

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

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor

SHËRBIME TË UDHËTIMIT
DHE TURIZMIT

(Në drejtimin mësimor “Hoteleri – Turizëm)

Niveli IV i KSHK

(2 vjeçar)

Kodi: G6-IV-22

Përgatitur me mbështetjen e Kulturkontakt (Austri)

Miratoi:

MINISTRI

Tiranë, 2022

Përmbajtja:

- I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i Kornizës Shqiptare të Kualifikimeve (KSHK), të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.**
- II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.**
 1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.
 2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK..
 3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.
 4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit në në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.
- III. Plani mësimor për profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.**
- 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.**
- 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, të drejtimit “Hoteleri turizem” është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshtatje 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 Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”*. 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, shprehjet, qëndrimet dhe vlerat të mjaftueshme për të lehtësuar punësimin dhe përparimin drejt arsimit e formimit profesional të mëtijshëm;
- 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

- kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri turizem”, niveli II i KSHK;
- 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, 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 nxënësit në përfundim të arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Me përfundimin me sukses të arsimit profesional në profilin profesional “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, nxënësi do të jetë i aftë të zhvillojë më tej kompetencat profesionale të fituara në nivelin e mëparshëm, si dhe të ushtrojë kompetenca të tjera profesionale, si më poshtë:

- të shpjegojë funksionimin e tregut turistik dhe të udhëtimit;
- të përshkruajë tipet e turizmit dhe motivet e udhëtimit turistik;
- të krahasojë tipet e turizmit me njëri tjetrin;
- të evidentojë veçoritë e turistëve sipas moshës, origjinës, gjinisë.
- të dallojë operatorët dhe agjencitë turistike dhe të udhëtimit nga njëri tjetri;
- të përshkruajë rolin e institucioneve në fushën e turizmit;
- të vendosë marrëdhënie të qëndrueshme me institucionet përkatëse në fushën e turizmit
- të vendosë marrëdhënie të qëndrueshme me ofruesit e shërbimeve turistike;
- të zbatojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të turizmit;
- të zbatojë kuadrin ligjor në fushën e udhëtimit dhe turizmit;
- të zbatojë kodin e etikës në fushën e udhëtimit dhe turizmit;

- të zbatojë rregullat e komunikimit etik, verbal dhe jo verbal, me klientët dhe bashkëpunorët;
- të kryejë hulumtime të tregut turistik;
- të përdorë burimet dhe mjetet e ndryshme të informacionit të tregut turistik;
- të listojë kanalet e shpërndarjes së produkteve turistike;
- të analizojë sjelljet konsumatore në tregun turistik;
- të përcaktojë elementët e identitetit të biznesit në varësi të segmentit apo tipit të turizmit;
- të përdorë instrumentat e marketingut mik;
- të kryejë marketimin online të produktit dhe agjencisë;
- të dallojë produktet turistike të parapërgatitura nga ato që ofrohen me porosi të klientëve;
- të hartojë paketa të thjeshta të udhëtimeve turistike.
- të përlllogarisë kosto dhe çmime të produkteve turistike
- të informojë klientin sipas kërkesës së tij.
- të prezantojë produktin turistik dhe elementet e tij;
- të ndërtojë marrëdhënie të qëndrueshme me furnitorët dhe klientët;
- të kryejë rezervime të shitjeve dhe blerjeve të shërbimeve, duke përdorur sisteme të ndryshme rezervimi;
- të kryejë veprimet e blerjes së shërbimeve dhe shitjes së produkteve dhe t'i dokumentojë ato;
- të asistojë klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar;
- të përshkruajë elementët e kontratave të shitblerjes dhe domosdoshmërinë e tyre;
- të kryejë veprime të ndryshme pagesash dhe arkëtimesh dhe t'i dokumentojë ato;
- të kryejë veprime anulimi të blerjeve dhe shitjeve;
- të rregjistrojë veprimet e ndryshme ekonomike dhe financiare;
- të kryejë llogaritje të thjeshta të shpenzimeve, të ardhurave dhe rezultatit;
- të kryejë procedurat për themelimin e një biznesi;
- të kryejë veprimtaritë e punës dhe të mbyllë veprimtarinë e një biznesi;
- të kryejë procedurat e aplikimit për punë;
- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë dhe të mbrojtjes së mjedisit;
- të përdorë teknologjinë dixhitale në funksion të veprimtarisë profesionale.

4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, 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 ose të vetëpunësohet në fushën e shërbimeve të udhëtimit dhe turizmit, si dhe në veprimtari të tjera në fushën e 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Plani mësimor për profilin “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK (2 vjeçar).				
Nr	Kodi	Lëndët dhe modulet mësimorë	Orët javorë/vjetorë	
			Klasa 12	Klasa 13
A.		Lëndët e përgjithshme (Gjithsej)	8/9 (288/324)	15/16 (480/512)
1		Gjuhë shqipe	1	1
2		Letërsi	1	1
3		Gjuhë e huaj e parë	2	2
4		Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë)	(1)	(1)
5		Matematikë	2	2
6		Teknologji informimi dhe komunikimi	1	1
7		Fizikë	-	1
8		Biologji	-	2
9		Shkenca sociale	-	1
10		Histori	-	1
11		Gjeografi	-	1
12		Edukim fizik, sporte, shëndet	1	2
B.		Lëndët profesionale (Gjithsej)	7 (252)	9 (288)
1	L-17-157-22	Bazat e sipërmarrjes	2	2
2	L-13-490-19	Shërbime të udhëtimit dhe turizmit	2	4
3	L-13-491-19	Gjeografi e turizmit	3	-
4	L-13-492-19	Financat e ndërmarrjes turistike	-	2
5	L-05-198-12	Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm	-	1
C.		Module të detyruara të praktikës profesionale (Gjithsej)	12 (432)	6 (192)
1	M-13-1501-20	Organizimi i veprimtarisë në ndërmarrjen turistike	36	-
2	M-13-1502-22	Komunikimi dhe prezantimi në ndërmarrjen turistike	72	-
3	M-13-1503-20	Studimi i tregut turistik	72	-
4	M-13-1504-22	Rezervimi dhe shitblerja	144	-
5	M-13-1505-20	Kujdesi për klientin në ndërmarrjen turistike	72	-
6	M-13-1817-22	Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri-turizëm-2	36	-
7	M-13-1506-20	Marketingu në ndërmarrjen turistike	-	81
8	M-13-1507-20	Krijimi i produktit turistik	-	63
9	M-13-1508-20	Veprime financiare në ndërmarrjen turistike	-	48
D.		Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar (Gjithsej)	3 (108)	-
1	M-13-1509-20	Ndërtimi i marrëdhënieve me institucionet në fushën e turizmit	54	-
2	M-13-1510-20	Studime rasti për tregun turistik shqiptar	54	-
3	M-13-1511-20	Krijimi i identitetit të ndërmarrjes turistike	54	-

4	M-13-1512-20	Hartimi i planit të biznesit të ndërmarrjes turistike	54	-
5	M-26-1580-20	Marketingu dixhital	54	-
		Gjithsej A+B+C+D	30/31 (1080/ 1116)	30/31 (960/ 992)

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 + 1 javë provime të nivelit + 3 javë provime të maturës shtetërore)

Një javë mësimore ka jo më shumë se 31 orë mësimore (teorike dhe praktike).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikuli i arsimit profesional në profilin “Shërbime udhëtimi dhe turizmi”, niveli IV i KSHK, 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 MAS).
- 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 nxënësit 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 integrimit 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 përmëshjes 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 nxënësit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”.

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.

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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, i nënshtrohet provimeve të mëposhtme:

- a) Provimeve të maturës shtetërore profesionale (sipas udhëzimeve të MASR)
- 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 “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK.

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, niveli IV i KSHK, shkolla profesionale e pajis nxënësin me Diplomën e maturës shtetërore profesionale, si edhe me Certifikatën e aftësisë profesionale 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 IV të KSHK;

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-22). Kl. 12 – 72 orë dhe kl. 13 – 64 orë

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

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

- të përshkruajnë kuptimin, rëndësinë dhe rolin e sipërmarrjes në kontekstin individual dhe shoqëror
- të përshkruajnë veçoritë e sjelljes sipërmarrëse të individëve
- të analizojnë aftësitë dhe mundësitë personale në kontekstin e nismave sipërmarrëse
- të bëjnë vlerësimin e kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive të tyre për karrierën e ardhëshme
- të zbatojnë procedurat për zgjidhjen e problemeve dhe marrjen e vendimeve të duhura në lidhje me to.
- të mbajnë qëndrim kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve të mundshme
- të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e etikës së komunikimit dhe negocimit në kontekste të ndryshme jetësore
- të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e punës individuale dhe të punës në grup
- të analizojnë veçoritë e gadishmërisë, iniciativës dhe motivimit në kontekste të ndryshme jetësore
- të tregojnë përgjegjësi individuale dhe shoqërore në kontekste të ndryshme jetësore
- të planifikojnë, sigurojnë dhe përdorin me efikasitet burimet e ndryshme si mjedisin, paratë, kohën etj.
- të përshkruajnë veçoritë dhe kërkesat për udhëheqjen e sipërmarrjeve të ndryshme
- të përshkruajnë veçoritë dhe impaktin e globalizimit, informacionit, mjedisit dixhital dhe mediave sociale në shoqërinë e sotme dhe të së ardhmes
- të përshkruajnë veçoritë e sipërmarrjes së biznesit dhe të sipërmarrjes sociale
- të përshkruajnë format e ndryshme të organizimit të sipërmarrjeve dhe karakteristikat e tyre
- të analizojnë faktorët që ndikojnë në veprimtarinë e sipërmarrjeve, të tillë si tregjet, klientela, konkurrenca, kostot etj.
- të përshkruajnë mjedisin ligjor dhe fiskal të sipërmarrjeve
- të përshkruajnë marrëdhëniet e punës në një sipërmarrje.
- të përshkruajë hapat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve individuale dhe kolektive në mjedisin e punës.

- Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12 – 72 orë

Tema 1	Kuptimi, rëndësia dhe roli i sipërmarrjes	3 orë
Tema 2	Aftësitë (sjellja) sipërmarrëse	3 orë
Tema 3	Vetvlerësimi i potencialit personal	3 orë
Tema 4	Vlerësimi i kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive	3 orë
Tema 5	Zgjidhja e problemeve dhe vendimmarrja	4 orë

Tema 6	Qëndrimi kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve	3 orë
Tema 7	Etika e komunikimit dhe negocimit	3 orë
Tema 8	Puna individuale dhe puna në grup	4 orë
Tema 9	Gadishmëria, iniciativa dhe motivimi	3 orë
Tema 10	Përgjegjësia individuale dhe shoqërore	3 orë
Tema 11	Menaxhimi eficient i burimeve	3 orë
Tema 12	Aftësitë udhëheqëse në kontekstin e sipërmarrjes	3 orë
Tema 13	Globalizimi, informacioni, mjedisi dixhital dhe mediat sociale	4 orë
Tema 14	Sipërmarrja e biznesit dhe sipërmarrja sociale	3 orë
Tema 15	Format e organizimit të sipërmarrjeve	5 orë
Tema 16	Konteksti i sipërmarrjeve	6 orë
Tema 17	Mjedisi ligjor i sipërmarrjeve	4 orë
Tema 18	Marrëdhëniet e punës	4 orë
Tema 19	Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mjedisin e punës	4 orë
Tema 20	Vizitë studimore në një sipërmarrje të suksesshme	4 orë

- **Synimet e lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 13.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.13, nxënësit duhet:

- të analizojnë veçoritë e etikës dhe komunikimit në kontekstin e veprimtarisë së bizneseve
- të bëjnë vlerësimin e mundësive dhe rreziqeve në kontekstin e konceptimit të idesë së biznesit
- të përshkruajnë rëndësinë dhe strukturën e një plani biznesi
- të zbatojnë procedurat e regjistrimit dhe përshkruajnë fazat e zhvillimit të biznesit
- të konceptojnë strukturën organizative dhe përshkrimet e punës së personelit të një biznesi
- të përshkruajnë veçoritë e planifikimit, rekrutimit, seleksionimit dhe zhvillimit të burimeve njerëzore të një biznesi
- të analizojnë aspektet e buxhetimit të një biznesi
- të kryejnë llogaritje ekonomike në kuadrin e kontabilitetit financiar të një biznesi
- të llogarisin kostot dhe çmimet e produkteve e shërbimeve të një biznesi
- të analizojnë aspektet e marketingut dhe teknikat e shitjeve në një biznes
- të analizojnë rolin dhe teknikat e e-sipërmarrjes në veprimtarinë e bizneseve.
- të përshkruajnë dhe simulojnë veprimet individuale me bankat, në lidhje me llogaritë, transfertat, kreditë dhe investimet.
- të analizojnë llojet e siguracioneve personale dhe veprimet që kryhen me to.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.13 - 64 orë**

Tema 1	Etika dhe komunikimi në biznes	4 orë
Tema 2	Konceptimi i idesë së biznesit, vlerësimi i mundësive dhe rreziqeve	6 orë
Tema 3	Hartimi i planit të biznesit	6 orë
Tema 4	Procedurat e regjistrimit të biznesit	6 orë
Tema 5	Struktura organizative dhe personeli i biznesit	5 orë
Tema 6	Planifikimi, rekrutimi, seleksionimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore	6 orë
Tema 7	Kostimi dhe çmimi i produkteve dhe shërbimeve	4 orë
Tema 8	Kontabiliteti financiar në kuadrin e biznesit	6 orë
Tema 9	Buxheti në biznes	4 orë
Tema 10	Marketingu dhe shitjet në biznes	9 orë
Tema 11	E – sipërmarrja	2 orë
Tema 12	Veprimet individuale me bankat	3 orë
Tema 13	Siguracionet personale	3 orë

2. Lënda “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit” (L-13-490-19). Kl. 12 – 72 orë, Kl. 13 – 128 orë

• **Synimet e lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, klasa 12, nxënësit duhet:

- të shpjegojnë kuptimin e tregut turistik dhe funksionimin e tij;
- 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 arësytet dhe qëllimet për udhëtim;
- të analizojnë faktorët që influencojnë motivet e udhëtimit dhe ndërmarrjen e veprimeve: faktorët e brendshëm (ekonomikë, kohorë, seksi, moshë, 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 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 shpjegojnë faktorët që ndikojnë në zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e përfshirjes së palëve të interesit në zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit;
- të dallojnë segmentet e tregut dhe karakteristikat e tyre thelbësore;
- 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 dallojnë aktorët kryesorë në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- të dallojnë tipologjinë e furnitorëve në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- 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 shpjegojnë kategorizimin dhe klasifikimin e strukturave akomoduese nga pikëpamja e madhësisë, funksionit, standardit, llojeve të shërbimit, koncepteve bazë dhe terminologjisë së tyre;
- të përshkruajnë klasifikimin e strukturave turistike të shërbimit të ushqimit, në përputhje me standardet;
- të shpjegojnë klasifikimin e sektorëve ndihmës në industrinë turistike (atraksionet turistike, argëtimet, ngjarjet, veprimtari, festivalet, sektorin e suvenireve dhe dyqaneve);
- të shpjegojnë llojet e transportit, karakteristikat, veçoritë dhe rolin e tyre në funksion të turizmit (transporti ajror, detar, rrugor, hekurudhor, etj);
- të listojnë karakteristikat e operatorit turistik sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- të listojnë karakteristikat e agjencisë turistike sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- të shpjegojnë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të agjencisë/operatorit turistik në treg;
- të listojnë mbartësit (interneti, materiale të shkruara, mediat, etj) dhe burimet e informacioneve (autori, institucionet, etj) mbi tregun turistik;
- të përcaktojnë qëllimin kryesor dhe objektivat e studimit të tregut;
- të përshkruajnë metodat bazë për studimin e tregut;
- të përshkruajnë kriteret e segmentimit të tregut;
- të shpjegojnë mënyrat e sigurimit të informacionit mbi vizitorët;
- 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 përshkruajnë ligjin shqiptar për turizmin dhe aktet nenligjore të tij;
- të përshkruajnë legjislationin e punës dhe zbatimin përkatës në fushën e turizmit;
- të shpjegojnë rëndësinë e menaxhimit të burimeve të nevojshme;
- të përshkruajnë domosdoshmërinë e përshtatjes së veprimtarisë së ndërmarrjes turistike me kërkesat e tregut global;
- të argumentojnë rëndësinë e planifikimit të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike;
- të përshkruajnë teknikat e planifikimit të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike;
- të përshkruajnë të interpretojnë rregullat e sigurisë në punë në ndërmarrjen turistike;
- rëndësinë e monitorimit të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike;
- të shpjegojnë llojet e raportimit dhe formatet përkatëse të monitorimit;
- të shpjegojnë rëndësinë e përdorimit të TIK në shërbim të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike;
- të përshkruajnë elementët e planit të biznesit të një ndërmarrjeje turistike;
- të argumentojnë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me konsumatorët apo klientët;
- të shpjegojnë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale;

- të shpjegojnë elementët e higjienës personale;
- të përshkruajnë kodin global të etikës në turizëm;
- të shpjegojnë parimet e etikës profesionale;
- të shpjegojnë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- të shpjegojnë e prezantimit personal si pjesë njësisë;
- të shpjegojnë parimet e punës në grup;
- të shpjegojnë rëndësinë e kodit të veshjes sipas mjedisit të punës;
- të shpjegojnë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit;
- të shpjegojnë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- të evidentojnë llojet dhe veçoritë e komunikimit me klientët;
- të shpjegojnë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
- të shpjegojnë rëndësinë e komunikimit në një gjuhë të huaj;
- të ndërprejnë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
- të shpjegojnë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
- të rendisin llojet komunikimit zyrtar me shkrim;
- të përshkruajnë dokumentet që hartohen në varësi të komunikimit zyrtar;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
- të përshkruajnë rregullat bazë të prezantimit të ndërmarrjes turistike, produktit dhe destinacionit turistik;
- të rendisin informacion mbi ofertën në treg sipas segmenteve të ndryshme të tij;
- të shpjegojnë domosdoshmërinë e përpunimit të informacionit të mbledhur mbi tregun e shitjeve, në funksion të objektivave;
- të dallojnë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- të dallojnë klientët potencialë në funksion të aktivitetit të njësisë;
- të dallojnë konkurrentët sipas segmenteve të tregut;
- të shpjegojnë rëndësinë e një baze të dhënash për tregun;
- të listojnë llojet e furnitorëve të shërbimeve/produkteve turistike
- të shpjegojnë kriteret e përzgjedhjes së furnitorëve sipas llojeve të shërbimeve;
- të shpjegojnë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve turistike inovative;
- të përshkruajnë mënyrat e rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- të listojnë sistemet e mundshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- të përshkruajnë funksionet kryesore të sistemeve të rezervimit për shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- të krahasojnë sistemet e rezervimit për shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- të shpjegojnë rëndësinë e njohjes së llojeve të transportit si shërbim i linjës së parë;
- të shpjegojnë rëndësinë e njohjes së llojeve të strukturave akomoduese, gastronomike dhe argëtuese, si shërbime të linjës së parë;
- të shpjegojnë rëndësinë sigurimit në shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- të shpjegojnë komponentët e një ofertë të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- të krahasojnë ofertat, sipas komponentëve;
- të shpjegojnë elementët e një kontrate për bashkëpunimet me furnitorët e shërbimeve;
- të shpjegojnë përmbajtjen e dokumentave të cilat hartohen për dokumentimin e blerjeve dhe shitjeve;
- të përshkruajnë procedurën e rezervimeve në blerje dhe shitje;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e dokumentimit të çdo veprimi biznesi.

- **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, klasa 12 - 72 orë**

Tema 1	Industria e udhëtimit dhe turizmit: kuptimi, karakteristikat dhe terminologjia.	6 orë
Tema 2	Motivet e udhëtimit dhe tipologjia e turistit	4 orë
Tema 3	Elementet bazë të turizmit	4 orë
Tema 4	Format dhe llojet e turizmit	6 orë
Tema 5	Normativat ligjore në fushën e turizmit	4 orë
Tema 6	Sektorët e industrisë turistike dhe marrëdhëniet ndërmjet tyre	4 orë
Tema 7	Sektori i akomodimit: karakteristikat, funksionimi.	4 orë
Tema 8	Sektori i ushqimit: karakteristikat, funksionimi	4 orë
Tema 9	Sektori i transportit: karakteristikat, funksionimi	4 orë
Tema 10	Sektorët ndihmës të turizmit	4 orë
Tema 11	Operatorët dhe agjencitë turistike	6 orë
Tema 12	Burimet e informacionit në turizëm	4 orë
Tema 13	Organizimi i ndërmarrjeve turistike	4 orë
Tema 14	Këshillimi e komunikimi me turistët në sektorin e udhëtimeve dhe turizmit	6 orë
Tema 15	Rezervimi dhe shitblerja e shërbimeve dhe produkteve turistike	8 orë

- **Synimet e lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, kl. 13.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, klasa 13, nxënësit duhet:

- të interpretojnë statistikën dhe tendencat lidhur me turizmin;
- të rendisin informacionin mbi ofertën në treg sipas segmenteve të ndryshme të tij;
- të shpjegojnë domosdoshmërinë e përpunimit të informacionit të mbledhur mbi tregun turistik, në funksion të objektivave;
- të dallojnë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- të dallojnë klientët potencialë në funksion të aktivitetit të ndërmarrjes turistike;
- të dallojnë konkurentët sipas segmenteve të tregut;
- të shpjegojnë rëndësinë e një baze të dhënash për tregun;
- të listojnë llojet e furnitorëve të shërbimeve/produkteve turistike;
- të shpjegojnë kriteret e përzgjedhjes së furnitorëve sipas llojeve të shërbimeve;
- të shpjegojnë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve turistike inovative;
- të shpjegojnë kuptimin e konceptit marketing dhe historinë e zhvillimit të tij;
- të dallojnë funksionet e marketingut të turizmit;
- 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 analizojnë elementët e nevojshëm për ndërtimin e një plani marketing;
- të analizojnë elementët e buxhetimit të marketingut.
- të përshkruajnë teknikat bazë të hyrjes në treg;
- të shpjegojnë rëndësinë e marketingut miks për studimin e tregut turistik;
- të shpjegojnë faktorët që ndikojnë në sjelljen e konsumatorit;
- të identifikojnë saktë grupin e synuar, në varësi të tregut të ndërmarrjes turistike;

- të përshkruajnë mjetet e marketingut;
- të përshkruajnë gamën e kanaleve të shpërndarjes dhe shitjes së produkteve turistike: (shitje direkte, me shumicë, pakicë, me internet, sisteme globale të 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, twitter, linkedin), promovime tregtare (panaire), etj.
- të shpjegojnë rëndësinë e përmbajtjes dhe strukturës së informacionit në përgatitjen e materialeve informative dhe promovuese;
- të shpjegojnë rëndësinë e përditësimit të informacionit në faqet ëeb;
- të përshkruajnë normativat ligjore për mbrojtjen e klientit dhe përgjegjësitë e operatorëve dhe agjencive të udhëtimit;
- të shpjegojnë rëndësinë e marketingut të destinacionit;
- të shpjegojnë rëndësinë e eventeve të ndryshme në promovimin e një vendi turistik;
- të shpjegojnë rëndësinë e çmimit në politikat e marketingut;
- të shpjegojnë procedurën e llogaritjes së çmimeve të shërbimeve e produkteve turistike;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e marketingut dixhital;
- të shpjegojnë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë në turizëm (big data, gogle analytic, faqet e internetit, sistemet e rezervimit, etj.);
- të identifikojnë llojet e ndryshme të itinerareve turistike;
- të analizojnë kriteret dhe hapat e nevojshëm për ndërtimin e një itinerary;
- 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 listojnë llojet e produkteve turistike në vartësi të segmentit të tregut;
- të listojnë elementët përbërës të produktit turistik sipas llojit të tij;
- të shpjegojnë kuptimin e produktit turistik;
- të dallojnë produktin turistik nga paketat e udhëtimeve dhe shërbimet e vecanta;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysht të kërkesave dhe profilit të klientit në krijimin e produktit turistik të personalizuar;
- të shpjegojnë kriteret e përzgjedhjes së produkteve të parapërgatitura që do të ofrohen në vartësi të segmentit ku njësia zhvillon veprimtarinë;
- të përshkruajnë mënyrën e përshtatjes së produktit të parapërgatitur me kërkesat e konsumatorit;
- të përshkruajnë përzgjedhjen e produktit (të katalogut, që do i ofrohet klientit);
- 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 thelbin e llojeve të ndryshme të çmimeve: çmim penetruar, zbritjet, çmimet e ndryshueshme, promocionale, special, çmim konkurrues, çmim paketë, etj;
- të identifikojnë organizatat e ndryshme kombëtare të cilat ushtrojnë veprimtari në fushën e turizmit;
- të identifikojnë organizatat e rëndësishme ndërkombëtare në fushën e turizmit dhe udhëtimeve;
- të argumentojnë rolin e organizatave të ndryshme dhe domosdoshmërinë e marrëdhënieve 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;
- të rendisë operatorët dhe agjencitë turistike kryesore 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.
- të përshkruajnë elementët bazë të një strategjie turizmi
- të argumentojnë domosdoshmërinë e ushtrimit të veprimtarise turistike në përputhje me strategjinë përkatëse

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”, klasa 13 - 128 orë**

Tema 1	Studimi i tregut turistik	6 orë
Tema 2	Kanalet e shpërndarjes në industrinë e turizmit	7 orë
Tema 3	Promocioni dhe marketingu	16 orë
Tema 4	Itinerarët turistikë dhe elementët e tyre	11 orë
Tema 5	Produktet turistikë dhe elementët e tyre	10 orë
Tema 6	Llogaritja e çmimeve të produkteve dhe shërbimeve	8 orë
Tema 7	Mbrojtja dhe kujdesi për konsumatorët	8 orë
Tema 8	Organizatrat kombëtare dhe ndërkombëtare të turizmit dhe roli i tyre	6 orë
Tema 9	Zhvillimi i turizmit të qëndrueshem	8 orë
Tema 10	Shqipëria si destinacion turistik	15 orë
Tema 11	Europa si destinacion turistik	15 orë
Tema 12	Kontinentet e tjera si destinacion turistik	16 orë

3. Lënda “Gjeografi e turizmit” (L-13-491-19). Kl. 12 – 108 orë

• **Synimet e lëndës “Gjeografi e turizmit”, kl. 12**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Gjeografi e turizmit”, kl 12 nxënësit duhet:

- të shpjegojnë kuptimin për “gjeografinë” dhe “gjeografinë e turizmit”.
- të përshkruajnë karakteristikat gjeografike të rajoneve të Shqipërisë
- të përshkruajnë tiparet e përgjithshme të rajonit verior dhe veri-lindor
- të përshkruajnë tiparet e përgjithshme të rajonit jug-lindor
- të përshkruajnë tiparet e përgjithshme të rajonit jugor
- të përshkruajnë tiparet e përgjithshme të rajonit perëndimor
- të përshkruajnë veçoritë e florës dhe faunës të secilit prej rajoneve të Shqipërisë;
- të analizojnë veçoritë gjeomorfologjike të secilit prej rajoneve të Shqipërisë;
- të analizojnë veçoritë klimatike të secilit prej rajoneve të Shqipërisë;
- të analizojnë veçoritë socio-ekonomike të secilit prej rajoneve të Shqipërisë;

- të shpjegojnë tiparet e gjeografisë së turizmit të Ballkanit Perëndimor;
- të tregojnë elementët bazë të Gjeografisë së Europës;
- të përshkruajnë elementët kryesorë të Gjeografisë së Turizmit në Botë;

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Gjeografi e turizmit”, kl. 12 – 108 orë**

Tema 1	Gjeografia dhe turizmi	6 orë
Tema 2	Gjeografia e Shqipërisë dhe e rajoneve të saj	10 orë
Tema 4	Rajoni verior dhe verilindor (veçoritë gjeomorfologjike, flora, fauna, klima, aspektet socio-ekonomike, zhvillimi real dhe potenciaL i turizmit)	20 orë
Tema 5	Rajoni juglindor(veçoritë gjeomorfologjike, flora fauna, klima, aspektet socio-ekonomike, zhvillimi real dhe potencia i turizmit)	13 orë
Tema 6	Rajoni jugor (veçoritë gjeomorfologjike, flora fauna, klima, aspektet socio-ekonomike, zhvillimi real dhe potenciaL i turizmit)	13 orë
Tema 7	Rajoni perëndimor (veçoritë gjeomorfologjike, flora, fauna, klima, aspektet socio-ekonomike, zhvillimi real dhe potenciaL i turizmit)	16 orë
Tema 8	Gjeografia e Ballkanit perëndimor	10 orë
Tema 9	Gjeografia e Evropës	10 orë
Tema 10	Gjeografia e Botës	10 orë

4. Lënda “Financat e ndërmarrjes turistike” (L-13-492-19). Kl. 13 – 64 orë

• **Synimet e lëndës “Financat e ndërmarrjes turistike”, kl. 13**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Financat e ndërmarrjes turistike”, kl 13 nxënësit duhet:

- të rendisin llojet e veprimeve financiare që kryhen në ndërmarrjet turistike;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e dokumentimit të veprimeve që kryhen në ndërmarrjen turistike;
- të shpjegojnë procedurën e likuidimeve të detyrimeve, si dhe arkëtimeve nga klientët dhe ndjekjes së tyre;
- të listojnë dokumentacionin e duhur financiar: dëftesë tatimore, faturë, kupon tatimor, etj;
- të përshkruajnë përmbajtjen e llojeve të ndryshme të dokumentave financiare;
- të shpjegojnë elementët e domosdoshëm të faturës tatimore;
- të shpjegojnë rëndësinë e informacioneve të nxjerrjeve të llogarive bankare;
- të shpjegojnë procedurën e;
 - arkëtimeve/pagesave me kartë debiti/kreditit;
 - rimbursimit të klientit për raste specifike;
 - kryerjes së anulimit dhe ndryshimit të shitjeve dhe blerjeve;
- të shpjegojnë përmbajtjen e dokumentacionit që përdoret për dokumentimin e anulimit të shitjeve/blerjeve;
- të përshkruajnë mënyrën e përdorimit të kasës fiskale dhe pos;
- të listojnë disa nga programet për pagesa online;
- të shpjegojnë:

- mënyrën e përlogaritjes së vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
- procedurën e llogaritjes së gjendjes së arkës;
- të listojnë elementët e kostos së produktit turistik;
- të dallojnë kostot e drejtpërdrejta nga ato të tërthorta të një produkti turistik;
- të shpjegojnë ndikimin e kostove të drejtpërdrejta dhe atyre të tërthorta në koston totale të produktit;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e grupimit të kostove në të drejtpërdrejta dhe të tërthorta;
- të shpjegojnë procedurën e:
 - llogaritjes së kostove të drejtpërdrejta për çdo produkt dhe atyre të tërthorta;
 - shpërndarjes së kostove të tërthorta ndërmjet produkteve turistike të prodhuara;
 - llogaritjes së kostove totale për çdo produkt;
- të shpjegojnë mënyrën e:
 - përcaktimit të numrit minimal dhe maksimal të pjesëmarrësve për udhëtimet e grupit;
 - të shpjegojnë mënyrën e llogaritjes së marzhit të fitimit;
- të argumentojnë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysish të normës së fitimit të tregut në përcaktimin e fitimit të pritshëm të njësisë;
- të llogarisin shpenzime të tjera për ushtrimin e veprimtarisë;
- të llogarisin dhe evidentojë shpenzimet e punës;
- të plotësojnë listëpagesat;
- të rregjistrojnë:
 - shpenzimet dhe grupojë ato sipas llojeve të tyre;
 - të ardhurat nga ushtrimi i veprimtarisë;
- të llogarisin rezultatin financiar nga ushtrimi i veprimtarisë;
- të shpjegojnë përmbajtjen e librave të shitjes dhe të blerjes;
- të llogarisin:
 - marzhin e udhëtimeve në funksion të llogaritjes së tvsh;
 - T.V.SH (tatim mbi vlerën e shtuar);
- të vendosin marrëdhënie me zyrën e tatimeve për TVSH dhe detyrimet e sigurimeve shoqërore.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Financat e ndërmarrjes turistike”, kl. 13 – 64 orë**

Tema 1	Veprimet e pagesave dhe arkëtimeve	10 orë
Tema 2	Dokumentimi dhe rregjistrimi i pagesave dhe arkëtimeve	10 orë
Tema 4	Llogaritja, dokumentimi dhe evidentimi i shpenzimeve të ndryshme të ushtrimit të veprimtarisë	14 orë
Tema 5	Llogaritja, dokumentimi dhe evidentimi i të ardhurave nga ushtrimi i veprimtarisë	6 orë
Tema 6	Llogaritja e kostove totale dhe për njësi	14 orë
Tema 7	Llogaritja e rrezultatit financiar	10 orë

5. Lënda “Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm” (L-05-198-12). Kl.13 – 32 orë

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

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

- të shpjegojnë kuptimin për “mjedisin” dhe “mbrojtjen e mjedisit”.
- të shpjegojnë 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	3 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	6 orë

IX. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale të detyruar

1. Moduli “Organizimi i veprimtarisë në ndërmarrjen turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	ORGANIZIMI I VEPRIMTARISË NË NDËRMARRJEN TURISTIKE	M-13-1501-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të organizuar vendin e mjetet e punës, si dhe proceseve të punës në ndërmarrjen turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	36 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi organizon vendin dhe mjetet e punës. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të organizojë në mënyrë ergonomike vendin e punës;- të sistemojë si duhet vendin e punës;- të grupojë postën sipas llojit të përdorimit;- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të punës sipas manualit të përdorimit;- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë;- të zbatojë si duhet rregullat e mbrojtjes së mjedisit;- të përdorë TIK në shërbim të veprimtarisë; <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi organizon punën në ndërmarrjen turistike. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të vlerësojë alternativa të ndryshme për vendimmarrje të informuar;- të hartojë planin ditor të punës sipas objektivave të miratuara ditore;- të përcaktojë përparësitë e ditës sipas planit ditor;	

- të strukturojë informacion për ecurinë e punës, sipas prioriteteve të ditës;
- të menaxhojë kohën sipas objektivave ditore;
- të raportojë sistematikisht për mbarëvajtjen e punës sipas hierarkisë;
- të përpilojë kalendarin vjetor të aktiviteteve sipas kalendarit të panairëve brenda dhe jashtë vendit;
- të respektojë linjën e raportimit sipas hierarkisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës ose të një agjencie turistike.
- 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 organizuar vendin 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 dhe të përpilojë kalendarin vjetor të aktiviteteve sipas kalendarit të panairëve brenda dhe jashtë vendit.
- 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 shkollës.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
 - Materiale informuese të panairëve brenda dhe jashtë vendit
-

2. Moduli “Komunikimi dhe prezantimi në ndërmarrjen turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	KOMUNIKIMI DHE PREZANTIMI NË NDËRMARRJEN TURISTIKE	M-13-1502-22
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 të udhëtimit dhe turizmit, 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 II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi zbaton rregullat e higjienës dhe paraqitjes personale në punë. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbatojë rregullat e higjienës dhe paraqitjes personale;- të veshë dhe mirëmbajë uniformën në përputhje me identitetin e ndërmarrjes turistike.- të zbatojë rregullat e qëndrimit në punë;- të zbatojë rregullat e prezantimit personal në punë;- të zbatojë rregullat për t’ju drejtuar klientit;- të zbatojë detyrat e personelit në ndërmarrjen turistike;- të zbatojë elementët e mikpritjes në ndërmarrjen turistike;- të zbatojë mënyrat e sjelljes me klientin gjatë qëndrimit në ndërmarrjen turistike;- të sistemojë vendin e punës;- të zbatojë rregullat e higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë punës në ndërmarrjen turistike. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Nxënësi zbaton parimet e etikës profesionale dhe kodin global të etikës në turizëm. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p>	

- të zbatojë parimet e etikës profesionale;
- të zbatojë kodin global të etikës në turizëm;
- të përshkruajë rëndësinë e komunikimit të drejtpërdrejtë me klientin në shërbimet e udhëtimit dhe turizmit;
- të zbatojë rregullat e punës në grup, duke respektuar me tolerancë mendimin e gjithësecilit;
- të komunikojë drejtpërdrejtë me klientin dhe furnitorët e shërbimeve të turizmit;
- të komunikojë me klientë me nevoja dhe kërkesa të veçanta;
- të japë udhëzime për besimtarët, bebet, personat VIP, për tradita të veçanata të vendeve të huaja, etj.,

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Nxënësi komunikon në mënyrë verbale dhe jo verbale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal në ndërmarrjen turistike;
- të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- të zbatojë drejt teknikat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- të përdorë si duhet tonalitetin e zërit, për një komunikim efektiv;
- të zbatojë 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 shpjegojë rëndësinë e komunikimit në një gjuhë të huaj;
- të dallojë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
- të shpjegojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Nxënësi komunikon me shkrim.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e korrespondencës zyrtare në biznes;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me shkrim;
- të flasë rrjedhshëm në gjuhë të huaj;
- të përdorë gjatë komunikimit terminologjinë teknike ndërkombëtare;
- të klasifikojë llojet e dokumentave të shkruara zyrtare që

- përdoren në ndërmarrjen turistike;
- të respektojë rregullat për korrespondencën zyrtare me shkrim;
- të kryejë pranimin dhe klasifikimin e postës në mbërritje sipas kategorive përkatëse;
- të përdorë teknikat e të shkruarit si: shkrimi përshkrues, 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, paragrafët dhe madhësia e gërmave në letrat zyrtare;
- të hartojë dokumente 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 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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi prezantohet dhe prezanton ndërmarrjen turistike dhe produktin e saj.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë teknika të prezantimit zyrtar para partnerëve dhe bashkëpunëtorëve.
- të pasqyrojë produktin turistik të përgatitur në faqen e internetit të ndërmarrjes turistike;
- të prezantojë produktin turistik përmes telefonit, e-mail mediave sociale etj.;
- të pasqyrojë në buletin e operatorëve turistikë produktin turistik të 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 të udhëtimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli
- Punë me projekte.

RM 6 Nxënësi përdor “e-komunikimin” në ndërmarrjen turistike.

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 të udhëtimit dhe turizmit, mediat sociale, si dhe forma të tjera elektronike me shkrim në shërbimet e udhëtimit dhe turizmit.
- të vendosë sipas rregullit kompjuterin në gjendje pune;
- të hapë dhe mbyllë sipas rregullit programet elektronike në kompjuter;
- 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 internetit (web-site) të ndërmarrjes turistike;
- të përdorë rrjetet e komunikimit on line në shërbimet e udhëtimit dhe turizmit;
- të përdorë metodat moderne të komunikimit me internet, audio dhe vizuale, telekonferencë etj.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset për praktikantët profesionalë pranë shkollës dhe në agjensi turistike.
- Për vetë natyrën e modulit ai mund të zhvillohet brenda shkollës ose dhe në mjediset e një ndërmarrjeje turistike
- 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 duhet të japë vazhdimisht demonstrimet konkrete për hapat që ndiqen për prezantimin dhe komunikimin në ndërmarrjen turistike.
- Nxënësi duhet të angazhohet konkretisht për të zbatuar rregullat dhe teknikat e komunikimit verbal dhe jo verbal me klientin dhe furnitorët e shërbimeve të udhëtimit e turizmit, 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, web site, etj..
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t’i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të shprehive praktike për zbatimin e rregullave dhe teknikave të komunikimit verbal dhe jo verbal me klientin dhe furnitorët e shërbimeve të udhëtimit e turizmit, 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, ëeb site, etj.,

- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqëshme e të gjitha kritereve 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:

- Mjediset e firmës ushtrimore në shkollë.
 - Mjediset e agjensive turistike.
 - Kompiuter me akses në internet
 - Programe kompjuterike.
 - Mjete komunikimi si E-Mail, telefon, fax, etj.
 - Mjete kancelarie.
 - Formularë model të hartuar nga vetë nxënësit.
-

3. Moduli “Studimi i tregut turistik”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	STUDIMI I TREGUT TURISTIK	M-13-1503-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të studjuar tregun turistik, përpunuar dhe përdorur rezultatet në organizimin e veprimtarisë së agjencisë turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	72 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi përcakton qëllimin, objektivat dhe metodat e studimit të tregut turistik. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përcaktojë qëllimin kryesor dhe ata dytësorë të studimit të tregut;- të përcaktojë objektivat e studimit të tregut;- të përcaktojë metodën bazë për studimin e tregut;- të kryejë segmentimin e tregut në varësi të kërkesave të studimit të ndërmarrjes turistike konkrete;- të zbatojë metodat bazë për studimin e tregut;- të zbatojë teknikat bazë të hyrjes në treg;- të përcaktojë burimet e marketingut për të depërtuar në treg; <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi përzgjedh mbartësit e informacionit, subjektet dhe aktorët në tregun turistik. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të listojë mbartësit e informacioneve mbi tregun turistik;- të evidentojë dhe rendisë subjektet dhe aktorët, pjesë të tregut turistik;- të listojë dhe përdorë burimet zyrtare të informacioneve mbi tregun turistik;- të evidentojë faqet më të rëndësishme të internetit, mbartëse të informacioneve mbi tregun;	

- të përdorë burime të ndryshme zyrtare të informacionit për të vlerësuar kërkesën dhe ofertën në treg sipas llojeve;
- të sigurojë nëpërmjet internetit informacione lidhur mbi turizmin vendas, hyrës dhe dalës;
- të sigurojë nëpërmjet internetit informacione lidhur me ofertën turistike në vartësi të segmentit të tregut;
- të mbledhë informacione lidhur mbi furnitorët e shërbimeve të ndryshme turistike;
- të sigurojë informacione nëpërmjet internetit mbi shërbimet e transportit, hoteliere, etj;
- të përdorë në mënyrë të përshtatshme platforma të ndryshme për sigurimin e informacionit mbi shërbimet turistike;
- të përdorë programe të dedikuara të sistemeve globale të rezervimit për të marrë informacione më të sakta lidhur me çmimet e shërbimeve të akomodimit dhe -transportit;
- të sigurojë informacione me anë të kontakteve të drejtpërdrejta me furnitorët e shërbimeve turistike dhe konkurrentët;
- të sigurojë informacione mbi ofertën në treg duke përdorur broshurat dhe publikimet e konkurrentëve;
- të sigurojë informacione mbi shërbimet e ndryshme turistike nëpërmjet broshurave dhe publikimeve të ofruesve;
- të sigurojë informacione përmes përdorimit të korrespondencës zyrtare elektronike ose me anë të postës;
- të mbledhë informacione përmes shoqatave e organizatave si dhe ndërmjetësve të tregut;
- të listojë informacionet si rezultat i kërkimit;
- të hartojë baza të dhënash lidhur me platforma të ndryshme elektronike për blerjen dhe shitjen e produktit turistik;
- të hartojë baza të dhënash me rezultatet e kërkimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Punë me projekte.

RM 3 Nxënësi përpunon informacionin e mbledhur në funksion të qëllimeve të studimit të tregut.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përpunojë informacionin e mbledhur mbi tregun e shitjes, në funksion të objektivave të ndërmarrjes turistike;
- të grupojë informacion mbi ofertën në treg sipas segmenteve të ndryshme të tij;
- të dallojë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- të vlerësojë klientët potencialë të agjencisë së tij në vartësi të segmentit të tregut ku ushtron veprimtari dhe pjesës së tij në treg;
- të vlerësojë klientët potencialë të turizmit hyrës, vendas

- ose dalës bazuar në statistika dhe tendencat e tregut;
 - të dallojë konkurentët sipas segmenteve të tregut;
 - të vlerësojë furnitorët potencialë sipas llojeve të shërbimeve të ndryshme turistike;
 - të përzgjedhë furnitorët sipas llojeve të shërbimeve;
 - të shpjegojë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve turistike inovative;
 - të hartojë lista të detajuara me numra kontaktesh për blerës potencialë, operatorë turistikë, platforma shitjeje apo dhe klientë individë, etj.;
 - të evidentojë boshllëqe në tregun e shitjes;
 - të përcaktojë produktet e reja që do të hedhë në treg për të mbushur këto boshllëqe;
 - të evidentojë ofruesit e shërbimeve turistike inovative;
 - të identifikojë tendencat lidhur me turizmin;
 - të interpretojë statistikën dhe tendencat lidhur me turizmin.
- Instrumentet e vlerësimit:**
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës ose të një agjencie turistike.
- 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 studjuar tregun turistik, përpunuar dhe përdorur rezultatet në organizimin e veprimtarisë së agjencisë turistike.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve, të zbatohet demonstrimi praktik i aftësive të fituara gjatë studimit të tregut turistik, përpunimit dhe përdorimit të rezultateve në organizimin e veprimtarisë së agjencisë turistike.
- 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 shkollës/ agjencisë së udhëtimit.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi, platforma dhe programe të dedikuara të sistemeve globale të rezervimit
-

4. Moduli “Rezervimi dhe shitblerja”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	REZERVIMI DHE SHITBLERJA	M-13-1504-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer veprimet e shitjes dhe të blerjes në ndërmarrjen turistike, dokumentimin dhe evidentimin e tyre.	
Kohëzgjatja e modulit	144 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi vendos dhe dokumenton marrëdhënie me furnitorët dhe operatorët për blerjet. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përcaktojë mënyrën e udhëtimit, llojet dhe specifikat e mjeteve që do të rezervohen;- të përcaktojë llojin e akomodimit që do të rezervohet në vartësi të kërkesave të klientëve dhe tipologjisë së udhëtimeve apo grupeve;- të evidentojë shërbimet turistike shtesë që do të rezervohen;- të evidentojë format e mundshme të rezervimit;- të për zgjedhë formën më të përshtatshme të rezervimit;- të hartojë kërkesat për oferta për shërbime të ndryshme turistike;- të dërgojë kërkesat për oferta furnitorëve aktualë apo të rinj të shërbimeve turistike;- të dërgojë kërkesat për oferta operatorëve turistikë;- të mbajë korrespondencë të rregullt me furnitorët aktualë dhe ata potencialë dhe operatorët;- të krijojë dhe përditësojë dosjet e furnitorëve aktualë dhe atyre të rinj si dhe të operatorëve turistikë. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim për aspektet teorike.- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	RM 2 Nxënësi kryen rezervimin dhe blerjen e drejtpërdrejtë të shërbimeve dhe produkteve turistike.	

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të rregjistrojë dhe kontrollojë ofertat e mbërritura nga furnitorët e shërbimeve dhe operatorët turistikë;
- të krahasojë ofertat duke marrë parasysh kushtet e veçanta të sejcilës prej tyre;
- të evidentojë ofertën më të mirë dhe marrë vendimin e blerjes;
- të marrë pjesë në hartimin dhe plotësimin e kontratave të blerjes me furnitorët dhe operatorët;
- të hartojë porositë sipas llojeve të shërbimeve, produkteve, furnitorëve, operatorëve;
- të dërgojë porositë me postë osë rrugë elektronike;
- të rregjistrojë porositë;
- të ndjekë ecurinë e realizimit të porosive.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi kryen rezervimin dhe blerjen e shërbimeve dhe produkteve turistike nëpërmjet internetit dhe platformave të rezervimit/blerjes.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë sistemin e rezervimit që do të përdoret;
- të përdorë sistemin e zgjedhur të rezervimit;
- të kontrollojë lidhur me disponibilitetin e mjeteve të transportit në vartësi të kërkesave për oraret, destinacionin, vendet, tarifatat, klasat e biletave, etj.;
- të kontrollojë lidhur me disponibilitetin e strukturave akomoduese në vartësi të datave, kërkesave mbi tipologjinë e dhomave, çmimeve, etj.;
- të kryejë saktë rezervimet e mjeteve të transportit, strukturave akomoduese, makinave me qera, etj.;
- të përgatisë letrat e konfirmimit për rezervimet e kryera on line;
- të kryejë saktë ndryshime të rezervimeve sipas kërkesave të klientëve;
- të kontrollojë dhe ndjekë rezervimet e kryera.
- të ruajë rezervimet e kryera,
- të krijojë një sistem të qartë dhe të plotë për ruajtjen e rezervimeve;
- të urdhërojë pagesën e rezervimeve on line;
- të emetojë dokumentat elektronikë të rezervimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi harton kushtet e biznesit.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë kushtet e prenotimit dhe afatet e ndryshimeve në prenotim në përputhje me legjislacionin aktual dhe politikat e ndërmarrjes turistike;
- të përcaktojë kushtet mbi numrin minimal dhe maksimal për udhëtimet e grupit si dhe mënyrën e përfshirjes në çmim dhe pagesës së shërbimeve të ndryshme;
- të përcaktojë kushtet për parapagimet, tërheqjen nga udhëtimi, rimbursimet;
- të përcaktojë kushtet mbi shëndetin, sigurinë dhe sigurimin në udhëtim;
- të përcaktojë mënyrën e zgjidhjes së mosmarëveshjeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 5 Nxënësi realizon dhe dokumenton shitjet.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpërndajë informacion mbi produktet dhe shërbimet bazuar në listë kontaktet e agejncisë;
- të pëegatisë saktë dokumentacionin që do të përdoret për kryerjen dhe konfirmimin e rezervimeve dhe të shitjeve;
- të plotësojë formularët dhe dosjet e klientëve me të dhënat mbi shitjet përkatëse;
- të përpunojë kërkesat e klientëve sipas llojeve të tyre;
- të përlllogarisë me saktësi çmimet për cdo klient bazuar në veçoritë dhe kërkesat e tyre;
- të hartojë me saktësi dhe të dërgojë ofertat, kostot dhe informacione të tjera lidhur me kushtet e pagesave apo kostot shtesë;
- të marrë porositë e klientëve në mënyrë të detajuar;
- të rregjistrojë porositë e klientëve;
- të konfirmojë porositë sipas veçorive të klientëve;
- të plotësojë kontratat me klientët;
- të ndjekë ecurinë e pagesave të kryera nga klientët;
- të emetojë voucher-ët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 6 Nxënësi realizon dhe dokumenton shitjet e drejtpërdrejta të produkteve dhe shërbimeve në agjenci.

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 negociimet e çmimit nga klienti;
- të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negociimit të çmimit tek klienti;
- të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion;
- të kuptojë sinjalet e blerjes nga klienti;
- të përfundojë me sukses shitjen e produktit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 7 Nxënësi kryen anulimet dhe ndryshimet e blerjeve dhe shitjeve.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;
- të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;
- të trajtojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;
- të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 8 Nxënësi trajton reklamimet e klientëve.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë procedurat e sakta të pranimit të reklamimeve të klientëve për shmangje të udhëtimeve nga përshkrimet e tyre dhe për cilësi të ndryshme të shërbimeve;
- të kontrollojë me kujdes reklamimet, nga pikëpamja formale dhe e përmbajtjes dhe të verifikojë vërtetësinë;
- 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 zëvendësuese ose shtesë;
- të përgatisë letrat sqaruese klientëve;
- të dërgojë klientëve, operatorëve dhe agjencive turistike informacione sqaruese mbi shmangiet nga udhëtimi dhe shërbimet, si dhe mënyrën e trajtimit të tyre.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës ose të një agjencie turistike.
- 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 kryer veprimet e shitjes dhe të blerjes në ndërmarrjen turistike, dokumentimin dhe evidentimin e tyre.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve, të zbatohet demonstrimi praktik i aftësive të fituara gjatë veprimeve të shitjes dhe të blerjes në ndërmarrjen turistike, dokumentimin dhe evidentimin e tyre.
- 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 shkollës/ agjencisë së udhëtimit.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Mjete komunikimi si E-Mail, telefon, fax, etj
 - Broshura udhëtimi,
 - Akses në internet për platforma dhe programe të dedikuara të sistemeve globale të rezervimit (Galileo, Amadeus etj.)
 - Formularë model të krahasimit të ofertave hartuar nga vetë nxënësit.
 - Kontratate tip për marrëveshjet e realizuara ndërmjet ofruesve turistik/ tour operatorët dhe agjensive
-

5. Moduli “Kujdesi për klientin në ndërmarrjen turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	KUJDESI PËR KLIENTIN NË NDËRMARRJEN TURISTIKE	M-13-1505-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për të dhënë asistencën ndaj klientit në ndërmarrjen turistike para, gjatë dhe pas udhëtimit.	
Kohëzgjatja e modulit	72 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi asiston klientët para udhëtimit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të krijojë një marrëdhënie të qëndrueshme me klientin gjatë marrjes së kërkesës;- të përcaktojë qartë detajet e kërkesës së klientit duke realizuar kontroll të dyfishtë (double check) me klientin (detaje si datat e udhëtimit, llojin e paketës për të cilën është i interesuar, llojin e akomodimit, llojin e mjetit të transportit, oraret e detaje të tjera);- të përzgjedhë informacionin bazë dhe të rëndësishëm për t’ia komunikuar klientit, për detajet e destinacionit, si për shëmbull procedura vize, kod veshje, plan vaksinimi për të huajt, monedha vendase, kursi i këmbimit me paranë me të cilën janë më familjarë, siguria, mënyra e pagesës (cash apo me karte krediti/debiti);- të evidentojë tek klienti rëndësinë e pajisjes me dokumentacionin përkatës para se të niset në udhëtim (si bileta, voucher akomodimi, program/paketë turistike, vizë, polica shëndeti në udhëtim etj);- të hartojë për klientin material të detajuar mbi politikat e mjetit të transportit (psh. kg. e lejuar në bagazh gjatë udhëtimit, sasia e parave cash të lejuar me vete, biletat vajtje-ardhje, oraret e tyre, ndryshimet e ores lokale (time zone), ushqime të lejuara/të palejuara për të hyrë/dalë në kufirin shqiptar apo të huaj, karakteristikat e motit dhe parashikimet e tij para udhëtimit, solucione apo medikamente që duhen patur me vete përgjatë udhëtimit;	

-
- të mbajë korrespondencë të rregullt me klientët deri në momentin e nisjes në udhëtim;
 - të ndertojë marrëdhënie të qëndrueshme me klientët prej fillimit të shërbimit deri në përfundim të tij;
 - të përcaktojë kushtet për parapagimet, tërheqjen nga udhëtimi, rimbursimet;
 - të përcaktojë kushtet mbi shëndetin, sigurinë dhe sigurimin në udhëtim të klientit;
 - të informojë klientin mbi procedurat e vizave, etj.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 2 Nxënësi asiston klientët përgjatë udhëtimit.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të orientojë klientin për destinacionin dhe specifikat e ndryshme kulturore, fetare, mjedisore etj;
- të informojë në vazhdimësi klientin sipas kërkesës së tij;
- të identifikojë informacionin mbi pritjen e turistëve në vendmbërritje;
- të verifikojë listën e klientëve të mbërritur, me strukturën akomoduese, udhërrefyesin turistik të kompanisë apo shoqëruesin në udhëtim;
- të informojë dhe asistojë klientin në rastet e humbjes/vonesës së bagazhit;
- të kontrollojë me strukturën akomoduese regjistrimin e grupit sipas konfigurimit në marrëveshje;
- të informojë për procedurat standarde të sigurisë në mjetet lëvizëse;
- të kryejë saktë ndryshime të rezervimeve sipas kërkesave të klientëve;
- të kryejë saktë rezervimet e mjeteve të transportit, strukturave akomoduese, makinave me qera, si shërbime jashtë programit me kërkesë të klientit etj.;
- të emetojë voucher-ët elektronikisht ose jo, sipas kërkesës së klientit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi asiston klientët pas udhëtimit.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informojë dhe asistojë klientin në rastet e humbjes / vonesës së bagazhit;
- të përcaktojë mënyrën e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
- të dërgojë porositë/dhuratat/suveniret me postë ose rrugë elektronike klientit kundrejt pagesës së dakordësuar;
- të kryejë rimbursimin respektiv ndaj klientit në rastet e kthimit të pagesës, anulimeve të shërbimeve, etj.;

- të ruajë kontakte me klientin/tët deri në mbërritje në vendin e origjinës së nisjes për të siguruar një profil të lartë profesionalizmi të ndërmarrjes turistike ku ai punon.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës ose të një agjencie turistike.
- 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 dhënë asistencën ndaj klientit në ndërmarrjen turistike para, gjatë dhe pas udhëtimit.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve, të zbatohet demonstrimi praktik i aftësive të fituara gjatë dhënies së asistencës ndaj klientit në ndërmarrjen turistike para, gjatë dhe pas udhëtimit.
- 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 shkollës/agjencisë turistike.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi 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 “Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri - turizëm -2

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profilët: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit.
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KOMUNIKIMI NË GJUHËN ANGLEZE NË HOTELERI - TURIZËM - 2	M-13-1817-22
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të komunikuar me etikë profesionale, në gjuhën angleze, gjatë kryerjes së veprimtarive profesionale në veprimtaritë e ndryshme të hoteleri-turizmit.	
Kohëzgjatja e modulit	36 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi komunikon në anglisht, ballë për ballë me klientin, gjatë veprimtarive profesionale. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të komunikojë gjatë mikpritjes së klientit- të komunikojë gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti.- të komunikojë me klientin për nevojat dhe kërkesat e veçanta.- të komunikojë me klientin gjatë marrjes së kërkesës për shërbime të ndryshme.- të informojë klientin në lidhje me shërbimet që ofrohen.- të informojë klientin në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen.- të informojë klientin në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundëshme.- të orientojë klientin për veprimtari të ndryshme që zhvillohen në rajon.- të informojë klientin në lidhje me objektet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon.- të komunikojë me klientin gjatë shoqërimit të tij.- të komunikojë me klientin gjatë kryerjes së shërbimeve të ndryshme.- të komunikojë me klientin për pagesat e shërbimeve të marra.- të komunikojë me klientin për aspekte të ndryshme që lidhen me shërbimet e ofruara.	

-
- të komunikojë me klientin për marrjen e përshtypjeve të tyre në lidhje me shërbimet e marra.
 - të komunikojë me klientin gjatë përcjelljes së tij.
 - të komunikojë me klientin duke zbatuar rregullat e gjuhës së trupit.
 - të komunikojë me etikë profesionale me klientin.

Instrumentet e vlerësimit

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

RM 2 Nxënësi komunikon me shkrim, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatitë dokumente pune.
- të plotësojë formate pune.
- të interpretojë dokumentacionin e shkruar.
- të interpretojë mesazhet e marra
- të kthejë përgjigje me shkrim.
- të komunikojë me shkrim me *e-mail*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Whatsapp*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Instagram*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Facebook*
- të komunikojë me shkrim me platforma dixhitale profesionale.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit gjysëm-zyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit jozyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e drejtëshkrimit në gjuhën angleze.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e etikës profesionale.

Instrumentet e vlerësimit

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

RM 3 Nxënësi komunikon me telefon, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të mirëpresë telefonatën e klientit.
- të marrë informacion nga klienti, në telefon.
- të komunikojë me klientin në telefon, për nevojat dhe kërkesat e veçanta të tij.
- të interpretojë informacionin e marrë me telefon, nga klienti.
- të komunikojë me klientin në telefon, gjatë marrjes së

- kerkeses per shërbime te ndryshme.
- të informojë klientin me telefon, ne lidhje me shërbimet që ofrohen.
 - të informojë klientin me telefon, ne lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen.
 - të negocioje me klientin me telefon, per shërbimet që ofrohen dhe çmimet e tyre.
 - të informojë klientin me telefon, në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundëshme.
 - të orientoje klientin me telefon, për veprimtari të ndryshme që zhvillohen në rajon.
 - të informojë klientin me telefon, në lidhje me objektet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon.
 - të komunikojë me klientin me telefon, për aspekte të ndryshme që lidhen me shërbimet e ofruara.
 - të komunikojë me klientin me telefon, për marrjen e përshtypjeve të tyre në lidhje me shërbimet e ofruara.
 - të komunikojë me telefon, me klientin, me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit

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

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në klasa mësimore si dhe në mjediset e praktikave profesionale të shkollës, të pajisjura me mjetet e duhura.
- Ky modul mund të trajtohet edhe në mjedise reale të punës në bizneset e sektorit të hoteleri turizmit, me klientë realë.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për të komunikuar në gjuhën angleze gjatë kryerjes së shërbimeve të ndryshme në sektorin e hoteleri turizmit.
- Mësuesi i modulit duhet të demonstrojë shembuj të komunikimit në gjuhën angleze gjatë veprimtarive praktike në sektorin e hoteleri turizmit, sikurse parashikohen në modul.
- Rekomandohet të përdoren sa më shumë metodat e lojës me role dhe të simulimit, në lidhje me aspektet e komunikimit në gjuhën angleze, në veprimtaritë e sektorit të hoteleri turizmit.
- Mësuesi i modulit duhet të moderojë seanca të diskutimeve në grup, në lidhje me veprimtaritë e komunikimit në gjuhën angleze, të kryera më parë.
- Mësuesi i modulit duhet të theksojë faktin që, jo vetëm përdorimi i gjuhës angleze, korrekte dhe me terminologjinë e duhur, por edhe etika e komunikimit është pjesë e rëndësishme e veprimtarisë së suksesshme në fushën e hoteleri turizmit.
- Mësuesi i modulit duhet të japë detyra shtëpie për nxënësit, që ata të studiojnë aspekte të komunikimit dhe të fjalorit në gjuhën angleze, që përdoren në veprimtari të ndryshme profesionale, në sektorin e hoteleri turizmit.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t'i vihet theksi verifikimit

të shkallës së arritjeve në lidhje me komunikimin korrekt dhe me etikën e duhur në gjuhën angleze, në veprimtaritë profesionale të sektorit të hoteleri turizmit.

- 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, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Mjedise të ndryshme, reale ose të simuluar, që kanë të bëjnë me veprimtaritë profesionale në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Orenditë, mjetet, pajisjet dhe materialet e nevojshme për shërbimet në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Pajisje elektronike me programet e nevojshme të komunikimit.
 - Kompleti i ndihmës së shpejtë.
 - Fjalorë frazeologjikë të gjuhës angleze.
 - Adresa interneti që trajtojnë aspekte të komunikimit në gjuhën angleze në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Manuale, udhëzuesa, formate dokumentash, materiale informuese, materiale të shkruara në gjuhën angleze, në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

7. Moduli “Marketingu në ndërmarrjen turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmi
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	MARKETINGU NË NDËRMARRJEN TURISTIKE	M-13-1506-20
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të përdorur mjetet e marketingut në shërbim të aktivitetit të ndërmarrjes turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	81 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12 të profilit mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi zbaton planin e marketingut (jovirtual) të ndërmarrjes turistike/produktit/destinacionit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përcaktojë hapat kryesore/strukturën e një plani marketing të një ndërmarrjeje, produkti dhe destinacioni turistik;- të profilizojë klientët sipas sjelljes tyre;- të përcaktojë saktë grupin e synuar në varësi të tregut ku njësia ushtron veprimtarinë;- të evidentojë kanalet e mundshme të shpërndarjes në varësi të tregut (broshura, Website, media sociale, artikuj revistash, komunikim verbal (Wom=W of mouth), komunitet online, ëbsite apo event, email direkt, komunikim për shtypin, review, blog etj.);- të përzgjedhë kanal/in/kanalet e duhura të shpërndarjes në vartësi të llojit të produktit dhe segmentit që i shërben;- të përdorë kanalet jovirtuale të shpërndarjes- të përzgjedhë mjetet më të përshtatshme (jovirtuale) të marketingut (media e shtypur, gazeta, revista, periodike, radio, tv);- të përzgjedhë teknikat e promovimit të shitjes për klientët e:<ol style="list-style-type: none">a. <u>shumicës</u> (vizitë studimore(study tours), skema mbështetjeje financiare, trainime.);b. <u>pakicës</u> (skemat e besnikërisë ndaj klientit, bonuse dhe rimbursime, testim produkti, etj.);- të përdorë teknikat e crm-[customer relationship marketing	

-
- (marketingu i marrëdhënieve me klientët)] në shitjet me pakicë dhe klientët e rëndësishëm;
- të përcaktojë llojet e materialeve informative për shpërndarjen e informacionit rreth destinacioneve, produkteve dhe paketave turistike;
 - të hartojë materiale informuese dhe promovuese në varësi të llojit të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike, destinacionit, produktit ose paketës së produkteve;
 - të strukturojë materialet informuese dhe promovuese që do të publikohen ose do ti dërgohen klienteve, publikut, mediave;
 - të organizojë evente informuese për mediat në varësi të llojit të veprimtarisë së ndërmarrjes turistike, destinacionit, produktit ose paketës së produkteve; [famtrips (udhëtime familjare), media breakfast (aktivitete të paradites), etj.);
 - të përpilojë planin e një fushate jovirtuale marketing pararendëse të një sezoni;
 - të përdorë teknikat e animacionit (storytelling) për promovimin e destinacioneve;
 - të prezantojë ndërmarrjen turistike në evente dhe panairë kombetare
 - të informojë klientët në takime të formës “b2c” (biznesi te konsumatori) në evente mbi produktin dhe destinacionin;
 - të monitorojë vlerësimet e klientëve;
 - të akumulojë të dhëna për klientët për qëllime të analizave të ndryshme të kompanisë apo institucioneve;
 - të kontrollojë periodikisht treguesit kyç të performancës;
 - të mbajë klientët të informuar për produkte/paketa të reja.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 2 Nxënësi zbaton hapat e marketingut online të ndërmarrjes turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të planifikojë marketingun online të ndërmarrjes turistike, sipas hapave apo modeleve të dhëna/të gatshme;
- të përdorë teknologjinë e informacionit në funksion të objektivave të shitjes dhe profilit të tregut të synuar;
- të përditësojë faqen Web të ndërmarrjes turistike dhe rrjeteve sociale përkatëse;
- të zbatojë fushata online marketingu produkti/paketash dhe destinacioni;
- të lidhë kanalet virtuale dhe jovirtuale të shpërndarjes;
- të krahasojë Web-faqet me portalet;
- të përzgjedhë mediat sociale në bazë të tipareve, funksioneve dhe profilit të tregut që i shërbejnë;
- të monitorojë optimizimin e faqes/ve, portalit/portaleve që menaxhon ndërmarrja turistike;
- të propozojë fjalë kyçe (meta tags) për të përmirësuar

- optimizimin dhe performancën në Web-in e ndërmarrjes turistike;
- të përzgjedhë fjalët kyçe të kërkimit online për ndërmarrjen turistike, produktet, klientët, destinacionet sipas objektit të kërkimit;
- t'u përgjigjet kërkesave që gjenerohen në kohë reale nga klientë apo klientë potencialisht dhe të ndjekë komunikimin me ta;
- të përcjellë në kohë reale feedback-un apo kërkesat në ndërmarrjen turistike sipas hierarkisë;
- të akumulojë të dhëna (data) rreth klientëve/ndjekësve dhe ti mbajë të përditësuar ata;
- të monitorojë vlerësimet e dhëna online nga klientët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Zbatim praktik nëpërmjet 3-4 mediave sociale apo shablloneve të gatshme Web faqesh.

RM 3 Nxënësi zbaton planin e marketingut të MICE

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë termin MICE në turizëm;
- të monitorojë datat e aktiviteteve MICE në kuadrin e aktiviteteve/kalendarit periodik (vjetor, sezonal) të eventeve.
- të përzgjedhë llojet e aktiviteteve të kësaj kategorie sipas klientëve (seminare, mbledhje, ekspozita, stimuj, koncerte, konferenca, etj)
- të kontaktojë qendrat e licencuara për të zhvilluar evente (hotele, qendra panairesh, stadiume, parqe, teatro, kinema, salla koncertesh, etj).
- të sigurojë kalendarin kombëtar të eventeve përmes MICE
- të sigurojë kalendarë ndërkombëtarë eventesh sipas profilit (sportiv, artistik, shkencor, etj)

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës ose në agjenci turistike.
- 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 zbatuar planin e marketingut (jovirtual), hapat e marketingut online dhe planin e marketingut të MICE të ndërmarrjes turistike

/produktit/destinacionit.

- Gjatë vlerësimit të nxënësve, të zbatohet demonstrimi praktik i aftësive të fituara gjatë zbatimit të planit të marketingut (jovirtual), të hapave të marketingut online dhe të planit të marketingut MICE të ndërmarrjes turistike. turistike/produktit/destinacionit.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara 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 shkollës/ agjenci turistike
 - Kompjuter & Paketa Microsoft Office e instaluar
 - Akses ne Internet .
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promociionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
 - Aplikacione dhe softe/ programe te aksesueshme online për qëllime laboratorike (Web creation, statistika, mbledhje dhe përpunim të dhënash).
 - Shabllone te gatshem planesh
 - Shabllone materialesh promociionale
 - Shabllone çmimesh të skemave të besnikërisë së klientit.
-

8. Moduli “Krijimi i produktit turistik”

Drejtimi: Hoteleri-Turizëm
Profili: Shërbime udhëtimi dhe turizmi
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	KRIJIMI I PRODUKTIT TURISTIK	M-13-1507-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi praktike për të përpunuar të dhënat në tregun turistik, për të krijuar produktin turistik dhe për të vendosur marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	63 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12 të profilit mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi parapërgatit krijimin e produktit turistik. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përzgjedhë produktet e parapërgatitura që do të ofrohen në varësi të segmentit ku ndërmarrja turistike zhvillon veprimtarinë;- të përshtasë disa paketa standarde turistike për klientë me buxhete të ndryshme financiare;- të përpunojë informacionin e mbledhur mbi tregun e shitjes, në funksion të objektivave të ndërmarrjes turistike;- të përcaktojë me objektivitet paketat e kërkuara nga tregu sipas llojeve të tyre;- të analizojë dhe vlerësojë me objektivitet mundësitë që ka ndërmarrja turistike për të organizuar paketat e kërkuara nga tregu;- të marrë vendim profesional për prodhimin e paketave të reja që do të ofrohen nga ndërmarrja turistike si produkt i ri.- të përcaktojë datat dhe kohëzgjatjen e paketave të reja në varësi të kërkesave të tregut;- të përcaktojë destinacionet e kërkuara;- të përcaktojë atraksionet që do të vizitohen sipas destinacioneve;- të përzgjedhë furnitorët sipas llojeve të shërbimeve që do të ofrohen;- të përpunojë informacionin e shërbimeve turistike që do të përbëjnë produktin turistik;	

-
- të kombinojë shërbimet turistike në funksion të krijimit të produktit të ri turistik;
 - të përfshijë shërbimet turistike inovative në produktin e ri turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 2 Nxënësi krijon produktin turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të krijojë produktin turistik me mundësi modifikimi të detajeve sipas kërkesave potenciale të tregut të synuar nga ndërmarrja turistike;
- të cilësojë dallimet ndërmjet produkteve të parapërgatitura (scheduled në katalog) dhe atyre që krijohen me porosi të klientit;
- të përshtasë produktin e krijuar turistik me porosi të klientit për datat, pikat hyrëse/dalëse kufitare, kohëve dhe orareve, transportit, atraksioneve që do të vizitohen sipas destinacioneve dhe shërbimeve suplementare që mund të ofrohen;
- të finalizojë formimin e produktit turistik në ndërmarrjen turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi vendos marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të vendosë marrëdhënie përfundimtare me furnitorët sipas llojeve të shërbimeve që përbëjnë produktin turistik;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e strukturave akomoduese;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e organizimit të eventeve;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve të transportit;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e strukturave të ushqimit;
- të vendosë marrëdhënie me operatorët turistik;
- të testojë produktin turistik nga stafi i departamentit përkatës në ndërmarrjen turistike
- të testojë produktin turistik nga operatorët blerës të produktit;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjenci turistike.
- Për realizimin e modulit dhe RM-ve të tij nxënësit punojnë me

e nxënësve

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 konkrete.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të përpunuar të dhënat në tregun turistik, për të krijuar produktin turistik dhe për të vendosur marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për përpunimin e të dhënave në tregun turistik, për krijimin e produktit turistik dhe për vendosjen e marrëdhënieve me furnitorët e shërbimeve turistike.
- 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 shkollës/agjencisë turistike.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promociionale të paketave turistike të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
-

9. Moduli “Veprime financiare në ndërmarrjen turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 13

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	VEPRIME FINANCIARE NË NDËRMARRJEN TURISTIKE	M-13-1508-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për të kryer veprime të ndryshme financiare: arkëtime, pagesa, llogaritje kostosh dhe çmimesh dhe rregjistrime shpenzimesh dhe të ardhurash.	
Kohëzgjatja e modulit	48 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar klasën e 12 të profilit mësimor “Shërbime të udhëtimit dhe turizmit”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen blerje-shitje me para në dorë dhe i dokumenton ato. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përcaktojë me saktësi rastet e realizimit të blerjeve/shitjeve me para në dorë;- të emetojë faturat e shitjeve;- të dërgojë/dorëzojë faturat e shitjeve klientëve;- të plotësojë kuponin e kasës për shitjet me para në dorë nga kasa;- të kontrollojë faturat e blerjeve që do të paguhen me para në dorë;- të kontrollojë faturat e blerjeve që do të paguhen me anë të kartës elektronike;- të kryejë arkëtimin në pos (veprime me kartë);- të kryejë pagesën në pos- të evidentojë blerjet/shitjet me para në dorë në arkë;- të evidentojë faturat e arkëtuara/paguara në pos. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Nxënësi kryen veprime pagesash dhe ndjek arkëtimet nëpërmjet transfertave bankare. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të regjistrojë dokumentet e blerjes në regjistrin e skadencave;- të kryejë veprime për të përcaktuar detyrimet ndaj	

- furnitorëve dhe kreditorëve;
- të përlllogarisë me saktësi nëse disponon mjete likuide për të kryer pagesa;
- të plotësojë urdhërshkrimin për të kryer pagesën ndaj furnitorit që ka evidentuar;
- të kryejë pagesën me urdhërshirim;
- të ndjekë në vazhdimësi procedurën për likuidimin e detyrimit për furnitorët dhe kreditorët;
- të regjistrojë, në regjistrin e skadencave, emetimin e urdhërshirimit dhe më pas ekzekutimin e tij nga banka;
- të evidentojë faturat e shitjeve në rregjistrin përkatës të skadencave sipas datave të arkëtimit të tyre;
- të ndjekë arkëtimet e faturave të shitjes nëpërmjet llogarisë bankare;
- të hartojë njoftimet e pagesave për klientët të cilëve u ka mbërritur afati i pagesës;
- të evidentojë në rrëgjistrin e skadencave arkëtimet e klientëve në llogari rrjedhëse;
- të përgatisë kërkesa për likuidim të detyrueshëm në rastin e klientëve që nuk rrespektojnë afatet;
- të përgatisë raportime dhe pasqyra mbi arkëtimet/pagesat dhe ecurinë e tyre.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi mban arkën, e administron dhe e kuadron atë.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të formulojë dhe hartojë librin e arkës me tërë elementët e tij përbërës;
- të kryejë çdo ditë çeljen e faqes përkatëse të librit të arkës duke mbartur gjendjet e trashëguara nga dita e mëparshme;
- të regjistrojë në librin e arkës, çdo ditë, arkëtimet pagesat e kryera;
- të kryejë veprimet e derdhjes dhe tërheqjes së parave nga llogaria rrjedhëse;
- të llogarisë, në fund të çdo dite, gjendjen e arkës sipas dokumenteve të emetuara prej saj;
- të kryejë inventarizimin ditor të arkës;
- të hartojë procesverbalet e gjendjes fizike të parave në arkë dhe llogarisë diferencat eventuale në arkë;
- të kryejë kundrimin ditor të arkës;
- të kryejë periodikisht kuadrumin e arkës me gjendjen e saj sipas regjistrimeve kontabël përkatëse.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi kryen veprime me kartë krediti.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të kontrollojë faturat e blerjeve që do të paguhen me anë të kartës së kreditit;
- të kryejë pagesën me kartë krediti;
- të kryejë evidentimin e faturave të paguara me kartë krediti;
- të kontrollojë arkëtimet e kryera me kartë krediti;
- të kontrollojë nxjerrjet e llogarive të kartave të kreditit dhe krahasojë ato me faturat përkatëse.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi kryen veprime nëpërmjet internet banking dhe on line banking.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të aplikojë pranë bankës për akses në përdorimin e llogarisë online ose nëpërmjet internetit;
- të kryejë veprime pagesash duke përdorur on linë banking;
- të kryejë veprime pagesash duke përdorur internet banking;
- të shkarkojë aplikacione të ndryshme të mobile banking
- të përdorë mobile banking;
- të aplikojë dhe ndryshojë fjalëkalimet për internet dhe mobile banking;
- të kontrollojë periodikisht pagesat e kryera nga llogaria e tij nëpërmjet online, internet dhe mobile banking dhe kadrojë me bankën;
- të hartojë dhe paraqesë reklamime për pagesa të kryera më tepër ose me diferenca;
- të rregullojë marrëdhëniet me bankën për llogarinë online.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 6 Nxënësi pasqyron dhe llogarit shpenzimet dhe të ardhurat e veprimtarisë së ndërmarrjes turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të regjistrojë në librin e blerjeve të gjitha shpenzimet direkte dhe ato indirekte sipas faturave;
- të hartojë pasqyra të detajuara përmbledhëse të shpenzimeve të dokumentuara me fatura sipas llojeve të tyre;
- të evidentojë shpenzime të tjera të ushtrimit të veprimtarisë përveç atyre të shërbimeve të blera (qera, paga, shërbime shtesë);
- të llogarisë dhe evidentojë shpenzimet financiare si interesat;
- të llogarisë dhe evidentojë shpenzimet për tatime dhe taksa

- sipas llojeve të tyre;
- të evidentojë në pasqyra të vecanta përmbledhëse të ardhurat nga ushtrimi i veprimtarisë kryesore;
- të llogarisë dhe evidentojë të ardhura të tjera përveç atyre nga ushtrimi i veprimtarisë kryesore.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 7 Nxënësi llogarit rezultatin financiar dhe kostot e produkteve turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përmbledhë shpenzimet dhe të ardhurat dhe të llogarisë rezultatin financiar të ndërmarrjes;
- të evidentojë shpenzimet e drejtpërdrejta dhe ato të tërthorta sipas llojeve të produkteve;
- të kryejë llogaritjen e pjesës së shpenzimeve të tërthorta që i takojnë secilit prej produkteve dhe shërbimeve të realizuara;
- të llogarisë kostot totale të produkteve dhe shërbimeve sipas llojeve të tyre;
- të llogarisë kostot për njësi të produkteve dhe shërbimeve të vecanta të ofruara.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 8 Nxënësi llogarit çmimet e produkteve dhe shërbimeve turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të llogarisë fitimin e parashikuar për efekt të përfshirjes në çmim;
- të llogarisë çmimin që synohet të realizohet;
- të llogarisë rabatet, skontot dhe zbritjet e tjera që do të përfshihen në çmim;
- të llogarisë çmimin e katalogut të produktit turistik;
- të hartojë një pasqyrë përmbledhëse me shumat e parashikuara të uljeve që do të ofrohen sipas produkteve dhe shërbimeve turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjenci turistike.
- 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 konkrete.
 - Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të kryer veprime të ndryshme financiare: arkëtime, pagesa, llogaritje kostosh dhe çmimesh dhe rregjistrime shpenzimesh dhe të ardhurash.
 - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për kryerjen e veprimeve të ndryshme financiare si: arkëtime, pagesa, llogaritje kostosh dhe çmimesh dhe rregjistrime shpenzimesh dhe të ardhurash.
 - 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 shkollës/agjencisë turistike.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Dokumente të ndryshme dhe formularë e rregjistra kontabël model nga ndërmarrjet reale dhe të përgatitura nga mësuesi.
-

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

1. Moduli “Ndërtimi i marrëdhënieve me institucionet në fushën e turizmit”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	NDËRTIMI I MARRËDHËNIEVE ME INSTITUCIONET PËRKATËSE NË FUSHËN E TURIZMIT	M-13-1509-20
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me aftësi për të ndërtuar marrëdhënie ndërmjet ndërmarrjes turistike me institucione publike ose jopublike që veprojnë në fushën e turizmit, duke plotësuar dokumentacionin e duhur.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri -Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi ndërton marrëdhënie me agjencitë kombëtare të turizmit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet nga agjencitë kombëtare të turizmit për shërbimet e udhëtimit dhe turizmit;- të plotësojë formularë aplikimi/kërkesa për pjesëmarrje në evenimente brenda dhe jashtë vendit, të organizuara nga akt (panaire, konferenca për shtyp, study tour, fam trip, etj.);- të përzgjedhë dokumentacionin plotësues që kërkohet në aplikime për shërbime të ndryshme që akt ofron (panaire, konferenca, study tour, fam trip, etj);- të plotësojë pyetësore/formularë që kerkohen nga akt pas çdo panairi në të cilin merr pjesë agjencia;- të hartojë kërkesë të justifikuar për materiale promocionale. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	

RM 2 Nxënësi ndërton marrëdhënie me dikasteret përgjegjëse për kufirin.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet nga dikasteret përgjegjëse të kufirin për shërbimet e udhëtimit dhe turizmit;
- të hartojë saktë dokumentacionin përkatës për drejtorinë e kufirit;
- të dërgojë listën e pasagjerëve për drejtorinë e kufirit në rastet e udhëtimeve hyrëse e dalëse, me qëllim lehtësimin e procedurave në kalimin e kufirit;
- të dërgojë njoftim paraprak për drejtoritë përkatëse kufitare të pikave të hyrjes lidhur me mbërritjet e turistëve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi ndërton marrëdhënie me dikasteret përgjegjëse për turizmin.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet nga dikasteret përgjegjëse për turizmin për krijimin e marrëdhënieve me këto dikastere;
- të përditësohet me dokumentacionin përkatës, për vazhdimin e marrëdhënieve të ndërmarrjes turistike me dikasteret përgjegjëse për turizmin;
- të plotësojë formatin mujor të mbledhjes së të dhënave statistikore për ndërmarrjen turistike;
- të përpunojë të dhënat e mbledhura në formatin mujor;
- të deklarojë këto formate, me të dhënat e përpunuara, pranë ministrisë së turizmit;
- të plotësojë dhe deklarojë të dhënat identifikuese të ndërmarrjes turistike në rast ndryshimesh.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Formularë të gatshëm

RM 4 Nxënësi ndërton marrëdhënie me Ministrinë e Jashme dhe/ose përfaqësitë diplomatike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet nga Ministria e jashme dhe/ose përfaqësitë diplomatike për shërbime të udhëtimit dhe turizmit;
- të asistojë paraprakisht klientët në rast procedurash për lehtësimin e lëshimit të vizës;
- të përzgjedhë dokumentacionin e kërkuar në rast aplikimi vizash për klientët;
- të hartojë shkresë mbështetëse për klientët që aplikojnë për

- vizë;
- të njoftojë ministrinë e jashtme dhe/ose përfaqësitë diplomatike në raste ngjarjesh të paparashikuara dhe emergjencash.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi ndërton marrëdhënie me institucionet përgjegjëse për punësimin.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet për punësim;
- të plotësojë dokumentacionin e kërkuar në rast kërkesash për punësim;
- të hartojë shkresën përcjellëse në fillim të komunikimit me institucionin përkatës;
- të hartojë shkresën njoftuese lidhur me rezultatet e procesit të vlerësimit;
- të dërgojë saktë shkresat e hartuara në institucionet përgjegjëse për punësim.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 6 Nxënësi ndërton marrëdhënie me entet përgjegjëse për liçensimet.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë entet përgjegjëse për liçensim të veprimtarisë në fushën e turizmit;
- të informohet mbi dokumentacionin që kërkohet për liçensim;
- të përzgjedhë dokumentacionin e duhur në rast kërkesë për liçensim;
- të plotësojë formularët me informacionin e duhur për aplikim;
- të paraqesë formularët e plotësuar pranë enteve përgjegjëse për liçensim.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjenci turistike.
- 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 konkrete.

- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për ndërtimin e marrëdhënieve ndërmjet ndërmarrjes turistike me institucione publike ose jopublike që veprojnë në fushën e turizmit, duke plotësuar dokumentacionin e nevojshëm.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për ndërtimin e marrëdhënieve ndërmjet ndërmarrjes turistike me institucione publike ose jopublike që veprojnë në fushën e turizmit, duke plotësuar dokumentacionin e nevojshëm.
- 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:

- Mjedise në shkollë/agjenci turistike.
 - Kompjuter & Paketa Microsoft Office e instaluar.
 - Akses në Internet .
 - Materiale kancelarie.
 - Akses në e-Albania.
 - Formularë aplikimi, formate mbledhjeje të dhënash, shabllone formularësh aplikimi, standard, të përdorura nga institucionet, shabllon letre mbështetëse, shabllone pyetsorësh, etj.
 - Adresë zyrtare email-i për qëllime praktikimi.
-

2. Moduli “Studime rasti për tregun turistik shqiptar”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	STUDIME RASTI PËR TREGUN TURISTIK SHQIPTAR	M-13-1510-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për ndërtimin e marrëdhënieve ndërmjet ndërmarrjes turistike dhe furnitorëve të të mirave dhe shërbimeve në tregun turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri - Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi ndërton marrëdhënie me strukturat akomoduese. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përshkruajë rëndësinë e lidhjes së marrëdhënieve konfidenciale dhe profesionale me strukturat akomoduese;- të identifikojë hapat e lidhjes së një marrëveshje me strukturën hoteliere;- të identifikojë cilat quhen Fact Sheet- Profili i Strukturës);- të përpilojë profilin e strukturës;- të identifikojë hierarkinë e stafit në strukturat akomoduese.- të identifikojë afatet kohore të prenotimit paraparak;- të kryejë prenotimin final në strukturën akomoduese;- të likujdojë pagesën me strukturën akomoduese;- të informohet mbi penalitetet. <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi ndërton marrëdhënie me ofruesit e eventeve. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë rëndësinë e përfshirjes së eventeve në ndërmarrjen turistike;- të përcaktojë metodat për përzgjedhjen e eventeve që janë të pranueshme për produktin turistik të ndërmarrjes turistike;- të përzgjedhë eventet që mund të pasurojnë produktin turistik, sipas natyrës së ndërmarrjes turistike.	

- të kryejë prenotimin final me ofruesit e eventeve;
- të likujdojë pagesën me ofruesit e eventeve;
- të informohet mbi penalitetet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi ndërton marrëdhënie me kompanitë e transportit.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e lidhjes së marrëdhënieve konfidenciale dhe profesionale me kompanitë e transportit;
- të identifikojë hapat e lidhjes së një marrëveshje me kompanitë e transportit;
- të identifikojë hierarkinë e stafit në kompanitë e transportit
- të identifikojë afatet kohore të prenotimit paraprak
- të kryejë prenotimin final me baret dhe restorantet;
- të likujdojë pagesën me baret dhe restorantet;
- të informohet mbi penalitetet.

RM 4 Nxënësi ndërton marrëdhënie me baret dhe restorantet.

Nxënësi duhet të jetë i aftë

- të përshkruajë rëndësinë e lidhjes së marrëdhënieve konfidenciale dhe profesionale me baret dhe restorantet;
- të identifikojë hapat e lidhjes së një marrëveshje me baret dhe restorantet;
- të identifikojë menu-të, llojet e tyre dhe si përpilohen ato;
- të identifikojë hierarkinë e stafit në bare dhe restorante
- të identifikojë afatet kohore të prenotimit paraprak;
- të kryejë prenotimin final me baret dhe restorantet;
- të likujdojë pagesën me baret dhe restorantet;
- të informohet mbi penalitetet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi ndërton marrëdhënie me operatorët turistikë.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e lidhjes së marrëdhënieve konfidenciale dhe profesionale me operatorët turistikë;
- të identifikojë hapat e lidhjes së një marrëveshje me operatorin turistik;
- të përpilojë marrëveshje tip për bashkëpunim me operatorin;
- të identifikojë hierarkinë e stafit në zyrën e operatorit turistik;
- të identifikojë afatet kohore të prenotimit paraprak;
- të kryejë prenotimin final me operatorin turistik;

- të likujdojë pagesën me operatorin turistik.
- të marrë informacion mbi penalitetet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjencisë turistike.
- 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 konkrete.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për ndërtimin e marrëdhënieve ndërmjet ndërmarrjes turistike dhe strukturave akomoduese, ofruesve të eventeve, kompanive të transportit, bareve, restoranteve dhe operatorëve turistikë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për ndërtimin e marrëdhënieve ndërmjet ndërmarrjes turistike dhe strukturave akomoduese, ofruesve të eventeve, kompanive të transportit, bareve, restoranteve dhe operatorëve turistikë.
- 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 shkollës/agjencisë turistike.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
 - Manuale, platforma dhe programe të dedikuara sistemeve globale të rezervimit dhe kujdesit ndaj klientit.
-

3. Moduli “Krijimi i identitetit të ndërmarrjes turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KRIJIMI I IDENTITETIT TË NDËRMARRJES TURISTIKE	M-13-1511-20
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. etj.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri - Turizëm”	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi përcakton misionin dhe vizionin e ndërmarrjes turistike. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <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 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.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 2 Nxënësi emërton ndërmarrjen turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojnë rëndësinë e procesit të emërimit të biznesit turistik;
- të përcaktojnë metodat për përzgjedhjen e emrit, si Brainstorming.
- 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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi përcakton elementët e identitetit të ndërmarrjes turistike.

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 përcaktojnë 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 përcaktojnë 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.
 - 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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi harton përmbajtjen e marketingut të ndërmarrjes turistike.

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: kartëvizita, 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 elemente të ëeb-design uniformë në format e tjera të komunikimit si: reklama, njoftime për shtyp, lajme, shërbime Web-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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjencisë turistike.
- 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 konkrete.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune 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. etj.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike 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. etj.
- 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.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promocionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
-

4. Moduli “Hartimi i planit të biznesit të ndërmarrjes turistike”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe Kodi	HARTIMI I PLANIT TË BIZNESIT TË NDËRMARRJES TURISTIKE	M-13-1512-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis nxënësit me aftësi për të hartuar një plan të thjeshtë biznesi të ndërmarrjes së udhëtimit dhe turizmit.	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri - Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi përdor rezultatet e studimit të tregut në funksion të hartimit të planit të biznesit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të grupojë rezultatet e kërkimit të tregut në funksion të qëllimit për të cilin hartohet plani i biznesit;- të kryejë analizën SWOT dhe të hartojë pasqyra me pikat e dobëta e të forta lidhur me qëllimin e planit të biznesit;- të hartojë pasqyra të vëllimit të parashikuar të shitjeve;- të hartojë pasqyra të çmimeve të parashikuara të shitjes;- të hartojë pasqyra përmbledhëse të shërbimeve që parashikohen të blihen dhe të çmimeve të tyre;- të hartojë pasqyra përmbledhëse të të ardhurave dhe shpenzimeve të parashikuara;- të hartojë pasqyra parashikuara të të ardhurave dhe shpenzimeve;- të hartojë pasqyra parashikuara të arkëtimit dhe pagesave. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi llogarit nevojën për kapital; Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të llogarisë shumën e aktiveve të qëndrueshme që nevojiten për të plotësuar qëllimin e planit të biznesit;- të llogarisë nevojën për kapital;- të përcaktojë mënyrën e sigurimit të kapitalit të	

- nevojshëm;
- të llogarisë interesat që do të paguohen në se kapitali do të merret hua;
- të përcaktojë formën juridike dhe konkrete të realizimit të shtesës së kapitalit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi kryen parashikimin ekonomik.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të llogarisë shpenzime të tjera si amortizimet, pagat, sigurimet, interesat, etj;
- të llogarisë të ardhura të tjera të parashikuara nga ushtrimi i veprimtarisë ose jo;
- të llogarisë rezultatin e parashikuar nga veprimtaria për të cilën hartohet plani i biznesit;
- të vlerësojë veprimtarinë dhe gjykojë mbi kthimin e kapitalit;
- të kryejë rishikimin e parashikimeve në se ato nuk përputhen me objektivat e ndërmarrjes turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi kryen parashikimin financiar.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të llogarisë arkëtimet nga iniciativa për të cilën hartohet plani i biznesit;
- të llogarisë pagesat që nevojiten të kryhen për të realizuar qëllimin për të cilin hartohet plani i biznesit;
- të llogarisë kuotat e mbulimit të pagesave nga arkëtimet;
- të llogarisë nevojën financiare për kapital cash për të ndërmarrë iniciativën objekt i planit të biznesit.
- të përcaktojë mënyrën e mbulimit të kapitalit cash.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e shkollës/agjencisë turistike.
- 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 veprimet përsëriten disa herë, dhe secili prej tyre realizohet nga grupe të ndryshme nxënësish.
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të hartuar një plan të thjeshtë biznesi të ndërmarrjes së udhëtimit

dhe turizmit.

- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për të hartuar një plan të thjeshtë biznesi të ndërmarrjes së udhëtimit dhe turizmit.
- 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 shkollës/agjencisë turistike.
 - Kompjuter.
 - Internet.
 - Materiale kancelarie.
 - Raporte, statistika të studimit të tregut dhe ato financiare të ndërmarrjes turistike.
-

5. Moduli “Marketingu dixhital”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Shërbime të udhëtimit dhe turizmit
Niveli: IV i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	MARKETINGU DIXHITAL	M-26-1580-20
Qëllimi i modulit	Një modul që pajis nxënësit me njohuritë dhe aftësitë bazë për të mundësuar marketingun e biznesit përmes teknikave të ndryshme dixhitale	
Kohëzgjatja e modulit	54 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, të drejtimit mësimor “Hoteleri - Turizëm”	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi përzgjedh platformën dixhitale dhe mediat sociale për promovimin dixhital. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë të:</p> <ul style="list-style-type: none">– të analizojë produktin të cilit do ti bëhet marketingu.– të analizojë veçoritë e kategorive të klientëve të mundshëm të produktit– të identifikojë lloje të ndryshme të platformave dixhitale dhe mediave sociale– të analizojë kriteret për përzgjedhjen e platformës dixhitale dhe medias sociale– të përzgjedhë platformën dixhitale dhe median sociale– të prezantojë platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">– Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi përgatit materialet për hedhjen e tyre në platformën dixhitale dhe median sociale. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të përgatitë materiale të ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.);– të ndërtojë video, duke përdorur programe (software) të	

- ndryshme (psh. *Movie maker*, ose nëpërmjet aparatit celular, *smartphone* etj.);
- të modifikojë imazhe të ndryshme me *software*: *photoshop*, *canva* etj.;
- të ngarkojë (publikojë) materialet e mësipërme në platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi menaxhon platformën dixhitale e mediat sociale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë gabimet e mundshme në materialet e ndryshme interaktive të hedhura në platformën dixhitale dhe median 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 kompanisë të ndjekësit/klientët
- të nxitë ndjekësit/klientët që të veprojnë në përgjigje të mesazhit të kompanisë

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi përgatit raporte të dhënash mbi përdorimin e platformës dixhitale dhe mediave sociale nga ndjekësit/klientët.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë numrin e vizitorëve të platformës dixhitale dhe mediave sociale;
- të ndërtojë një paraqitje grafike mbi numrin e vizitorëve që aksesojnë platformën dixhitale dhe mediat sociale (ditore, javore, mujore);
- të evidentojë disa prej elementeve psikologjike të *Marketingut Super Efektiv* nëpërmjet internetit/rrjeteve sociale (të cilët bëjnë diferencën midis një fushate të pasuksesshme dhe një fushate jashtëzakonisht të suksesshme);
- të analizojë rolin e menaxherit të platformës dixhitale dhe mediave sociale duke u bazuar tek numri i personave që i

aksesojnë ato.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi krijon një plan marketingu dixhital.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë një plan orar, ditor 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 *mobile marketing*);
- të identifikojë fushata fituese, si dhe të mirëmbajë fushatat ekzistuese të marketingut për sukses maksimal;
- të sugjerojë, nëse është e mundur, zgjidhje të mirëfillta, të shumëllojshme dhe të mirëanalizuara për arritjen e perceptimit të mesazhit deri tek audienca e synuar dhe konsumatori final.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe vlerësimin e nxënësve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmës ushtrimore, laboratorë të TIK ose në biznese.
- Ky modul kërkon, që rezultatet mësimore të realizohen on-lin
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shembujt konkretë dhe të nxisë kreativitetin e nxënësve.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, duke rritur angazhimin e vizitorëve në faqe, duke përgatitur shkrime interaktive, të krijojnë video promovuese, të masin efikasitetin e marketingut dixhital etj.
- Ata duhet të nxiten të diskutojnë dhe bashkëpunojnë në lidhje me proceset e punës për krijimin e një plani marketingu online
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës për krijimin dhe menaxhimin e marketingut dixhital.
- 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:
- Mjedise pune me kompjutera dhe lidhje interneti
 - Programe të ndryshme kompjuterike për realizimin e

marketingut dixhital

- Materiale kancelarie.
 - Pajisje për përgatitjen e materialeve promovuese
 - Informacione mbi marketingun dixhital.
 - Legjislacioni mbi marketingun dixhital.
 - Materiale udhëzuese
-