

**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË**

**AGJENCIA KOMBËTARE E ARSIMIT, FORMIMIT PROFESIONAL DHE KUALIFIKIMEVE**

**PROGRAM ORIENTUES PËR PROVIMET PËRFUNDIMTARE**

**KUALIFIKIMI PROFESIONAL**

**“SIPËRMARRJE E AGJENCISË TURISTIKE”**

**(Niveli IV në KSHK)**

**TIRANË, 2022**

**Programi orientues** për provimin përfundimtar për Kualifikimin Profesional **”Sipërmarrje e agjencisë turistike”, Niveli IV** përmban kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë Kualifikim, të trajtuara në modulet e detyruara të praktikës profesionale në klasën e 12-të dhe 13-të, që i përket këtij niveli sipas Skeletkurrikulit përkatës.

Ky program i ndihmon nxënësit të përqendrohen në ato kompetenca profesionale, që qëndrojnë në themel të profesionit për këtë nivel kualifikimi. Programi ndihmon, gjithashtu, edhe mësuesit për organizimin e punës për përsëritjen dhe kontrollin përfundimtar të arritjeve të nxënësve.

Gjatë punës me këtë program kujdes duhet t’i kushtohet përvetësimit të kompetencave themelore për këtë nivel kualifikimi, të cilat bëjnë të mundur integrimin e nxënësit/es në botën e punës.

Gjatë përgatitjes së nxënësve për provimin përfundimtar, është e rëndësishme që herë pas here instruktorët të zhvillojnë testime të nxënësve me teste praktike, që mund t’i hartojnë vetë. Gjatë hartimit të përmbajtjes së tyre duhen mbajtur parasysh kompetencat e përfshira në këtë program, si edhe udhëzimet për vlerësimin e nxënësve.

**a) Lista e kompetencave profesionale** për të cilat duhet të vlerësohen nxënësit**, detyrat e punës** dhe **pikët** për secilën kompetencë:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Kompetencat profesionale** | **Detyrat e punës** | **Pikët** |
| 1. | Të hartojë paketa për udhëtime turistike duke paraqitur itinerar grafikë.  Të përcaktojë etapat e ndryshme të një udhëtimi, duke pasur parasysh kohën, distancat e nevojshme për realizimin dhe llojin e itinerarit që kërkohet.  Të llogarisë kostot për shërbimet apo produktet e ofruara dhe çmimin total të një pakete si dhe çmimin për njësi, Të prezantojë e produktin apo shërbimin turistik. | **Detyra 1:** Hartimi i paketave për udhëtime turistike. | 30 |
| 2. | Të kryejë blerjen e shërbimeve turistike.  Të shesë produktin e krijuar.  Të kryejë veprime të rezervimit, ndryshimit dhe anulimit sipas kërkesave të klientëve.  Të dokumentojë veprimtaritë e kryera | **Detyra 2**: Blerja, shitja, ndryshimi dhe dokumentimi i shërbimeve turistike. | 30 |
| 3. | Të informojë klientin sipas kërkesës së tij.  Të përgatisë e dokumente të ndryshme të korrespondencës zyrtare në ndërmarrjet turistike  Të asistojë klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar. | **Detyra 3:** Informimi i klientit dhe asistenca e tij | 20 |
| 4 | Të kontabilizojë veprimet e blerjeve  Të kontabilizojë veprimet e shitjeve  Të kontabilizojë arkëtimet  Të kontabilizojë pagesat  në agjencinë e udhëtimeve dhe turistike | **Detyra 4:** Kontabilizimi i veprimeve në agjencinë e udhëtimeve dhe turistike. | 20 |
| **Shuma** | | | **100** |

**b) Skema e vlerësimit me nota:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pikët e fituara** | **Notat** |
| **0 - 40** | **4** |
| **41 - 50** | **5** |
| **51 - 60** | **6** |
| **61 - 70** | **7** |
| **71 - 80** | **8** |
| **81 - 90** | **9** |
| **91 - 100** | **10** |

**Shënime:**

* Provimi praktik do të realizohet me anë të metodës së vlerësimit të nxënësve **me** “***detyra pune***”, në mjedise të simuluara në zyrën e firmës ushtrimore.
* Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësime dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara.
* Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 3 (tri) orë, në përputhje kjo me Udhëzimin për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në AFP.
* Është **e domosdoshme dhe shumë e rëndësishme** që për çdo detyrë, qysh në fillim të provimit të praktikës profesionale, nga mësuesit t’i kushtohet vëmendje **“orientimit të nxënësve në lidhje me detyrat dhe me situatat e dhëna ”** gjatë gjithë kryerjes së detyrave dhe për çdo nxënës**.**
* Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatisë instrumentet përkatëse të vlerësimit sipas kompetencave profesionale. Instrumenti i vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijë të gjitha hapat e realizimit të saj.
* Komisioni i provimit për të gjitha detyrat parapërgatit disa modele tezash provimi, ku për çdo tezë detyrat janë të njëjta por me situata dhe të dhëna të ndryshme. Nxënësi në mënyrë të rastësishme zgjedh njërën prej tyre. Komisioni i provimit duhet të përgatisë paraprakisht instrumentin e vlerësimit me procedurat/hapat/etapat e kryerjes së detyrave. Komisioni nuk duhet të ndërhyjë gjatë zhvillimit të provimit.
* Vlerësimi i të gjitha detyrave bëhet me listë kontrolli në bazë të instrumenteve përkatëse të vlerësimit.

**Detyra 1:** *“***Hartimi i paketave për udhëtime turistike*”****.*

Detyra mund te realizohet si ***lojë në role*** ku mësuesi, në rolin e klientit, do të paraqesë kërkesën e tij për llojin e itinerarit, kohëzgjatjen e tij dhe destinacionet e detyrueshme për t’u përfshirë në itinerar. Kjo detyrë konsiston dhe në llogaritjen e kostove për shërbimet apo produktet e ofruara si dhe llogaritja e çmimit total të një pakete dhe e çmimit për njësi. Kjo llogaritje mund të kërkohet të kryhet jo vetëm për një produkt turistik (paketë), por edhe për shërbime të thjeshta, që ndërmarrja turistike mund të ofrojë (shërbime guidash, shërbime transporti, ndërmjetësime, etj.). Organizatorët e provimit mund të vendosin të kërkojnë llogaritje çmimesh në shkallë të ndryshme të vështirësisë. Realizimi i këtij objektivi mund të kryhet duke u bazuar në të njëjtin itinerar, ose dhe mund t’u jepen nxënësve shifra të reja për llogaritjet. Zgjedhja e mënyrës së realizimit varet nga kushtet që ofrohen nga shkolla. Nxënësve duhet t’u jepet informacioni i nevojshëm për të llogaritur, fillimisht kostot e drejtpërdrejta e të tërthorta, më pas për të llogaritur kostot totale dhe mesatare për njësi, pasi më parë të jetë përcaktuar numri minimal i pjesëmarrësve në udhëtim, dhe në fund, për të llogaritur çmimin e shitjes më shumicë e pakicë. Prezantimi i një produkti apo shërbimi turistik dhe realizimi i bisedave të suksesshme të shitjes, mund të kryhet nëpërmjet lojës me role, në të cilën mësuesi është në rolin e klientit dhe nxënësi, në rolin e punonjësit të agjencisë. Situatat mund të jenë nga më të ndryshmet: kërkesa për një produkt turistik, për një shërbim, kërkesa për të kërkuar prezantimin dhe shpjegimin e produkteve, kërkesa për prezantimin në një panair, kërkesa për informacione të ndryshme, për hartimin e itinerareve fleksibël, etj.

Nxënësve u vihen në dispozicion harta të ndryshme në letër, ose dhe mund të përdorin kompjuterët për të shfrytëzuar hartat elektronike.

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha etapat e procesit të realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale. Gjatë vlerësimit të nxënësve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e etapave të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit.

**Detyra 2:** ***“*Blerja, shitja, ndryshimi dhe dokumentimi i shërbimeve turistike*”***

Kjo detyrë konsiston në hartimin e kërkesave për oferta, marrjen e ofertave dhe vlerësimin e tyre, dërgimin e konfirmimeve të ofertave, marrjen e faturave, kontrollin, pranimin si dhe kryerjen e procedurave të rezervimit, ndryshimit dhe anulimit të shitjes sipas kërkesave të klientëve, shitjen e produktit të krijuar dhe dokumentimin e tyre.

Për realizimin e detyrës organizatorët e provimit duhet të vënë në dispozicion të nxënësve të gjithë dokumentacionin e nevojshëm, në formën e formularëve model, të cilët do të plotësohen më pas nga nxënësit. Shkolla mund ta realizojë këtë detyrë në mënyrën më të përshtatshme për nxënësit dhe komisionin, nga pikëpamja organizative. Detyra Nr. 2, mund të konsiderohet vazhdim i detyrës Nr. 1 dhe, në këtë rast, do të blihen ato shërbime turistike, të cilat lidhen me itinerarin e përcaktuar dhe shiten produktet (paketa e krijuar) dhe bëhet dokumentimi i tyre. Por, detyra e dytë mund të realizohet edhe në mënyrë të pavarur nga e para, rast në të cilin organizatori i provimit ka përcaktuar që më parë shërbimin që do të rezervohet blihet dhe do të shitet.

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha etapat e procesit të realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale. Gjatë vlerësimit të nxënësve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e etapave të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit.

**Detyra 3:** ***“*Informimi i klientit dhe asistenca e tij”.**

Për realizimin e detyrës organizatorët e provimit, u japin nxënësve situata të ndryshme, në varësi të të cilave ata do të informojnë klientin sipas kërkesës së bërë të hartojnë korrespondencën e përshtatshme si dhe të hartimit të materialit të detajuar informativ për të (kujdesin për klientin). Kjo korrespondencë mund të jetë me shkrim ose dhe në mënyrë elektronike, në varësi të mundësive organizative që kanë shkolla të veçanta. Në çdo rast, qëllimi i detyrës konsiderohet i përmbushur nëse nxënësit respektojnë të gjitha rregullat e domosdoshme dhe elementet e një komunikimi zyrtar, në varësi të situatës së dhënë dhe informojnë klientin në mënyrën e duhur. Trajtimi i rasteve të ndryshme të ankesave nga klientët, mund të realizohet në formën e lojës me role, ose dhe studimit të rastit. Çdo shkollë zgjedh mënyrën më të përshtatshme për të nga pikëpamja organizative e provimit. Në çdo rast, nxënësit duhet të jenë në rolin e punonjësit të agjencisë së udhëtimeve dhe turizmit dhe mësuesi në rolin e klientit. Rastet e ankesave duhet të jenë të ndryshme dhe nxënësit do t’i kërkohet të sillet në mënyrë të përshtatshme në varësi të ankesës që do të trajtohet.

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha etapat e procesit të realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale. Gjatë vlerësimit të nxënësve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e etapave të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit.

**Detyra 4 :“Kontabilizimi i veprimeve në agjencinë e udhëtimeve dhe turistike ‘’**

Realizimi i **detyrës 4** mund të organizohet në mënyra të ndryshme. Organizatorët e provimit mund të venë në dispozicion të nxënësve dokumente të plotësuara, për të cilët kërkohet kontabilizimi i tyre. Një mënyrë tjetër është edhe ajo në të cilën kontabilizohen veprimet e kryera në detyrat 1 dhe 2 .

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli, listë e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale.

Nxënësit duhet të udhëzohen nga mësuesi për kryerjen drejt të detyrave të dhëna.

Rekomandohet që secili nga postet e punës së lartpërmendur të ketë listë vlerësimi për çdo kompetencë dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe të hidhet nota përkatëse.