

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

**PROGRAMI**

**I KURSIT TË UNIFIKUAR**

**SHËRBIME UDHËTIMI**

**Kodi: PK-G-6-21**

Miratoi:

MINISTRI

.....

**Tiranë, 2021**

**PROGRAMI I KURSIT**  
**“SHËRBIME UDHËTIMI”**  
**(PK-G-6-21)**

**I. Profili Profesional i agjentit të udhëtimit.**

**a) Karakteristikat e agjentit të udhëtimit.**

Agjenti i udhëtimit do të jetë i aftë të kryejë *detyra* profesionale si i punësuar në agjenci udhëtimit, operatorë turistikë dhe ndërmjetës të tjerë të shërbimeve në fushën e turizmit.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, agjenti i udhëtimit duhet që të zotërojë njohuri profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë që lidhen me veprimtarinë profesionale të agjentit të udhëtimit.

Suksesi i agjentit të udhëtimit është i lidhur ngushtë dhe me *sjellje* (qëndrime) të tilla si: komunikimi, korrektësia, shkathtësia, ndershëmria, përqendrimi, mospërdorimi i pijeve alkoolike, etj., sjellje që e ndihmojnë atë të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

**b) Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e agjentit të udhëtimit.**

Profesioni i agjentit të udhëtimit është i lidhur ngushtë me procedurat e punës për organizimin e vendit të punës, organizimin e udhëtimeve, përgatitjen e dokumentacioneve të udhëtimeve dhe shpenzimeve, komunikimin dhe asistimin e klientëve, bazuar në njohje të legjislacionit në fushën e turizmit, destinacionit dhe produktit turistik, si dhe sipërmarrjes turistike. Ai mund të punësohet në institucione/organizata publike ose private që i përkasin çdo fushe veprimtarie.

Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e punonjësit të kualifikuar. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimin nëpërmjet punës, punonjësi mund të ndërmarrë disa funksione mbikëqyrëse duke ngritur shkallët e karrierës. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin e specialistit të turizmit. Për të zhvilluar aktivitet privat dhe për vetëpunësim, në veprimtarinë e turizmit duhet regjistrimi për ushtrim aktiviteti si person fizik apo juridik, sipas rastit.

Ky kurs i përgatit kursantët me kompetenca profesionale për të ushtruar veprimtari profesionale të përfshira në njësinë “Nëpunës në agjencitë e udhëtimit”, me kod 4224, referuar Listës Kombëtare të Profesioneve

**II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit “Shërbime udhëtimi”.**

Në përfundim të Kursit “Shërbime udhëtimi”, kursantët do të jenë të aftë të:

- përshkruajnë veçoritë e profesionit të agjentit të udhëtimit;
- organizojnë vendin e punës;
- respektojnë legjislacionin në fushën e turizmit dhe udhëtimeve;
- përshkruajnë destinacionin turistik;
- dallojnë karakteristikat e produktit turistik;
- dallojnë veçoritë e ndërmarrjes turistike;
- mbështesin organizimin e udhëtimeve;
- përgatitin dosjet e udhëtimeve turistike;
- kujdesen për mbledhjen e informacionit për mediat sociale;

- komunikojnë me klientët dhe bashkëpunëtorët;
- asistojnë klientët gjatë procesit të shitjes;
- asistojnë klientët gjatë udhëtimit turistik;
- trajtojnë ankesat e klientëve;
- dokumentojnë shpenzimet;
- kryejnë arkëtime dhe pagesa;
- zbatojnë rregullat e sigurisë në punë, të higjienës, të ruajtjes së mjedisit.
- zbatojnë standardet e profesionit;
- zbatojnë standardet e garantimit të cilësisë së shërbimit;
- zbatojnë kërkesat e kujdesit ndaj shëndetit dhe sigurisë së klientit;
- kryejnë llogaritje të thjeshta ekonomike për produktet e ofruara;
- komunikojnë me etikë me eprorët, kolegët dhe klientët;
- përshkruajnë organizimin e punës dhe legjislacionin.

### III. Kërkesat e pranimit në Kursin “Shërbime udhëtimi”.

Pjesmarrësit në Kursin “Shërbime udhëtimi” duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm.

### IV. Kohëzgjatja e Kursit “Shërbime udhëtimi”.

360 orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

### V. Modulet e Kursit “Shërbime udhëtimi”.

Nr	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet Mësimore
1	Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit	MK-13-280-21	60 orë mësimore  Rekomandohet: 70% Teori 20% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të agjentit të udhëtimit.</li> <li>2. Kursanti përshkruan tregun e udhëtimeve dhe atë turistik.</li> <li>3. Kursanti përshkruan legjislacionin në fushën e turizmit.</li> <li>4. Kursanti përshkruan ndërmarrjen e udhëtimit.</li> <li>5. Kursanti organizon mjedisin, mjetet, materialet dhe veprimtarinë e agjentit të udhëtimit.</li> <li>6. Kursanti mbron mjedisin.</li> </ol>
2	Interpretimi i destinacionit dhe i produktit të udhëtimit	MK-13-281-21	60 orë mësimore  Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti shpjegon destinacionin, duke interpretuar informacionin në dispozicion.</li> <li>2. Kursanti interpreton përmbajtjen dhe tipologjinë e produktit të udhëtimit dhe shërbimeve turistike.</li> <li>3. Kursanti interpreton produktet e udhëtimit të veçanta dhe të specializuara.</li> <li>4. Kursanti menaxhon informacionin për mediat sociale.</li> </ol>

3	Mbështetja në organizimin e udhëtimit	MK-13-282-21	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti kryen shërbimet me furnitorët përkatës.</li> <li>2. Kursanti përgatit dhe përditëson informacionet për udhëtimin.</li> <li>3. Kursanti përgatit dosjen e udhëtimit.</li> </ol>
4	Informimi i klientëve gjatë procedurës së shitjes	MK-13-283-21	60 orë Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti zbaton rregullat e komunikimit zyrtar, të etikës personale dhe profesionale.</li> <li>2. Kursanti informon online klientët potencialë dhe të sigurt të agjencisë së udhëtimit.</li> <li>3. Kursanti informon direkt klientët potencialë dhe të sigurt në agjencinë e udhëtimit.</li> <li>4. Kursanti respekton legjislacionin për privatësinë e të dhënave.</li> </ol>
5	Shoqërimi dhe asistenca e klientëve.	MK-13-284-21	60 orë Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti organizon dhe pret turistët.</li> <li>2. Kursanti asiston udhërrëfyesin gjatë udhëtimit për zgjidhjen e çështjeve organizative.</li> <li>3. Kursanti asiston udhërrëfyesin gjatë udhëtimit për zgjidhjen e ankesave të klientëve.</li> </ol>
6	Kryerja e veprimeve të thjeshta financiare.	MK-13-285-21	60 orë Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti dokumenton shpenzimet.</li> <li>2. Kursanti kryen veprime të thjeshta arkëtimesh dhe pagesash.</li> <li>3. Kursanti regjistron shpenzimet, arkëtimet dhe pagesat.</li> </ol>

## VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet Mësimore që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit dhe nëse vlerësohen pozitivisht, futen në Provimin përfundimtar teoriko-praktik.

Nëse vlerësohen pozitivisht edhe në Provimin përfundimtar teoriko-praktik, kursantët fitojnë Çertifikatën përkatëse që njihet nga MFE.

## VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit “Shërbime udhëtimi”:

### 1. Moduli “Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË PROFESIONIN E SHËRBIMEVE TË UDHËTIMIT	MK-13-280-21
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët të shpjegojnë veçoritë e profesionit të agjentit të udhëtimit, të tregut të udhëtimeve, kuptimin e ndërmarrjes së udhëtimit dhe legjislacionin në fushën e turizmit, si dhe të organizojnë vendin dhe veprimtarinë e tyre të punës, duke respektuar rregullat e mbrojtjes së mjedisit.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 70% Teori; 20% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<b>RM 1 Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të agjentit të udhëtimit.</b> <b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kursanti duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none"><li>- të përshkruajë ndihmën që i jepet klientëve të mundshëm për planifikimin, zgjedhjen dhe organizimin e pushimeve të tyre;</li><li>- të tregojë procedurën e punës të planifikimit të pushimeve mbi një buxhet të caktuar;</li><li>- të përshkruajë procesin e këshillimit të klientit mbi destinacionet ku mund të shkojë ai (atraksione turistike kombëtare/ndërkombëtare, ngjarje të ndryshme, etj.);</li><li>- të tregojë procesin e promovimit dhe marketingut që i bëhet agjencisë së udhëtimit/turistike;</li><li>- të përshkruajë procedurën e menaxhimit të ankesave dhe pyetjeve të klientëve;</li><li>- të përshkruajë procedurën e ofrimit të këshillave për viza ose pasaporta të klientëve;</li><li>- të tregojë procedurën për mbajtjen e të dhënave statistikore dhe financiare;</li><li>- të përshkruajë procesin e shitjes së një udhëtimi, pushimeve të siguruara, etj.;</li><li>- të përshkruajë punën për përgatitjen e materialeve dhe ekspozitave promovuese.</li></ul> <b>Instrumentet e vlerësimit:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li><li>- Pyetje përgjigje me shkrim.</li></ul>	

## **RM 2 Kursanti përshkruan tregun e udhëtimeve dhe atë turistik.**

### ***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë funksionimin e tregut të udhëtimeve dhe atë turistik;
- të dallojë aktorët kryesorë në tregun e udhëtimeve dhe atë turistik;
- të evidentojë segmentet e tregut të udhëtimeve dhe atë turistik, si dhe karakteristikat e tyre thelbësore;
- të dallojë tipologjinë e furnitorëve në tregun e udhëtimeve dhe atë turistik;
- të rendisë faktorët që ndikojnë në zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm;
- të argumentojë domosdoshmërinë e përfshirjes së palëve të interesit në zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm.

### ***Instrumentet e vlerësimit:***

- Pyetje përgjigje me gojë
- Pyetje përgjigje me shkrim

## **RM 3 Kursanti përshkruan legjislacionin në fushën e turizmit.**

### ***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të kërkojë legjislacionin në fushën e turizmit;
- të përshkruajë legjislacionin që rregullon veprimtarinë në fushën e turizmit;
- të respektojë kërkesat e legjislacionit për turizmin;
- të përdorë terminologjinë kryesore të fushës së turizmit sipas legjislacionit në fuqi;
- të respektojë parimet bazë të mbrojtjes së konsumatorit;
- të zbatojë legjislacionin e punës në fushën e turizmit;
- të listojë karakteristikat e operatorit turistik sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- të listojë karakteristikat e agjencisë turistike sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- të shpjegojë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të agjencisë/operatorit turistik në treg;
- të rendisë kushtet që duhet të plotësohen për licencimin e agjencisë dhe operatorit turistik në përputhje me legjislacionin në fuqi.

### ***Instrumentet e vlerësimit:***

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Pyetje - përgjigje me shkrim

## **RM 4 Kursanti përshkruan ndërmarrjen e udhëtimit.**

### ***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të rendisë karakteristikat e ndërmarrjes së udhëtimit;
- të arsyetojë mbi dallimet në organizimin e ndërmarrjes (sipërmarrjes) së udhëtimit nga ndërmarrjet e degëve të

- tjera të ekonomisë;
- të përshkruajë organizimin e brendshëm të ndërmarrjes së udhëtimit;
- të shpjegojë organigrama të thjeshta të ndërmarrjes së udhëtimit;
- të rendisë funksionet e sektorëve të ndryshëm të një ndërmarrjeje udhëtimi.

***Instrumentet e vlerësimit:***

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.

**RM 5 Kursanti organizon mjedisin, mjetet, materialet dhe veprimtarinë e agjentit të udhëtimit.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë mjedisin e punës së agjentit të udhëtimit;
- të përshkruajë detyrat e agjentit ytë udhëtimit;
- të zbatojë etapat e organizimit të punës;
- të përzgjedhë mjetet dhe materialet e punës që i nevojiten atij për të plotësuar detyrat sipas programit;
- të përdorë mjetet e punës sipas programit;
- të organizojë në mënyrë ergonomike vendin e punës;
- të sistemojë siç duhet vendin e punës;
- të hartojë planin ditor të punës sipas objektivave të miratuara ditore;
- të grupojë postën sipas llojit të përdorimit;
- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të punës sipas manualit të përdorimit;
- të përcaktojë prioritetet e ditës sipas planit ditor;
- të strukturojë informacionin për ecurinë e punës sipas prioriteteve të ditës;
- të menaxhojë kohën sipas objektivave ditore;
- të raportojë sistematikisht për mbarëvajtjen e punës sipas hierarkisë;
- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë;
- të përdorë TIK në shërbim të veprimtarisë.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 6 Kursanti mbron mjedisin.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të respektojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit;
- të sigurojë që grupi që shoqëron nuk ndot dhe dëmton mjedisin;
- të sigurojë ruajtjen e biodiversitetit gjatë realizimit të programit turistik;
- të informojë për situatën mjedisore në destinacion sipas rastit.

### **Instrumentet e vlerësimit:**

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

---

#### **Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës/agjenci udhëtimesh.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë udhëtimit, veprimet përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të organizuar mjedisin, materialet e mjetet e punës, të përdorë TIK në shërbim të veprimtarisë, të hartojë planin ditor të punës, të përcaktojë përparësitë e ditës sipas planit, të strukturojë informacion për ecurinë e punës, të menaxhojë kohën sipas objektivave ditore, të raportojë sistematikisht për mbarëvajtjen e punës sipas hierarkisë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- 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 qendrës së formimit/agjenci udhëtimiti.
  - Kompjuter.
  - Internet.
  - Materiale kancelarie.
  - Broshura dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj për udhëtimet.
-



## 2. Moduli “Interprtimi i destinacionit dhe i produktit të udhëtimit”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	INTERPRETIMI I DESTINACIONIT DHE I PRODUKTIT TË UDHËTIMIT	MK-13-281-21
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët të shpjegojnë destinacionin, duke interpretuar përmbajtjen dhe tipologjinë e produktit të udhëtimit dhe shërbimeve turistike që ofron ky udhëtim, si dhe të kujdeset për menaxhimin e këtij informacioni për mediat sociale.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm. Të kenë përfunduar modulin ”Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RM 1 Kursanti shpjegon destinacionin, duke interpretuar informacionin në dispozicion.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të përshkruajë, për klientin, mjedisin fizik dhe natyror të destinacionit, në të cilin ndërmarrja e udhëtimit do të organizojë udhëtimin;</li><li>- të shpjegojë informacionin mbi trashëgiminë kulturore të destinacionit;</li><li>- të informojë mbi arkeologjinë dhe historinë e destinacionit;</li><li>- të shpjegojë informacionin mbi artin dhe arkitekturën e destinacionit;</li><li>- të shpjegojë saktë aktualitetin në destinacion;</li><li>- të japë informacion mbi tipologjitë e ndryshme dhe specifikat e popullsisë, sipas kombësisë, moshës, gjinisë, etj.;</li><li>- të përdorë burimet zyrtare për dhënien e informacioneve;</li><li>- të përdorë edhe burimet të tjera, të çertifikuara për informacion;</li><li>- të shpjegojë me terminologjinë teknike dhe profesionale të fushës, gjatë shpjegimit të informacioneve të caktuara për destinacionin.</li></ul> <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li></ul> <p><b>RM 2 Kursanti interpreton përmbajtjen dhe tipologjinë e produktit të udhëtimit dhe shërbimeve turistike.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të interpretojë llojet e produkteve të udhëtimit në varësi të</li></ul>	

- segmentit të tregut të udhëtimeve;
- të rendisë elementët përbërës të produktit specifik të udhëtimit;
- të përshkruajë produktet e udhëtimit të ofruara nga operatori/agjencia e udhëtimit;
- të për zgjedhë produktet e udhëtimit në varësi të kërkesave të klientëve;
- të interpretojë karakteristikat e produkteve të udhëtimit të ofruara;
- të dallojë produktin e udhëtimit nga shërbimet turistike që ofrohen gjatë udhëtimit;
- të interpretojë për klientët shërbimet turistike të ofruara gjatë udhëtimit;
- të zëbërthejë një program udhëtimi sipas etapave përkatëse.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 3 Kursanti interpreton produktet e udhëtimit, të veçanta dhe të specializuara.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të evidentojë karakteristikat e udhëtimeve të veçanta aventurës;
- të shpjegojë veçoritë e udhëtimeve MICE (Meetings-Incentives-Conferences-Events);
- të përshkruajë karakteristikat e udhëtimeve me tematika të veçanta dhe të specializuara;
- të shpjegojë kuptimin e udhëtimeve për arsye mjekësore;
- të interpretojë karakteristikat e veçanta të produkteve të udhëtimit për të rinj, senior, muaj mjalti, gay, lesbike, etj.;
- të interpretojë kushtet që duhen plotësuar dhe procedurat e veçanta që duhen ndjekur për realizimin e secilit prej produkteve të veçanta dhe specifikë;
- të respektojë kushtet e sigurisë të përcaktuara sipas llojit të produktit.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 4 Kursanti menaxhon informacionin për mediat sociale.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të ngarkojë (publikojë) materialet në platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur;
- të përgatitë një plan orar, ditore dhe javor në lidhje me publikimin/shpërndarjen e informacioneve të ndryshme në platformat e përzgjedhura;
- të krijojë fushata marketingu dixhital, duke përdorur burime të ndryshme reklamimi (rrjetet sociale, e-mail ose

*e-marketing*);

- të identifikojë fushata fituese, si dhe të mirëmbajë fushatat ekzistuese të marketingut për sukses maksimal;
- të dallojë gabimet e mundshme në materialet e ndryshme interaktive të hedhura në platformën dixhitale e mediat sociale;
- të modifikojë materialet e ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.) në rast gabimesh;
- të fshijë materiale interaktive të panevojshme në platformën dixhitale dhe mediat sociale;
- të realizojë komunikimin dixhital me ndjekësit/klientët, përmes internetit/mesazheve në inbox ose komenteve për materialet e publikuara në platformën dixhitale;
- të monitorojë impaktin e mesazhit të ndërmarrjes të ndjekësit/klientët;
- të nxitë ndjekësit/klientët që të veprojnë në përgjigje të mesazhit të ndërmarrjes.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

---

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës së formimit/agjenci udhëtimi.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë turistike veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të shpjeguar dhe interpretuar informacionin në tregun turistik, për të shpjeguar përmbajtjen, tipologjinë e produktit e shërbimeve të udhëtimit, si dhe për të menaxhuar informacionin në mediat sociale të produktit turistik sipas veçorive të tij.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të vlerësimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e qendrës së formimit/agjenci udhëtimi.
  - Kompjuter, internet.
  - Materiale kancelarie.
  - Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
-

### 3. Moduli “Mbështetja në organizimin e udhëtimit”.

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	MBËSHTETJA NË ORGANIZIMIN E UDHËTIMIT	MK-13-282-21
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët të përgatitin dosjen e udhëtimit, pasi kanë përgatitur e përditësuar informacionin e udhëtimit të konfirmuar nga furnitorët përkatës.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm. Të kenë përfunduar modulin “Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RM 1 Kursanti kryen shërbimet me furnitorët përkatës.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të hartojë lista të shërbimeve që do të konfirmohen në varësi të programit;</li><li>- të sigurojë konfirmime të strukturave akomoduese, gastronomike e argëtuese, si shërbime të linjës së parë në varësi të produkteve turistike;</li><li>- të përditësojë rezervimet dhe konfirmimet e shërbimeve në varësi të ecures së shitjeve;</li><li>- të evidentojë shërbime shtesë që kërkohen nga klientët;</li><li>- të përzgjedhë mënyrat e përshtatshme të rezervimit të shërbimeve të udhëtimit;</li><li>- të përdorë sisteme të ndryshme të rezervimit të shërbimeve të udhëtimit;</li><li>- të kryejë rezervime të drejtpërdrejta tek ofruesit për lloje të ndryshme të shërbimeve të udhëtimit;</li><li>- të kryejë rezervime të shërbimeve të udhëtimit online, duke përdorur platforma dhe sisteme të ndryshme rezervimi;</li><li>- të dokumentojë konfirmimin e rezervimeve;</li><li>- të kryejë ndryshimet dhe anulimet e konfirmimeve;</li><li>- të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e konfirmimeve;</li><li>- të plotësojë “check lista” të klientëve (turistëve), lidhur me ecurinë e procesit të organizimit të udhëtimit.</li></ul> <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li></ul>	
	<p><b>RM 2 Kursanti përgatit dhe përditëson informacionet për udhëtimin.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i></p>	

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të analizojë programin e udhëtimit
- të përcaktojë informacionet që do i jepen klientit lidhur me udhëtimin;
- të hartojë lista të informacioneve të nevojshme për çdo program;
- të përgatisë informacionin e agjencisë, duke përzgjedhur atë që nevojitet sipas programit;
- të përditësojë informacion mbi destinacionin, natyrën, historinë, arkeologjinë, etj sipas ditëve të programit;
- të hartojë informacion për kërkesa të veçanta të klientëve;
- të hartojë informacion mbi shërbime të tjera shtesë që mund të nevojitet të kryejnë klientët në çdo destinacion;
- të përgatitë informacionin e nevojshëm për realizimin e produkteve të veçanta si: harta, shtigje ne GPS, pajisje të veçanta të nevojshme, etj,;
- të përditësojë informacionin e duhur lidhur me vështirësitë e realizimit të udhëtimit në përputhje me llojin e tij.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

### **RM 3 Kursanti përgatit dosjen e udhëtimit.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të hartojë listën emërore të grupit në përputhje me programin e grupit;
- të hartojë lista me kërkesat e veçanta të klientëve;
- të plotësojë dokumentat shoqërues të mjetit në udhëtim;
- të hartojë lista me kontaktet dhe informacione të tjera për çdo anëtar të grupit;
- të hartojë lista të orareve të mbërritjes dhe nisjes në aeroport, pika kufitare, struktura akomoduese, etj.;
- të hartojë lista të strukturave akomoduese dhe shërbimeve të prenotuara, kontakteve dhe adresave të tyre;
- të hartojë lista të menuve sipas vakteve çdo ditë;
- të përgatisë dosjen e udhëtimit me të gjithë dokumentacionin e mësipërm.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

---

#### **Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës/agjenci udhëtimi.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë turistike veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e

---

mundur demonstrimet konkrete.

- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të kryer shërbimet me furnitorët përkatës, për të përgatitur dhe përditësuar informacionet për udhëtimin drejtuar klientëve (direkt, online), si dhe për të përgatitur dosjen e udhëtimit.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të vlerësimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

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

- Mjediset e qendrës së formimit/agjenci udhëtimi.
  - Kompjuter.
  - Internet.
  - Materiale kancelarie.
  - Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
-

#### 4. Moduli “Informimi i klientëve gjatë procedurës së shitjes”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	INFORMIMI I KLIENTËVE GJATË PROCEDURËS SË SHITJES	MK-13-283-21
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët të informojnë online dhe/ose direkt klientët potencialë dhe të sigurt gjatë procedurës së shitjes, sipas rregullave të komunikimit zyrtar, me etikë personale dhe profesionale, duke respektuar privatësinë e të dhënave personale të klientëve sipas legjislacionit në fuqi.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për praninë</b>	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm. Të kenë përfunduar modulin “Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RM 1 Kursanti zbaton rregullat e komunikimit zyrtar, të etikës personale dhe profesionale.</b></p> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b></p> <p>Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të zbatojë rregullat e higjienës personale në punë;</li> <li>- të punojë në grup;</li> <li>- të dallojë llojet dhe veçoritë e komunikimit me klientët;</li> <li>- të zbatojë kodin e etikës në punë dhe gjatë komunikimit zyrtar me klientët;</li> <li>- të zbatojë kodin e etikës profesionale në punë dhe gjatë komunikimit zyrtar me klientët;</li> <li>- të zbatojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal me klientët;</li> <li>- të zbatojë kodin e veshjes sipas programit të udhëtimit, situatave dhe mjedisit;</li> <li>- të përdorë si duhet gjuhën e trupit, duke shpjeguar rëndësinë e përdorimit të saj;</li> <li>- të degjojë në mënyrë aktive dhe të vëmendshme në një komunikim;</li> <li>- të respektojë kulturat e popujve të ndryshëm gjatë komunikimit me klientët;</li> <li>- të komunikojë duke respektuar veçoritë psikologjike të klientëve;</li> <li>- të komunikojë në gjuhë të huaj, duke përdorur fjalor të pasur dhe profesional.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul>	

**RM 2 Kursanti informon online klientët potencialë dhe të sigurt të agjencisë së udhëtimit.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të komunikojë me telefon dhe faks me klientin;
- të zbatojë rregullat e komunikimit zyrtar me shkrim;
- të përdorë “e-komunikimin” në agjencinë e udhëtimit;
- të organizojë e-mail-in dhe korrespondencën zyrtare;
- të ruajë korrespondencën me klientin potencial;
- të përzgjedhë informacionin mbi destinacionin që do t'i dërgojë klientit potencial, në varësi të udhëtimit apo shërbimit të kërkuar dhe karakteristikave të tij;
- të informojë online klientin potencial mbi produktin dhe veçoritë e tij;
- të informojë online klientin potencial mbi të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kontrata që lidhet me rast shitjeje të produktit.
- të konfirmojë online shitjen e produktit të udhëtimit (rezervimin) për klientin;
- të informojë online klientin e sigurt mbi dokumentat e nevojshëm për udhëtim;
- të informojë online klientin e sigurt, në rastin kur duhet të pajiset me vizë;
- të informojë online klientin e sigurt mbi dokumentat e sigurimit;
- të informojë online klientin e sigurt lidhur me procedurat doganore;
- të informojë online klientin e sigurt lidhur me nevojën për certifikatë vaksinimi;
- të përdorë teknologjinë e informacionit në funksion të objektivave të shitjes;
- të përditësojë faqen Web të agjencisë së udhëtimit dhe rrjeteve sociale përkatëse;
- të kryejë promocionin online të agjencisë së udhëtimit.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 3 Kursanti informon direkt klientët potencialë dhe të sigurt në agjencinë e udhëtimit.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të mirëpresë klientin në agjenci;
- të prezantojë produktin e udhëtimit;
- të përzgjedhë dhe përdorë materiale informuese dhe promocionale në varësi të llojit të aktivitetit të agjencisë dhe kërkesave të klientit potencial;
- të informojë klientin mbi destinacionin dhe veçoritë e tij;
- të përdorë teknikat e animacionit për promovimin e ofertave të ndryshme;



- të nxisë dhe bindë klientin potencial për të kryer blerjen;
- të kryejë biseda të suksesshme shitjeje në agjencinë e udhëtimit;
- të informojë klientin potencial mbi të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kontrata që lidhet ne rast shitjeje te produktit.
- Të informojë direkt klientin e sigurt mbi shitjen (rezevimin) e produktit të udhëtimit;
- të informojë klientin e sigurt mbi dokumentat e nevojshëm për udhëtim, dokumentat e sigurimit, procedurat doganore, nevojën për certifikatë vaksinimi dhe pajisjen me vizë sipas rastit, pasi ai ka blerë produktin e udhëtimit.
- të komunikojë me klientin me nevoja e kërkesa të veçanta;
- të komunikojë me klientin e vështirë.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 4 Kursanti respekton legjislacionin për privatësinë e të dhënave.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të mbrojë privatësinë e klientëve sipas “Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave”;
- të krijojë inventar të të dhënave personale të klientëve;
- të menaxhojë autorizimin e përdoruesit të të dhënave;
- të mbajë përdoruesin e të dhënave të informuar;
- të përditësohet me përmirësimet e teknologjisë dhe sistemeve të informacionit;
- të plotësojë kërkesat për të dhëna personale të klientëve;
- të zbatojë politikat e mbrojtjes së të dhënave personale të klientëve.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës/agjenci udhëtimi.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë turistike veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të për të informuar klientët potencialë dhe të sigurtë në ndërmarrjen e udhëtimit gjatë procedurës së shitjes së produktit të udhëtimit.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi

	<p>i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të vlerësimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.</li> </ul>
<p><b>Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit</b></p>	<p>Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mjediset e qendrës së formimit /agjencisë së udhëtimit.</li> <li>– Kompjuter.</li> <li>– Internet.</li> <li>– Materiale kancelarie.</li> <li>– Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.</li> <li>– Manuale, platforma dhe programe të dedikuara sistemeve globale të rezervimit dhe kujdesit ndaj klientit.</li> </ul>

## 5. Moduli “Shoqërimi dhe asistenca e klientëve”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHOQËRIMI DHE ASISTENCA E KLIENTËVE	MK-13-284-21
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të pritur turistët, zgjidhur çështjet organizative dhe ankesat e turistëve gjatë udhëtimit.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm. Të kenë kryer modulin “Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<b>RM 1 Kursanti organizon dhe pret turistët.</b> <b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kursanti duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none"><li>- të konfirmojë me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes në aeroport, port, tren, stacion autobusi apo vende të tjera;</li><li>- të përdorë teknikat identifikuese për të lejuar turistët të dallojnë agjentin pritës;</li><li>- të asistojë turistët në mbërritje;</li><li>- të kontrollojë listat emërore dhe evidentojë mbërritjen apo vonesat;</li><li>- të monitorojë transportin e bagazheve në terminal;</li><li>- të kontrollojë në se të gjitha bagazhet janë transportuar deri tek mjeti i transportit;</li><li>- të asistojë turistin në kryerjen e procedurave në rast të humbjes së bagazheve;</li><li>- të akomodojë turistët në mjet sipas rregullave;</li><li>- të informojë strukturat akomoduese mbi oraret e mbërritjes dhe ndryshimet eventuale;</li><li>- të informojë turistët mbi procedurat e akomodimit për të minimizuar konfuzionin dhe vonesat për t’u akomoduar;</li><li>- të koordinojë me recepsionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit;</li><li>- të sigurojë mjetet e nevojshme për mbarëvajtjen e udhëtimit;</li></ul> <b>Instrumentet e vlerësimit:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li></ul> <b>RM 2 Kursanti asiston udhërrëfyesin gjatë udhëtimit për zgjidhjen e çështjeve organizative.</b> <b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kursanti duhet të jetë i aftë :	

- të informojë turistët në vazhdimësi mbi oraret e nisjes, të pushimeve dhe kohën e lirë në varësi të programit;
- të informojë në kohë strukturat akomoduese mbi ndryshime eventuale, anulime dhe ndryshime të tipologjive të dhomave;
- të koordinojë me receptionin procedurat e check-in të turistëve;
- të trajtojë kërkesat e klientëve për ndryshime në shërbime apo itinerar;
- të vendosë lidhur me ndryshime eventuale të kërkuara ose përcaktuara nga faktorë të jashtëm, të cilat nuk çenojnë programin dhe cilësinë e realizimit të tij;
- të kujdeset për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe kohës së ndalesave;
- të informojë turistët mbi kushtet atmosferike dhe terrenin;
- të informojë turistët për orarin e largimit nga hoteli;
- të koordinojë me receptionin procedurat e check-out të turistëve;
- të këshillojë turistët për të verifikuar sendet personale dhe bagazhet;
- të raportojë te drejtuesit e agjencisë mbi ecurinë e udhëtimit;
- të përcjellë informacionin te turistët në mënyrë të sjellshme dhe argëtuese;
- të përcjellë informacionin te turistët në mënyrë të balancuar;
- të sigurojë zbatimin e rregullave të sigurimit teknik gjatë lëvizjes dhe veprimtarive në natyrë;
- të kontaktojë shërbimet e emergjencës sipas rastit;
- të menaxhojë në bashkëpunim me udhërrëfyesin situata të paparashikuara;
- të identifikojë klientët me aftësi dhe nevoja të veçanta si: nevoja për karrige me rrota, aftësi të kufizuara shqisore, probleme me lëvizshmërinë, njerëzit me fëmijë të vegjël, etj.;
- të identifikojë klientët me nevoja të veçanta si: gjuha e folur, kodet fetare, traditat kulturore, ushqime dhe pije, etj.;
- të bashkëpunojë me udhërrëfyesin për plotësimin e nevojave të veçanta të turistëve.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RM 3 Kursanti asiston udhërrëfyesin gjatë udhëtimit për zgjidhjen e ankesave të klientëve.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të pranojë ankesat nga klientët;
- të dëgjojë më vëmendje klientin;

- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientin në rast ankesash;
- të diskutojë ankesat në bashkëpunim me guiderin;
- të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
- të evidentojë arsyet që kanë shkaktuar ankesa dhe kërkesa të veçanta;
- të përcjellë ankesat dhe kërkesat drejtuesve të agjencisë për të adresuar zgjidhjen;
- të marrë vendim për zgjidhjen e ankesave, në rast kur kjo kërkohet menjëherë.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

---

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës/agjenci udhëtimit.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë e udhëtimit veprime përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të pritur turistët, zgjidhur çështjet organizative dhe ankesat e turistëve gjatë udhëtimit.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të vlerësimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e qendrës së formimit/agjencisë së udhëtimit.
  - Kompjuter.
  - Internet.
  - Materiale kancelarie.
  - Broshura udhëtimit dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
  - Manuale, platforma dhe programe të dedikuara sistemeve globale të rezervimit dhe kujdesit ndaj klientit.
-

## 6. Moduli “Kryerja e veprimeve të thjeshta financiare”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	<b>KRYERJA E VEPRIMEVE TË THJESHTA FINANCIARE</b>	<b>MK-13-285-21</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët për të dokumentuar shpenzime të ndryshme, për të kryer arkëtime dhe pagesa, si dhe regjistrime ekstrakontabël të këtyre shpenzimeve, arkëtimeve dhe pagesave.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm. Të kenë përfunduar modulën ”Hyrje në profesionin e shërbimeve të udhëtimit”.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RM 1 Kursanti dokumenton shpenzimet.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të asistojë në hartimin e faturave të shpenzimeve;</li><li>- të japë informacionin e nevojshëm për hartimin e faturave;</li><li>- të evidentojë shpenzime të tjera të ushtrimit të veprimtarisë përveç atyre të shërbimeve të blera (qera, paga, shërbime shtesë);</li><li>- të krahasojë shpenzimet faktike me ato të planifikuara sipas zërave;</li><li>- të dokumentojë shpenzimet;</li><li>- të informojë eprorët mbi ecurinë e shpenzimeve;</li><li>- të sistemojë dokumantacionin;</li><li>- të përcjellë dokumantacionin në zyrë e kontabilitetit.</li></ul> <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli</li></ul>	
	<p><b>RM 2 Kursanti kryen veprime të thjeshta arkëtimeve dhe pagesash.</b> <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- të kryejë veprimet e derdhjes dhe tërheqjes së parave nga llogaria rrjedhëse e agjencisë;</li><li>- të kryejë transferta bankare;</li><li>- të kryejë pagesa me para në dorë;</li><li>- të kryejë pagesa me karta debiti dhe krediti;</li><li>- të përcjellë njoftimet (faturat) e pagesave, arkëtimeve dhe dokumentat përkatës në zyrën e llogarisë;</li></ul> <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li><li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li></ul>	

### **RM 3 Kursanti regjistron shpenzimet, arkëtimet dhe pagesat.**

#### ***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të regjistrojë në pasqyra ekstrakontabël shpenzimet direkte dhe ato indirekte sipas faturave;
- të plotësojë pasqyra të detajuara përmbledhëse ekstrakontabël të shpenzimeve të dokumentuara me fatura sipas llojeve të tyre;
- të regjistrojë në pasqyra ekstrakontabël arkëtimet dhe pagesat e kryera;
- të regjistrojë derdhjet dhe tërheqjet nga llogaria rrjedhese;
- të regjistrojë pagesat me karta debiti dhe krediti;
- të regjistrojë në pasqyra ekstrakontabël shpenzimet të grupuara sipas produkteve dhe shërbimeve turistike;
- të përcjellë të gjithë dokumentet me rregjistrimet e pagesave, arkëtimeve, shpenzimeve në zyrën e llogarisë;

#### ***Instrumentet e vlerësimit:***

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

---

#### **Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e qendrës/agjenci udhëtimiti.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij kursantët punojnë me grupe dhe qarkullojnë sipas një plani rotacioni të hartuar nga instruktori. Ashtu si dhe në agjencinë e udhëtimit veprimet përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre performohet nga grupe të ndryshme kursantësh.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të dokumentuar shpenzimet, kryer veprime të thjeshta dhe rregjistrime të arkëtimeve e pagesave.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi të verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të vlerësimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

---

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

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjediset e qendrës së formimit/agjencisë së udhëtimiti.
  - Kompjuter me lidhje Interneti.
  - Dokumente kontabël.
  - Materiale kancelarie.
  - Broshura udhëtimiti dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
  - Manuale, platforma dhe programe të dedikuara sistemeve globale të rezervimit dhe kujdesit ndaj klientit.
-