



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Sektori i Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

“GUIDË TURISTIKE”

Niveli III në KSHK¹, referuar nivelit III të KEK²

G4-III-18

Tiranë, Nëntor 2018

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	“Guidë turistike”			Kodi
Kohëzgjatja	900-1100 orë	Niveli	III në KSHK, referuar nivelit III të KEK	G4-III-18
Qëllimi:	<p>Qëllimi i kualifikimit profesional profili “Guidë turistike” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është “zhvillimi i personalitetit të individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet e organizuara nga subjekte të biznesit turistik dhe veçanërisht në agjenci turistike dhe të udhëtimit, hotele apo njësi akomoduese, autoritete qendrore dhe lokale, si dhe organizata të tjera me qëllim udhërrëfimin e grupeve të ndryshme turistike.</p> <p>Zhvillimi të individit në 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 një shkallë të gjerë njohurish profesionale janë sfida të rëndësishme për arritjen e këtij qëllimi.</p>			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	<p>Në institucionet e arsimit dhe formimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në <i>profilin</i> “Guidë turistike” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kanë mbaruar dy vitet e para të shkollës së mesme kualifikimin profesional “Hoteleri-turizëm” niveli II-të në KSHK, referuar nivelit II të KEK; - janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional. 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	<p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Guidë turistike” niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë.</p> <p>Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës të agjencive turistike dhe të udhëtimit, zyrave të informacionit, hoteleve, organizatorëve të eventeve, si dhe bizneseve të tjera në industrinë e mikpritjes për tu punësuar si udhërrëfyes turistik.</p> <p>Gjithashtu, individit mund të vetëpunësohet në kuadrin e një sipërmarrjeje individuale në fushën e shërbimeve të udhërrëfyesit turistik.</p> <p>Me përfundimin e kualifikimit profesional “Guidë turistike” niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individit ka të drejtë të vazhdojë arsimimin në nivelin IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, (teknik/menaxher i mesëm). Me arsimim të mëtejshëm fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</p>			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	G-II-05-14			

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI

Individi duhet të dijë:

Komunikimi dhe etika profesionale

- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale;
- Të shpjegojë elementët e higjienës personale;
- Të përshkruajë kodin e etikës së turizmit dhe të udhërrëfyesit;
- Të shpjegojë parimet e etikës profesional;
- Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- Të shpjegojë parimet e punës në grup;
- Të shpjegojë rëndësinë e kodit të veshjes sipas programit, situatave dhe mjedisit;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit;
- Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- Të evidentojë llojet dhe veçoritë e komunikimit me turistët;
- Të dallojë në mënyrë të përgjithshme kulturat e popujve të ndryshëm;
- Të shpjegojë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
- Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në një gjuhë të huaj;
- Të dallojë terminologjinë teknike ndërkombëtare të udhërrëfyesit;
- Të shpjegojë teknikat e udhërrëfimit dhe përdorimet e tyre;
- Të shpjegojë teknikat e animimit dhe përdorimet e tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;

Aspekte të menaxhimit

- Të përshkruajë etapat e organizimit të punës;
- Të listojë mjetet e punës të udhërrëfyesit turistik;
- Të përshkruajë funksionimin dhe përdorimin e mjeteve të punës;
- Të shpjegojë veprimet financiare që lidhen drejtpërsëdrejti me funksionin e udhërrëfyesit;
- Të dallojë mënyrën e bashkëveprimit të udhërrëfyesit turistik me agjencinë turistike;
- Të shpjegojë aspektet e bashkëpunimit të udhërrëfyesit turistik me njësitë akomoduese;
- Të shpjegojë aspektet e bashkëpunimit të udhërrëfyesit turistik me njësitë gastronomike;
- Të shpjegojë aspektet e bashkëpunimit të udhërrëfyesit turistik me qendrat e tjera të vizitueshme;
- Të shpjegojë rëndësinë e zotërimit të njohurive të mira kompjuterike, të intranetit dhe internetit;

Sigurimi teknik

- Të përshkruajë rregullat e sigurimit gjatë ecjes në këmbë;
- Të përshkruajë rregullat e sigurimit teknik gjatë lëvizjes me mjetet e transportit;
- Të shpjegojë sinjalistikën dhe shenjat e përdorura në vendet e vizitueshme;
- Të përshkruajë rregullat e sigurimit teknik në vendet e vizitueshme;
- Të listojë llojet e emergjencave;
- Të listojë shërbimet e emergjencës dhe kontaktet përkatëse sipas rastit;
- Të përshkruajë etapat e evakuimit në rastet e emergjencave;
- Të shpjegojë rëndësinë e dhënies së ndihmës së parë;
- Të shpjegojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë;
- Të shpjegojë procedurën e përdorimit të këndit MNZ në strukturat akomoduese dhe në vendet e vizitueshme;

Përgatitja e informacionit

- Të shpjegojë tiparet e elementëve të mjedisit fizik dhe natyror;
- Të përshkruajë elementët kryesor të trashëgimisë kulturore;
- Të përshkruajë elementët kryesor të arkeologjisë dhe historisë;
- Të shpjegojë elementët kryesor të artit dhe arkitekturës;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e përditësimit dhe pasurimit të informacionit;
- Të dallojë tipologjitë e ndryshme dhe specifikat e grupeve sipas kombësisë, moshës, gjinisë etj.;
- Të përshkruajë burimet e ndryshme të informacionit;
- Të dallojë metodat e ndryshme të grumbullimit informacionit;
- Të përshkruajë metodat e përpunimit të informacionit;
- Të përshkruajë kategoritë e paketave turistike;
- Të përshkruajë etapat dhe elementët e hartimit të një programi turistik;
- Të dallojë terminologjinë teknike dhe profesionale të fushës;

Interpretimi i informacionit

- Të dallojë teknikat e interpretimit sipas itinerarit;
- Të dallojë teknikat e interpretimit sipas tipologjisë së grupit;
- Të dallojë teknikat e udhërrëfimit sipas itinerarit;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të intonacionit të duhur gjatë interpretimit të informacionit;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të një fjalori të pasur dhe ilustrues;
- Të shpjegojë rëndësinë e përcjelljes së informacionit në mënyrë të sjellshme dhe argëtuese;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e dallimit të fakteve nga legjendat;
- Të shpjegojë rëndësinë e qëndrimit neutral/jo personal mbi tema si: politika, feja, gjinia etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e përcjelljes së informacionit në mënyrë të balancuar në sasi dhe

cilësi;

Menaxhimi i grupit

- Të përshkruajë doket, zakonet, traditat e destinacionit turistik;
- Të rendisë rregullat e prezantimit personal;
- Të rendisë teknikat e përcjelljes së informacionit;
- Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të afateve kohore sipas programit;
- Të shpjegojë rëndësinë e pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes së grupit;
- Të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes periodike dhe mbarëvajtjes së grupit;
- Të shpjegojë elementët e dinamikës së grupit;
- Të përshkruajë mënyrat orientimit, në mungesë të sinjalistikës dhe teknologjisë;
- Të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e zgjidhjes së problemeve në situata të ndryshme;
- Të shpjegojë mënyrat e trajtimit të kërkesave, problemeve dhe ankesave të turistëve;
- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të situatave të paparashikuara;
- Të përshkruajë aspektet kryesore logjistike së nevojshme gjatë shoqërimit të grupit turistikë;
- Të përshkruajë nevojat parësore të personave me aftësi ndryshe sipas rastit;
- Të shpjegojë rregullat e sjelljes së duhur, sipas rastit, për personat me aftësi ndryshe;
- Të shpjegojë rëndësinë e parandalimit dhe shmangies së konflikteve;
- Të listojë masat për parandalimin dhe shmangies së konflikteve;
- Të shpjegojë rëndësinë e lehtësimit të komunikimit të grupit me komunitetin në destinacion;
- Të shpjegojë rëndësinë informimit të grupit për kushtet atmosferike dhe të terrenit;

Dokumentacioni teknik

- Të listojë llojet e dokumentacionit dhe përdorimet e tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit të listës emërore të grupit;
- Të listojë llojet e raportimit;
- Të shpjegojë rëndësinë e raportimit gjatë zhvillimit të programit turistik;
- Të përshkruajë elementët e përgatitjes së një raporti;
- Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së materialeve ilustruese (foto, video etj.);
- Të listojë dokumentacionin financiar dhe përdorimet e tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të një liste kontrolli gjatë udhërrëfimit;

Turizmi dhe legjislacioni përkatës

- Të dallojë aktorët kryesorë në tregun turistik sipas objektit të veprimtarisë së tyre;
- Të shpjegojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të turizmit;
- Të përshkruajë strukturën e ligjit për turizmin;
- Të përshkruajë termat kryesore të fushës së turizmit sipas legjislacionit në fuqi;
- Të identifikojë prioritetet e strategjisë së turizmit;

- Të shpjegojë aspektet bazë të mbrojtjes së konsumatorit;
- Të përshkruajë legjislacionin e punës dhe zbatimin e tij në fushën e turizmit;

Bazat e marketingut të turizmit

- Të listojë parimet bazë të marketingut për turizmin;
- Të përshkruajë teknikat e promovimit;
- Të listojë strukturat përgjegjëse për promovimin e vendit;
- Të përshkruajë rëndësinë e promovimit të vlerave unike të vendit;
- Të përshkruajë rëndësinë e promovimit të tolerancës dhe bashkëjetesës fetare;
- Të përshkruajë rëndësinë e promovimit të trashëgimisë kulturore dhe shpirtërore;
- Të përshkruajë rëndësinë e promovimit të figurave të shquara shqiptare që njihen në botë;
- Të përshkruajë rëndësinë e promovimit të trashëgimisë natyrore, florës dhe faunës;

Mbrojtja e mjedisit

- Të përshkruajë rëndësinë e mbrojtjes së mjedisit;
- Të përshkruajë kuadrin rregullator të ruajtjes së mjedisit;
- Të shpjegojë rolin e njeriut në mbrojtjen e mjedisit gjatë ushtrimit të veprimtarive turistike;
- Të shpjegojë pasojat e veprimtarisë njerëzore në natyrë gjatë ushtrimit të veprimtarive turistike;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së biodiversitetit;

SHPREHI PROFESIONALE

Individi duhet të jetë i aftë:

Komunikimi dhe etika profesionale

- Të zbatojë rregullat e higjienës personale;
- Të zbatojë kodin e etikës së turizmit dhe të udhërrëfyesit;
- Të zbatojë rregullat dhe parimet e etikës profesionale;
- Të zbatojë rregullat e komunikimit verbal;
- Të zbatojë rregullat e komunikimit jo verbal (telefon, komunikim elektronik etj.);
- Të zbatojë parimet e punës në grup;
- Të zbatojë kodin e veshjes sipas programit, situatave dhe mjedisit;
- Të përdorë me korrektësi, gjuhën e trupit në përputhje me situatën;
- Të dëgjojë në mënyrë aktive dhe të vëmendshme;
- Të respektojë kulturat e popujve të ndryshëm;
- Të respektojë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
- Të komunikojë në një gjuhë të huajë;
- Të përdorë terminologjinë teknike ndërkombëtare të udhërrëfyesit;
- Të përdorë teknikat e udhërrëfimit;

- Të përdorë teknikat e animimit;
- Të përdorë një fjalor të pasur gjuhësor;

Aspekte të menaxhimit

- Të zbatojë etapat e organizimit të punës;
- Të përzgjedhë mjetet e punës të udhërrëfyesit turistik sipas programit;
- Të përdorë mjetet e punës të udhërrëfyesit turistik sipas programit;
- Të kryejë veprimet financiare që lidhen drejtpërsëdrejti me programin;
- Të bashkëveprojë profesionalisht me aktorët kryesorë në tregun turistik sipas objektit të veprimtarisë së tyre;
- Të bashkëveprojë me strukturat akomoduese;
- Të bashkëveprojë me njësitë gastronomike;
- Të bashkëveprojë me qendra të vizitueshme;
- Të demonstrojë aftësi të mira kompjuterike, intranetit dhe internetit;

Sigurimi teknik

- Të sigurojë zbatimin e rregullave të sigurimit gjatë ecjes në këmbë;
- Të sigurojë zbatimin e rregullave të sigurimit teknik gjatë lëvizjes me mjetet e transportit;
- Të garantojë respektimin e sinjalistikës dhe shenjave të përdorura në vendet e vizitueshme;
- Të sigurojë zbatimin e rregullave të sigurimit teknik në vendet e vizitueshme;
- Të kontaktojë shërbimet e emergjencës sipas rastit;
- Të zbatojë procedurat e evakuimit në rastet e emergjencave;
- Të zbatojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë sipas rastit;
- Të përdorë mjete e këndit MNZ;

Përgatitja e informacionit

- Të përgatisë informacion të thelluar për mjedisin fizik dhe natyror;
- Të përgatisë informacion të thelluar mbi trashëgiminë kulturore;
- Të përgatisë informacion mbi arkeologjinë dhe historinë;
- Të hartojë informacion të detajuar mbi të artin dhe arkitekturën;
- Të përgatisë informacion të thelluar mbi aktualitetin;
- Të grumbullojë informacion mbi tipologjitë e ndryshme dhe specifikat e grupeve sipas kombësisë, moshës, gjinisë etj.;
- Të përdorë burimet zyrtare të informacionit;
- Të përdorë burimet të tjera informacioni duke cituar burimin;
- Të zbatojë metoda të ndryshme të grumbullimit të informacionit lidhur me programin;
- Të përdorë metodat e përpunimit të informacionit sipas programit;
- Të zbërthejë një program turistik sipas etapave përkatëse;
- Të përdorë terminologjinë teknike dhe profesionale të fushës;

Interpretimi i informacionit

- Të përdorë teknikat e interpretimit sipas itinerarit;
- Të përdorë teknikat e interpretimit sipas tipologjisë së grupit;
- Të përdorë teknikat e udhërrëfimit sipas itinerarit;
- Të përdorë intonacionin e duhur gjatë interpretimit të informacionit;
- Të përzgjedhë një fjalor të pasur dhe ilustrues për interpretimin;
- Të përcjellë informacionin në mënyrë të sjellshme dhe argëtuese;
- Të dallojë faktet nga legjendat;
- Të shmangë qëndrimet personale mbi tema si: politika, feja, gjinia etj.;
- Të përcjellë informacionin në mënyrë të balancuar;

Menaxhimi i grupit

- Të respektojë doket, zakonet, traditat e destinacionit turistik;
- Të zbatojë rregullat e prezantimit personal;
- Të përcjellë informacionit sipas teknikave përkatëse;
- Të zbatojë afatet kohore sipas programit;
- Të asistojë grupin gjatë pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes, sipas programit turistik;
- Të mbikëqyrë periodikisht grupin për mbarëvajtjes e programit;
- Të respektojë elementët e dinamikës së grupit;
- Të demonstrojë aftësi orientuese në mungesë të sinjalistikës dhe teknologjisë;
- Të zbatojë mënyrat e zgjidhjes së problemeve në situata të ndryshme;
- Të zbatojë mënyrat e trajtimit të kërkesave, problemeve dhe ankesave të turistëve;
- Të menaxhojë situatat e paparashikuara sipas rastit;
- Të menaxhojë elementët kryesore të logjistikës sipas programit;
- Të menaxhojë nevojat parësore të personave me aftësi ndryshe sipas rastit;
- Të zbatojë rregullat e sjelljes për personat me aftësi ndryshe sipas rastit;
- Të zbatojë masat për parandalimin dhe shmangien e konflikteve;
- Të lehtësojë komunikimin e grupit me komunitetin në destinacion;
- Të informojë grupin për kushtet atmosferike dhe terrenin;

Dokumentacioni teknik

- Të përdorë llojet e dokumentacionit në përputhje me programin;
- Të përdorë listën emërore të grupit në përputhje me programin e grupit;
- Të kryejë raportimet e kërkuara gjatë zhvillimit të programit turistik;
- Të hartojë raportin përfundimtar;
- Të sigurojë materiale ilustruese (foto, video etj.);
- Të administrojë dokumentacionin financiar sipas rastit;
- Të përdorë listën e kontrollit gjatë udhërrëfimit;

Legjislacioni

- Të respektojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të turizmit;

- Të respektojë kërkesat e legjislacionit për turizmin;
- Të përdorë termat kryesore të fushës së turizmit sipas legjislacionit në fuqi;
- Të respektojë parimet bazë të mbrojtjes së konsumatorit;
- Të zbatojë legjislacionin e punës në fushën e turizmit;

Bazat e marketingut të turizmit

- Të zbatojë parimet bazë të marketingut për turizmin;
- Të përdorë teknikat e promovimit;
- Të bashkëpunojë me strukturat përgjegjëse për promovimin e vendit;
- Të promovojë vlerat unike të vendit;
- Të promovojë tolerancën dhe bashkëjetesën fetare;
- Të promovojë trashëgiminë kulturore dhe shpirtërore;
- Të promovojë figurat e shquara shqiptare që njihen në botë;
- Të promovojë trashëgiminë natyrore, florën dhe faunën e vendit;

Mbrojtja e mjedisit

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

KOMPETENCA TE PERGJITHSHME

Individi duhet të jetë i aftë:

- 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 eficientë.
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale.
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt, procesin e të nxënimit të tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e

objektivave të pranuar.

- Të vlerësojë dhe vetvlerësojë nisur nga kriteret e drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
- Të demonstrojë sjellje dhe qëndrime etike në veprimtaritë shkollë dhe në komunitet;
- Të demonstrojë aftësinë për të pranuar dhe promovuar ndryshimin dhe inovacionin;
- Të demonstrojë aftësinë për të komunikuar dhe negociuar idetë në mënyrë eficiente me të tjerët;
- Të demonstrojë aftësinë për të menduar në mënyrë krijuese dhe novatore;
- Të demonstrojë aftësinë për të kontrolluar cilësinë e veprimtarive të punës;
- Të demonstrojë aftësinë për të identifikuar dhe për të zgjidhur në mënyrë krijuese problemet.