Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Drejtoria e Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

"SHËRBIME MIKPRITJE DHE TURIZMI"

Niveli III në KSHK[1], referuar niveli III të KEK[2]

G4-V-26

Tiranë, 2026

[1] Korniza Shqiptare e Kualifikimeve
[2] Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit 4
Kodi..... 4
Kohëzgjatja 4
Niveli..... 4
Qëllimi 4
Kriteret e përgjithshme të pranimit 4
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit 4
Ofruesit 4
Data e validimit..... 4
Data e miratimit 4
Variantet e mëparshme 4
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT..... 5
KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME..... 5
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL: 5
NjN-07-V-0630-26 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime mikpritje dhe turizmi . 5
Rezultatet e të nxënit në njohuri 5
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 7
Kriteret e vlerësimit 7
NjN-07-V-0631-26 Studimi i tregut dhe marketingu 8
Rezultatet e të nxënit në njohuri 8
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 9
Kriteret e vlerësimit 10
NjN-07-V-0632-26 Blerja dhe shitja për ofrimin e shërbimeve të mikpritjes dhe turizmit. 10
Rezultatet e të nxënit në njohuri 11
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 11
Kriteret e vlerësimit 12
NjN-07-V-0633-26 Krijimi i produkteve dhe paketave për shërbimet e mikpritjes dhe turizmit..... 13
Rezultatet e të nxënit në njohuri 13
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 14
Kriteret e vlerësimit 14
NjN-07-V-0634-26 Turizmi i qëndrueshëm në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit 15
Rezultatet e të nxënit në njohuri 15
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 15
Kriteret e vlerësimit 16
NjN-07-V-0635-26 Menaxhimi i riskut në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit 16
Rezultatet e të nxënit në njohuri 16
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 17
Kriteret e vlerësimit 17
NjN-23-V-0111-24 Sipërmarrja dhe edukim karriere..... 18
Rezultatet e të nxënit në njohuri 18
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 19
Kriteret e vlerësimit 20
NjN-22-V-0130-24 Komunikimi dhe etika profesionale..... 21
Rezultatet e të nxënit në njohuri 21

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale 22
Kriteret e vlerësimit 23
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse..... 24
Modalitetet e vlerësimit 24
Informacion shtesë 25
SHËNIM 25

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

Emërtimi i kualifikimit	"Shërbime mikpritje dhe turizmi"			Kodi G4-V-26
Kohëzgjatja	1100-1500 orë nocionale	Niveli	V në KSHK, referuar nivelit V të KEK	
Qëllimi:	Qëllimi i kualifikimit profesional "Shërbime mikpritje dhe turizmi", niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar si teknik/ menaxher i mesëm, për të ushtruar veprimtari në shërbime mikpritje dhe turizmi ose për krijimin dhe mbajtjen e një biznesi privat, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon.			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikimin profesional "Shërbime mikpritje dhe turizmi" niveli V në KSHK, referuar niveli V të KEK, kanë të drejtë të hyjnë të gjithë individët që: – kanë mbaruar nivelin e IV të KSHK; – janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Me përfundimin me sukses të kualifikimit profesional "Shërbime mikpritje dhe turizmi", niveli V në KSHK, referuar nivelit V në KEK, individi pajiset me Certifikatën e aftësimit profesional dhe suplementin përkatës, që njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky kualifikim i jep individit mundësinë që t`i drejtohet tregut të punës për punësim në agjenci udhëtimi dhe turistike, operatorë turistik, struktura akomoduese, qendra informacioni turistik dhe njësi të tjera që ofrojnë shërbime turistike. Individi mund të angazhohet në organizimin dhe shitjen e paketave turistike, rezervimin e shërbimeve të udhëtimit, asistimin e klientëve, promovimin e produkteve turistike, si dhe në ndërmjetësimin e shërbimeve turistike ndërmjet klientëve dhe ofruesve të tyre. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në fushën e turizmit, duke projektuar, organizuar, ndërmjetësuar dhe ofruar produkte dhe shërbime turistike të personalizuara, për grupe të organizuara ose paketa standarde, në përputhje me kërkesat dhe nevojat e klientëve.			
Ofruesit	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme				

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional **"Shërbime mikpritje dhe turizmi"**, niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK, individi duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas njësive të të nxënit të mëposhtme:

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

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

Individi duhet të jetë i aftë:

1. Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet dhe 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 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 integrimeve lokale, rajonale.
6. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
7. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
8. Të organizojë drejt, procesin e të nxënit të tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
9. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuara.
10. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.

NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:

Standardet e kualifikimit hartohen në bazë të rezultateve të të nxënit (kompetenca të përgjithshme, njohuri dhe shprehi profesionale).

NjN-07-V-0630-26 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime mikpritje dhe turizmi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë sektorin e mikpritjes dhe turizmit, rëndësinë dhe rolin e tij në

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

ekonomi;

2. Të klasifikojë shërbimet e mikpritjes dhe turizmit sipas veçorive dhe funksioneve të tyre;
3. Të dallojë turizmin hyrës, dalës dhe vendas;
4. Të përshkruajë strukturën organizative të operatorit turistik dhe funksionet kryesore të saj;
5. Të shpjegojë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të operatorëve turistikë;
6. Të shpjegojë rolin, funksionimin dhe veprimtaritë kryesore të agjencive turistike;
7. Të përshkruajë llojet e strukturave akomoduese dhe karakteristikat kryesore të tyre;
8. Të përshkruajë aktet ligjore dhe rregulloret që rregullojnë veprimtarinë e operatorit turistik;
9. Të shpjegojë procesin e planifikimit të punës në operatorin turistik;
10. Të përshkruajë formatet dhe teknikat e planifikimit të punës;
11. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të veprimtarive ditore, javore dhe mujore;
12. Të argumentojë rëndësinë e organizimit të punës sipas prioriteteve;
13. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të burimeve njerëzore në realizimin e veprimtarive turistike;
14. Të përshkruajë mënyrat e planifikimit të mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës;
15. Të identifikojë kriteret për përzgjedhjen e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës;
16. Të identifikojë kriteret për përzgjedhjen e burimeve njerëzore sipas funksioneve të punës;
17. Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së detyrave në ekip sipas kompetencave dhe përgjegjësive;
18. Të argumentojë rëndësinë e përcaktimit të prioriteteve në organizimin e punës;
19. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të kohës në përmbushjen e objektivave të punës;
20. Të përshkruajë mënyrat dhe procedurat për organizimin ergonomik të vendit të punës;
21. Të identifikojë palët e treta të lidhura me operatorin turistik dhe format e bashkëpunimit me to;
22. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit ndërmjet operatorit turistik dhe partnerëve të biznesit;
23. Të përshkruajë mënyrat dhe procedurat për menaxhimin e burimeve;
24. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të realizimit të planit të punës;
25. Të përshkruajë treguesit kryesorë për monitorimin e ecurisë së punës;
26. Të klasifikojë softëare-t dhe programet kompjuterike që përdoren në operatorin turistik;
27. Të shpjegojë funksionet dhe mënyrën e përdorimit të programeve kompjuterike në organizimin e punës;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

28. Të përshkruajë procedurat e pastrimit dhe mirëmbajtjes së pajisjeve dhe vendit të punës;
29. Të argumentojë rëndësinë e mirëmbajtjes së pajisjeve dhe ambienteve të punës;
30. Të shpjegojë procedurat e përcjelljes së informacionit në komunikimin horizontal dhe vertikal;
31. Të përshkruajë formatet dhe procedurat e dokumentimit të punës së kryer;
32. Të klasifikojë dokumentet kryesore që përdoren për dokumentimin e veprimtarive të operatorit turistik;
33. Të përshkruajë llojet e raportimit dhe procedurat përkatëse;
34. Të argumentojë rëndësinë e raportimit për mbarëvajtjen dhe përmirësimin e procesit të punës.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të planifikojë veprimtaritë ditore, javore dhe mujore sipas objektivave të operatorit turistik;
2. Të planifikojë organizimin e punës në përputhje me prioritetet dhe afatet e përcaktuara;
3. Të planifikojë mjetet, materialet dhe pajisjet e nevojshme për realizimin e veprimtarive turistike;
4. Të planifikojë burimet njerëzore sipas kërkesave të veprimtarisë;
5. Të përzgjedhë mjetet, materialet dhe pajisjet e punës sipas llojit të shërbimit turistik;
6. Të përzgjedhë burimet njerëzore në përputhje me funksionet dhe përgjegjësitë përkatëse;
7. Të organizojë ndarjen e detyrave në ekip sipas kompetencave dhe objektivave të punës;
8. Të përcaktojë prioritetet e ditës në përputhje me planin e punës;
9. Të menaxhojë kohën në funksion të realizimit të objektivave dhe afateve;
10. Të organizojë vendin e punës sipas parimeve ergonomike dhe procedurave të punës;
11. Të komunikojë dhe bashkëpunojë me specialistë të fushave të tjera për realizimin e veprimtarive turistike;
12. Të monitorojë realizimin e planit të punës sipas treguesve të përcaktuar;
13. Të përdorë software dhe programe kompjuterike për organizimin dhe administrimin e veprimtarisë;
14. Të monitorojë pastrimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve dhe ambienteve të punës;
15. Të përcjellë informacionin në mënyrë horizontale dhe vertikale sipas procedurave të komunikimit;
16. Të dokumentojë punën e kryer sipas formateve dhe procedurave përkatëse;
17. Të përgatisë raporte periodike mbi realizimin dhe mbarëvajtjen e punës.

Kriteret e vlerësimit

- Planifikon veprimtaritë ditore, javore dhe mujore në përputhje me objektivat dhe planin e përgjithshëm të operatorit turistik;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Planifikon organizimin e punës sipas prioriteteve dhe afateve të përcaktuara;
- Planifikon mjetet, materialet dhe pajisjet e nevojshme sipas llojit të veprimtarisë;
- Planifikon burimet njerëzore në përputhje me nevojat e punës;
- Përzgjedh mjetet, materialet dhe pajisjet e punës sipas kërkesave të veprimtarisë;
- Përzgjedh burimet njerëzore sipas funksioneve dhe përgjegjësive përkatëse;
- Organizon ndarjen e detyrave në ekip sipas kompetencave dhe objektivave të punës;
- Përcakton prioritetet e ditës sipas planit ditor të punës;
- Menaxhon kohën në mënyrë efektive sipas objektivave dhe dinamikës së punës;
- Organizon vendin e punës në mënyrë ergonomike dhe funksionale;
- Bashkëpunon me specialistë të fushave të tjera sipas kërkesave të veprimtarisë;
- Monitoron vazhdimisht realizimin e planit të punës sipas kritereve të përcaktuara;
- Përdor software dhe programe kompjuterike sipas qëllimit dhe manualeve të përdorimit;
- Monitoron pastrimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve dhe ambienteve sipas rregullores së brendshme;
- Përcjell informacionin në kohë dhe në formën e duhur;
- Dokumenton punën e kryer sipas formateve dhe procedurave të përcaktuara;
- Përgatit raporte periodike të sakta dhe të plota mbi realizimin e punës.

NjN-07-V-0631-26 Studimi i tregut dhe marketingu

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë tregun turistik, karakteristikat, strukturën dhe dinamikat e tij;
2. Të shpjegojë marrëdhënien ndërmjet kërkesës dhe ofertës në tregun turistik;
3. Të klasifikojë llojet dhe format e turizmit sipas karakteristikave të tyre;
4. Të identifikojë burimet e informacionit, metodat e mbledhjes së të dhënave dhe teknikat e organizimit të informacionit të tregut;
5. Të shpjegojë tendencat e zhvillimit të turizmit vendas, hyrës, dalës dhe ndërkombëtar;
6. Të shpjegojë parimet e analizës së konkurrencës, segmentimit të tregut dhe përcaktimit të klientëve potencialë;
7. Të përshkruajë llojet e furnitorëve, kanalet e shpërndarjes dhe kriteret e përzgjedhjes së tyre;
8. Të përshkruajë mënyrat e kërkimit, krahasimit dhe vlerësimit të ofertave turistike;
9. Të dallojë produktet dhe shërbimet turistike sipas karakteristikave të tyre;
10. Të shpjegojë metodat e parashikimit të kërkesës për produkte dhe shërbime turistike;
11. Të analizojë parimet e zhvillimit të produkteve të reja turistike;
12. Të shpjegojë metodat e parashikimit të kërkesës dhe parimet e zhvillimit të produkteve të reja turistike;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

13. Të përshkruajë konceptin e marketingut, strategjitë dhe format kryesore të tij në sektorin turistik;
14. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të marketingut dhe menaxhimit të buxhetit promocional;
15. Të klasifikojë kanalet dhe mjetet e promovimit të produkteve turistike (SEO, reklamat me pagesë, mediat sociale, email marketing, media tradicionale dhe panaire);
16. Të shpjegojë parimet e marketingut digjital, marketingut përmes përmbajtjes dhe marketingut nëpërmjet referencave;
17. Të përshkruajë mundësitë e përdorimit të inteligjencës artificiale në marketingun turistik;
18. Të shpjegojë mënyrat e analizimit të informacionit të klientëve dhe segmentimit të tregut sipas grupeve të synuara;
19. Të shpjegojë treguesit kryesorë të performancës së marketingut dhe rëndësinë e monitorimit të rezultateve;
20. Të argumentojë rëndësinë e studimit të tregut dhe marketingut në zhvillimin e qëndrueshëm të operatorit turistik.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të përdorë burime të ndryshme informacioni për studimin e tregut turistik;
2. Të mbledhë dhe organizojë të dhëna mbi kërkesën dhe ofertën e produkteve dhe shërbimeve turistike;
3. Të regjistrojë dhe strukturojë informacionin e tregut sipas metodave përkatëse;
4. Të monitorojë trendet dhe zhvillimet në tregun turistik;
5. Të analizojë konkurrencën në tregun turistik sipas kritereve të përcaktuara;
6. Të analizojë kanalet e shpërndarjes së produkteve turistike sipas grupeve të synuara;
7. Të analizojë tregun turistik hyrës, dalës, vendas dhe ndërkombëtar në funksion të veprimtarisë së operatorit turistik;
8. Të identifikojë klientët potencialë bazuar në segmentimin e tregut;
9. Të identifikojë dhe vlerësojë furnitorët e shërbimeve turistike;
10. Të kërkojë dhe krahasojë oferta nga furnitorë të ndryshëm;
11. Të parashikojë kërkesën për produkte dhe shërbime turistike bazuar në të dhënat e tregut;
12. Të identifikojë mundësi për zhvillimin e produkteve të reja turistike;
13. Të përzgjedhë kanalet e shpërndarjes dhe promovimit sipas objektivave të marketingut;
14. Të hartojë dhe mbështesë zbatimin e planeve dhe aktiviteteve të marketingut;
15. Të organizojë fushata promocionale në kanale tradicionale dhe digjitale;
16. Të përdorë media sociale, platforma digjitale dhe mjete të marketingut online për promovimin e produkteve turistike;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

17. Të organizojë evente dhe aktivitete promocionale për promovimin e produkteve turistike;
18. Të përdorë inteligjencën artificiale dhe mjete digjitale për mbështetjen e aktiviteteve të marketingut;
19. Të analizojë rezultatet e aktiviteteve të marketingut sipas treguesve të performancës;
20. Të vlerësojë efektivitetin e kanaleve të marketingut dhe të propozojë përmirësime.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor burime të ndryshme informacioni sipas qëllimit të studimit të tregut;
- Mbledh dhe organizon të dhëna mbi kërkesën dhe ofertën duke përdorur burime të besueshme;
- Regjistron dhe strukturon informacionin e tregut në mënyrë të saktë dhe të plotë;
- Monitoron vazhdimisht trendet dhe zhvillimet e tregut turistik;
- Analizon konkurrencën në mënyrë objektive dhe të orientuar;
- Analizon kanalet e shpërndarjes sipas kostos, efektivitetit dhe grupit të synuar;
- Analizon tregun turistik hyrës, dalës, vendas dhe ndërkombëtar bazuar në të dhëna të verifikuara;
- Identifikon klientët potencialë sipas karakteristikave dhe nevojave të tyre;
- Identifikon dhe vlerëson furnitorët sipas standardeve dhe kërkesave të operatorit turistik;
- Kërkon dhe krahason oferta nga furnitorët brenda afateve të përcaktuara;
- Parashikon kërkesën për produkte dhe shërbime turistike bazuar në të dhëna historike dhe sezonalitet;
- Identifikon mundësi për zhvillimin e produkteve të reja bazuar në analizën e tregut;
- Përzgjedh kanalet e promovimit në përputhje me objektivat e marketingut;
- Harton dhe mbështet zbatimin e aktiviteteve të marketingut sipas planit të përcaktuar;
- Organizon fushata promocionale sipas objektivave dhe buxhetit të marketingut;
- Përdor në mënyrë efektive media sociale dhe platforma digjitale për promovim;
- Organizon evente promocionale sipas planit dhe grupit të synuar;
- Përdor mjete të inteligjencës artificiale sipas qëllimit dhe praktikave të marketingut;
- Analizon rezultatet e aktiviteteve të marketingut sipas treguesve të performancës;
- Vlerëson efektivitetin e kanaleve të marketingut dhe propozon masa për optimizimin e tyre.

NjN-07-V-0632-26 Blerja dhe shitja për ofrimin e shërbimeve të mikpritjes dhe turizmit

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të evidentojë shërbimet turistike që do të blihen për realizimin e paketës së udhëtimit;
2. Të përshkruajë mënyrën e vlerësimit të furnitorëve të shërbimeve për të evidentuar ata që përputhen me kërkesat për udhëtimet;
3. Të vlerësojë raportin cilësi – çmim dhe kushtet e kontratës në përzgjedhjen e furnitorëve;
4. Të evidentojë të drejtat dhe detyrimet e palëve në kontratat e shitblerjes;
5. Të analizojë mënyrat e negocimit të kushteve të kontratave në përputhje me objektivat e biznesit;
6. Të shpjegojë procedurat e rezervimit të shërbimeve që blihen dhe produkteve dhe shërbimeve që shiten;
7. Të përshkruajë sisteme të ndryshme rezervimi për blerjet dhe shitjet;
8. Të argumentojë domosdoshmërinë e kontrollit të përputhjes së sasisë dhe cilësisë së shërbimeve të blera me kontratat;
9. Të përshkruajë procedurat e kontrollit dhe monitorimit të cilësisë së shërbimeve të blera;
10. Të shpjegojë teknikat që përdoren për zgjidhjen e problematikave me klientët dhe furnitorët;
11. Të argumentojë domosdoshmërinë e azhornimit të bazës së të dhënave për furnitorët dhe klientët;
12. Të listojë kanalet e shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve;
13. Të përshkruajë strategjitë e përdorura nga operatori për konvertimin e sinjaleve të klientëve në shitje;
14. Të argumentojë domosdoshmërinë e njohjes së kërkesave dhe pritshmërive të klientëve;
15. Të argumentojë domosdoshmërinë e informimit të klientëve dhe konsultimit të tyre;
16. Të shpjegojë rëndësinë e kujdesit ndaj klientëve;
17. Të përshkruajë procedurën e konfirmimit të porosive të klientëve;
18. Të shpjegojë mënyrat që përdoren për kontrollin e shitjeve të paketave dhe shërbimeve;
19. Të përshkruajë procedurat e anulimit dhe ndryshimit në shitje dhe trajtimit të ankesave të klientëve;
20. Të tregojë se si kryhet analiza e performancës së shitjeve.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë rezervime të shërbimeve turistike që do të blihen;
2. Të kryejë blerjen e shërbimeve turistike;
3. Të dokumentojë blerjen;
4. Të krijojë rrjetin e vet të kanaleve të shitjes së produkteve dhe shërbimeve;
5. Të zhvillojë strategji për konvertimin e kërkesave në shitje;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

6. Të konsultojë dhe informojë klientin mbi produktet, shërbimet dhe destinacionet;
7. Të kryejë rezervimet;
8. Të kryejë shitjen;
9. Të kryejë ndryshimet dhe anulimet e rezervimeve;
10. Të dokumentojë rezervimet, shitjet dhe ndryshimet e tyre;
11. Të trajtojë ankesat e klientëve;
12. Të menaxhojë situatat e paparashikuara.

Kriteret e vlerësimit

- Evidenton saktë shërbimet turistike që do të blihen sipas produkteve dhe paketave të ofruara;
- Analizon në mënyrë të detajuar shërbimet që do të blihen sipas furnitorëve që i ofrojnë;
- Përzgjedh saktë furnitorët e shërbimeve bazuar në analizën cilësi – çmim të shërbimeve që ata ofrojnë;
- Merr pjesë aktive në negocimet e blerjes së shërbimeve dhe shitjes së paketave
- Zbaton me rigorozitet të drejtat dhe detyrimet e palëve në hartimin e kontratave të shitblerjes;
- Kryen saktë rezervimin e shërbimeve që do të blihen sipas furnitorëve të tyre;
- Përdor saktë sisteme të ndryshme rezervimi të shërbimeve që blihen;
- Kontrollon me rigorozitet përputhjen e sasisë, cilësisë dhe çmimeve të shërbimeve të blera me ato sipas kontratave;
- Harton sistem të plotë dhe të qartë për monitorimin e cilësisë së shërbimeve të blera;
- Kryen blerjen e shërbimeve turistike sipas nevojave të llogaritura;
- Evidenton saktë blerjet e kryera;
- Përdor me sukses teknika të ndryshme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me furnitorët e shërbimeve dhe me klientët;
- Përcakton kanalet e shpërndarjes së produkteve dhe shërbimeve që do të shiten, sipas nevojave;
- Harton strategji të qarta dhe të plota për konvertimin e sinjaleve të klientëve në shitje;
- Informon saktë klientët për produktet dhe shërbimet e ofruara;
- Evidenton në mënyrë të detajuar kërkesat e klientëve për produkte dhe shërbime;
- Administron saktë informacionet, porositë dhe rezervimet e marra nga sisteme të ndryshme të rezervimit të shitjeve;
- Trajton me përgjegjësi porositë direkte të klientëve;
- Kryen saktë konfirmimin e porosive të klientëve;
- Kryen në mënyrë të plotë procedurën e shitjes;
- Kryen saktë anullimet apo ndryshimet në rezervimet e shërbimeve dhe produkteve të shitura;
- Dokumenton saktë dhe në kohë, shitjet, anulimet dhe ndryshimet e tyre;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Trajton me kujdes dhe rast pas rasti ankesat e klientëve;
- Menaxhon në mënyrë të përshtatshme situata të paparashikuara;
- Analizon saktë performancën e shitjeve;
- Azhornon në kohë reale dhe vazhdimësi bazat e të dhënave për furnitorët dhe klientët.

NjN-07-V-0633-26 Krijimi i produkteve dhe paketave për shërbimet e mikpritjes dhe turizmit

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të interpretojë rezultatet e studimit të tregut në funksion të evidentimit të karakteristikave të produkteve që do të krijohen;
2. Të përshkruajë elementet e historisë dhe gjeografisë së destinacionit në funksion të produkteve që do të krijohen;
3. Të identifikojë elementë të burimeve natyrore dhe trashëgimisë njerëzore që i shërbejnë produkteve që do të krijohen;
4. Të listojë elementë të arkeologjisë dhe arkitekturës që i shërbejnë krijimit të produktit;
5. Të listojë karakteristikat e produkteve që do të krijohen në përputhje me tendencat e tregut dhe kërkesat e klientëve;
6. Të përshkruajë shërbimet e domosdoshme për realizimin e produktit;
7. Të vlerësojë potencialet e destinacioneve për zhvillimin e produkteve sipas llojeve të tyre;
8. Të dallojë produktet nga paketat;
9. Të vlerësojë mundësitë financiare dhe logjistike të ofrimit të produkteve nga operatori;
10. Të listojë kushtet që duhet të plotësojë çdo destinacion për zbatimin e produkteve;
11. Të shpjegojë mënyrën e përshtatjes së produkteve në destinacione të ndryshme potenciale;
12. Të shpjegojë kushtet e "vendosjes" së produktit në destinacionin konkret;
13. Të shpjegojë se si përcaktohet profili i klientëve;
14. Të rendisë elementët e domosdoshëm të një itinerari analitik;
15. Të përshkruajë mënyrën e hartimit të itinerareve analitike;
16. Të tregojë elementët e domosdoshëm të paketave turistike sipas llojeve;
17. Të argumentojë domosdoshmërinë e përshtatjes së produkteve dhe paketave sipas segmentit të tregut për të cilin do të ofrohen;
18. Të argumentojë domosdoshmërinë e mbajtjes parasysh të aftësive fizike të klientëve dhe nevojave të tyre të veçanta në hartimin e paketave;
19. Të argumentojë rëndësinë e evidentimit dhe përshkrimit të detajuar të shërbimeve dhe veprimtarive të përfshira në një paketë;
20. Të evidentojë karakteristikat që dallojnë paketat për udhëtimet e grupeve nga ato private apo me porosi;
21. Të përshkruajë elementë të paketave turistike për lloje të veçanta të turizmit aktiv ose

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

tematik

22. Të listojë elementet e kostos dhe çmimit të paketave turistike sipas llojeve të tyre
23. Të shpjegojë mënyrën e përcaktimit minimal dhe maksimal të udhëtarëve në udhëtimet e grupit;
24. Të përshkruajë procedurën e llogaritjes së kostove sipas llojeve të tyre dhe çmimeve të paketave turistike.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të përzgjedhë produktet që do të ofrohen në treg;
2. Të krijojë produkte turistike;
3. Të testojë produktet në destinacione konkrete;
4. Të hartojë itinerare analitike;
5. Të krijojë paketa udhëtimesh;
6. Të analizojë shërbimet e përfshira në paketë;
7. Të llogarisë kostot dhe çmimet e paketave turistike;
8. Të ndërtojë paketa për kërkesa individuale;
9. Të ndërtojë paketa për udhëtime të specialiteteve të veçanta.

Kriteret e vlerësimit

- Interpreton në mënyrë të orientuar nga qëllimi rezultatet e studimit të tregut;
- Përcakton në përputhje me tendencat e tregut dhe kërkesat e klientëve karakteristikat e produkteve që do të krijohen;
- Evidenton qartë elementet e historisë, gjeografisë, burimeve natyrore, trashëgimisë njerëzore, arkeologjisë dhe arkitekturës që do të jenë pjesë e produktit
- Përzgjedh produktet që do të krijohen
- Krijon saktë produkte turistike të plota
- Vlerëson saktë potencialet e destinacioneve për aplikimin e produkteve të krijuar;
- Përcakton saktë shërbimet e domosdoshme për realizimin e produkteve;
- Vlerëson me rigorozitet mundësitë financiare dhe logjistike të operatorit për realizimin e produkteve;
- Teston me rigorozitet produktet e krijuara në destinacione konkrete;
- Krijon saktë profile të klientëve sipas produkteve të kërkuar;
- Harton itinerare të plota analitike;
- Evidenton saktë elementët e domosdoshme të paketave të udhëtimeve;
- Përshtat paketat me segmentin e tregut në të cilin do të ofrohen;
- Përcakton saktë shërbimet që do të përfshihen në paketa sipas llojeve të tyre;
- Kryen përshkrime të detajuara të shërbimeve të përfshira në paketë;
- Dallon me saktësi karakteristikat e paketave të grupeve nga ato individuale apo me porosi;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Krijon paketa të plota për udhëtime individuale;
- Krijon saktë paketa për udhëtime të specialiteteve të veçanta;
- Përshtat saktë shërbimet e përfshira në paketa me kërkesa e veçanta dhe aftësitë fizike të klientëve;
- Përcakton saktë numrin minimal dhe maksimal të udhëtarëve për udhëtimet e grupit;
- Llogarit saktë kostot e udhëtimeve;
- Llogarit saktë çmimet e udhëtimeve.

NjN-07-V-0634-26 Turizmi i qëndrueshëm në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të listojë organizmat dhe institucionet kombëtarë dhe ndërkombëtarë përgjegjës për hartimin e politikave dhe kontrollin e zhvillimit të qendrueshëm;
2. Të argumentojë domosdoshmërinë e hartimit të planeve të veprimtarisë për qendrueshmërinë;
3. Të përshkruajë parimet bazë të zhvillimit të qendrueshëm;
4. Të përshkruajë legjislacionin lidhur me konkurencën, punën dhe integrimin e personave me aftësi të kufizuar;
5. Të listojë politikat e biznesit për qendrueshmërinë;
6. Të tregojë mënyrat e evidendimit dhe përzgjedhjes së produkteve të qëndrueshme;
7. Të përshkruajë faktorët që mbahen parasysh në zgjedhjen e furnitorëve të shërbimeve të qëndrueshme;
8. Të argumentojë rëndësinë e mbrojtjes së pasurive arkeologjike, historike, kulturore, shpirtërore, fetare në funksion të turizmit të qendrueshëm;
9. Të përshkruajë rregullat e sigurisë gjatë zhvillimit të aktivitetit;
10. Të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të komuniteteve lokale, zakoneve dhe traditave të tyre;
11. Të tregojë mënyrat se si operatori mbështet dhe ndërgjegjëson furnitorët lokalë të shërbimeve dhe kryen edukimin e tyre për turizmin e qendrueshëm;
12. Të përshkruajë mënyrat se si operatori synon edukimin e turistëve për turizmin e qendrueshëm.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të përzgjedhë produkte, furnitorë dhe bashkëpunëtorë në zbatim të parimeve të turizmit të qëndrueshëm;
2. Të përzgjedhë produkte të qëndrueshme;
3. Të zbatojë legjislacionin lidhur me punën, konkurrencën, marrëdhëniet me personat me aftësi ndryshe etj.;
4. Të hartojë planin e veprimtarisë të operatorit në funksion të turizmit të qëndrueshëm

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

5. Të hartojë rregullore lidhur me kërkesat që duhet të plotësohen për rrespektimin e pasurisë arkeologjike, historike, kulturore, shpirtërore, fetare si dhe komuniteteve lokale, zakoneve dhe traditave të tyre
6. Të hartojë programe zhvillimi për komunitetet lokale dhe mbrojtjen e trashegimisë
7. Të hartojë protokolle të qendrueshmërisë për klientët
8. Të hartojë rregullore lidhur me depozitimin e mbetjeve, ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që dëmtojnë mjedisin si dhe përdorimin me efikasitet të energjisë.

Kriteret e vlerësimit

- Liston në mënyrë të plotë parimet e turizmit të qendrueshëm;
- Përcakton saktë dhe në mënyrë të plotë politikat e biznesit lidhur me qendrueshmërinë;
- Evidenton saktë elementët e domosdoshëm të planeve të veprimtarisë për qendrueshmërinë;
- Interpreton saktë legjislacionin lidhur me konkurencën, punën dhe integrimin e personave me aftësi të kufizuar;
- Harton saktë planin e veprimtarisë së operatorit në funksion të turizmit të qëndrueshëm;
- Përzgjedhë saktë produkte që plotësojnë kushtet e turizmit të qendrueshëm;
- Përshkruan qartë procedurën e përzgjedhjes së furnitorëve të qendrueshëm të shërbimeve turistike;
- Harton rregulla të sakta dhe funksionale lidhur me sigurinë gjatë aktiviteteve dhe udhëtimeve;
- Harton rregullore të qarta lidhur me kërkesat që duhet të plotësohen për rrespektimin e pasurisë arkeologjike, historike, kulturore, shpirtërore, fetare si dhe komuniteteve lokale, zakoneve dhe traditave të tyre;
- Harton programe të qarta dhe të plota për ndërgjegjësimin dhe edukimin e komuniteteve lokale dhe turistëve për qendrueshmërinë;
- Harton rregullore të sakta lidhur me depozitimin e mbetjeve, ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që dëmtojnë mjedisin;
- Harton rregullore të sakta mbi përdorimin me efikasitet të burimeve të energjisë.

NjN-07-V-0635-26 Menaxhimi i riskut në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit

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 dallimin mes tyre;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

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;
15. Të zbatojë sinjalistikën në mjedisin e punës;
16. Të zbatojë procedurat e evakuimit dhe protokollet në raste emergjence dhe përdorimin e pajisjeve MSZH.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë standardet dhe legjislacionin shqiptar në fuqi për rregullat e sigurimit teknik;
2. Të zbatojë standardet ndërkombëtare për sigurinë në turizëm;
3. Të analizojë llojet e rreziqeve, kërcënimeve dhe dallimin mes tyre;
4. Të gjykojë kriteret për vlerësimin e pranueshmërisë së rrezikut;
5. Të analizojë rëndësinë e probabilitetit të ndodhjes së rrezikut;
6. Të dallojë rreziqet sipas programit të udhëtimit;
7. Të dallojë rreziqet në varësi të llojit të aktivitetit, të vendit ku zhvillohet veprimtaria, të klientit, të pajisjeve, të kompetencave të udhërrëfyesit;
8. Të analizojë metodat dhe rëndësinë e vlerësimit të psikologjisë njerëzore lidhur me reagimin në situata stresi;
9. Të gjykojë rëndësinë e menaxhimit të situatës në rast rreziku;
10. Të zbatojë procedurat e thirrjes për ndihmë;
11. Të hartojë raportet për vlerësimin e aksidentit;
12. Të përdorë formatet e raporteve të standardizuara të aksidenteve;
13. Të zbatojë përdorimin e manualeve të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
14. Të japë ndihmën e parë në rast aksidenti;
15. Të zbatojë sinjalistikën në mjedisin e punës.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton me korrektësi standardet dhe legjislacionin shqiptar në fuqi për rregullat e sigurimit teknik;
- Zbaton me rigorozitet standardet ndërkombëtare për sigurinë në turizëm;
- Analizon me përgjegjshmëri llojet e rreziqeve, kërcënimeve dhe dallimin mes tyre;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Gjykon saktë kriteret për vlerësimin e pranueshmërisë së rrezikut;
- Vlerëson saktë probabilitetin e ndodhjes së rrezikut;
- Dallon qartë rreziqet sipas programit të udhëtimit;
- Dallon me qartësi rreziqet në varësi të llojit të aktivitetit, të vendit ku zhvillohet veprimtaria, e klientit, të pajisjeve, të kompetencave të udhërrëfyesit;
- Analizon saktë metodat dhe rëndësinë e vlerësimit të psikologjisë njerëzore lidhur me reagimin në situata stresi;
- Gjykon me objektivitet rëndësinë e menaxhimit të situatës në rast rreziku;
- Zbaton saktë procedurat e thirrjes për ndihmë;
- Harton në kohë reale raportet për vlerësimin e aksidentit;
- Plotëson saktë formatet e raporteve të standardizuara të aksidenteve;
- Zbaton saktë përdorimin e manualeve të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
- Jep ndihmën e parë në rast aksidenti në përputhje me kompetencat e lejuara;
- Zbaton sinjalistikën në mjedisin e punës;
- Zbaton me përgjegjshmëri procedurat e evakuimit dhe protokollet në raste emergjence dhe përdorimin e pajisjeve MSZH.

NjN-23-V-0111-24 Sipërmarrja dhe edukim karriere

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë llojet e dokumentacioneve financiare dhe ligjore;
2. Të shpjegojë parimet bazë të kodit të punës, legjislacionin bazë të fushës lidhur me aktivitetin që kryen;
3. Të njohë procedurat ligjore për hartimin e faturave;
4. Të identifikojë llojet e raportimeve;
5. Të krahasojë mënyrat e informimit nga tregu lidhur me çmimet dhe cilësinë e mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve;
6. Të shpjegojë elementët e llogaritjes së kostos së mjeteve, materialeve, pajisjeve, produkteve dhe shërbimeve;
7. Të identifikojë mënyrat e blerjes së mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve;
8. Të shpjegojë llojet e pagesave dhe procedurat e kryerjes së tyre;
9. Të identifikojë politikat për sigurimin e biznesit dhe produktit/shërbimeve;
10. Të shpjegojë listat kreditore dhe debitorë;
11. Të identifikojë metodat e vlerësimit të vetes;
12. Të identifikojë metodat e zhvillimit profesional;
13. Të identifikojë metodat e zhvillimit të karrierës;
14. Të përzgjedhë teknologjitë bashkëkohore për proceset e punës;
15. Të nënvizojë mënyrat e transmetimit të njohurive tek bashkëpunëtorët dhe aplikimin e

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

teknikave të reja në punë;

16. Të identifikojë llojet e literaturës bashkëkohore;
17. Të identifikojë llojet e panaireve dhe ekspozitave;
18. Të identifikojë llojet e trajnimeve, konferencave dhe kurseve të ndryshme;
19. Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së gjendjes së arkës;
20. Të argumentojë domosdoshmërinë e dokumentacionit të duhur financiar (dëftesë tatimore, faturë, kupon etj.,);
21. Të shpjegojë elementët e faturës;
22. Të shpjegojë rëndësinë e informacioneve të nxjerrjeve të llogarive bankare;
23. Të shpjegojë procedurën e likuidimeve të detyrimeve;
24. Të shpjegojë procedurën e arkëtimeve / pagesave me kartë debiti/krediti;
25. Të shpjegojë procedurën e rimbursimit të klientit për raste specifike;
26. Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të kasës fiskale dhe POS-it;
27. Të listojë disa nga programet për pagesa online;
28. Të shpjegojë mënyrën e përllogaritjes së vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
29. Të përshkruajë elementët e një plani të thjeshtë biznesi.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të identifikojë dokumentacionin financiar, ligjor dhe tregtar që përdoret në veprimtarinë e biznesit;
2. Të zbatojë legjislacionin bazë të punës dhe kërkesat ligjore në realizimin e detyrave administrative dhe tregtare;
3. Të hartojë, plotësojë dhe administrojë dokumentacionin e nevojshëm sipas procedurave në fuqi;
4. Të organizojë dhe arkivojë dokumentacionin e biznesit sipas rregullave të përcaktuara;
5. Të përgatisë fatura dhe dokumente të tjera shoqëruese në përputhje me procedurat ligjore;
6. Të përpilojë raporte administrative, financiare dhe tregtare sipas kërkesave të biznesit;
7. Të mbledhë dhe analizojë informacion nga tregu lidhur me çmimet, cilësinë dhe kushtet e furnizimit;
8. Të vlerësojë alternativat e blerjes së mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve;
9. Të llogarisë elementët e kostos për mallrat, shërbimet dhe burimet e nevojshme të biznesit;
10. Të planifikojë dhe kryejë pagesat sipas formave dhe procedurave të përcaktuara;
11. Të monitorojë detyrimet kreditore dhe debitore të biznesit;
12. Të zbatojë politikat e sigurimit të biznesit dhe të produkteve/shërbimeve;
13. Të vlerësojë nivelin e kompetencave profesionale dhe nevojat për zhvillim të mëtejshëm;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

14. Të planifikojë aktivitetet për zhvillimin profesional dhe avancimin në karrierë;
15. Të përdorë teknologjitë bashkëkohore për përmirësimin e proceseve të punës;
16. Të kërkojë dhe përzgjedhë literaturë profesionale për përditësimin e njohurive;
17. Të ndjekë trajnime, konferenca, kurse dhe aktivitete të tjera profesionale;
18. Të marrë pjesë në panaire dhe ekspozita për njohjen e praktikave dhe zhvillimeve të reja të sektorit;
19. Të aplikojë metoda, teknika dhe praktika bashkëkohore në proceset e punës;
20. Të shkëmbejë përvoja profesionale me kolegët dhe bashkëpunëtorët;
21. Të transmetojë njohuritë dhe teknikat e reja tek bashkëpunëtorët;
22. Të përshtatë veprimtarinë profesionale me ndryshimet teknologjike dhe kërkesat e tregut të punës;
23. Të kryejë arkëtime dhe pagesa me kartë debiti/krediti;
24. Të kryejë rimbursime të klientëve për raste specifike;
25. Të përdorë kasën fiskale dhe POS-it;
26. Të përdorë programe të ndryshme për pagesa online;
27. Të kryejë përllogaritjen e vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
28. Të hartojë një plan të thjeshtë biznesi.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton me rigorozitet legjislacionin tatimor, Kodin e Punës dhe legjislacionin e fushës në përputhje me veprimtarinë e biznesit dhe kërkesat ligjore në fuqi;
- Plotëson planet ditore, javore dhe mujore të punës në mënyrë të saktë dhe në përputhje me detyrat e ngarkuara;
- Dokumenton veprimtaritë e kryera në mënyrë të plotë, të saktë dhe sipas procedurave të përcaktuara;
- Harton faturat dhe dokumentacionin shoqërues në përputhje me legjislacionin tatimor dhe procedurat financiare të biznesit;
- Përgatit raporte periodike të sakta, të qarta dhe të strukturuara sipas formateve dhe afateve të përcaktuara;
- Mbledh dhe analizon rregullisht informacion nga tregu lidhur me çmimet, cilësinë dhe kushtet e furnizimit të mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve;
- Kryen llogaritjen e kostove të mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve duke përdorur të dhëna të sakta dhe metoda të përshtatshme;
- Kryen blerje të mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe produkteve/shërbimeve bazuar në raportin çmim–cilësi dhe nevojat e biznesit;
- Kryen pagesat sipas afateve, procedurave dhe formave të përcaktuara të pagesës;
- Siguron biznesin dhe produktet/shërbimet në përputhje me kërkesat ligjore dhe politikat e menaxhimit të riskut;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Menaxhon listat e kreditorëve dhe debitorëve në mënyrë të saktë, të përditësuar dhe sipas qëllimit të përdorimit;
- Vlerëson me objektivitet kompetencat profesionale dhe identifikon boshllëqet që ndikojnë në realizimin e detyrave;
- Identifikon nevojat për trajnim dhe zhvillim profesional në përputhje me kërkesat e pozicionit të punës dhe zhvillimet e sektorit;
- Përcakton metoda dhe forma të përshtatshme për zhvillimin profesional dhe avancimin në karrierë;
- Përdor teknologjitë bashkëkohore në mënyrë efektive për përmirësimin e proceseve të punës dhe rezultateve profesionale;
- Informon në kohë bashkëpunëtorët për njohuritë e fituara dhe promovon zbatimin e teknikave të reja në vendin e punës;
- Studion në mënyrë të vazhdueshme literaturë profesionale bashkëkohore për përditësimin e njohurive dhe praktikave të punës;
- Merr pjesë rregullisht në panaire dhe ekspozita profesionale për njohjen e produkteve, shërbimeve dhe zhvillimeve të reja të tregut;
- Merr pjesë në trajnime, konferenca dhe kurse profesionale në përputhje me nevojat e zhvillimit profesional;
- Aplikon në praktikë njohuritë dhe aftësitë e fituara nga aktivitetet e zhvillimit profesional për përmirësimin e performancës në punë;
- Ndjek në mënyrë të vazhdueshme zhvillimet teknologjike dhe profesionale të fushës për të rritur cilësinë e shërbimit dhe konkurrueshmërinë profesionale;
- Shpjegon procedurën e arkëtimeve / pagesave me kartë debiti/krediti;
- Shpjegon procedurën e rimbursimit të klientit për raste specifike;
- Përdor saktë kasën fiskale dhe POS;
- Liston qartësisht disa nga programet për pagesa online;
- Shpjegon saktë mënyrën e përllogaritjes së vlerës së produktit dhe/apo shërbimit në monedhë të huaj me kursin respektiv ditor;
- Përshkruan saktë elementët e një plani të thjeshtë biznesi.

NjN-22-V-0130-24 Komunikimi dhe etika profesionale

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë mënyrat e informimit për problemet dhe të rejat e ditës;
2. Të argumentojnë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me klientët dhe bashkëpunëtorët;
3. Të përshkruajë komunikimin në mënyrë të përshtatshme me furnitorët e shërbimeve (me E- mail, telefon, takim fizik etj);
4. Të përshkruajë kodin global të etikës në turizëm;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

5. Të shpjegojë parimet e etikës profesionale;
6. Të shpjegojë procedurat dhe rëndësinë e sigurimit të konfidencialitetit të të dhënave;
7. Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
8. Të zbatojë rregullat e prezantimit personal si pjesë e ekipit;
9. Të shpjegojë parimet e punës në grup;
10. Të përshkruajë metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimi kritik;
11. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunëtorëve dhe rolin e tyre në veprimtarinë profesionale;
12. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale;
13. Të shpjegojë rëndësinë e kodit të veshjes sipas mjedisit të punës;
14. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit;
15. Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
16. Të shpjegojë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
17. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në një gjuhë të huaj;
18. Të dallojë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
19. Të shpjegojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
20. Të rendisë llojet e komunikimit zyrtar me shkrim;
21. Të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
22. Të përshkruajë rregullat bazë të prezantimit të njësisë, produktit dhe destinacionit;
23. Të shpjegojë përdorimin e TIK në komunikim me të tjerët;
24. Të përshkruajë sigurinë në sistemet digjitale dhe mbrojtjen e të dhënave të klientëve sipas legjislacionit në fuqi;
25. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së integritetit të të dhënave dhe konfidencialitetit të tyre;
26. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.;
27. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të analizojë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me klientët dhe bashkëpunëtorët;
2. Të zbatojë komunikimin në mënyrë të përshtatshme me furnitorët e shërbimeve (me E mail, Telefon, takim fizik etj.);
3. Të zbatojë kodin global të etikës në turizëm;
4. Të zbatojë parimet e etikës profesionale;
5. Të analizojë procedurat dhe rëndësinë e sigurimit të konfidencialitetit të të dhënave;
6. Të zbatojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
7. Të zbatojë rregullat e prezantimit personal si pjesë e ekipit;
8. Të zbatojë parimet e punës në grup;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

9. Të përzgjedhë metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimit kritik;
10. Të analizojë rëndësinë e bashkëpunëtorëve dhe rolin e tyre në veprimtarinë profesionale;
11. Të analizojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale;
12. Të zbatojë kodin e veshjes sipas mjedisit të punës;
13. Të demonstrojë përdorimin e gjuhës së trupit;
14. Të zbatojë dëgjimin aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
15. Të analizojë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
16. Të interpretojë komunikimin në një gjuhë të huaj;
17. Të dallojë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
18. Të analizojë rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
19. Të dallojë llojet e komunikimit zyrtar me shkrim;
20. Të analizojë dokumentet që hartohen në varësi të komunikimit zyrtar;
21. Të analizojë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
22. Të zbatojë rregullat bazë të prezantimit të njësisë, produktit dhe destinacionit;
23. Të zbatojë përdorimin e TIK në komunikim me të tjerët;
24. Të përdorë sigurinë në sistemet digjitale dhe mbrojtja e të dhënave të klientëve sipas legjislacionit në fuqi
25. Të zbatojë ruajtjen e integritetit të të dhënave dhe konfidencialitetit të tyre;
26. Të analizojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.
27. Të analizojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës.

Kriteret e vlerësimit

- Analizon me kujdes rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij turistik, me klientët dhe bashkëpunëtorët;
- Komunikon në mënyrë të përshtatshme me furnitorët e shërbimeve (me E mail, Telefon, takim fizik etj.);
- Zbaton me korrektësi kodin global të etikës në turizëm;
- Zbaton me seriozitet parimet e etikës profesionale;
- Zbaton me përgjegjshmëri procedurat për konfidencialitetin e të dhënave;
- Zbaton me korrektësi rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- Zbaton me profesionalizëm rregullat e prezantimit personal si pjesë e ekipit;
- Zbaton parimet e punës në grup sipas rregullores së brendshme;
- Përzgjedh metodat e përshtatshme të zgjidhjes së problemeve;
- Vlerëson me objektivitet rëndësinë e bashkëpunëtorëve dhe rolin e tyre në veprimtarinë profesionale;
- Përdor saktë terminologjinë profesionale;

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

- Zbaton me rigorozitet kodin e veshjes sipas mjedisit të punës;
- Demostron përdorimin e gjuhës së trupit në mënyrë të përshtatshme;
- Zbaton dëgjimin aktiv në një komunikim;
- Analizon saktë veçoritë e psikologjisë të turistit dhe grupit turistik;
- Komunikon saktë në gjuhë të huaj;
- Përdor saktë terminologjinë teknike ndërkombëtare;
- Argumenton bindshëm rëndësinë e zotërimit të një fjalori të pasur gjuhësor;
- Përdor saktë forma të ndryshme të komunikimit zyrtar me shkrim;
- Analizon saktë domosdoshmërinë e respektimit të rregullave në hartimin e korrespondencës zyrtare me shkrim;
- Zbaton me rigorozitet rregullat bazë të prezantimit të njësisë, produktit dhe destinacionit;
- Zbaton me përgjegjshmëri rregullat për sigurinë e sistemeve digjitale dhe mbrojtjen e të dhënave të klientëve sipas legjislacionit në fuqi;
- Analizon rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime mikpritje dhe turizmi	10	NjN-07-V-0630-26
2	Studimi i tregut dhe marketingu	15	NjN-07-V-0631-26
3	Blerja dhe shitja për ofrimin e shërbimeve të mikpritjes dhe turizmit	17	NjN-07-V-0632-26
4	Krijimi i produkteve dhe paketave për shërbimet e mikpritjes dhe turizmit	15	NjN-07-V-0633-26
5	Turizmi i qëndrueshëm në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit	8	NjN-07-V-0634-26
6	Menaxhimi i riskut në shërbimet e mikpritjes dhe turizmit	10	NjN-07-V-0635-26
7	Sipërmarrja dhe edukim karriere	10	NjN-23-V-0111-24
8	Komunikimi dhe etika profesionale	15	NjN-22-V-0130-24
	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.

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

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 specifikuara. Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.
Kompetencat e përgjithshme vlerësohen të integruara si pjesë e vlerësimit të njësive të të nxënit. Individit i lind e drejta të certifikohet për njësi 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 nxënit të mëparshëm informal dhe joformal;
d) njohjes të të nxënit të përftuar jashtë vendit;
dh) formave të tjera të përcaktuara me ligj.

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **G4-V-26**

G- Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit profesional
4 - Numri që identifikon profilin e kualifikimit përkatës
V - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK -së
26 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi profesional

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **NjN-07-V-0630-26**

NjN – Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësive të të Nxënit
07 – Numri që identifikon fushën e Njësisë së të Nxënit
V – Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënit në strukturën e KSHK -së
0630 – Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës
26 – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087

Rr. Mustafa Lleshi, Godina e Thesarit, Kati i tretë, Tiranë Web site www.akafp.gov.al
Tel/fax.+355 42237087