



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

PROGRAM ORIENTUES PËR PROVIMET PËRFUNDIMTARE

KUALIFIKIMI PROFESIONAL

“SIPËRMARRJE E AGJENCISË TURISTIKE”

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

Kodi: L5-IV-23

TIRANË, 2025

Programi orientues për provimet përfundimtare për Kualifikimin Profesional “**Sipërmarrje e agjencisë turistike**”, **Niveli IV në KSHK, referuar niveli IV në KEK**, 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 të 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 mësime të mësimdhënësive për organizimin e punës për përsëritjen dhe kontrollin përfundimtar të arritjeve të individëve.

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 individit në botën e punës.

Gjatë përgatitjes së nxënësve për provimin përfundimtar, është e rëndësishme që herë pas here instruktorët të zhvillojnë teste të nxënësve me teste praktik 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 itinerarë grafikë. Të përcaktojë etapat e ndryshme të një udhëtimit, 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: Krijimi i produkteve turistike	40
2.	Të kryejë rezervimin, blerjen e shërbimeve turistike. Të kryejë veprime të ndryshimit të	Detyra 2: Rezervimi, blerja dhe shitja e shërbimeve dhe produkteve turistike.	

	shërbimeve turistike sipas kërkesave të klientëve. Të shesë produktin e krijuar. Të dokumentojë veprimtaritë e kryera.		20
3.	Të informojë klientin sipas kërkesës së tij. Të përgatisë 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: Komunikimi dhe asistenca ndaj klientëve në turizëm	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 në agjencinë 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 simuluar 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, që 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: “Krijimi i 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 në:

- hartimin e paketave për udhëtime turistike duke paraqitur itinerarë grafikë, përcaktuar etapat e ndryshme të një udhëtimi, duke pasur parasysh kohën, distancat e nevojshme për realizimin dhe llojin e itinerarit që kërkohet.

-llogaritjen e kostove për shërbimet apo produktet e ofruara dhe çmimin total të një pakete si dhe çmimin 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.).

-prezantimin e produktit apo shërbimit turistik.

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 specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Detyra 2: “Rezervimi, blerja dhe shitja e shërbimeve dhe produkteve turistike”

Kjo detyrë konsiston në informimin e klientit sipas kërkesave të tij, 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 duke përgatitur dokumente të ndryshme të korrespondencës zyrtare në ndërmarrjet turistike

Të asistojë klientët para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pas përfundimit të udhëtimit.

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.

Detyra 3: “Asistenca ndaj klientëve në turizëm”

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 materialin e detajuar informativ për të (kujdesin për klientin) duke e asistuar atë para dhe gjatë procesit të shitjes si dhe pasi udhëtimi ka përfunduar.

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 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.

Detyra 4 : “Kontabilizimi në agjencinë 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 veprimet e blerjeve, shitjeve, arkëtimeve dhe pagesave në agjencinë e udhëtimeve dhe turistike, 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.