



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

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

SHËRBIME UDHËTIMI DHE TURIZMI

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

G6-IV-24

Tiranë, 2024

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit	4
Kodi	4
Kohëzgjatja	4
Niveli	4
Qëllimi:	4
Kriteret e përgjithshme të pranimi:	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtijshëm dhe të punësimit:	4
Data e validimit	4
Data e miratimit	4
Variantet e mëparshme	4
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT	5
Kompetenca të përgjithshme (qëndrimet)	5
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:	5
NjN-07-IV-0150-24 Planifikimi, organizimi dhe administrimi në shërbime udhëtimi dhe turizmi	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	5
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	6
Kriteret e vlerësimit	6
NjN-07-IV-0151-24 Tregu turistik i udhëtimeve dhe legjislacioni përkatës	7
Rezultatet e të nxënit në njohuri	7
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	7
Kriteret e vlerësimit	7
NjN-07-IV-0152-24 Blerja e produkteve dhe shërbimeve.....	7
Rezultatet e të nxënit në njohuri	7
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	8
Kriteret e vlerësimit	8
NjN-07-IV-0153-24 Hulumtimi i tregut, Marketing dhe shitja	9
Rezultatet e të nxënit në njohuri	9
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	10
Kriteret e vlerësimit	10
NjN-07-IV-0154-24 Produktet dhe itineraret turistike	11
Rezultatet e të nxënit në njohuri	11
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	12
Kriteret e vlerësimit	12
NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale	13
Rezultatet e të nxënit në njohuri	13
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	13
Kriteret e vlerësimit	14
NjN-07-IV-0155-24 Veprimet financiare në shërbime udhëtimi dhe turizmi	14
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	14

Kriteret e vlerësimit	14
NjN-07-IV-0156-24 Menaxhimi i riskut në shërbime udhëtimi dhe turizmi	15
Rezultatet e të nxënit në njohuri	15
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	15
Kriteret e vlerësimit	15
NjN-07-IV-0157-24 Turizmi i qëndrueshëm	16
Rezultatet e të nxënit në njohuri	16
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	16
Kriteret e vlerësimit	16
Njësitë e të nxënit dhe peshat përkatëse:	16
Modalitetet e vlerësimit	17
Informacion shtesë.....	17
SHËNIM.....	18

Emërtimi i kualifikimit	SHËRBIME UDHËTIMI DHE TURIZMI			Kodi
Kohëzgjatja	1900-2100 orë	Niveli	IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK	G6-IV-24
Qëllimi:	Qëllimi i kualifikimit profesional “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 <i>të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon</i>			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	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: – 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:	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 Suplementin 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, individit mund të vetëpunësohet në kuadrin e një sipërmarrje private në fushën e shërbimeve të udhëtimit dhe turizmit. Me përfundimin e kualifikimit profesional “Shërbime udhëtimi dhe turizmi” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individit fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	G6-IV-18			

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional “Shërbime udhëtimi dhe turizmi” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individit duhet të zotërojë njohuritë, shprehjet profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas fushave të mëposhtme:

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME (QËNDRIMET)

Rezultatet e të nxënit të kompetencave të përgjithshme janë të vlefshme për të gjitha njësitë e të nxënit.

1. Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim dhe me gojë për të shprehur mendimet, ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
2. Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
3. Të nxisë potencialin e saj/tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
4. Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
5. Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale;
6. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
7. Të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij/saj dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
8. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
9. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
10. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij;
11. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
12. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
13. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
14. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
15. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij/saj, për t'u përshtatur me evolucionin teknologjik.

NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:

NjN-07-IV-0150-24 Planifikimi, organizimi dhe administrimi në shërbime udhëtimi dhe turizmi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë parimet bazë të legjislacionin e punës lidhur me të drejtat dhe detyrimet të palëve;
2. Të shpjegojë strukturat organizative dhe përshkrimin e vendeve të ndryshme të punës;
3. Të shpjegojë elementët bazë të planifikimit të punës;
4. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të kalendarit të punës;
5. Të shpjegojë rëndësinë e vendimmarrjes sipas dinamikave të veprimtarisë dhe vendit të tij të punës;

6. Të argumentojë domosdoshmërinë e përshtatjes së veprimtarisë me kërkesat e tregut global;
7. Të shpjegojë vizionin dhe misionin e biznesit ku ushtron veprimtarinë;
8. Të shpjegojë elementët dallues të identitetit të biznesit ku ushtron veprimtarinë;
9. Të shpjegojë mënyrën e planifikimit dhe të menaxhimit të burimeve të nevojshme;
10. Të shpjegojë llojet e mjeteve, pajisjeve të punës, funksionin, përdorimin dhe mirëmbajtjen e tyre;
11. Të shpjegojë llojet e materialeve dhe përdorimi i tyre në mënyrë racionale;
12. Të argumentojë domosdoshmërinë e menaxhimit efikas të burimeve, mjeteve, pajisjeve dhe materialeve;
13. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit ergonomik të vendit të punës;
14. Të argumentojë rëndësinë e sistemimit dhe pastrimit të vendit të punës;
15. Të shpjegojë përdorimin e programeve bazë të paketës Office, rezervimeve, menaxhimit të klientëve, pagesave etj.;
16. Të shpjegojë teknologjitë bashkëkohore për proceset e punës;
17. Të shpjegojë mënyrat e transmetimit në kohë tek bashkëpunëtorët të njohurive dhe aplikimin e teknikave të reja në punë;
18. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të veprimtarisë;
19. Të shpjegojë llojet e raportimit dhe formatet përkatëse;
20. Të shpjegojë përdorimin dhe interpretimin e burimeve dhe mjeteve të ndryshme të informacionit (tradicionale dhe moderne);
21. Të shpjegojë metodat e zhvillimit profesional dhe të karrierës;
22. Të përshkruajë lloje të ndryshme trajnimesh dhe kursesh teknike të nevojshme për ushtrimin e veprimtarisë.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë etapat e organizimit të punës duke koordinuar punën me kërkesat e tregut global;
2. Të zbatojë legjislacionin e punës lidhur me të drejtat dhe detyrimet e palëve;
3. Të planifikojë burimet njerëzore si dhe llojet e mjeteve, pajisjeve të punës, funksionin, përdorimin dhe mirëmbajtjen e tyre;
4. Të hartojë kalendarin e punës;
5. Të përzgjedhë metodat e zhvillimit profesional dhe të karrierës, lloje të ndryshme trajnimesh dhe kursesh të nevojshme për ushtrimin e veprimtarisë.

Kriteret e vlerësimit

- Kryen planifikimin e punës sipas prioriteteve;
- Monitoron zbatimin e detyrave sipas kalendarit të punës;
- Merr vendime sipas dinamikave të veprimtarisë dhe vendit të punës;
- Përdor elementët dallues të identitetit të biznesit ku ushtroni veprimtarinë;
- Zbaton rregullat e sistemimit dhe pastrimit të vendit të punës sipas rregullores së brendshme;
- Raporton rregullisht tek eprori duke përdorur formatet përkatëse;
- Përdor programet bazë të paketës Office, rezervimeve, menaxhimit të klientëve, pagesave etj.;
- Përditëson njohuritë për aplikimin e teknikave të reja në punë;
- Transmeton njohuri tek bashkëpunëtorët dhe aplikimin e teknikave të reja në punë;
- Zbaton të drejtat dhe detyrimet sipas kontratës së punës;

- Realizon detyrat sipas përshkrimit të vendeve të punës dhe rregullores së brendshme;
- Përcakton nevojat për personel sipas kërkesave të vendit të punës;
- Planifikon mjetet dhe materialet e nevojshme për punë në përputhje me detyrat e veta;
- Llogarit nevojat financiare për mjete dhe pajisje sipas planifikimit;
- Përzgjedh mjetet dhe pajisjet e punës, sipas funksionit dhe përdorimit të tyre;
- Përzgjedh materialet për realizimin e veprimtarisë së vet sipas planifikimit;
- Menaxhon në mënyrë efikase burimet, mjetet, pajisjet dhe materialet.

NjN-07-IV-0151-24 Tregu turistik i udhëtimeve dhe legjislacioni përkatës

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë funksionimin e tregut turistik dhe të udhëtimeve;
2. Të dallojë aktorët kryesorë në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
3. Të dallojë segmentet e tregut dhe karakteristikat e tyre thelbësore;
4. Të dallojë tipologjinë e furnitorëve në tregun turistik dhe të udhëtimeve;
5. Të listojë karakteristikat e operatorit turistik sipas kuadrit ligjor në fuqi;
6. Të listojë karakteristikat e agjencisë turistike sipas kuadrit ligjor në fuqi;
7. Të shpjegojë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të agjencisë, operatorit turistik dhe aktorëve të tjerë në treg;
8. Të përshkruajë kuadrin ligjor në fushën e turizmit.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të analizojë funksionimin e tregut turistik dhe të udhëtimeve dhe aktorët kryesorë në këtë treg.

Kriteret e vlerësimit

- Analizon funksionimin e tregut turistik dhe të udhëtimeve sipas zhvillimeve aktuale;
- Evidenton aktorët kryesorë në tregun turistik dhe të udhëtimeve sipas objektivave të biznesit;
- Shqyrton segmentet e tregut dhe karakteristikat e tyre sipas objektivave të biznesit;
- Identifikon karakteristikat e operatorit turistik dhe agjencisë turistike, si dhe funksionimin e tyre në përputhje me legjislacionin;
- Zbaton kuadrin ligjor në fushën e turizmit.

NjN-07-IV-0152-24 Blerja e produkteve dhe shërbimeve

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë burimet e informacionit mbi furnitorët e shërbimeve turistike;
2. Të shpjegojë mënyrën e evidentimit të shërbimeve që do të blihen bazuar në programin e udhëtimit;
3. Të listojë metodat për evidentimin e furnitorëve të shërbimeve turistike;
4. Të shpjegojë procedurën e plotësimit të bankave të thjeshta të të dhënave lidhur me furnitorët e shërbimeve turistike;
5. Të shpjegojë mënyrën e hartimit dhe përditësimit të listave të plota dhe të sakta të furnitorëve të shërbimeve dhe detajeve që lidhen me ta dhe shërbimet e tyre;
6. Të përshkruajë mënyrat dhe sistemet e mundshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit;
7. Të përshkruajë funksionet kryesore të sistemeve të rezervimit për shërbimet turistike dhe

- të udhëtimit;
8. Të krahasojë sistemet e rezervimit;
 9. Të shpjegojë shërbimet e akomodimit, llojet dhe format e tyre;
 10. Të shpjegojë shërbimet e transportit, llojet e tyre sipas llojit të destinacionit dhe promovimin e transportit miqësor me mjedisin;
 11. Të shpjegojë shërbimin e guidës turistike;
 12. Të shpjegojë shërbimet gastronomike dhe rëndësinë e promovimit të burimeve lokale dhe të qëndrueshme të ushqimit;
 13. Të shpjegojë llojet e shërbimeve shtesë të nevojshme dhe mënyrat e sigurimit të tyre;
 14. Të përshkruajë procedurën e hartimit të kërkesave të plota dhe të sakta për oferta;
 15. Të shpjegojë elementët që mbahen parasysh në krahasimin e ofertave të blerjes së shërbimeve turistike;
 16. Të shpjegojë elementët e kontratës së bashkëpunimit me furnitorët e shërbimeve;
 17. Të shpjegojë rastet dhe mënyrat e anulimit të blerjeve të shërbimeve;
 18. Të përshkruajë procedurat e anulimit të blerjeve;
 19. Të argumentojë domosdoshmërinë e zbatimit të normativave ligjore, lidhur me blerjet e shërbimeve si dhe të mbajtjes parasysh të normativave ligjore të vendeve të tjera.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të përdorë burimet e informacionit mbi furnitorët e shërbimeve turistike;
2. Të plotësojë banka të thjeshta të të dhënave lidhur me furnitorët;
3. Të përzgjedhë mënyrat dhe sistemet e mundshme të rezervimit;
4. Të përzgjedhë shërbimet e akomodimit, shërbimet e transportit, shërbimin e guidës turistike, shërbimet gastronomike, si dhe shërbimet shtesë të nevojshme;
5. Të zbatojë procedurën e hartimit të kërkesave;
6. Të realizojë krahasime të ofertave të blerjes;
7. Të zbatojë procedurën e anulimit të blerjeve të shërbimeve.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor burime të sigurta të informacionit mbi furnitorët e shërbimeve turistike;
- Përzgjedh shërbimet e nevojshme që do të blihen bazuar në programin e udhëtimit;
- Evidenton furnitorë të shërbimeve turistike sipas programit të udhëtimit;
- Harton dhe përditëson lista të plota dhe të sakta të furnitorëve të shërbimeve;
- Plotëson saktë banka të thjeshta të të dhënave lidhur me furnitorët;
- Krahason sistemet e rezervimit sipas nevojave;
- Përzgjedh sistemet e mundshme të rezervimit të shërbimeve turistike dhe të udhëtimit sipas llojit të shërbimit;
- Përdor sistemet e përshtatshme të rezervimit për shërbimet turistike dhe të udhëtimit;
- Përzgjedh shërbimet e akomodimit, llojet dhe format e tyre në përputhje me programin;
- Përzgjedh shërbimet e transportit, llojet e tyre, sipas destinacionit dhe programit të udhëtimit;
- Përzgjedh lloje transporti miqësor me mjedisin;
- Përzgjedh shërbimin e guidës turistike sipas llojit të itinerarit;
- Përzgjedh shërbimet gastronomike duke i dhënë përparësi burimeve lokale dhe të qëndrueshme të ushqimit;
- Përzgjedh llojet e shërbimeve shtesë të nevojshme, sipas programit të udhëtimit;
- Harton kërkesa të plota dhe të sakta për oferta;

- Dallon elementët që mbahen parasysh në krahasimin e ofertave të blerjes së shërbimeve turistike;
- Krahason ofertat sipas kriterëve të përcaktuara;
- Përzgjedh furnitorët e përshtatshëm sipas programit;
- Plotëson kontratën e bashkëpunimit me furnitorët e shërbimeve;
- Zbaton procedurat e anulimit të blerjeve të shërbimeve, sipas rastit;
- Zbaton normativat ligjore lidhur me blerjet e shërbimeve.

NjN-07-IV-0153-24 Hulumtimi i tregut, Marketing dhe shitja

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë metodat e sigurimit të informacionit mbi vizitorët;
2. Të listojë burimet zyrtare, platformat dhe burimet e tjera të informacioneve mbi tregun turistik;
3. Të përshkruajë rëndësinë e ndjekjes së tendencave të kërkesës në treg;
4. Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së konkurrentëve dhe produkteve të tyre;
5. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë në turizëm (big data, gogle analytics, faqet e internetit, sistemet e rezervimit, sistemet e menaxhimit të marrëdhënieve me klientët - CRM etj.);
6. Të shpjegojë domosdoshmërinë e përpunimit të informacionit të mbledhur mbi tregun e shitjeve, në funksion të objektivave;
7. Të dallojë klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
8. Të dallojë klientët potencialë në funksion të aktivitetit të biznesit;
9. Të shpjegojë rëndësinë e krijimit së një baze të dhënash për tregun;
10. Të përshkruajë procedurën e hartimit të saktë të listave të klientëve dhe bankave të të dhënave për ta;
11. Të përshkruajë tipologjinë e klientëve;
12. Të shpjegojë faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatore;
13. Të shpjegojë saktë grupin e synuar, në varësi të tregut të biznesit;
14. Të shpjegojë domosdoshmërinë e përzgjedhjes dhe përshtatjes së produktit sipas tipologjisë së klientit;
15. Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së detajeve të produktit;
16. Të mbajë korrespondencën me klientët realë dhe potencialë (në formë të ndryshme)
17. Të argumentojë domosdoshmërinë e informimit të klientëve në mënyrë të plotë në përputhje me kërkesat e tyre;
18. Të shpjegojë parimet e negociimit;
19. Të përshkruajë fazat e negociatave të shitjes me konsumatorin;
20. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientit me kufizimet e destinacionit;
21. Të shpjegojë procedurat administrative në destinacione të ndryshme;
22. Të përshkruajë mënyrën e hartimit të ofertave të produkteve dhe shërbimeve;
23. Të shpjegojë kushtet e kontratës dhe rëndësinë e informimit të klientit;
24. Të përshkruajë rëndësinë dhe elementët e dokumentit të konfirmimit të rezervimit;
25. Të përshkruajë procedurën e kryerjes së rezervimit dhe dokumentimin e shitjes;
26. Të shpjegojë rëndësinë e kujdesit ndaj klientëve para, gjatë dhe pas udhëtimit apo realizimit të shërbimit;
27. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientit me infrastrukturën e destinacioneve;
28. Të përshkruajë procedurën e përcjelljes së informacionit sektorëve të tjerë mbi shitjet;
29. Të shpjegojë tipet e mjeteve lëvizëse, përshtatshmërinë e përdorimit sipas rastit dhe

- dokumentacionin e nevojshëm për lëvizje;
30. Të shpjegojë rëndësinë dhe procedurën e trajtimit të ndryshimeve në rezervime;
 31. Të shpjegojë rëndësinë dhe procedurën e trajtimit të ankesave të klientëve;
 32. Të tregojë mënyrën e dokumentimit të ndryshimeve në rezervime dhe të ankesave të klientëve;
 33. Të shpjegojë rastet, procedurat dhe dokumentacionin e nevojshëm për kthimin e pagesës;
 34. Të shpjegojë konceptin e marketingut, strategjitë dhe format e realizimit të tij;
 35. Të shpjegojë trendet e promovimeve;
 36. Të shpjegojë kanalet e shpërndarjes;
 37. Të shpjegojë menaxhimin back-office të platformave digjitale promocionale;
 38. Të shpjegojë objektivat dhe performancën e marketimit në mediat audio-vizive dhe ato të printuara;
 39. Të shpjegojë mënyrat e përdorimit të mediave të printuara për promovim;
 40. Të shpjegojë llojet dhe profilet e panairëve dhe rolin e tyre në promovim;
 41. Të shpjegojë rëndësinë e çmimit në politikat e marketingut;
 42. Të argumentojë domosdoshmërinë e marketingut dixhital;
 43. Të shpjegojë rëndësinë e marketingut të destinacionit;
 44. Të shpjegojë rëndësinë e përmbajtjes dhe strukturës së informacionit në përgatitjen e materialeve informative dhe promovuese;
 45. Të shpjegojë rëndësinë e përditësimit të informacionit në faqet web (të botojë itineraret, ofertat);
 46. Të shpjegojë mënyrat e marketimit gojarisht;
 47. Të shpjegojë mënyrat e prezantimit të produkteve sipas tipologjisë së klientëve;
 48. Të shpjegojë llojet e eventeve për promovimin e produkteve;
 49. Të përshkruajë ndikimin njerëzor në produktet turistike, elementet përbërës dhe karakteristikat e tij.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të sigurojë informacion mbi vizitorët duke përdorur burimet zyrtare, si dhe burimet e tjera të informacioneve mbi tregun turistik;
2. Të përcaktojë faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatore;
3. Të përzgjedhë grupin e synuar të klientëve në varësi të segmentit të tregut ku ushtrohet veprimtaria;
4. Të përgatisë oferta të produkteve dhe shërbimeve;
5. Të informojë klientin për kushtet e kontratës;
6. Të realizojë shitjen e produkteve/shërbimeve;
7. Të dokumentojë procesin e shitjes;
8. Të zbatojë planin e marketingut.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor metoda të përshtatshme të sigurimit të informacionit mbi vizitorët;
- Përzgjedh burimet zyrtare, platformat dhe burimet e tjera të besueshme të informacioneve mbi tregun turistik;
- Ndjek tendencat e kërkesës në treg;
- Analizon konkurrencën e tregut për produktet e ofruara;
- Përdor teknologjinë në turizëm në funksion të përmbushjes së objektivit të kërkimit (big data, google analytics, faqet e internetit, sistemet e rezervimit, sistemet e menaxhimit të marrëdhënieve me klientët - CRM etj.);

- Përpunon informacionin e mbledhur mbi tregun e shitjeve, në funksion të objektivave;
- Identifikon faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatorë;
- Dallon klientët potencialë sipas segmenteve të tregut;
- Dallon klientët potencialë në funksion të aktivitetit të biznesit;
- Krijon një bazë të dhënash të saktë për tregun;
- Përgatit listat e plotë të klientëve sipas tipologjisë së tyre;
- Përzgjedh dhe përshtat produktin sipas tipologjisë së klientit;
- Mban korrespondencë me klientët potencialë (në formë të ndryshme) në kohë reale;
- Informon klientët në mënyrë të plotë në përputhje me kërkesat e tyre;
- Informon klientët me kufizimet e destinacionit;
- Informon klientin mbi procedurat konkrete administrative në destinacione të ndryshme;
- Zbaton parimet e negocimit;
- Harton ofertat e produkteve dhe shërbimeve në përputhje me kërkesat e klientëve;
- Informon klientin mbi kushtet e kontratës;
- Harton dokumentin e plotë dhe të saktë të konfirmimit të rezervimit;
- Përdor sisteme të konfirmimit automatik të rezervimeve;
- Zbaton procedurën e trajtimit të ndryshimeve në rezervime sipas kontratave;
- Përcjell në kohë reale informacionin mbi shitjet sektorëve të tjerë;
- Zbaton procedurën e rregullt ligjore të trajtimit të ankesave të klientëve;
- Kryen dokumentimin e plotë dhe të saktë të shitjeve dhe ndryshimeve të tyre;
- Zbaton procedurat për kthimin e pagesës sipas rasteve;
- Zbaton planin e marketingut;
- Përdor kanalet e shpërndarjes sipas produkteve që do të marketohen;
- Menaxhon platformat digjitale promovionale sipas planit të marketingut;
- Përdor rrjetet sociale në përputhje me strategjinë e marketingut;
- Merr pjesë në përgatitjen e materialeve të nevojshme për fushatat audio-vizive të marketingut;
- Bashkëpunon për përgatitjen për panairë në përputhje me fushatën e marketingut;
- Përdor çmimin si element të marketingut në përputhje me strategjinë;
- Përdor marketingun dixhital sipas strategjisë së biznesit;
- Kryen marketingun e destinacionit në bashkëpunim me aktorë lokal;
- Përditëson informacionin në faqet web, platformat e shitjes dhe rrjetet sociale në mënyrë të vazhdueshme;
- Prezanton produktet sipas tipologjisë së klientëve;
- Merr pjesë në evente për promovimin e produkteve sipas rasteve.

NjN-07-IV-0154-24 Produktet dhe itineraret turistike

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të listojë llojet e produkteve turistike në vartësi të segmentit të tregut;
2. Të listojë elementët përbërës të produktit turistik sipas llojit të tij;
3. Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të kërkesave dhe profilit të klientit në krijimin e produktit turistik të personalizuar;
4. Të shpjegojë rëndësinë e ofrimit të produkteve turistike inovative;
5. Të shpjegojë historinë, gjeografinë, burimet natyrore, ekosistemet, trashëgiminë

- kulturore, arkitekturën e destinacioneve etj., si dhe interpretimin lokal dhe global i tyre;
6. Të evidentojë dallimet ndërmjet programeve të parapërgatitura (scheduled) dhe atyre të cilat krijohen me porosi të klientit;
 7. Të shpjegojë kriteret e përzgjedhjes së programeve të parapërgatitura, në vartësi të segmentit ku biznesi zhvillon veprimtarinë;
 8. Të përshkruajë mënyrën e përshtatjes së produktit të parapërgatitur me kërkesat e konsumatorit;
 9. Të përshkruajë përzgjedhjen e produktit të katalogut, që do i ofrohet klientit;
 10. Të shpjegojë mënyrën e përzgjedhjes së shërbimeve turistike që përbëjnë produktin;
 11. Të shpjegojë mënyrat e testimit të produktit;
 12. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të një itinerari/pakete turistike bazuar në produktin;
 13. Të përzgjedhë shërbimet dhe furnitorët në funksion të itinerarit konkret;
 14. Të shpjegojë faktorët që mbahen parasysh në parashikimin e kostos së produktit;
 15. Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së kostos së paketës/itinerarit;
 16. Të listojë elementët e kostos së paketës/itinerarit turistik;
 17. Të dallojë kostot e drejtpërdrejta nga ato të tërthorta;
 18. Të shpjegojë ndikimin e kostove të drejtpërdrejta dhe atyre të tërthorta në koston totale të paketës apo shërbimit;
 19. Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së kostove të drejtpërdrejta për çdo paketë apo shërbim, atyre të tërthortave dhe totaleve;
 20. Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të normës së fitimit të tregut në përcaktimin e fitimit të pritshëm të biznesit;
 21. Të rendisë elementët përbërës të çmimit;
 22. Të përshkruajë procedurën e llogaritjes së çmimit të paketës, shërbimit apo udhëtimit;
 23. Të argumentojë domosdoshmërinë e plotësimit të kapaciteteve kur hartohen programet, itineraret, paketat e udhëtimeve.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të krijojë produkte dhe programe në përputhje me segmentin e tregut dhe destinacionit;
2. Të krijojë produkte dhe programe të personalizuar;
3. Të llogarisë kostot dhe çmimet të paketës/itinerarit.

Kriteret e vlerësimit

- Evidenton karakteristikat e produktit sipas segmentit të tregut që hartohet;
- Identifikon elementët përbërës të produktit turistik sipas karakteristikave të tij;
- Përzgjedh shërbimet sipas tipologjisë së produktit që do të krijohet;
- Përcakton periudhën kohore gjatë së cilës produkti do të ofrohet sipas tipologjisë së produktit;
- Evidenton karakteristikat e produktit të personalizuar;
- Analizon profilin e klientit për paketat e personalizuar;
- Krijon paketa të personalizuar sipas analizës së klientit dhe kërkesës së tij.
- Krijon produkte turistike inovative;
- Përzgjedh programe të parapërgatitura, në vartësi të segmentit ku biznesi zhvillon veprimtarinë;
- Përzgjedh produktin e katalogut, që do i ofrohet klientit sipas kërkesës së tij;
- Teston produktin në kushte reale;
- Harton itinerare/paketa të ndryshme turistike bazuar në produkt;
- Përcakton kriteret në përzgjedhjen e furnitorëve të shërbimeve;

- Llogarit kostot e drejtpërdrejta sipas llojit të paketës/itinerarit;
- Llogarit kostot e përbashkëta sipas llojit të paketës/itinerarit;
- Përcakton numrin minimal të grupit duke pasur parasysh shfrytëzimin e plotë të kapaciteteve;
- Llogarit kostot e tërthorta për çdo pjesëmarrës në udhëtim sipas llojit të paketës/itinerarit;
- Llogarit koston e plotë për çdo pjesëmarrës në udhëtim sipas llojit të paketës/itinerarit;
- Llogarit çmimin e synuar sipas objektivave të shitjes;
- Llogarit çmimin e katalogut bazuar në strategjinë e marketingut;
- Llogarit koston dhe çmimin e paketave të personalizuar sipas kërkesave të klientëve për shërbime.

NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të argumentojnë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me konsumatorët apo klientët;
2. Të përshkruajë komunikimin në mënyrë të përshtatshme me bashkëpunëtorët (me e-mail, telefon, takim fizik);
3. Të përshkruajë kodin global të etikës në turizëm;
4. Të shpjegojë parimet e etikës profesionale;
5. Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
6. Të shpjegojë rregullat e prezantimit personal si pjesë njësisë;
7. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës;
8. Të shpjegojë parimet e punës në grup;
9. Të përshkruajë metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimi kritik;
10. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunëtorëve dhe rolin e tyre në veprimtarinë profesionale;
11. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale;
12. Të shpjegojë rëndësinë e kodit të veshjes sipas mjedisit të punës;
13. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit;
14. Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
15. Të shpjegojë veçoritë e psikologjisë së turistit dhe grupit turistik;
16. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në një gjuhë të huaj;
17. Të dallojë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
18. Të shpjegojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
19. Të rendisë llojet komunikimit zyrtar me shkrim;
20. Të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
21. Të përshkruajë rregullat bazë të prezantimit të njësisë, produktit dhe destinacionit;
22. Të shpjegojë përdorimin e TIK në komunikim;
23. Të përshkruajë rëndësinë e sigurisë në sistemet digjitale dhe mbrojtjen e të dhënave të klientëve sipas legjislacionit në fuqi;
24. Të shpjegojë rëndësia e ruajtjes së integritetit të të dhënave dhe konfidencialitetit të tyre;
25. Të shpjegojë rëndësia e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë kodin global të etikës në turizëm;
2. Të zbatojë rregullat e komunikimit verbal dhe joverbal;

3. Të zbatojë parimet e punës në grup.

Kriteret e vlerësimit

- Komunikon në mënyrë etike dhe profesionale, me bashkëpunëtorët apo klientët;
- Zbaton parimet e etikës profesionale;
- Zbaton kodin e veshjes sipas mjedisit të punës dhe identitetit të biznesit;
- Zbaton rregullat e prezantimit personal;
- Përdor terminologji të përshtatshme profesionale;
- Përdor me korrektësi gjuhën e trupit në përputhje me situatën;
- Përdor një fjalor të pasur gjuhësor;
- Komunikon me shkrim sipas rregullave të korrespondencës zyrtare;
- Prezanton biznesin, produktin dhe destinacionin në përputhje me objektivat e organizatës dhe marketingut;
- Përdor TIK në komunikim sipas rregullave përkatëse;
- Zbaton metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimit kritik;
- Zbaton rregullat e sigurisë në sistemet digjitale sipas legjislacionit në fuqi;
- Ruan integritetin e të dhënave të klientëve dhe konfidencialitetin e tyre sipas legjislacionit në fuqi;
- Zbaton rregullat e higjienës;
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare, etj.

NjN-07-IV-0155-24 Veprimet financiare në shërbime udhëtimi dhe turizmi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së gjendjes së arkës;
2. Të argumentojë domosdoshmërinë e dokumentacionin të duhur financiar (dëftesë tatimore, faturë, kupon etj.);
3. Të shpjegojë elementët e faturës;
4. Të shpjegojë rëndësinë e informacioneve të nxjerrjeve të llogarive bankare;
5. Të shpjegojë procedurën e likuidimeve të detyrimeve;
6. Të shpjegojë procedurën e arkëtimit / pagesave me kartë debiti/kredit;
7. Të shpjegojë procedurën e rimbursimit të klientit për raste specifike;
8. Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të kasës fiskale dhe POS-it;
9. Të listojë disa nga programet për pagesa online;
10. Të shpjegojë mënyrën e përlllogaritjes së vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
11. Të përshkruajë elementët e një plani të thjeshtë biznesi.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të kryejë veprime financiare në përputhje me legjislacionin dhe procedurat e organizatës;
2. Të zbatojë legjislacionin tatimor në fuqi.

Kriteret e vlerësimit

- Kryen saktë veprimet e arkës;
- Zbaton procedurën e likuidimeve të detyrimeve sipas rregulloreve përkatëse;
- Zbaton procedurën e arkëtimit/pagesave me kartë debiti/kredit;

- Zbaton procedurën e rimbursimit të klientit për raste specifike;
- Përdor kasën fiskale dhe POS-in sipas manualeve përkatëse;
- Kryen saktë pagesa online sipas procedurës;
- Llogarit saktë vlerën e produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
- Përshkruan në mënyrë të plotë elementët e një plani të thjeshtë biznesi.
- Zbaton legjislacionin tatimor në fuqi për aktivitetin e vet.

NjN-07-IV-0156-24 Menaxhimi i riskut në shërbime udhëtimi dhe turizmi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të standardeve dhe legjislacionin shqiptar në fuqi për rregullat e sigurimit teknik;
2. Të listojë standardet ndërkombëtare për sigurinë në turizëm;
3. Të shpjegojë llojet e rreziqeve, kërcënimeve dhe dallimi mes tyre;
4. Të përshkruajë kriteret për vlerësimin e pranueshmërisë së rrezikut;
5. Të shpjegojë rëndësinë e probabilitetit të ndodhjes së rrezikut;
6. Të shpjegojë rreziqet sipas programit të udhëtimit;
7. Të shpjegojë rreziqet në varësi të llojit të aktivitetit, të vendit ku zhvillohet veprimtaria, të klientit, të pajisjeve, të kompetencave të udhërrëfyesit;
8. Të shpjegojë metodat dhe rëndësinë e vlerësimit të psikologjisë njerëzore lidhur me reagimin në situata stresi;
9. Të përshkruajë rëndësinë e menaxhimit të situatës në rast rreziku;
10. Të shpjegojë procedurat e thirrjes për ndihmë;
11. Të shpjegojë rëndësinë e raportimit dhe vlerësimit të aksidentit;
12. Të evidentojë formatet e raporteve të standardizuara të aksidenteve;
13. Të përshkruajë përdorimin e manualeve të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
14. Të shpjegojë mënyrat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë standardet ndërkombëtare për sigurinë në turizëm;
2. Të zbatojë standartet dhe legjislacionin shqiptar në fuqi për rregullat e sigurimit teknik.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton saktë manualët përkatëse në përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve të sigurisë teknike;
- Respekton sinjalistikën në mjediset e ndërtesës sipas rregullores së brendshme;
- Zbaton planin e evakuimit në raste emergjence sipas procedurës respektive;
- Zbaton rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes nga zjarri sipas rregullores përkatëse;
- Përdor pajisjet e MZSH sipas procedurës;
- Vlerëson me seriozitet llojet e rreziqeve dhe kërcënimeve;
- Vlerëson me seriozitet mundësinë e ndodhjes së rrezikut;
- Vlerëson me seriozitet rreziqet në varësi të programit të udhëtimit, llojit të aktivitetit, të vendit ku zhvillohet veprimtaria, të klientit, të pajisjeve, të kompetencave të udhërrëfyesit etj.;
- Vlerëson me seriozitet psikologjinë e klientëve lidhur me reagimin në situata stresi;
- Menaxhon situatën në rast rreziku sipas protokolleve të sigurisë;

- Raporton në mënyrë të përshtatshme aksidentin e ndodhur;
- Plotëson formatet e raporteve të standardizuara të aksidenteve;
- Jep ndihmën e parë në rast aksidenti sipas legjislacionit në fuqi.

NjN-07-IV-0157-24 Turizmi i qëndrueshëm

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm lidhur me riciklimin dhe menaxhimin e mbetjeve;
2. Të shpjegojë planin e veprimtarisë për qëndrueshmërinë;
3. Të shpjegojë elementët e qëndrueshmërisë lidhur me furnitorët e shërbimeve dhe bashkëpunëtorët;
4. Të përshkruajë rëndësinë e respektimit të legjislacionit në funksion të zhvillimit të qëndrueshëm (lidhur me konkurrencën, punën, marrëdhëniet me personat me aftësi ndryshe etj.);
5. Të përshkruajë mjetet ekologjike të transportit dhe rëndësinë e reduktimit të ndotjes së mjedisit prej tyre;
6. Të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së pasurive arkeologjike, historike, kulturore, shpirtërore, fetare etj. në funksion të zhvillimit të qëndrueshëm;
7. Të shpjegojë rëndësinë e përzgjedhjes së akomodimit të qëndrueshëm;
8. Të shpjegojë rëndësinë e kursimit të burimeve të ndryshme: ujë, energji, materiale etj.;
9. Të përshkruajë rregullat e sigurisë për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
10. Të argumentojë domosdoshmërinë e përfshirjes së palëve të interesit në zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm.

Kriteret e vlerësimit

- Merr pjesë në hartimin e planit të veprimtarisë për qëndrueshmërinë;
- Zbaton planin e veprimtarisë për qëndrueshmërinë;
- Zbaton legjislacionin për menaxhimin e mbetjeve;
- Përzgjedh furnitorët e shërbimeve dhe bashkëpunëtorët që zbatojnë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm;
- Përdor mjete ekologjike të transportit për reduktimin e ndotjes së mjedisit;
- Ruan pasuritë arkeologjike, historike, kulturore, shpirtërore, fetare etj. në funksion të zhvillimit të qëndrueshëm;
- Përdor në mënyrë racionale burime të ndryshme si: ujë, energji, materiale etj.;
- Zbaton rregullat e sigurisë për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
- Ndikon në zhvillimin e qëndrueshëm të bashkëpunëtorëve;
- Kujdeset vazhdimisht për zhvillimin personal profesional për qëndrueshmërinë.

Njësitë e të nxënit dhe peshat përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi, organizimi dhe administrimi në shërbime udhëtimi dhe turizmi	10	NjN-07-IV-0150-24
2	Tregu turistik i udhëtimeve dhe legjislacioni përkatës	5	NjN-07-IV-0151-24
3	Blerja e produkteve dhe shërbimeve	15	NjN-07-IV-0152-24
4	Hulumtimi i tregut, Marketing dhe shitja	20	NjN-07-IV-0153-24
5	Produktet dhe itineraret turistikë	15	NjN-07-IV-0154-24
6	Komunikimi dhe etika profesionale	10	NjN-22-IV-0006-24
7	Veprimet financiare në shërbime udhëtimi dhe turizmi	5	NjN-07-IV-0155-24
8	Menaxhimi i riskut në shërbime udhëtimi dhe turizmi	10	NjN-07-IV-0156-24
9	Turizmi i qëndrueshëm	10	NjN-07-IV-0157-24
Totali		100	

Modalitetet e vlerësimit

Me vlerësim kuptojmë procesin gjatë të cilit mblidhen të dhëna dhe gjykohet për vlerën e arritjes së një rezultati të nxëni (RN), mbi bazën e kritereve të caktuara.

Për vlerësimin mund të përdoren një shumëllojshmëri metodash standarde dhe inovatore.

Individi i nënshtrohet vlerësimit të vazhduar, përmbledhës dhe vlerësimit përfundimtar për kualifikimet formale që ofrohen në ofrues të akredituar.

Individi vlerësohet për shkallën e përvetësimit të kompetencave të përgjithshme dhe profesionale, të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën përkatëse dhe vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së RN për realizimin e tërësisë së proceseve duke mbajtur evidenca për qëllime dokumentimi.

Realizimi i pranueshëm do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të specifikuar.

Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Kompetencat e përgjithshme vlerësohen te integruara si pjesë e vlerësimit të njësive të të nxënit.

Individit i lind e drejta të certifikohet për njësitë të nxëni specifike, si një kualifikim i pjesshëm sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Informacion shtesë

Kualifikimet e plota ose të pjesshme profesionale mund të përftohen nëpërmjet këtyre formave:

- a) ndjekjes së arsimit profesional me bazë shkollën;
- b) ndjekjes së kurseve profesionale, ku përfshihen edhe praktikat profesionale në ndërmarrje apo forma të tjera të mësimnxënies praktike;
- c) regjistrimit si nxënës, duke u punësuar në një ndërmarrje (forma e dyfishtë);
- ç) njohjes të të nxënës të mëparshëm informal dhe joformal;
- d) njohjes të të nxënës të përfutur jashtë vendit;
- dh) formave të tjera të përcaktuara me ligj.

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **G6-IV-24**

G - Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit

6 - Numri që identifikon profilin/specializimin e kualifikimit përkatës

IV - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënës: **NjN-07-IV-0150-24**

NjN - Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësisë të të Nxënës

07 - Numri që identifikon orientimin e Njësisë së të Nxënës

IV - Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënës në strukturën e KSHK

0150 - Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësisë të të Nxënës në ditën e hartimit përkatës

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënës