



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

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

“SHËRBIME TË UDHËTIMIT DHE TURIZMIT”

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

G6-IV-18

Tiranë, Mars 2018

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	“Shërbime udhëtimi dhe turizmi”			Kodi
Kohëzgjatja	1900-2100 orë	Niveli	IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK	G6-IV-18
Qëllimi:	<p>Qëllimi i kualifikimit profesional profili “Shërbime udhëtimi dhe turizmi” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është të përgatisë personel të kualifikuar, si teknik/menaxher i mesëm për të ofruar shërbime në ndërmarrje, institucione ose sipërmarrje private që ushtrojnë veprimtarinë në fushën e turizmit dhe udhëtimit, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon</p>			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	<p>Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime udhëtimi dhe turizmi.” niveli IV-të në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kane mbaruar dy vitet e para të shkollës së mesme në kualifikimin profesional “Hoteleri-turizëm” niveli II 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 “Shërbime udhëtimi dhe turizmi.” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të menaxherit të nivelit të mesëm në këtë fushë. Ky kualifikim i jep individit mundësinë që t’i drejtohet tregut të punës për punësim në agjenci dhe operatorë turistikë, në institucione publike në sektorin e turizmit, në organizata të menaxhimit të destinacionit, si dhe ofrues të tjerë të shërbimeve turistike. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në kuadrin e një sipërmarrje private në fushën e shërbimeve të udhëtimit dhe turizmit.</p> <p>Me përfundimin e kualifikimit profesional “Shërbime udhëtimi dhe turizmi” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individi 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				

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI

Individi duhet të dijë:

Tregu turistik dhe i udhëtimeve dhe legjislacioni përkatës

- Të shpjegojë funksionimin e tregut turistik dhe të udhëtimeve;
- Të dallojë aktorët kryesorë në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- Të dallojë segmentet e tregut dhe karakteristikat e tyre thelbësore;
- Të dallojë tipologjinë e furnitorëve në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- Të shpjegojë faktorët që ndikojnë në zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e përfshirjes së palëve të interesit në zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit;
- Të listojë karakteristikat e operatorit turistik sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- Të listojë karakteristikat e agjencisë turistike sipas kuadrit ligjor në fuqi;
- Të shpjegojë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të agjencisë | operatorit turistik në treg;
- Të përshkruajë kuadrin ligjor në fushën e turizmit;

Menaxhimi i veprimtarisë

- Të shpjegojë rëndësinë e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit;
- Të interpretojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit;
- Të përshkruajë legjislacionin e punës dhe zbatimin përkatës;
- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve të nevojshme;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e përshtatjes së veprimtarisë me kërkesat e tregut global;
- Të argumentojë rëndësinë e planifikimit të veprimtarisë;
- Të dallojë teknikat e planifikimit të veprimtarisë;
- Të interpretojë rregullat e sigurisë në punë;
- Të shpjegojë rëndësinë e organizimit ergonomik të vendit të punës;
- Të përshkruajë strukturat organizative në një njësi ekonomike;
- Të argumentojë rëndësinë e vendimmarrjes sipas dinamikave të veprimtarisë;
- Të dallojë llojet e pajisjeve dhe aplikacioneve, funksionimin dhe përdorimin e tyre;
- Të dallojë llojet e materialeve dhe përdorimin e tyre;
- Të përshkruajë rëndësinë e monitorimit;
- Të dallojë llojet e raportimit dhe formatet përkatëse;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të TIK në shërbim të veprimtarisë së njësisë

ekonomike;

- Të përshkruajë elementët e planit të biznesit;

Studimi i tregut

- Të listojë mbartësit dhe burimet e informacioneve mbi tregun turistik;
- Të rendisë subjektet dhe aktorët, pjesë të tregut turistik;
- Të përcaktojë qëllimin kryesor dhe objektivat e studimit të tregut;
- Të përshkruajë metodat bazë për studimin e tregut;
- Të përshkruajë kriteret e segmentimit të tregut;
- Të listojë burimet zyrtare të informacioneve mbi tregun turistik;
- Të shpjegojë mënyrat e sigurimit të informacionit mbi vizitorët;
- Të interpretojë statistikën dhe tendencat lidhur me turizmin;
- Të rendisë informacion mbi ofertën në treg sipas segmenteve të ndryshme të tij;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e përpunimit të informacionit të mbledhur mbi tregun e shitjeve, në funksion të objektivave;
- Të dallojë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- Të dallojë klientët potencialë në funksion të aktivitetit të njësisë;
- Të dallojë konkurrentët sipas segmenteve të tregut;
- Të shpjegojë rëndësinë e një baze të dhënash për tregun;
- Të përshkruajë teknikat bazë të hyrjes në treg;
- Të listojë llojet e furnitorëve të shërbimeve/produkteve turistike
- Të shpjegojë kriteret e përzgjedhjes së furnitorëve sipas llojeve të shërbimeve;
- Të shpjegojë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve turistike inovative;

Blerja e shërbimeve turistike dhe të udhëtimit

- Të përshkruajë mënyrat e rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- Të listojë sistemet e mundshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- Të përshkruajë funksionet kryesore të sistemeve të rezervimit për shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- Të krahasojë sistemet e rezervimit;
- Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së llojeve të transportit si shërbim i linjës së parë;
- Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së llojeve të strukturave akomoduese, gastronomike dhe argëtuese, si shërbime të linjës së parë;
- Të shpjegojë rëndësinë e sigurimit në shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- Të shpjegojë komponentët e një ofertë të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- Të krahasojë ofertat, sipas komponentëve;
- Të shpjegojë elementët e një kontrate për bashkëpunimet me furnitorët e shërbimeve;

Marketingu dhe shitjet

- Të shpjegojë kuptimin e konceptit marketing dhe historinë e zhvillimit të tij;
- Të dallojë funksionet marketing të turizmit;
- Të shpjegojë rëndësinë e marketingut miks për studimin e tregut turistik;
- Të përshkruajë llojet e kanaleve të shpërndarjes;
- Të shpjegojë faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatorë;
- Të shpjegojë saktë grupin e synuar, në varësi të tregut të njësisë;
- Të përshkruajë mjetet e marketingut;
- Të dallojë rëndësinë e promocionit miks në turizëm;
- Të shpjegojë rëndësinë e marketingut të destinacionit;
- Të shpjegojë rëndësinë e eventeve të ndryshme në promovimin e një vendi turistik;
- Të përshkruajë fazat e negociatave të shitjes me konsumatorin;
- Të shpjegojë rëndësinë e çmimit në politikat e marketingut;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e marketingut dixhital;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë në turizëm (big data, gogle analytic, faqet e internetit, sistemet e rezervimit, etj.);
- Të shpjegojë rëndësinë e përmbajtjes dhe strukturës së informacionit në përgatitjen e materialeve informative dhe promovuese;
- Të shpjegojë rëndësinë e përditësimit të informacionit në faqet web (të botojë itineraret, ofertat);
- Të përshkruajë rëndësinë e dokumenteve të shitjes;

Komunikimi dhe prezantimi

- Të argumentojnë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me konsumatorët apo klientët;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale;
- Të shpjegojë elementët e higjienës personale;
- Të përshkruajë kodin global të etikës në turizëm;
- Të shpjegojë parimet e etikës profesionale;
- Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- Të shpjegojë e prezantimit personal si pjesë njësisë;
- Të shpjegojë parimet e punës në grup;
- Të shpjegojë rëndësinë e kodit të veshjes sipas mjedisit të punës;
- 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 klientët;
- 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 shpjegojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
- Të rendisë llojet komunikimit zyrtar me shkrim;
- Të përshkruajë që hartohen në varësi të komunikimit zyrtar;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
- Të përshkruajë rregullat bazë të prezantimit të njësisë, produktit dhe destinacionit;

Krijimi i produktit

- Të listojë llojet e produkteve turistike në vartësi të segmentit të tregut;
- Të listojë elementët përbërës të produktit turistik sipas llojit të tij;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të kërkesave dhe profilit të klientit në krijimin e produktit turistik të personalizuar;
- Të evidentojë dallimet ndërmjet produkteve të parapërgatitura (scheduled) dhe atyre të cilat krijohen me porosi të klientit;
- Të shpjegojë kriteret e përzgjedhjes së produkteve të parapërgatitura që do të ofrohen në vartësi të segmentit ku njësia zhvillon veprimtarinë;
- Të përshkruajë mënyrën e përshtatjes së produktit të parapërgatitur me kërkesat e konsumatorit;
- Të përshkruajë përzgjedhjen e produktit (të katalogut, që do i ofrohet klientit);
- Të shpjegojë mënyrën e përzgjedhjes së shërbimeve turistike që përbëjnë produktin;
- Të shpjegojë mënyrat e kombinimit të shërbimeve në funksion të krijimit të produktit;

Llogaritje e kostos dhe çmimit

- Të listojë elementët e kostos së produktit turistik;
- Të dallojë kostot e drejtpërdrejta nga ato të tërthorta të një produkti turistik;
- Të shpjegojë ndikimin e kostove të drejtpërdrejta dhe atyre të tërthorta në koston totale të produktit;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e grupimit të kostove në të drejtpërdrejta dhe të tërthorta;
- Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së kostove të drejtpërdrejta për çdo produkt dhe atyre të tërthorta;
- Të shpjegojë procedurën e shpërndarjes së kostove të tërthorta ndërmjet produkteve turistike të prodhuara;
- Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së kostove totale për çdo produkt;
- Të shpjegojë mënyrën e përcaktimit të numrit minimal dhe maksimal të pjesëmarrësve për udhëtimet e grupit;
- Të shpjegojë mënyrën e llogaritjes së marzhit të fitimit;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të normës së fitimit të tregut në përcaktimin e fitimit të pritshëm të njësisë;

- Të rendisë elementët përbërës të çmimit;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të të gjithë elementëve përbërës në llogaritjen e çmimit të deklaruar për publikun;
- Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së çmimit përfundimtar të deklaruar për publikun;
-

Veprimet financiare

- Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së gjendjes së arkës;
- Të listojë dokumentacionin e duhur financiar (dëftesë tatimore, faturë, kuponi..);
- Të shpjegojë elementët e domosdoshëm të faturës;
- Të shpjegojë rëndësinë e informacioneve të nxjerrjeve të llogarive bankare;
- Të shpjegojë procedurën e likuidimeve të detyrimeve;
- Të shpjegojë procedurën e arkëtimeve / pagesave me kartë debiti/kreditit ;
- Të shpjegojë procedurën e rimbursimit të klientit për raste specifike;
- Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të kasës fiskale dhe POS;
- Të listojë disa nga programet për pagesa online;
- Të shpjegojë mënyrën e përlllogaritjes së vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;

Asistenca për klientin

- Të vlerësojë rëndësinë e njohjes së destinacioneve dhe specifikave të tyre kulturore, fetare, mjedisore etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së procedurave të vizave dhe burimet e informacionit të tyre;
- Të përshkruajë procedurat e ndjekjes së bagazhit;
- Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit me strukturat përkatëse për tipologjinë e qëndrimit;
- Të shpjegojë procedurat standarde të sigurisë në mjetet lëvizëse;
- Të shpjegojë mënyrat e zgjidhjes së situatave të paparashikuara;
- Të përshkruajë praktikën e përdorura në rastet e kthimit të pagesës;
- Të shpjegojë rëndësinë e sigurimit të shëndetit në udhëtim;

SHPREHI PROFESIONALE

Individi duhet të jetë i aftë:

Tregu turistik dhe i udhëtimeve dhe legjislacioni përkatës

- Të dallojë aktorët kryesorë në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- Të dallojë tipologjinë e furnitorëve në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
- Të zbatojë kuadrin ligjor të fushës së turizmit në fuqi;
- Të zbatojë legjislacionin e punës dhe zbatimin përkatës;

Menaxhimi i veprimtarisë

- Të vlerësojë alternativa të ndryshme për vendimmarrje të informuar;
- Të organizojë në mënyrë ergonomike vendin e punës;
- Të sistemojë siç duhet vendin e punës;
- Të hartojë planin ditor të punës sipas objektivave të miratuara ditore;
- Të grupojë postën sipas llojit të përdorimit;
- Të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të punës sipas manualit të përdorimit;
- Të përcaktojë prioritetet e ditës sipas planit ditor;
- Të strukturojë 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 zbatojë rregullat e sigurisë në punë;
- Të zbatojë siç duhet rregullat e mbrojtjes së mjedisit;
- Të respektojë linjën e raportimit sipas hierarkisë;
- Të përdorë TIK në shërbim të veprimtarisë;
- Të hartojë një plan të thjeshtë biznesi;

Studimi i tregut

- Të kërkojë mbartësit dhe burimet e informacioneve mbi tregun turistik;
- Të rendisë subjektet dhe aktorët, pjesë të tregut turistik;
- Të përcaktojë qëllimin kryesor dhe ata dytësorë të studimit të tregut;
- Të zbatojë metodat bazë për studimin e tregut;
- Të përdorë burimet zyrtare të informacioneve mbi tregun turistik;
- Të sigurojë, nga burime të ndryshme, informacione mbi vizitorët potencialë;
- Të përdorë statistikat
- Të identifikojë tendencat lidhur me turizmin;
- Të zbatojë teknikat bazë të hyrjes në treg;
- Të mbledhë informacion mbi ofertën në treg sipas segmenteve të ndryshme të tij;
- Të përpunojë informacionin e mbledhur mbi tregun e shitjeve në funksion të objektivave të agjencisë dhe të orientuar nga shitjet;
- Të vlerësojë klientët potencialë të turizmit hyrës ose dalës bazuar në statistika dhe tendencat e tregut;
- Të vlerësojë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- Të vlerësojë konkurrentët në segmente konkrete tregu;
- Të vlerësojë klientët potencialë të agjencisë së tij në vartësi të segmentit të tregut ku ushtron veprimtari dhe pjesës së tij në treg;
- Të hartojë lista të detajuara me numra kontaktesh për blerës potencialë operatorë turistikë, platforma shitjeje apo dhe klientë individë, etj.;

- Të përcaktojë burimet e marketingut për të depërtuar në treg
- Të evidentojë boshllëqe në tregun e shitjes;
- Të përcaktojë produktet e reja që do të hedhë në treg për të mbushur këto boshllëqe;
- Të mbledhë informacione mbi furnitorët e shërbimeve të ndryshme turistike;
- Të përpunojë informacionin e mbledhur në funksion të përmbushjes së objektivave të agjencisë;
- Të evidentojë furnitorët potencialë sipas llojeve të shërbimeve;
- Të evidentojë ofruesit e shërbimeve turistike inovative;

Blerja e shërbimeve turistike dhe të udhëtimit

- Të përzgjedhë mënyrat e përshtatshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- Të përdorë sistemet të ndryshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
- Të përzgjedhë llojin e duhur të transportit si shërbim i linjës së parë;
- Të përzgjedhë llojet e strukturave akomoduese, gastronomike dhe argëtuese, si shërbime të linjës së parë në vartësi të produkteve turistike;
- Të evidentojë shërbimet turistike që do të blerë sipas llojeve të tyre në vartësi të produkteve turistike;
- Të hartojë lista të plota dhe të detajuara të shërbimeve turistike sipas llojeve, sasive, datave të cilat do të blihen;
- Të hartojë kërkesat për oferta sipas llojit të shërbimeve turistike;
- Të dërgojë kërkesat duke përdorur mjete të ndryshme komunikimi;
- Të marrë oferta nga furnitorë të ndryshëm;
- Të krahasojë ofertat dhe evidentojë shitësin potencial;
- Të dërgojë kërkesa për rezervime sipas llojit të shërbimeve turistike;
- Të kryejë rezervime të drejtpërdrejta tek ofruesit të llojeve të ndryshme të shërbimeve turistike;
- Të kryejë rezervime të shërbimeve turistike online duke përdorur platforma dhe sisteme të ndryshme rezervimi;
- Të bashkëpunojë në plotësimin e kontratat e shit-blerjes;
- Të kontraktojë në bashkëpunim me furnitorët e shërbimeve masën, kohën dhe modalitetin e pagesës së paradhënies;
- Të dokumentojë blerjen (fatura, libra blerje, regjistra të afateve të pagesave etj.);
- Të kryejë pagesat e blerjeve sipas kushteve të kontratës;
- Të kryejë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;
- Të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;

Marketingu dhe shitjet

- Të përzgjedhë elementët e marketingut miks që do të përdorë sipas produkteve dhe segmentit të tregut;

- Të evidentojë kanalet e mundshme të shpërndarjes;
- Të përzgjedhë kanalin e duhur të shpërndarjes në vartësi të llojit të produktit dhe segmentit ku vepron;
- Të profilizojë klientët sipas sjelljes tyre;
- Të përcaktojë saktë grupin e synuar në vartësi të tregut ku njësia ushtron veprimtarinë;
- Të përzgjedhë mjetet më të përshtatshme të marketingut;
- Të përdorë teknikat e promocionit të shitjes;
- Të hartojë planin e marketingut të produktit dhe destinacionit;
- Të përcaktojë llojet e materialeve informative për shpërndarjen e informacionit rreth produkteve turistike dhe destinacioneve;
- Të planifikojë marketingun online të njësisë
- Të përdorë teknologjinë e informacionit në funksion të objektivave të shitjes;
- Të hartojë materiale informative dhe promocionale në vartësi të llojit të veprimtarisë së njësisë;
- Të përcaktojë elementët bazë të identitetit të njësisë;
- Të strukturojë materialet informative dhe reklamuese që do të publikohen;
- Të përgatisë materialet informative që do u dërgohen klientëve;
- Të prezantojë njësinë në evente dhe panaire;
- Të kryejë promocionin online të agjencisë;
- Të përdorë teknikat e animacionit për promovimin e ofertave të ndryshme;
- Të përditësojë faqen web të njësisë dhe rrjeteve sociale përkatëse;
- Të informojë klientët mbi produktin dhe elementët e tij;
- Të informojë klientin mbi destinacionin dhe vecoritë e tij;
- Të kryejë negociatat e shitjes me konsumatorin;
- Të dërgojë konfirmimin për marrjen e porosisë;
- Të regjistrojë porosinë në mënyrën e përshtatshme;
- Të marrë pjesë në plotësimin e kontratave të shitjes;
- Të informojë klientin mbi të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga kontrata;
- Të marrë pjesë në përcaktimin e kushteve të arkëtimit;
- Të kryejë rezervimin sipas porosive të klientëve;
- Të hartojë konfirmimin e rezervimit për klientët individë ose operatorë;
- Të përfundojë procesin e shitjes;
- Të hartojë dokumentet verifikues të shitjeve;
- Të hartojë materialet informative që shoqërojnë faturat e shitjes;
- Të ndjekë arkëtimin e shitjeve;
- Të trajtojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;
- Të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;

Komunikimi dhe prezantimi

- Të zbatojë rregullat e higjienës dhe paraqitjes personale;

- Të zbatojë kodin e etikës në turizëm;
- Të zbatojë parimet e etikës profesionale;
- Të zbatojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- Të respektojë kodin e veshjes në përputhje me identitetin e njësisë;
- Të punojë në grup;
- Të përdorë siç duhet gjuhën e trupit gjatë komunikimit;
- Të zbatojë rregullat bazë të komunikimit me klientët;
- Të evidentojë veçoritë e psikologjisë së turistit;
- Të komunikojë në gjuhë të huaj;
- Të përdorë siç duhet terminologjinë teknike ndërkombëtare;
- Të përdorë një fjalor të pasur gjuhësor;
- Të presë dhe informoj klientët;
- Të nxisë dhe bindë klientët për të kryer blerjen;
- Të komunikoj me telefon dhe faks me klientin dhe furnitorët e shërbimeve turistike;
- Të zbatojë rregullat e komunikimit zyrtar me shkrim;
- Të përdorë “e – komunikimin” në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- Të kryejë biseda të suksesshme shitjeje në agjencinë e udhëtimit dhe turistike;
- Të prezantojë produktin turistik;
- Të komunikojë me klientë me nevoja dhe kërkesa të veçanta;
- Të zgjidhë mosmarrëveshjet me klientët;
- Të komunikojë me klientë të vështirë.

Krijimi i produktit

- Të përcaktojë llojet e produkteve turistike në vartësi të segmentit të tregut;
- Të përcaktojë elementët përbërës të produktit specifik turistik;
- Të përgatitë produkte turistike të gatshëm për shitje (të katalogut);
- Të krijojë produktet turistike sipas kërkesave të klientit;
- Të përzgjedhë shërbimet që do të jenë pjesë e produktit;
- Të kombinojë shërbimet për të realizuar produktet sipas llojeve të tyre;

Llogaritje e kostos, rezultati dhe çmimit

- Të regjistrojë shpenzimet e ndryshme të agjencisë;
- Të llogarisë kostot e drejtpërdrejta dhe të tërthorta;
- Të shpërndajë kostot e tërthorta;
- Të llogarisë kostot totale;
- Të llogarisë rezultatin faktik të periudhës ushtrimore;
- Të llogarisë marzhin dhe shumën e parashikuar të fitimit që do të përfshihet në çmim;
- Të përcaktojë numrin minimal dhe maksimal të turistëve për udhëtimet në grup;
- Të llogarisë zbritjet e ndryshme që do të përfshihen në çmim;

- Të llogarisë çmimet e produkteve turistike;

Veprimet financiare

- Të kontrollojë gjendjen e arkës;
- Të sigurohet që zotëron dokumentacionin e duhur financiar (dëftesë tatimore, faturë, kuponin.);
- Të përpilojë faturën;
- Të marrë informacion për likuidimet gjatë ditës;
- Të kryejë likuidime të detyrimeve;
- Të arkëtojë pagesa në cash dhe kartë debiti/krediti;
- Të rimbursojë klientin për raste specifike;
- Të përdorë kasën fiskale dhe POS;
- Të përdorë programe për pagesa online;
- Të përlllogarisë vlerën totale të faturës;
- Të përlllogarisë vlerën e produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;

Asistenca për klientin

- Të orientojë klientin për destinacionin dhe specifikat e ndryshme kulturore, fetare, mjedisore etj.;
- Të informojë klientin për procedurat e vizave;
- Të identifikojë informacionin mbi pritjen e turistëve në vendmbërritje;
- Të verifikojë listën e turistëve të mbërritur;
- Të orientojë turistin në rastet humbjes/ vonesës së bagazhit;
- Të koordinojë me receptionin regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes;
- Të informojë për procedurat standarde të sigurisë në mjetet lëvizëse;
- Të asistojë klientin për zgjidhjen e situatave të paparashikuara;
- Të asistojë klientin në rastet e kthimit të pagesës;
- Të kryejë rezervime të policave të sigurimit të shëndetit në udhëtim;

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 shkollore 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.