile.- Hartimi i formularëve dhe regjistrimit përfundimtar për nevojat për personel;- Hartimi me shkrim i refuzimeve dhe kërkesave të sektorëve për personel të pajustificuara ekonomikisht;- Marrja e vendimit për shtesa në personel të ri. 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 kërkojë dhe mbledhë informacion të saktë dhe të plotë	

-
- nga tërë sektorët e njësisë ekonomike për nevojat për personel të ri.
- të analizojnë saktë dhe me përgjegjshmëri kërkesat e sektorëve për personel;
 - të evidentojë saktë në numër dhe profile nevojat për personel të ri sipas sektorëve dhe në tërësi për njësinë ekonomike;
 - të hartojë listat për personelin e ri;
 - të hartojë përshkrimet e detajuara të detyrave dhe përgjegjësi sipas vendeve të punës, si dhe kriteret përkatëse;
 - të evidentojë saktë në numër dhe profile nevojat për rikualifikim të personelit;
 - të hartojë lista të plota për lëvizjet e personelit brenda njësisë ekonomike në se është e mundur;
 - të llogarisë saktë kostot paraprake të njësisë ekonomike nga rekrutimi i personelit të ri;
 - të rivlerësojë nevojat për personel në numër dhe profile duke i ri dimensionuar ato në vartësi të kostove përkatëse dhe pjesës së tyre që aktualisht mund të përballohet nga ndërmartja;
 - të hartojë saktë formularët dhe regjistrin përfundimtar për nevojat për personel sipas llojeve të tyre;
 - të hartojë me shkrim refuzimet e kërkesave të sektorëve për personel të pajustificuara ekonomikisht.
 - të marre vendimin e duhur për shtesa në personel ri.

RM 2 Nxënësi harton njoftimet për vendet e reja të punës.

Përmbajtja

- Konceptimi i përmbajtjes së njoftimit sipas llojit të personelit të kërkuar.
- Listimi i dokumenteve të kërkuara nga kandidatët.
- Përcaktimi i mjeteve nëpërmjet të cilëve do të realizohet njoftimi (media, rrjete sociale, faqe interneti, etj.).
- Llogaritja paraprake e kostove të njoftimit.
- Përzgjedhja e mënyrës së publikimit e mbështetur në kosto dhe efektivitet.
- Publikimi i njoftimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të formulojë një njoftim të qartë për personelin që kërkohet;
- të renditë sipas rëndësisë listën e saktë të dokumenteve që do t'u kërkohen kandidatëve.
- të përcaktojë mjetet/mënyrat me të cilat mund të kryhet njoftimi për vende të reja pune ose rikualifikim
- të llogarisë me saktësi kostot paraprake të njoftimeve;
- të marrë një vendim të argumentuar ekonomikisht dhe

- efektiv për mënyrën e publikimit të njoftimit;
- të publikojë njoftimin sipas mënyrës së përzgjedhur.

RM 3 Nxënësi kryen procedurat e rekrutimit të personelit.

Përmbajtja

- Pranimi i dosjeve.
- Shqyrtimi i dosjeve dhe përzgjedhja e kandidatëve, që plotësojnë kriteret e përzgjedhjes.
- Hartimi i listës së kandidatëve potencialë.
- Përgatitja e intervistave nga komisioni.
- Realizimi i intervistave për secilin kandidat të përzgjedhur nga seleksionimi i dosjeve.
- Marrja e vendimit bazuar në dokumentacionin dhe rezultatin e intervistës.
- Publikimi i rezultateve për secilin kandidat dhe sektor.
- Prezantimi i kandidatit fitues me vendin e punës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shqyrtojë me korrektësi dokumentat e kandidatëve për vendet e punës;
- të hartojë kriteret profesionale dhe korrekte për vlerësimin e kandidatëve;
- të formulojë saktë pyetëtorët dhe formularët për kandidatët që intervistohen;
- të realizojë me korrektësi dhe profesionalizëm intervistat me kandidatët e përzgjedhur nga seleksionimi i dosjeve;
- të kryejë vlerësim objektiv bazuar në dokumentacionin dhe rezultatin e intervistës;
- të marrë vendimin e duhur lidhur me pranimin e kandidatëve;
- të kryejë publikimin e emrave fitues dhe njoftimin e sektorëve për personelin e ri.
- Të prezantojë kandidatin fitues me vendin e punës.

RM 4 Nxënësi kryen procedurat e punësimit

Përmbajtja

- Respektimi i kuadrit ligjor për rregullimin e marrëdhënieve të punësimit.
- Negocimi lidhur me kushtet e punës, pagesën etj
- Hartimi i kontratës së punës.
- Nënshkrimi i kontratës së punës nga palët.
- Regjistrimi në regjistrin themeltar të njësisë ekonomike.
- Regjistrimi në zyrën e punës, sigurimet shoqërore dhe marrjen e numrit të sigurimeve.
- Çelja e librezës së punës dhe sigurimeve shoqërore.
- Regjistrimi në librin e pagave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të jetë i aftë të përzgjedh dhe të përdorë në mënyrë korrekte të gjithë informacionin mbi bazën ligjore që rregullon marrëdhëniet e punës.
- të negociojë lidhur me kushtet e punës, pagesën etj
- të hartojë kontratën e punës mbështetur në kuadrin ligjor, kodin e punës dhe negociatave paraprake.
- të nënshkruaj kontratën e punës.
- të regjistrojë me saktësi punonjësin/it e ri/nj në regjistrin themeltar të njësisë ekonomike.
- të kryejë regjistrimin në zyrën e punës, sigurimet shoqërore dhe të marrë numrin/at e sigurimeve.
- të çelë librezat e punës dhe sigurimeve shoqërore.
- të kryejë regjistrimin e punonjësit/ve të ri/nj në librin e pagave.

RM 5 Nxënësi harton planin e veprimeve për zhvillimin e personelit dhe trajnimin e vazhdueshëm të tij.

Përmbajtja

- Identifikimi i nevojave për kualifikime, sipas sektorëve dhe vendeve të punës.
- Ndërtimi i një plani kualifikimi të personelit të ri.
- Hartimi i një programi rikualifikimi për personelin ekzistues.
- Llogaritja e kostove të veprimtarive kualifikuese dhe rikualifikuese.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë nevojat për kualifikime sipas sektorëve dhe vendeve të punës.
- të ndërtojë një plan kualifikimi të personelit të ri.
- të hartojë një program rikualifikimi për personelin ekzistues.
- të llogarisë kostot për veprimtaritë kualifikuese dhe rikualifikuese.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul mund të trajtohet në mjediset e firmës ushtrimore por gjithashtu edhe në mjediset e agjensive turistike i shtrirë në kohë përgjatë një viti shkollor.
- Për realizimin e modulit dhe përmbushjen e RM-ve nxënësit ndahen në grupe, hartohet një plan qarkullimi nga mësuesi.
- Sikurse në njësitë e tjera ekonomike e njëjta veprimtari mund të realizohet më shumë sesa një herë kështu që u jepet mundësia nxënësve që të ndarë në grupe të performojnë në rolin e punonjësit të burimeve njerëzore.
- Mësuesi duhet të tregohet sa më fleksibël dhe të krijojë mundësinë që nxënësit të marrin vendime të pandikuara dhe të

	<p>drejta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nxënësi duhet të angazhohet konkretisht në planifikimin, përzgjedhjen, punësimin, kualifikimin, rikualifikimin dhe largimin nga puna të stafit të agjensisë turistike dhe udhëtimeve. - Nxënësi duhet të kryejë procedurat e punësimit dhe dokumentimit të personelit në agjensitë turistike - Vlerësimi i nxënësve të argumentohet dhe të bazohet në aftësitë dhe shprehitë praktike të fituara dhe të demonstruar në këto veprimtari. - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqëshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuara për cdo rezultat të mësuarit.
<p>Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit</p>	<p>Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mjediset e firmave ushtrimore.. - Mjediset e agjensive turistike - Materiale kancelarie. - Dokumente të ndryshme pune, rregjistra, formularë nga agjensi turistikereale dhe të përgatitura nga nxënësit dhe mësuesit në module të viteve të kaluara. - Përmbledhje legjislacioni në fushën e punës dhe të sigurimeve. - Kompjuter.

11. Moduli: “Prezantimi i agjencisë së udhëtimit dhe turistike në panair.”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 13

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	PREZANTIMI I AGJENCISË SË UDHËTIMIT DHE TURISTIKE NË PANAIR	M-13-1020-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i përgatit nxënësit të kryejnë veprimet e përgatitjes së stendave, të materialeve të shkruara të reklamës dhe promocionit për panairët, në të cilat merr pjesë agjencia turistike, të kryejë veprimet dhe bisedat e shitjes në panair, si dhe veprimet e nevojshme pas panairit.	
Kohëzgjatja e modulit	32 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12-të, të nivelit III, të profilit mësimor “Sipërmarrje e agjencisë turistike”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen hartimin e konceptit, llogaritjen e kostove të pjesëmarrjes në panair dhe aplikimin për pjesëmarrje.</p> <p>Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none">- Përcaktimi i mesazhit që do të përcillet në panair për “agjencinë turistike”.- Hartimi i sloganit me të cilin “agjencia turistike” do të paraqitet në panair.- Hartimi i listës së detyrave për t’u kryer për përgatitjen për panair.- Ndarja e detyrave dhe përgjegjësi dhe përcaktimi i afateve kohore të realizimit të tyre.- Përcaktimi i kohës, mënyrës dhe personit që do të kryejë raportimin mbi punën e kryer.- Hartimi i listës së materialeve të nevojshme për realizimin e pjesëmarrjes në panair.- Përcaktimi i llojit të materialeve, që do të sigurohen nga vetë agjencia, ose do të porositen tek organizatorët e panairit.- Hartimi i pasqyrave të shpenzimev.- Përcaktimi i mënyrës dhe kohës së transportimit të materialeve për në sallën e panairit.- Aplikimi i agjencisë për pjesëmarrjen në panair dhe dërgimi i informacioneve që kërkohen nga organizatorët.- Porositja e materialeve tek organizatorët e panairit. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë qartë mesazhin, që do të përcillet në panair nga agjencia në lidhje me veprimtarinë dhe identitetin e saj;
- të hartojë një sllogan i cili të shprehë saktë, qartë dhe në mënyrë të koncentruar dhe të thjeshtë mesazhin e përcaktuar për agjencinë, produktin apo imazhin e saj;
- të hartojë lista të sakta dhe të plota të detyrave që duhet të kryhen për përgatitjen e agjencisë për panair;
- të kryejë qartë ndarjen e detyrave, përcaktimin e afateve kohore sipas tyre dhe caktimin e përgjegjësive përkatëse për përbushjen e detyrave për përgatitjen për panair;
- të përcaktojë rregulla dhe përgjegjësi të sakta për raportimin periodik mbi ecurinë e përgatitjeve;
- të hartojë lista të plota të materialeve që duhen për realizimin e panairit ku të evidentojë qartë për sejcilin burimin nga do të sigurohet;
- të identifikojë qartë listën e materialeve që do të porositen tek organizatorët e panairit;
- të hartojë saktë pasqyra të qarta të kostove të llogaritura të panairit, duke pasqyruar edhe mënyrën e parashikuar për mbulimin e tyre;
- të hartojë planin e saktë të transportit të materialeve për në panair si dhe përgjegjësitë përkatëse;
- të hartojë saktë kërkesën për pjesëmarrje në panair dhe dërgojë atë tek organizatorët e panairit, të shoqëruar me informacionet e kërkuara për agjencinë.

RM 2 Nxënësi kryen veprime paraprake për ecurinë e mirë të punës së agjencisë gjatë panairit.

Përmbajtja:

- Kryerja e studimeve në bazë të statistikave lidhur me shitjet e realizuara në panairin e kaluara.
- Studimi i tregut aktual të agjencisë për të evidentuar shmangiet në vëllimin e blerjeve dhe shitjeve.
- Hartimi i kontratave për sigurimin e shërbimeve nga firmat furnitore të tyre.
- Kontrolli i gjendjeve të llogarisë rrjedhëse të agjencisë dhe personelit.
- Plotësimi i gjendjes së llogarisë.
- Hartimi i pasqyrave përmbledhëse për shitjet me karta krediti.
- Përgatitja dhe printimi i kontratave, konfirmimeve të porosive, formularëve të prenotimit dhe faturave për shitjet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

- Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të vlerësojë saktë shitjet e kryera në panairët e mëparshme në funksion të parashikimit të mëtejshëm;
- të studiojë tregun aktual të agjencisë dhe pjesëmarrësit në panair dhe vlerësojë saktë kapacitetin e tij blerëse për efekt të panairit;
- të llogarisë saktë sasinë e shërbimeve që do të kontraktojë paraprakisht;
- të kontrollojë me përgjegjshmëri gjendjen e llogarisë rrjedhëse të agjencisë dhe personelit të saj, si dhe të vlerësojë saktë mjaftueshmërinë e saj për kryerjen e pagesave gjatë panairit;
- të vlerësojë nëse është e nevojshme të plotësojë gjendjen e llogarisë (edhe nëpërmjet kredive) dhe, nëse po, të kryejë saktë aplikimin për kredi, ose kredi në llogari rrjedhëse, për të garantuar ecurinë normale të pagesave gjatë panairit;
- të hartojë saktë dhe printojë në shumë kopje formularin përmbledhës të kartave të kreditit për shitjet me to gjatë panairit;
- të përgatisë në shumë kopje formularët e kontratave, konfirmimeve të porosive, formularëve të prenotimit dhe faturave për shitjet në panair.

RM 3 Nxënësi realizon standin e panairit, si dhe prezantime e materiale të tjera plotësuese.

Përmbajtja

- Përcaktimi i mënyrës se si do të përcillet nga stenda mesazhi i sloganit në panair.
- Ndarja e detyrave të veçanta për përpunimin e pjesëve përbërëse të standës.
- Përcaktimi i përmbajtjes së prezantimeve elektronike ose reklamave filmike.
- Përcaktimi i ngjyrave, skemës, materialeve, pajisjeve e standës;
- Ndarja e detyrave për realizimin e prezantimeve elektronike ose filmike.
- Kontrolli periodik i ecurisë së punës së prezantimeve dhe korigjimi i të metave eventuale.
- Sigurimi i materialeve të nevojshme për montimin e standës dhe realizimin e prezantimit elektronik dhe kontrolli i tyre.
- Përcaktimi i mënyrës së veshjes ose kostumeve të nxënësve.
- Sigurimi i veshjeve të nxënësve për panairin.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë mënyrën se si do të përcillet nga stenda mesazhi i mishëruar në slogan (me anë të ngjyrave, pamjeve, figurave apo materialeve tredimensionale, në

- mënyrë statike apo dinamike, etj);
- të përcaktoje përmbajtjen e prezantimeve elektronike ose reklamave filmike.
- të përcaktojë saktë ngjyrat, skemën, materialet, pajisjet e stendës;
- të bëjë ndarjen e detyrave për përpunimin e pjesëve përbërëse të stendës (materialet në kompjuter, printimin, etj.);
- të përcaktojë saktë dhe qartë përmbajtjen, strukturën dhe paraqitjen e prezantimeve elektronike dhe audiovizive që do të prezantohen në panair;
- të hartojë lista të sakta dhe të plota të ndarjes së detyrave dhe përgjegjësive për përgatitjen e prezantimeve elektronike dhe audiovizive;
- të hartojë planin e detajuar kohor të raportimit periodik mbi ecurinë e punës për përgatitjen e stendës dhe prezantimeve;
- të përcaktojë mënyrën e veshjes në panair në sintoni me sloganin, veprimtarinë e agjencisë dhe mesazhin që kërkohet të përcillet;
- të sigurojë në kohë veshjet e caktuara për panair dhe materialet e nevojshme për montimin e stendës.

RM 4 Nxënësi kryen konceptimin dhe organizimin e materialeve të shkruara, që do të paraqiten në panair.

Përmbajtja

- Përpunimi i katalogut të panairit.
- Hartimi i fletëpalosjeve.
- Përpunimi i ofertave speciale të panairit.
- Hartimi i kartvizitave dhe materialeve të tjera informative për agjencinë ose personelin e saj.
- Printimi, përmbledhja, lidhja e materialeve të hartuara;
- Përgatitja për transport e materialeve të shkruara dhe të stendës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përpunojë katalogun e panairit, duke respektuar rregullat mbi elementët e domosdoshëm të tij;
- të hartojë fletëpalosje dhe materiale të tjera reklamuese edhe informuese, në sintoni me mesazhin që do të përcillet, ngjyrat dhe sloganin e panairit;
- të hartojë oferta speciale, të qarta dhe të sakta, për panairin;
- të hartojë kartvizitat dhe materiale të tjera informative për agjencinë ose personelin e saj;
- të printojë dhe përgatisë materialet e shkruara në formën e duhur;
- të paketojë dhe përgatisë për transport materialet e

hartuara.

RM 5 Nxënësi kryen planifikimin dhe ndarjen e punës, për montimin e standës gjatë panairit.

Përmbajtja

- Hartimi i listave të detajuara të detyrave për montimin e standës.
- Përcaktimi i detyrave dhe përgjegjësive për marrjen dhe përcjelljen e informacionit.
- Përcaktimi i personave përgjegjës dhe detyrave për mbarëvajtjen e prezantimeve elektronike.
- Përcaktimi i detyrave dhe përgjegjësive për pritjen dhe informimin e klientëve në standë.
- Përcaktimi i detyrave dhe grupit të punës për prezantimin dhe reklamimin e agjencisë dhe produkteve të saj.
- Përcaktimi i detyrave dhe përgjegjësive për kryerjen e shitjeve dhe dokumentimin e tyre.
- Përcaktimi i detyrave dhe përgjegjësive për mbajtjen e marrëdhënieve me bankën dhe qendrën e firmave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të hartojë lista të detajuara të detyrave për montimin e standës;
- të përcaktojë detyrat dhe përgjegjësitë për marrjen dhe përcjelljen e informacionit gjatë panairit;
- të përcaktojë personat përgjegjës dhe detyrat për mbarëvajtjen e prezantimeve elektronike gjatë panairit;
- të përcaktojë detyrat dhe përgjegjësitë për pritjen dhe informimin e klientëve në standë;
- të përcaktojë detyrat dhe grupin e punës për prezantimin dhe reklamimin e agjencisë dhe produkteve të saj gjatë panairit
- të përcaktojë detyrat dhe përgjegjësitë për kryerjen e shitjeve dhe dokumentimin e tyre, gjatë panairit;
- të përcaktojë detyrat dhe përgjegjësitë për mbajtjen e marrëdhënieve me bankën dhe qendrën e firmave.

RM 6 Nxënësi kryen regjistrimin e agjencisë në panair, montimin e standës dhe veprime të tjera për përgatitjen e saj.

Përmbajtja

- Rregjistrimi i agjencisë turistike.
- Njohja me rregullat e panairit
- Firmosja e formularit përkatës të panairit.
- Marrja në dotëzim e materialeve të porositura tek organizatorët e panairit.
- Montimi i standës sipas detyrave të paracaktuara.

- Përgatitja e vendosjes së prezantimeve elektronike dhe e materialeve të tjera në standë.
- Përgatitja e tavolinës së prezantimit dhe të punës.
- Pastrimi i mjedisit të standës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë saktë procedurën e regjistrimit të agjencisë turistike në panair;
- të njihet me rregullat e panairit;
- të firmosë formularin përkatës të panairit.
- të kryejë procedurën e plotë të marrjes në dorëzim të materialeve të porositura;
- të montojë saktë standën sipas ndarjes së parashikuar të detyrave;
- të kryejë përgatitjet e nevojshme për vendosjen e prezantimeve elektronike dhe provën e tyre;
- të përgatisë dhe vendosë materialet e planifikuar në tavolinën e punës;
- të pastrojë mjedisin e standës dhe largojë mbeturinat.

RM 7 Nxënësi realizon reklamën dhe promocionin e agjencisë dhe produktit gjatë panairit.

Përmbajtja

- Realizimi i promocionit dhe reklamimit në standë.
- Realizimi i promocionit dhe reklamimit në sallat e panairit dhe në standat e firmave të tjera, duke rrespektuar rregullat mbi reklamën të vendosura nga organizatorët e panairit.
- Realizimi i promocionit dhe reklamimit me anë të prezantimeve dhe mjeteve të tjera audiovizive.
- Promocioni dhe reklamimi me anë të dhuratave për pjesëmarrësit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë saktë promocionin dhe reklamimin e agjencisë dhe produktit në standën e saj gjatë panairit;
- të kryejë saktë promocionin dhe reklamimin e agjencisë dhe produktit në standat e firmave të tjera gjatë panairit;
- të kryejë saktë promocionin dhe reklamimin e agjencisë dhe produktit, gjatë panairit, me anë të prezantimeve elektronike ose audiovizuale duke zbatuar rregullat mbi formën, zërin etj.;
- të kryejë saktë promocionin dhe reklamimin e agjencisë dhe produktit, gjatë panairit, nëpërmjet shpërndarjes së dhuratave në mënyrë sa më efektive.

RM 8 Nxënësi kryen veprime biznesi gjatë panairit

Përmbajtja

- Hartimi i kontratave për shitje e blerje në periudha të ardhme.
- Kryerja e blerjeve për personelin dhe biznesin me pagesë të mëvonshme.
- Kryerja e shitjeve të udhëtimeve dhe shërbimeve me arkëtim të mëvonshëm dhe hartimi i faturave përkatëse.
- Kryerja e shitjeve me karta krediti për personelin dhe vizitorët dhe hartimi i faturave përkatëse.
- Kryerja e regjistrimeve në formularët përmbledhës të kartave të kreditit.
- Dorëzimi i formularëve dhe rregullimi i marrëdhënieve me bankën e firmave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të hartojë kontrata të plota dhe të sakta shitblerjeje me firmat pjesëmarrëse në panair;
- të kryejë blerje për personelin dhe biznesin gjatë panairit, duke respektuar procedurën dhe plotësuar gjithë dokumentet e duhura;
- të kryejë, duke respektuar procedurën dhe plotësuar gjithë dokumentet e duhura, shitje me karta krediti për personelin dhe vizitorët e panairit, si dhe me arkëtim të mëvonshëm për agjencinë;
- të regjistrojë saktë shitjet e kryera me karta krediti në formularët përmbledhës përkatës;
- të kryejë procedurën e saktë dhe të plotë të dorëzimit të kopjeve të dokumenteve të shitjeve dhe formularit përmbledhës në bankën e firmave dhe të rregullojë marrëdhëniet me qendrën e firmave.

RM 9 Nxënësi kryen veprimet pas panairit dhe që rrjedhin prej tij.

Përmbajtja

- Hartimi i faturës përmbledhëse për shitjet e panairit me karta krediti (para në dorë).
- Kuadrimi i faturës përmbledhëse me formularin përmbledhës të kartave të kreditit.
- Regjistrimi i blerjeve dhe shitjeve në librat përkatës.
- Kryerja e porosive eventuale të firmës korrespondente për kryerjen e blerjeve.
- Hartimi i UXH për blerjet me pagesë të mëvonshme.
- Regjistrimi i arkëtimeve për shitjet me karta krediti.
- Regjistrimi i arkëtimeve eventuale për shitjet me arkëtim të mëvonshëm.
- Llogaritja dhe evidentimi i rezultatit për veprimet e panairit.

- Hartimi i statistikave lidhur me shitjet e panairit.
- Kryerja e analizave krahasuese me vitet e kaluara për shitjet e panairit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të hartojë faturën e saktë përmbledhëse të shitjeve të panairit me karta krediti dhe kuadrojë atë me pasqyrën e dorëzuar në bankën e firmave;
- të kuadroj faturën përmbledhëse me formularin përmbledhës të kartave të kreditit.
- të kryejë regjistrimet e sakta dhe të plota të shitjeve të panairit në regjistrat përkatës dhe kartelat e magazinës;
- të kuadrojë kartelat dhe llogarisë saktë sasitë eventuale të të mirave që do të porositen në firmën korrespondente për të plotësuar gjendjet e magazinës;
- të plotësojë saktë UXH për blerjet e kryera me pagesë të mëvonshme;
- të regjistrojë arkëtimet nga shitjet me pagesë të menjëhershme dhe të mëvonshme;
- të llogarisë saktë rezultatin ekonomik të panairit;
- të hartojë statistika të sakta, të plota dhe domethënëse mbi veprimet e panairit;
- të analizojë shitjet sipas llojit të udhëtimeve dhe shërbimeve turistike dhe të transportit;
- të interpretojë saktë statistikën e hartuar për efekt të kryerjes së vlerësimeve dhe krahasimeve me periudhat e kaluara.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmave ushtrimore.
- Për vetë natyrën e tij ai realizon një kombinim të sistemit modular të praktikave mësimore me atë të punës në projekte. Përgatitja për panair është një projekt i madh i cili planifikohet dhe realizohet nga të të klasa.
- Pavarësisht nga sektori, në të cilin grupe të ndryshme nxënësish janë të angazhuar, përveç detyrave të sektorit, ata duhet të përmbushin edhe detyra në kuadër të pjesëmarrjes në panair. Kjo do të thotë që ky modul punohet paralelisht me të tjerët dhe për të gjithë klasën njëkohësisht, por me detyra të ndara sipas RM-ve dhe me një plan rotacioni të përcaktuar që më parë nga mësuesi.
- Për vetë natyrën e tij, ky modul duhet të realizohet jo më parë se semestri i dytë i shkollës. Në këtë mënyrë nga njëra anë nxënësit do të kenë marrë njohuritë e nevojshme në lëndët e përkatëse dhe nga ana tjetër do të kenë përparuar me punë në FU dhe kuptuar mënyrën e funksionimit të saj.
- Në pjesën më të madhe të vendeve, në të cilat mësohet në FU, panairët organizohen në muajt e fundit dhe si kurorëzim i punës në FU.

-
- Për të mundësuar realizimin e modulit, mund të organizohen disa kohë më parë, kur është e mundur, edhe vizita në panairë të ndërmarrjeve reale.
 - Mësuesi mund të përdorë në mësim edhe materiale filmike të panairëve të ndërmarrjeve ose dhe të panairëve të FU-ve të viteve të kaluara.
 - Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për përgatitjen e standave, të materialeve të shkruara, të reklamës dhe promocionit, për kryejën e veprimeve dhe bisedave të shitjes në panair si dhe veprimeve të nevojshme pas panairit.
 - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës për përgatitjen dhe prezantimin e FU-së në panair.
 - 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Mjediset e firmave ushtrimore.
 - Materiale kancelarie.
 - Statistika dhe informacione të panairëve të mëparshme të përpunuara nga nxënës të viteve të kaluara;
 - Kompiuter;
 - Materiale të ndryshme audiovizuale, foto, filma që ilustrojnë paraqitje në panairë të mëparshme.
 - Kompiutera me programe të përpunimeve grafike dhe me lidhje në Internet.
-

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

1. Moduli “Biletimi në transportin ajror”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjensisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	BILETIMI NË TRANSPORTIN AJROR	M-13-1021-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer procedurat e prenotimit, rezervimit dhe blerjes së shërbimeve (biletave) në transportin ajror.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I-rë të drejtimit mësimor “Ekonomi-Biznes”, si dhe modulet “Rezervimi dhe shitja në agjencinë e udhëtimit dhe turistike” si dhe “Veprimet e blerjes në agjencinë e udhëtimit dhe turistike”, zhvilluar në klasën e 12-të.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen veprimet të hyrjes në sistemin e rezervimeve globale, për kodimin/çkodimin e destinacioneve, sipas shteteve, qyteteve dhe aeroporteve.</p> <p>Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Përdorimi i një prej Sistemeve të Rezervimit (Galileo) për përzgjedhjen e formës më të përshtatëshme të rezervimit. - Përdorimi i sistemit të kodimit sipas Shteteve, Qyteteve, aeroporteve dhe linjave ajrore. - Kontrolli lidhur me disponueshmërinë e fluturimeve direkte dhe indirekte. - Identifikimi i fluturimeve ose lidhjeve mes fluturimeve si dhe çmimeve dhe orareve të përshtatëshme. - Çelja e dosjes/dokumentit (Booking File) të prenotimit me 5 fusha të detyrueshme dhe të tjera fusha/ hapësira të mundëshme. - Hyrjet në dosjet e prenotimit/ rezervimit nisur nga mbiemri, data e nisjes apo kodi unik gjashtëshifror i çdo udhëtari, etj. <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 përdorë një prej Sistemeve të Rezervimit 	

(Galileo,/Amadeos) për përzgjedhjen e formës më të përshtatëshme të rezervimit.

- të përdorë sistemin kodimit sipas Shteteve, Qyteteve, aeroporteve dhe linjave ajrore
- të kodoj dhe të çkodoj destinacionet në këtë sistem.
- të identifikojë disponueshmërinë e fluturimeve direkte dhe indirekte.
- të identifikojë fluturimet ose lidhjet mes fluturimeve për në destinacionin e kërkuar.
- të kërkojë çmimet dhe oraret e përshtatëshme për secilën mundësi fluturimi.
- të çelë dosjen/dokumentit(Booking File) të prenotimit me 5 fusha të detyrueshme dhe të tjera fusha/ hapësira të mundëshme.
- të hyj në dosjet e prenotimit/ rezervimit nisur nga mbiemri, data e nisjes apo kodi unik gjashtëshifror i çdo udhëtari.

RM 2 Nxënësi rishikon mundësitë e fluturimit, detajet e udhëtimit, duke ndjekur hap pas hapi vlefshmërinë e rezervimeve.

Përmbajtja

- Marrja e kërkesës nga klienti për rishikim ose ndryshime të mundëshme.
- Përdorimi i hallkave direkte dhe indirekte të komunikimit me një nga sistemet (Galileo, Amadeus) për të rishikuar mundësitë e fluturimit.
- Përdorimi i lidhjeve të quajtura “Mundësia Numerike” dhe “Mundësia Alfa” për rishikimin e fluturimit.
- Hartimi i një listë të përmbledhur (short list) për gjetjen e fluturimit më të përshtatshëm (në varësi të orarit, ditës, kompanisë së fluturimit etj)
- Paraqitja e listës së përmbledhur (short list) tek klienti.
- Marrja e konfirmimit nga klienti për fluturimin më të përshtatshëm.
- Rezervimi i fluturimit sipas ndryshimeve.
- Ndjekja hap pas hapi e vlefshmërisë së këtij rezervimi

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të marrë kërkesën nga klienti për rishikim ose ndryshimin e fluturimit;
- të përdorë hallkat direkte dhe indirekte të komunikimit në një nga sistemet (Galileo, Amadeus) për të rishikuar mundësitë e fluturimit;
- të përdorë lidhjet “Mundësia Numerike” dhe “Mundësia Alfa” për rishikimin e fluturimit;
- të hartojë një listë të përmbledhur (short list) për gjetjen e fluturimit më të përshtatshëm (në varësi të orarit, ditës, kompanisë së fluturimit etj);

- të paraqesë listën e përmbledhur (short list) tek klienti;
- të marrë konfirmimin nga klienti për fluturimin më të përshtatshëm;
- të rezervojë fluturimin sipas ndryshimeve;
- të ndjekë hap pas hapi vlefshmërinë e këtij rezervimi.

RM 3 Nxënësi ndërton një dosje të plotë BF (Booking File) ose PNR (Passenger Name Record) për individë, familje ose grupe.

Përmbajtja

- Plotësimi i dosjes së rezervimit me telefonit, emrin e personit të kontaktit, intinerarin, emrin e pasagjerit dhe informacion mbi biletën(PRINT)
- Përcaktimi i intinerarit të fluturimit.
- Përcaktimi llojit të biletës.
- Detajimi i intinerarit.
- Plotësimi i hapësirave/fushave të mundëshme/opsionale në varësi të informacionit të dhënë nga klienti
- Realizimi i ndarjes dhe përsëritjes së një dosjeje rezervimi BF
- Interpretimi i historikut të saj.
- Menaxhimi i dosjes së rezervimit në një listë pritje.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të plotësojë në mënyrë të detajuar një dosje rezervimi (BF) me telefonin, emrin e personit të kontaktit, intinerarin, emrin e pasagjerit dhe informacion mbi biletën (PRINT);
- të përcaktojë me saktësi intinerarin e fluturimit;
- të përcaktojë llojin e biletës kushtëzuar nga mundësitë dhe kërkesat e klientit (shitje direkte, e hapur, listëpritje etj)
- të detajojë intinerarin me kujdes;
- të plotësojë qartazi dhe pa gabime hapësirat/fushat e mundëshme/opsionale, në varësi të informacionit të dhënë nga klienti;
- të realizojë ndarjen dhe përsëritjen e një dosjeje rezervimi (BF).
- të interpretojë në mënyrë të detajuar historikun e saj.
- të menaxhojë dosjen e rezervimit në një listë pritje.

RM 4 Nxënësi plotëson formularët e pagesës dhe të kërkesave për shërbime të veçanta.

Përmbajtja

- Plotësimi formularit të pagesës
- Regjistrimi i të dhënave në një prej sistemeve të rezervimit global (Galileo, Amadeus)
- Plotësimi i formularit për kërkesë/shërbime të veçanta në fluturim.
- Pasqyrimi i kërkesave/ndryshimeve në dosjen e klientit

(BF)

- Kryerja e regjistrimit në sistemin e akumulimit të miljeve (Mileage).
- Kryerja e përcaktimit, ndryshimit dhe anulimit të ndenjësive, në mjetin fluturues.
- Pranimi i konfirmimit nga klienti për itinerarin dhe kërkesat e veçanta
- Mbyllja e rezervimit.
- Emetimi i biletës elektronike/ e-ticket.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të plotësojë me saktësi formularin e pagesës;
- të regjistrojë të dhënat në mënyrë të detajuar në një prej sistemeve të rezervimit global (Galileo, Amadeus);
- të plotësojë saktë formularin për kërkesë/shërbime të veçanta në fluturim, sipas kërkesave specifike të klientit;
- të pasqyrojë këto kërkesa/ndryshime në dosjen e klientit (BF);
- të kryejë regjistrimin në sistemin e akumulimit të miljeve (Mileage);
- të kryejë përcaktimin, ndryshimin dhe anulimin e ndenjësive, sipas ndarjeve në mjetin fluturues.
- të pranojë konfirmimin nga klienti për itinerarin dhe kërkesat e veçanta të tij;
- të mbyllë rezervimin, duke e rregjistruar atë si rezervim të konfirmuar;
- të emetojë biletën elektronike/ e-ticket.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset për praktikat profesionale pranë shkollës (zyrat mësimore) dhe në agjensi turistike.
- Për vetë natyrën e modulit ai mund të zhvillohet brenda shkollës në kushtet kur shkolla ka akses në sistemet e rezervimit global (Galileo, Amadeus etj).
- Duke u zhvilluar në agjensitë turistike ekzistojnë mundësi për njohjen dhe realizimin cilësor të këtij moduli, bazuar në shumëllojshmërinë e situatave dhe shërbimeve që kërkohen/ ofrohen në to.
- Mësuesi të japë vazhdimisht udhëzime të sakta dhe të qarta për hapat që ndiqen në biletimin në transportin ajror .
- Nxënësi duhet të angazhohet konkretisht në përpunimin e të dhënave dhe në ndërtimin e dosjes së rezervimit (BF)
- Nxënësi duhet të jetë i aftë të përpunojë informacionin dhe të marrë vendim të shpejtë dhe minimumin e kostove për klientin dhe agjensinë.
- Nxënësi duhet të nxitet të veprojë në kohë dhe me efektivitet për kryerjen e rezervimeve/ shitjeve të biletave në transportin ajror.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t'i vihet theksi verifikimit të

shkallës së arritjeve të shprehive praktike për biletimin në transportin ajror

- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqëshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat 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:

- Mjediset e firmës ushtrimore në shkollë.
 - Mjediset e agjensive turistike.
 - Kompiuter me akses në internet dhe në sistemet e rezervimit global (Galileo, Amadeus etj)
 - Nxënësi duhet të ketë njohuri të mira të programeve kompjuterik.
 - Mjete komunikimi si E-Mail, telefon, fax, etj.
 - Mjete kancelarie.
 - Formularë model të hartuar nga vetë nxënësit.
 - Vouçer, e-ticket etj
-

2. Moduli “Studimi i tregut turistik shqiptar”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	STUDIMI I TREGUT TURISTIK SHQIPTAR	M-13-1022-14
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për të identifikuar, dizenuar dhe përdorur instrumentat për realizimin e studimeve të tregut në fushën e turizmit nga agjencitë e udhëtimit dhe turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I, të drejtimit mësimor Ekonomi-Biznes.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi planifikon studimin e tregut.</p> <p>Përmbajtja</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifikimi i problemit për realizimin e studimit të tregut.- Analiza e problemit që do të studiohet.- Përcaktimi i objektivave të studimit të tregut.- Përcaktimi i segmentit të tregut ku do fokusohet studimi.- Përcaktimi i metodave të kërkimit, primare apo sekondare.- Përzgjedhja e metodologjisë së kërkimit (cilësore apo sasore).- Përcaktimi i afateve kohore.- Vlerësimi i kostos për realizimin e studimit.- Përzgjedhja e mjeteve apo instrumentave në varësi të objektivave të studimit.- Përcaktimi i zonës gjeografike që mbulon studimi.- Përzgjedhja e mostrës së studimit, sipas madhësisë.- Planifikimi i burimeve të nevojshme për realizimin e studimit (numri i personave, mjetet e tjera).- Planifikimi i mënyrës së përpunimit të të dhënave të mbledhura.- Përcaktimi i mënyrës së analizimit të të dhënave.- Strukturimi i formës së raportimit. <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 identifikojë problemin, për të cilin do të realizohet studimi i tregut;- të analizojë problemin që do të studiohet;	

-
- të përcaktojë objektivat e studimit të tregut,
 - të përcaktojë segmentin e tregut ku do fokusohet studimi,
 - të përcaktojë metodat e kërkimit, parësore apo dytësore,
 - të përzgjedhë metodologjinë e kërkimit (cilësore apo sasiore), në varësi të llojit të problemit;
 - të përcaktojë afatet kohore, sa do të zgjasë studimi;
 - të vlerësojë koston për realizimin e studimit;
 - të përzgjedhë mjetet apo instrumentave e studimit, në varësi të objektivave të studimit;
 - të përcaktojë saktë zonën gjeografike që mbulon studimi;
 - të përzgjedhë mostrën e studimit, sipas madhësisë së zonës gjeografike;
 - të planifikojë burimet e nevojshme për realizimin e studimit (numri i personave, mjetet e tjera);
 - të planifikojë mënyrën e përpunimit të të dhënave të mbledhura;
 - të përcaktojë mënyrën se si do analizohen të dhënat;
 - të strukturojë formën e raportimit të studimit të kryer.

RM 2 Nxënësi mbledh të dhënat dytësore.

Përmbajtja:

- Identifikimi i burimeve të informacionit.
- Përzgjedhja e burimeve të informacionit.
- Verifikimi i burimeve të informacionit.
- Shfrytëzimi i burimeve.
- Përgatitja e përmbledhjes së informacionit.
- Raportimi i gjetjeve të studimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Kontrolli i një studimi të thjeshtë të realizuar nga nxënësi

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë burimet e informacionit (botime, publikime, raporte, internet, etj.);
- të përzgjedhë burimet e duhura të informacionit;
- të verifikojë saktësinë e burimeve të informacionit;
- të shfrytëzojë maksimalisht burimet e informacionit;
- të përgatitë përmbledhjen e informacionit të grumbulluar;
- të raportojë saktë gjetjet e studimit.

RM 3 Nxënësi përdor instrumenta për mbledhjen e të dhënave parësore sasiore.

Përmbajtja:

- Konceptimi i metodave për kërkime të dhënash sasiore.
- Përcaktimi i metodës së përshtashme për kërkimin.
- Përcaktimi i madhësisë së mostrës.
- Përcaktimi i strukturës së pyetësorit.
- Përcaktimi i llojit të pyetjeve.
- Formulimi i pyetjeve.
- Formulimi i pyetjeve të mbyllura.

- Formulimi i pyetjeve të hapura.
- Formulimi i pyetjeve me zgjedhje alternative.
- Formulimi për ruajtjen e konfidencialitetit të të dhënave dhe përdorimin e tyre.
- Përpilimi tërësor i një pyetësoni.
- Parapërgatitja për plotësimin e pyetësorëve.
- Praktikimi për plotësimin e pyetësorëve nga persona të tjerë.
- Përgatitja e letrës shoqëruese për pyetësorë të dërguar me postë;
- Praktikimi i vëzhgimeve me telefon.
- Realizimi i intervistës me telefon;
- Realizimi i vëzhgimeve të thjeshta në internet;
- Përgatitja e listës së pyetjeve për intervistë ballë për ballë;
- Parapërgatitja për realizimin e intervistës.
- Praktikimi i vëzhgimeve me intervista ballë për ballë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Kontrolli i një studimi të thjeshtë të realizuar nga nxënësi

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të konceptojë metodat për kërkime të dhënash sasiore, sipas nevojës (vëzhgime me pyetësor, me telefon, intervistë ballë për ballë, vëzhgime në internet, etj.);
- të përcaktojë metodën më të përshtatshme për kërkimin;
- të përcaktojë madhësinë e mostrës, që do i nënshtrohet studimit;
- të përcaktojë strukturën e pyetësorit, duke e ndarë me seksione;
- të përcaktojë llojin e pyetjeve, sipas qëllimit të studimit;
- të formulojë pyetjet, sipas rregullit të hartimit të pyetësorëve;
- të formulojë saktë pyetje të mbyllura;
- të formulojë saktë pyetje të hapura;
- të formulojë saktë pyetje me zgjedhje alternative;
- të formulojë saktë tre grupet e pyetjeve të mësipërme, me qëllim ruajtjen e konfidencialitetit të të dhënave dhe përdorimin e tyre;
- të kryejë përpilimin tërësor të pyetësorit;
- të parapërgatisë situatën për plotësimin e pyetësorit (lista e personave/kompanive, adresat, nr. e telefonit, etj.);
- të kryejë praktikimin për plotësimin e pyetësorëve nga persona të tjerë;
- të përgatisë letrat shoqëruese për pyetësorë të dërguar me postë;
- të kryejë praktikimin e vëzhgimeve me telefon (prezantim, kërkimi i lejes, objekti i vëzhgimit);
- të kryejë intervista me telefon;
- të kryejë vëzhgime të thjeshta në internet;
- të përgatisë listën e pyetjeve për intervistë ballë për ballë;

- të parapërgatisë situata për realizimin e intervistës (përzgjedhja e personave, njoftimi për objektin e intervistës, vendin dhe kohën);
- të kryejë praktikimin e vëzhgimeve me intervista ballë për ballë.

RM 4 Nxënësi përdor instrumentat për mbledhjen e të dhënave parësore cilësore.

Përmbajtja:

- Konceptimi i metodave për mbledhjen e të dhënave në terren.
- Parapërgatitja e mjeteve dhe burimeve për realizimin e intervistës së detajuar.
- Përpilimi i listës së pyetjeve bazë.
- Praktikimi i teknikave të marrjes në intervistë;
- Evidentimi i të dhënave të mbledhura.
- Përzgjedhja e objektit për diskutim në grup.
- Parapërgatitjet për realizimin e takimit me grupin.
- Praktikimi i rolit të moderatorit të grupit.
- Përdorimi i teknikave të vizualizimit të ideve të shprehura nga grupi;
- Grupimi i ideve të shprehura nga grupi.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të konceptojë metodat për mbledhjen e të dhënave në terren, sipas qëllimit (intervistë e thelluar, diskutim në grup);
- të parapërgatitë mjetet dhe burimet për realizimin e intervistës së detajuar (identifikimi dhe njoftimi i personave, koha dhe vendi);
- të përpilojë listën e pyetjeve bazë për mbledhjen e të dhënave;
- të praktikojë teknikave e marrjes në intervistë;
- të identifikojë të dhënat e mbledhura gjatë intervistës;
- të përzgjedhë objektin për diskutim në grup;
- të parapërgatisë situatën për realizimin e takimit me grupin (njoftimi për objektivat, kohën dhe vendin e organizimit);
- të praktikojë rolin e moderatorit të grupit bazuar në disa teknika të thjeshta;
- të përdorë teknika të vizualizimit të ideve të shprehura nga grupi;
- të grupojë idetë e shprehura nga grupi, sipas aftësisë.

RM 5 Nxënësi kryen analizën, interpretimin dhe prezantimin e rezultateve të kërkimit.

Përmbajtja:

- Përcaktimi i metodës së analizës së të dhënave.
- Hedhja e të dhënave në databazë.

- Përdorimi i formulave në Excel.
- Paraqitja e të dhënave.
- Strukturimi i rezultateve cilësore.
- Analizimi i të dhënave.
- Nxjerrja e rezultateve.
- Prezantimi i rezultateve.
- Dhënia e rekomandimeve.
- Prezantimi me PowerPoint.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Kontrolli i raportit të thjeshtë të përgatitur mbi një studim me tabela e grafikë, si dhe prezantimi në Programin Powerpoint.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë metodën e analizës së të dhënave;
- të hedhë të dhënat në databazë, në Programin Excel për përpunim të mëtejshëm;
- të përdorë formularët e nevojshëm, në Excel;
- të paraqesë të dhënat, në tabela dhe grafikë;
- të strukturojë rezultatet cilësore, të mbledhura nga pyetësorët apo intervistat;
- të analizojë drejt të dhënat e mbledhura nga studimi;
- të nxjerrë rezultatet për objektin në studim;
- të prezantojë rezultatet, sipas strukturës së raportit;
- të japë rekomandime, bazuar mbi studimin e kryer;
- të prezantojë, me PowerPoint, rezultatet e studimit të tregut.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e Firmës Ushtrimore, 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 shërbime të produkteve turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë, sa më shumë të jetë e mundur, demonstrimet konkrete të teknikave të studimit të tregut, prezantimit, dhënies së informacionit 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
e domosdoshme
për realizimin e
modulit**

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

- Kabineti i Firmës ushtrimore të 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 udhëtimi dhe turistike.
-

3. Moduli “Krijimi i identitetit të agjencisë së udhëtimit dhe turistike”

Drejtimi: Ekonomi-biznes
Profili: Sipërmarrje e agjencisë turistike
Niveli: III
Klasa: 12

PERSHKRUESI I MODULIT

Titulli	KRIJIMI I IDENTITETIT TË AGJENCISË SË UDHËTIMIT DHE TURISTIKE	M-13-1023-14
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të krijuar një identitet efektiv të një biznesi në fushën e udhëtimit dhe turizmit, nëpërmjet krijimit të figurës udhëheqëse, përcaktimit të emrit të biznesit turistik, konceptimit dhe krijimit të logos, si dhe përzgjedhjes së ngjyrave identifikuese.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I, të drejtimit mësimor Ekonomi-Biznes.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi krijon figurën udhëheqëse të biznesit turistik Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kuptimi dhe zhvillimi i një figure udhëheqëse- Identifikimi i vlerave të biznesit turistik- Identifikimi i klientëve të biznesit turistik- Identifikimi i bashkëpunëtorëve dhe partnerët e biznesit turistik- Pikat e forta dhe të dobëta të aktivitetit.- Ndërtimi i vizionit.- Qëllimet dhe objektivat e biznesit turistik.- Përcaktimi i kërkesave dhe shkallës së kënaqësisë së klientëve dhe bashkëpunëtorëve.- Qëllimi i ekzistencës së biznesit.- Formulimi i misionit.- Krijimi i sloganit.- Besimet, vlerat, kultura e biznesit. <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 përshkruajë rëndësinë e zhvillimit të figurës udhëheqëse të një biznesi turistik;- të identifikojë vlerat e biznesit në treg, nëpërmjet	

vëzhgimeve, pyetësorëve, anketimeve, diskutimeve, duke përshkruar mënyrën e të menduarit dhe të sjellurit ku bazohen marrëdhëniet me të.

- të identifikojë llojet e klientëve, ku është i orientuar biznesi turistik.
- të identifikojë llojet e bashkëpunëtorëve dhe partnerët e biznesit turistik
- të evidentojë pikat e forta dhe të dobëta të aktivitetit të biznesit.
- të krijojë një vizion për të ardhmen e biznesit, duke përshkruar qartë dhe në mënyrë kreative tregun në të cilin ai është e orientuar;
- të formulojë qartë qëllimet dhe objektivat, që synon biznesi në të ardhmen;
- të identifikojë, nëpërmjet metodave të ndryshme, kërkesat dhe shkallën e kënaqësisë së klientëve dhe bashkëpunëtorëve të biznesit;
- të përshkruajë qëllimin e ekzistencës së biznesit;
- të formulojë misionin e biznesit, duke u mbështetur në nevojat dhe llojet e klientëve që ai u drejtohet, si dhe aktivitetet, teknologjitë dhe metodat e shitjeve që do të përdorë;
- të krijojë sloganin e biznesit duke u mbështetur në dobinë e produktit dhe shërbimin e klientëve;
- të ndërtojë përkufizimin e filozofisë së biznesit, sipas besimeve, vlerave dhe kulturës së tij.

RM 2 Nxënësi përcakton emrin e biznesit turistik.

Përmbajtja:

- Emërtimi i biznesit turistik;
- Përcaktimi i metodave për përzgjedhjen e emrit;
- Përzgjedhja e kriterëve për hedhjen e ideve;
- Hedhja e ideve për emrin e biznesit;
- Zbatimi i teknikave krijuese;
- Kombinimi i fjalëve dhe ideve;
- Përzgjedhja e ideve më të mira;
- Vendimi për idenë e emrit të biznesit;
- Formulimi i idesë përfundimtare;
- Prezantimi i emrit të biznesit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojnë rëndësinë e procesit të emërtimit të biznesit turistik;
- të përcaktojnë metodat për përzgjedhjen e emrit, si Brainstorming, metoda 6-3-5, kutia morfologjike, fonetike;
- të përzgjedhë kriteret, sipas natyrës së biznesit turistik, për llojin e emrit;

- të kryejë hedhjen e ideve të ndryshme, sipas këndvështrimit të tij;
- të zbatojë teknikat krijuese, për strukturimin e ideve të ofruara;
- të kryejë kombinimin e fjalëve kyçe dhe ideve të ofruara;
- të përzgjedhë, sipas kriterëve, idetë më të mira;
- të vendosë për idenë më të mirë, për emrin e biznesit turistik;
- të formulojë idenë përfundimtare;
- të prezantojë emrin e biznesit turistik.

RM 3 Nxënësi koncepton dhe krijon logon e biznesit turistik.

Përmbajtja:

- Konceptimi dhe vizualizimi i identitetit.
- Identifikimi i pjesëve përbërëse të identitetit vizual.
- Përcaktimi i kriterëve për krijimin e logos;
- Përzgjedhja e elementëve dhe simboleve që duhet të përmbajë logoja;
- Përcaktimi i kriterëve grafike;
- Zbatimi i teknikave krijuese;
- Skicimi dhe konceptualizimi i idesë;
- Kombinimi i simboleve, fjalëve dhe ngjyrave;
- Artikulimi i mesazhit që përcjell logoja;
- Përzgjedhja e krijimeve më të mira;
- Vendimi për krijimin e logos së biznesit turistik;
- Krijimi i logos përfundimtare;
- Prezantimi i logos së biznesit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e konceptimit dhe krijimit të identitetit vizual të biznesit;
- të kryejë identifikimin e pjesëve përbërëse të identitetit vizual të biznesit si; logoja, ngjyrat, forma etj.
- të përcaktojë kriteret për krijimin e logos sipas vlerave, misionit, filozofisë dhe karakteristikave të biznesit turistik;
- të përzgjedhë elementët dhe simbolet, që duhet të përmbajë logoja;
- të përcaktojë kriteret grafike të qarta dhe të thjeshta, që përmban logoja;
- të zbatojë teknikat krijuese të përzgjedhjes së ngjyrave, objekteve, formave, fotove, frazave ,për ndërtimin e logos së biznesit;
- të kryejë skicimin dhe konceptualizimin e idesë, për logon;
- të kryejë kombinimin e simboleve, fjalëve dhe ngjyrave;
- të artikulojë mesazhin që përcjell logoja, sipas natyrës së audiencës së synuar;
- të përzgjedhë krijimet e logove më të mira;

- të marrë vendimin përfundimtar, për logon e biznesit turistik;
- të krijojë logon e biznesit turistik, si simbol në mënyrë të që të dallohet dhe njihet lehtësisht nga kompanitë e tjera;
- të prezantojë logon e biznesit turistik.

RM 4 Nxënësi përzgjedh ngjyrat identifikuese të biznesit turistik
Përmbajtja:

- Konceptimi i ngjyrave identifikuese;
- Identifikimi i modeleve të konkurrencës;
- Përcaktimi i mesazhit që përcillet nëpërmjet ngjyrave;
- Përcaktimi i kriterëve të përdorimit të ngjyrave;
- Përcaktimi i numrit të ngjyrave dhe përzgjedhja e ngjyrës mbizotëruese;
- Zbatimi i teknikave krijuese në kombinimin e ngjyrave;
- Përzgjedhja e ngjyrave dhe objekteve mbështetëse.
- Prezntimi i ngjyrave përfundimtare të identitetit të biznesit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e konceptimit të ngjyrave identifikuese;
- të kryejë identifikimin e modeleve të konkurrencës, për të krijuar avantazhin dallues me to;
- të përcaktojë qartë mesazhin që përcillet nëpërmjet ngjyrave, për të identifikuar më mirë biznesin dhe qëllimin e tij.
- të përcaktojë saktë kriteret e përdorimit të ngjyrave;
- të kryejë përcaktimin e numrit të ngjyrave dhe përzgjedhjen e ngjyrës mbizotëruese të identitetit të biznesit turistik;
- të zbatojë teknikat krijuese në kombinimin e ngjyrave;
- të përzgjedhë ngjyrat identifikuese dhe objektet mbështetëse.
- të prezantojë formatin e ngjyrave përfundimtare të identitetit të biznesit turistik.

RM 5 Nxënësi koncepton dhe harton materialet reklamuese dhe të shkruara në përputhje me identitetin e biznesit turistik.

Përmbajtja:

- Konceptimi i identitetit vizual të biznesit në materialet reklamuese të biznesit turistik;
- Përcaktimi i formës bazë të lay out-it;
- Përcaktimi i elementëve të identitetit vizual që do të reflektohen në materialet promovuese;
- Dokumentimi me shkrim dhe grafik i elementëve të përzgjedhur;

- Përgatitja e materialeve promovuese me elementët përfaqësues të identitetit.
- Modelimi i uniformave;
- Identiteti i kompanisë, si formë komunikimi
- Komunikimi uniformë i biznesit.
- Sjellja dhe etika e biznesit

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e identitetit vizual të biznesit në materialet reklamuese të biznesit turistik si: fletëpalosje, katalogë, kartvizita të personalizuar për çdo pjesëtar të biznesit, letra me kokë, zarfa, broshura reklamuese, dosje, kartolina, veshje e automjeteve të kompanisë, sinjalistikë zyrtare, T-shirt etj;
- të përcaktojë sipas parametrave formën bazë të lay out-it për materialet promovuese;
- të përcaktojë elementët e identitetit vizual që do të reflektohen në materialet promovuese si: logoja, ngjyrat, slogani apo tipografia;
- të dokumentojë me shkrim dhe grafik se kur dhe si elementët e përzgjedhur duhet të përdoren për promovimin apo paraqitjen e biznesit;
- të krijojë materiale në përputhje me identitetin si: kartvizita, letra biznesi, faqe interneti, broshura, letra me kokë, zarfe, dosje etj.
- të skicojë modelime të ndryshme të uniformave të personelit, si pjesë e identitetit të biznesit;
- të zbatojë elementët të ëmb-design uniformë në format e tjera të komunikimit si: reklama, njoftime për shtyp, lajme, shërbime ëmb-site etj, për të prezantuar biznesin;
- të demonstrojë aftësi dhe vetëdije në sjelljen dhe etikën e biznesit, si pasojë e ndikimit të saj tek klientët;

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në kabinetin e agjencisë 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 shërbime të produkteve turistike.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit, prezantimit, dhënies së informacionit 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

	<p>shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit</p>	<p>Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kabineti i agjencisë 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.