



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT
AGJENCIA KOMBËTARE E ARSIMIT, FORMIMIT PROFESIONAL DHE
KUALIFIKIMEVE

PROGRAM ORIENTUES PËR PROVIMIN PËRFUNDIMTAR
NË KUALIFIKIMIN PROFESIONAL “SHËRBIME TË UDHËTIMIT DHE
TURIZMIT”

(Niveli IV në KSHK, referuar Niveli IV në KEK)

TIRANË, 2024

Në përfundim të kualifikimit profesional “**Shërbime të udhëtimit dhe turizmit**”, **Niveli IV në KSHK, referuar Niveli IV në KEK**, individët i nënshtrohen Provimit Përfundimtar të praktikës profesionale të integruar, në zbatim të udhëzimit “Për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në Arsimin dhe Formimin Profesional”.

Programi orientues për provimet përfundimtare të kualifikimit profesional “**Shërbime të udhëtimit dhe turizmit**”, përmban kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë profil mësimor, të trajtuara në modulet e detyruara të praktikës profesionale në klasën e 12-të dhe 13-të, që i përket këtij niveli.

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

Për drejtuesit e të gjitha niveleve, këto programe krijojnë mundësinë e verifikimit paraprak të shkallës së përgatitjes përfundimtare të individëve brenda një institucioni të caktuar shkollor, i cili mund të realizohet duke zhvilluar testime përmbledhëse.

Gjatë punës me këto programe kujdes duhet t’i kushtohet përvetësimit të njohurive dhe kompetencave themelore për këtë nivel kualifikimi, të cilat bëjnë të mundur integrimin e nxënësit/es në botën e punës, por edhe që krijojnë vazhdimësinë e shkollimit të tij/saj në shkollat e larta apo në arsimin pas të mesëm.

Gjatë përgatitjes së individëve për provimet përfundimtare, është e rëndësishme që herë pas here mësimdhënësit 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.

Përmbajtja e programit për Provimin e Praktikës Profesionale të integruar

Programi orientues për provimin e praktikës profesionale të integruar, në kualifikimin “**Shërbime të udhëtimit dhe turizmit**”, është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale dhe në modulet e detyruara të praktikës profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

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 të ndryshme të udhëtimeve turistike, të përlllogarisë kosto dhe çmime të produkteve turistike.	Detyra 1.a -Hartimi i paketave të thjeshta për udhëtime turistike <i>në gjuhën amtare dhe atë angleze</i> duke paraqitur itinerare dhe etapa e një udhëtimi, bazuar në kohën, distancat, llojet e itinerarit. 1.b -Llogaritja e kostove dhe çmimit të një pakete turistike bazuar në studimin e tregut.	40
2.	Të kryejë rezervime dhe të realizojë procesin e shitblerjes në ndërmarrjet turistike.	Detyra 2.a: Blerja e shërbimeve turistike në funksion (ose jo) të itinerarit të përgatitur në detyrën 1, shitja e produktit të krijuar dhe dokumentimi i tyre si dhe 2.b Kryerja e procedurave të nevojshme për rezervim dhe ndryshim si dhe anulimit të shitjes sipas politikave të agjencisë <i>në gjuhën amtare dhe atë angleze</i>	40
3.	Të informojë , të asistojë klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar.	Detyra 3.a -Prezantimi i paketës së udhëtimit turistik tek klienti. 3.b -Informimi i klientit <i>në gjuhën amtare dhe atë angleze</i> , përgatitja e dokumenteve , si dhe të asistencës për klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar duke hartuar material të detajuar informativ për të.	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 ambientet e shkollës ose në biznese.
- Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 3 orë, në përputhje kjo me Udhëzimin nr. 15. Datë 26. 04. 2019 “Për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në arsimin dhe formimin profesional” në fuqi.
- Në çdo detyrë respektimi i rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit duhet të jenë domosdoshmërisht të përfshira në vlerësim.
- Gjithashtu për detyrën komisioni duhet të përfshijë në vlerësim një element shumë të rëndësishëm, i cili është sistemimi dhe pastrimi i vendit, i mjeteve dhe pajisjeve të punës, inventarizimi i tyre, pasi nxënësi ka realizuar dhe përfunduar detyrën.
- Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim edhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet anëtarëve të komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë paraprakisht pyetjet për bashkëbisedimin profesional.
- 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 etapat e realizimit të saj, duke filluar nga përgatitja e vendit, mjeteve dhe pajisjeve të punës etj.
- Instrumenti i vlerësimit duhet të përfshijë në përmbajtjen e tij edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale si vetëkontrolli, përgjegjshmëria, manifestimi i guximit, angazhimi fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme si dhe komunikimi, bashkëpunimi në grup, bashkëveprimi ndërmjet njëri tjetrit etj.
- Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për detyrën përfundimtare.
- Për realizimin e detyrave, nxënësve duhet t’u sigurohen mjetet, pajisjet si dhe materialet e domosdoshme për realizimin e tyre.
- Komisioni i provimit për detyrën, parapërgatit tezat e provimit ku nxënësi në mënyrë të rastësishme zgjedh njërin prej tyre. Komisioni i provimit duhet të përgatisë paraprakisht instrumentin e vlerësimit me procedurat/hapat/etapat e kryerjes së detyrës. Komisioni nuk duhet të ndërhyjë gjatë zhvillimit të provimit.
- Vlerësimi i detyrës bëhet me listë kontrolli në bazë të instrumenteve përkatëse të vlerësimit.

Detyra 1: “*Të hartojë paketa të ndryshme të udhëtimeve turistike, të përlogarisë kosto dhe çmime të produkteve turistike.*”. Detyra mund të 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 kërkohej 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 duke marrë në konsideratë tregun dhe konkurentët. Organizatorët e provimit mund të vendosin të kërkojnë llogaritje çmimesh në shkallë të ndryshme të vështirësisë. Realizimi i këtij objekti 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.

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 specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Nxënësit do të vlerësohen për realizimin e detyrës sipas listës së kontrollit.

Detyra 2: “Të kryejë rezervime dhe të realizojë procesin e shitblerjes në ndërmarrjet turistike. ”

Kjo detyrë konsiston në hartimin e kërkesave për oferta, marrjen e ofertave dhe vlerësimin e tyre, dërgimin e konfirmimeve të ofertave, faturimin, kontrollin, pranimin si dhe kryerjen e procedurave të rezervimit, ndryshimit dhe anulimit të shitjes sipas kërkesave të klientëve/politikave të anulimit të agjencisë, 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 specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Nxënësit do të vlerësohen për realizimin e detyrës sipas listës së kontrollit.

Detyra 3: “Të informojë , të asistojë klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar”.

Për realizimin e detyrës organizatorët e provimit, u japin nxënësve situata të ndryshme, që lidhen me prezantimin dhe shpjegimin e produkte: kërkesa për një shërbim turistik/ produkt, 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. Nxënësit duhet 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 kërkohe të sillen 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 specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Nxënësit do të vlerësohen për realizimin e detyrës sipas listës së kontrollit.