

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve

PROGRAMI
I KURSIT TË UNIFIKUAR
“OPERATOR TURISTIK”

Kodi: PK-G-8-22

Miratoi:

MINISTRI

.....

Tiranë, 2022

PROGRAMI I KURSIT
“OPERATOR TURISTIK”
(PK-G-8-22)

I. Profili Profesional i operatorit turistik.

a) Karakteristikat e operatorit turistik

Operatori turistik krijon produkte të vetat turistike dhe i shet ato kryesisht, nëpërmjet agjencive të udhëtimit, pa u kufizuar edhe me shitjen e drejtpërdrejtë te konsumatori. Ai nënshkruan kontrata të drejtpërdrejta me furnizuesit e shërbimeve turistike, duke i parablerë këto shërbime. Ai/Ajo mund të punësohet në kompani të shërbimeve turistike apo të vetëpunësohet.

Operatori turistik krijon paketat e udhëtimeve duke përshkruar shërbimet e përfshira në to, aktivitetet e përfshira dhe çmimet në vartësi të numrit të pjesëmarrësve. Ky punonjës konsulton klientët dhe u siguron atyre informacionin e kërkuar para, gjatë dhe pas udhëtimit. Ai/ajo nënshkruan kontrata me klientët, në të cilat pasqyron informacionin e saktë për ndërmarrjen e tij, datën dhe destinacionin e udhëtimit, itinerarin, mjetin e transportit të përdorur, tipologjinë e strukturës akomoduese, vaktet e ushqimit të përfshira në çmim, shërbimet e tjera të përfshira, kushtet e rezervimit, pagesës, anulimit, garancitë e ofruara, çmimin, përgjegjësitë nga mospërbushja e detyrimeve.

Operatori turistik mban rregjistrin me të dhënat e udhëtimeve të kryera, destinacioneve të vizituara dhe klientëve dhe raporton të dhënat periodikisht pranë Ministrisë përgjegjëse për turizmin. Ky punonjës dokumenton të gjitha shpenzimet e kryera dhe të ardhurat e realizuara nga udhëtimet.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, operatori turistik duhet që të zotërojë *njohuri* dhe *shprehi* profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë që lidhen me veprimtarinë profesionale të operatorit turistik.

Suksesi i operatorit turistik është i lidhur ngushtë dhe me *sjellje* (qëndrime) të tilla si: gjakftohtësia, shkathtësia, kujdesi, përqëndrimi, mospërdorimi i pijeve alkoolike, korrektësia, durueshmëria, disiplina etj., sjellje që e ndihmojnë atë të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

b) Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e operatorit turistik

Pas përfundimit me sukses të këtij kursi trajnimi kursanti do të ketë fituar njohuritë dhe shprehjet e duhura profesionale për të ushtruar detyra si i punësuar pranë agjencive dhe operatorëve turistikë ose i vetëpunësuar në kuadrin e një veprimtarie në fushën e turizmit.

Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e specialistit të kualifikuar të agjencisë dhe operatorëve turistikë. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimit nëpërmjet punës, një operator turistik mund të ndërmarrë disa funksione mbikëqyrëse, duke ngritur shkallët e karrierës si

specialist në fushën e administrimit të një agjencie apo operatori turistik. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin drejtues.

Ky kurs i përgatit kursantët me kompetenca profesionale për të ushtruar veprimtari profesionale të përfshira në grupin e profesioneve “Operator turistik”, me kod 3335 referuar Listës Kombëtare të Profesioneve.

II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit “Operator turistik”.

Në përfundim të Kursit për operator turistik, kursantët do të jenë të aftë të:

- përshkruajnë veçoritë e profesionit të operatorit turistik;
- argumentojnë domosdoshmërinë e informacionit mbi tregun, si mjeti më i fuqishëm pa të cilin nuk mund të ushtrohet veprimtari në tregun konkurrues të turizmit;
- përdorin burime të ndryshme informacioni në funksion të qëllimit;
- përshkruajnë strukturën e tregut turistik: klientët, ofruesit e shërbimeve, operatorët turistikë, agjencitë dhe ndërmjetësit e shitjeve, organizatat dhe institucionet përkatëse;
- dallojnë tiparet bazë të sejcilit prej segmenteve të ndryshme të tregut të turizmit;
- dallojnë segmentin e tregut në të cilin ushtron veprimtari biznesi i tij ose ku është i punësuar;
- argumentojnë lidhjen që ekziston ndërmjet veprimtarisë së operatorit turistik me segmente të ndryshme të tregut;
- analizojnë klientelën aktuale dhe potenciale të ndërmarrjes së tij;
- përcaktojnë produktet e ndërmarrjes së tij në përputhje me segmentin e tregut ku ushtron veprimtari, formën e turizmit dhe profilin e klientëve;
- përshkruajnë struktura të thjeshta organizative të ndërmarrjeve të turizmit;
- spjegojnë funksionet e sektorëve të veçantë të ndërmarrjeve të turizmit;
- respektojnë hierarkinë dhe etikën e punës në turizëm dhe kodin ndërkombëtar të turizmit;
- përshkruajnë normativat ligjore në fushën e turizmit;
- përshkruajnë legjislacionin e punës, të drejtat dhe përgjegjësitë e punëdhënësit dhe punëmarrësit;
- përshkruajnë normativat ligjore lidhur me rregjistrimin e operatorit turistik dhe licencimin e tij;
- përshkruajnë elementët përbërës të produkteve turistike sipas llojeve të tyre;
- përshkruajnë elementët përbërës të kostove dhe çmimeve të produkteve dhe shërbimeve në turizëm;
- përshkruajnë konceptin dhe rolin e marketingut në ndërmarrjet dhe produktin turistik;
- organizojnë vendin e tij të punës;
- organizojnë procese të thjeshta pune në operatorin turistik;
- kryejnë dhe dokumentojnë rezervimin e shërbimeve turistike me mjete dhe në forma të ndryshme;
- llogarisin kostot dhe çmimet e produkteve dhe shërbimeve në turizëm;
- kryejnë dhe dokumentojnë veprimet e rezervimeve dhe shitjeve;
- kryejnë dhe dokumentojnë veprimet e blerjes së shërbimeve turistike;
- kryejnë veprimet e anulimeve të shitjeve dhe blerjeve;
- trajtojnë ankesat e klientëve;
- krijojnë produkte të ndryshme turistike;
- kryejnë marketimin e ndërmarrjes dhe produktit në turizëm;
- zbatojnë rregullat e sigurimit teknik dhe të mbrojtjes së mjedisit;
- komunikojnë me etikë profesionale.

III. Kërkesat e pranimit në Kursin “Operator turistik”

Pjesëmarrësit në Kursin për operator turistik duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm.

IV. Kohëzgjatja e Kursit "Operator turistik"

360 orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

V. Modulet e Kursit "Operator turistik"

	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet e të Nxënit
1	Hyrje në profesionin e operatorit turistik	MK-13-339-22	40 orë mësimore Rekomandohet: 70% Teori 20% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none">1. Kursantja/i përshkruan veçoritë e operatorit turistik.2. Kursantja/i hulumton tregun e udhëtimeve dhe të turizmit.3. Kursantja/i përshkruan strukturën e tregut ku vepron operatori turistik dhe “aktorët” e tij.4. Kursantja/i përshkruan segmente të tregut ku vepron operatori turistik.5. Kursantja/i përshkruan karakteristikat e klientëve dhe produktin e ndërmarrjes.
2	Organizimi i brendshëm në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit	MK-13-340-22	40 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori 70% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none">1. Kursantja/i respekton ndarjen, hierarkinë dhe etikën e punës në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit.2. Kursantja/i zbaton legjislacionin që lidhet me ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit.3. Kursantja/i organizon vendin e punës.4. Kursantja/i organizon procese pune në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit
3	Rezervimi dhe shitblerja	MK-13-341-22	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none">1. Kursantja/i vendos marrëdhënie me furnitorët dhe operatorët për blerjet.2. Kursantja/i kryen rezervimin dhe blerjen e shërbimeve dhe produkteve turistike.3. Kursantja/i kryen kryen rezervimin dhe shitblerjen nëpërmjet internetit dhe platformave.4. Kursantja/i zbaton kushtet e biznesit në përputhje me legjislacionin dhe politikat e ndërmarrjes turistike.5. Kursantja/i realizon dhe dokumenton shitjet.6. Kursantja/i kryen anulimet dhe ndryshimet e blerjeve dhe shitjeve.7. Kursantja/i trajton reklamimet e klientëve.

4	Krijimi i produktit turistik	MK-13-342-22	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursantja/i parapërgatit krijimin e produktit turistik. 2. Kursantja/i krijon produktin turistik. 3. Kursantja/i vendos marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.
5	Llogaritja e kostove dhe çmimeve të produkteve të operatorit turistik	MK-13-343-22	60 orë mësimore Rekomandohet: 30% Teori 60% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursantja/i llogarit kostot e drejtpërdrejta sipas paketave dhe shërbimeve. 2. Kursantja/i llogarit shpenzimet e përbashkëta dhe ato për njësi produkti të paketave dhe shërbimeve. 3. Kursantja/i llogarit kostot e tërthorta në total dhe për çdo njësi produkti apo shërbimi. 4. Kursantja/i llogarit çmimet e produkteve dhe shërbimeve turistike.
6	Marketingu i ndërmarrjes dhe i produkteve turistike	MK-13-344-22	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursantja/i përshkruan konceptin dhe rolin e marketingut për ndërmarrjen dhe produktin turistik. 2. Kursantja/i përgatit dhe shpërndan materiale promovuese për ndërmarrjen dhe produktin turistik; 3. Kursantja/i përdor marketingun digjital për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik.

VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet e të Nxënit që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit dhe nëse vlerësohen pozitivisht, futen në Provimin përfundimtar teoriko-praktik.

Nëse vlerësohen pozitivisht edhe në Provimin përfundimtar teoriko-praktik, kursantët fitojnë Çertifikatën përkatëse që njihet nga MFE.

II. Përshkruesit e Moduleve të Kursit "Operator turistik"

1. Moduli "Hyrje në profesionin e operatorit turistik"

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË PROFESIONIN E OPERATORIT TURISTIK	MK-13-339-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që i pajis kursantët me njohuri për veçoritë e profesionit të operatorit turistik dhe me aftësi për t'u orientuar në tregun e udhëtimeve dhe turizmit dhe për të gjetur vendin në të, në rolin e operatorit turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 70% Teori, 20% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm.	
Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursantja/i përshkruan veçoritë e operatorit turistik. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përshkruajë funksionet dhe detyrat e punës së operatorit turistik;- të përshkruajë kushtet e punës së operatorit turistik;- të përshkruajë mjediset dhe mjetet e punës së operatorit turistik;- të përshkruajë produktet e veprimtarisë së operatorit turistik;- të përshkruajë mënyrën e organizimit të punës së operatorit turistik;- të përshkruajë kërkesat profesionale për operatorin turistik;- të rendisë mundësitë e punësimit të operatorin turistik;- të shpjegojë mundësitë e karrierës profesionale të operatorit turistik;- të tregojë kërkesat për ushtrimin e veprimtarisë së operatorit turistik;- të tregojë kërkesat për fillimin e një biznesi të operatorit turistik. <i>Instrumentet e vlerësimit:</i> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Pyetje përgjigje me shkrim.	

RN 2 Kursantja/i hulumton tregun e udhëtimeve dhe të turizmit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të listojë burimet e informacionit për tregun turistik;
- të kërkojë dhe përdorë informacion në internet;
- të përcaktojë dhe ruajë faqet më të rëndësishme të internetit, mbartëse të informacioneve mbi tregun e udhëtimeve dhe turizmit;
- të kërkojë dhe përdorë informacion nga burime dhe publikime të ndryshme zyrtare lidhur me turizmin;
- të kërkojë dhe përdorë informacion për tregun turistik në rrjetet sociale;
- të sigurojë informacion nga burime të tjera si materialet e printuara, pjesëmarrja në takime dhe konferenca, etj;
- të sigurojë informacion nga korrespondenca të drejtpërdrejta me e mail ose postë;
- të përpunojë informacionin dhe organizojë atë sipas qëllimeve për të cilat do përdoret;
- të përdorë në mënyrë të përshtatshme platforma të ndryshme për sigurimin e informacionit;
- të përpunojë dhe ruajë informacionin në përputhje me qëllimet e kërkimit;
- të hartojë baza të dhënash me informacionet e organizuara dhe të përpunuara.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 3 Kursantja/i përshkruan strukturën e tregut ku vepron operatori turistik dhe “aktorët e tij”.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të dallojë gamën e ndërmarrjeve që ushtrojnë veprimtari të lidhura me turizmin në mënyrë të drejtpërdrejtë ose jo;
- të përshkruajë objektin e veprimtarisë dhe karakteristikat e ndërmarrjeve që ushtrojnë veprimtari në fushën e turizmit;
- të shpjegojë karakteristikat e strukturave akomoduese dhe rolin e tyre në tregun e udhëtimeve dhe turizmit;
- të klasifikojë strukturat akomoduese nga pikëpamja e madhësisë, funksionit, standardit, llojeve të shërbimeve që ofrojnë;
- të përshkruajë domosdoshmërinë e strukturave që ofrojnë shërbime të ushqimit;
- të rendisë sektorët ndihmës të tregut të udhëtimeve dhe turizmit: (atraksionet turistike, argëtimet, ngjarjet,

-
- veprimtarisë, festivalet, sektorin e suvenireve dhe dyqaneve etj.).
- të shpjegojë llojet e transportit, karakteristikat, veçoritë dhe rolin e tyre në funksion të turizmit (transporti ajror, detar, rrugor, hekurudhor etj.).
 - të shpjegojë rolin dhe vendin e operatorit turistik në treg;
 - të shpjegojë rolin e agjencive të udhëtimit dhe turizmit dhe të ndërmjetësve të tjerë të tregut;
 - të përshkruajë rolin në tregun e udhëtimeve dhe turizmit të aktorëve të tjerë si organizatat dhe shoqatat e turizmit, institucionet publike lokale dhe qendrore, ministrisë së turizmit;
 - të përshkruajë normativat ligjore që rregullojnë marrëdhëniet ndërmjet ndërmarrjeve të ndryshme që veprojnë në tregun e udhëtimeve dhe turizmit;
 - të shpjegojë ndërveprimin ndërmjet aktorëve të ndryshëm që ushtrojnë veprimtari në tregun e udhëtimeve dhe turizmit;
 - të studjojë tregun në të cilin ndërmarrja e tij vepron dhe përcaktojë furnitorët potencialë të shërbimeve të tij.
 - të hartojë lista të furnitorëve potencialë të shërbimeve të llojeve të ndryshme duke vënë në pah adresat e sakta, kontaktet, karakteristikat e shërbimeve që ata ofrojnë, nivelin e çmimeve të shërbimeve;
 - të dallojë operatorët turistikë që ushtrojnë veprimtari në tregun ku vepron ndërmarrja e tij dhe përshkruajë në mënyrë të plotë karakteristikat e produktit që ata ofrojnë;
 - të dallojë agjencitë e udhëtimeve dhe turizmit dhe ndërmjetës të tjerë aktualë ose potencialë në tregun ku ndërmarrja e tij ushtron veprimtari dhe kushtet e tyre të biznesit;
 - të vendosë marrëdhënie me shoqata, organizata, institucione publike ose shtetërore në tregun ku ndërmarrja e tij ushtron veprimtari.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 4 Kursantja/i përshkruan segmente të tregut ku vepron operatori turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të dallojë format e turizmit sipas lëvizjes (hyrës, dalës dhe turizëm vendas);
- të dallojë formën e turizmit që ushtron ndërmarrja e tij ose ku ai është i punësuar;

- të klasifikojë llojet e turizmit sipas qëllimeve të udhëtimit;
- të shpjegojë karakteristikat e turizmit të aventurës dhe atij të qendrueshëm;
- të përshkruajë karakteristikat përshkruajë tiparet bazë të turizmit kulturor;
- të shpjegojë çfarë është turizmi për pushime (leisure);
- të përshkruajë karakteristikat dalluese të turizmit mice;
- të evidentojë karakteristikat e komuniteteve shoqërore të veçanta;
- të përshkruajë tiparet dhe kushtet që duhet të plotësojë turizmi i luksit;
- të përshkruajë karakteristikat e turizmit mjekësor;
- të përshkruajë karakteristikat dalluese të turizmit për të rinj;
- të vlerësojë mundësitë, preferencat, plotësimin e kushteve të ndërmarrjes së tij në funksion të përcaktimit të segmentit në të cilin do të zhvillohet veprimtaria;
- të përcaktojë segmentin e tregut në të cilin vepron ose kërkon të hyjë ndërmarrja e tij;
- të dallojë llojin e produktit që do të ofrohet në treg në vartësi të segmentit të zgjedhur dhe të formës përkatëse të turizmit;
- të vlerësojë mundësitë reale të hyrjes në një treg të ri ose ekzistues.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 5 Kursantja/i përshkruan karakteristikat e klientëve dhe produktin e ndërmarrjes.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të analizojë motivet që i nxisin njerëzit për të udhëtuar dhe qëllimet për të cilat ata udhëtojnë;
- të analizojë faktorët e brendshëm (ekonomikë, kohorë, seksi, mosha, kushtet fizike, psikologjike, arsimore, familjare) dhe faktorët e jashtëm (zhvillimi i turizmit, grupet, familja, statusi social, etj) që influencojnë motivet e udhëtimit;
- të shpjegojë tipologjinë e turistit bazuar në karakteristikat gjeografike, demografike dhe të personalitetit;
- të përcaktojë klientët potencialë të ndërmarrjes së tij bazuar në sjelljet konsumatore si dhe përcaktojë tipologjinë e klientelës;

- të dallojë segmentin e tregut në të cilin vepron ndërmarrja e tij bazuar në tipologjinë e klientit;
- të shpjegojë karakteristikat e klientelës së synuar;
- të dallojë llojet e produkteve që ndërmarrja e tij do të ofrojë në treg në përputhje me tipologjinë e klientit dhe sjelljen e tij konsumatore;
- të shpjegojë karakteristikat e produkteve të cilat përputhen me profilin dhe tipologjinë e klientit potencial të ndërmarrjes së tij.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren (biznes).
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren. Atyre duhet ti jepen detyra për të studiuar tregun turistik konkret. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit, të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore;
 - Kompiutera të lidhur në internet;
 - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul;
 - Përmbledhje legjislatoni lidhur me turizmin dhe institucionet që ushtrojnë veprimtari në fushën e udhëtimeve dhe turizmit në vend.
-

2. Moduli “Organizimi i brendshëm në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe turizmit”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	ORGANIZIMI I BRENDSHËM NË NDËRMARRJEN E UDHËTIMEVE DHE TË TURIZMIT	MK-13-340-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehje për të respektuar ndarjen e punës, hierarkinë dhe etikën e punës, për të organizuar vendin, mjetet dhe proceset e thjeshta të punës në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe turizmit, duke zbatuar legjislacionin e turizmit dhe atë të punës.	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori; 70% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e operatorit turistik”.	
Rezultatet e të Nxënës (RN) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RN 1 Kursantja/i përshkruan dhe respekton ndarjen, hierarkinë dhe etikën e punës në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit.</p> <p>Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përshkruajë strukturën organizative të ndërmarrjes së udhëtimeve dhe turizmit ku punon; - të listojë sektorët e ndërmarrjes së udhëtimeve dhe turizmit ku punon; - të përshkruajë domosdoshmërinë e rrespektimit të hierarkisë në biznes; - të përshkruajë dhe respektojë hierarkinë në ndërmarrjen ku punon; - të përshkruajë domosdoshmërinë e bashkërendimit të veprimtarisë ndërmjet sektorëve të ndryshëm; - të përshkruajë detyrat funksionale të punonjësve të sektorëve të blerjeve dhe shitjeve; - të përshkruajë detyrat funksionale të punonjësve të sektorit të prodhimit; - të përshkruajë detyrat e sektorit të marëdhënieve me klientët; - të shpjegojë detyrat e punonjësve të sektorit të marketingut; - të përshkruajë detyrat funksionale të punonjësve të ektorëve të tjerë eventuale në vartësi të biznesit ku ushtron veprimtari; - të zbatojë detyrat e punës sipas sektorit përkatës ku punon; - të përshkruajë dhe respektojë kodin ndërkombëtar të etikës në turizëm; 	

-
- të respektojë kodin e etikës në ndërmarrjen e turizmit ku ushtron veprimtari;
 - të zbatojë orarin e punës;
 - të zbatojë kodin e veshjes së ndërmarrjes së tij;
 - të zbatojë rregullat zyrtare të komunikimit me shkrim dhe me gojë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 2 Kursantja/i zbaton legjislacionin që lidhet me ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të përshkruajë normativat ligjore në fushën e turizmit sipas ligjit “për turizmin”;
- të kërkojë, duke shfrytëzuar burimet e duhura, informacion mbi procedurat zyrtare dhe dokumentet që duhen plotësuar për krijimin e operatorit turistik;
- të kërkojë dhe shfrytëzojë informacionin në faqen zyrtare të QKB mbi procedurën dhe dokumentat e licencimit;
- të hartojë një statut dhe një akt të thjeshtë themelimi, duke respektuar normativat ligjore në fuqi;
- të kryejë dhe dokumentojë saktë procedurat e caktimit të administratorëve në rastin e krijimit të shoqërisë;
- të përzgjedhë drejt formën juridike më të përshtatshme për operatorin turistik që po themelon, në varësi të mundësive të financimit dhe kërkesave të ortakëve;
- të zbatojë rregulloren për kërkesat dhe kriteret për ushtrimin e veprimtarisë së operatorit turistik;
- të përshkruajë normativat ligjore në fushën e punës;
- të shpjegojë të drejtat e detyrimit e tij sipas legjislacionit të punës;
- të respektojë legjislacionin mbi mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 3 Kursantja/i organizon vendin e punës.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë :

- të organizojë në mënyrë ergonomike vendin e punës;
- të sistemojë si duhet vendin e punës;
- të grupojë postën sipas qëllimit të përdorimit;
- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të punës sipas manualit të përdorimit;
- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë;

- të zbatojë si duhet rregullat e mbrojtjes së mjedisit;
- të përdorë teknologjinë e informacionit dhe komunikimit në shërbim të veprimtarisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 4 Kursantja/i organizon procese pune në ndërmarrjen e udhëtimeve dhe të turizmit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të hartojë planin ditor të punës sipas objektivave të miratuara ditore;
- të përcaktojë përparësitë e ditës sipas planit ditor;
- të strukturojë informacion për ecurinë e punës, sipas prioriteteve të ditës;
- të menaxhojë kohën sipas objektivave ditore;
- të raportojë sistematikisht për mbarëvajtjen e punës sipas hierarkisë;
- të përpilojë kalendarin vjetor të aktiviteteve sipas kalendarit të panairëve brenda dhe jashtë vendit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren (biznes).
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren për të organizuar vendin dhe mjetet e punës, për të përdorur TIK në shërbim të veprimtarisë, për të hartuar planin ditor të punës, për të përcaktuar përparësitë e ditës sipas planit, për të strukturuar informacionin mbi ecurinë e punës, për të menaxhuar kohën sipas objektivave ditore, për të raportuar sistematikisht për mbarëvajtjen e punës sipas hierarkisë dhe për të përpiluar kalendarin vjetor të aktiviteteve sipas kalendarit të panairëve brenda e jashtë vendit.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit, të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

**Kushtet e
e domosdoshme
për realizimin e
modulit**

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Kompjuterat.
 - Internet
 - Materiale kancelarie.
 - Broshura udhëtimi dhe materiale promovionale të operatorëve vendas dhe të huaj turistike.
 - Materiale informuese të panairëve brenda dhe jashtë vendit
 - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesat, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

3. Moduli “Rezervimi dhe shitblerja”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	REZERVIMI DHE SHITBLERJA	MK-13-341-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që i pajis kursantët me aftësi për të kryer veprimet e shitjes dhe të blerjes në ndërmarrjen turistike, dokumentimin dhe regjistrimin e tyre.	
Kohëzgjatja e modulit	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në profesionin e operatorit turistik”.	
Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RN 1 Kursantja/i vendos marrëdhënie me furnitorët dhe operatorët për blerjet. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përcaktojë mënyrën e udhëtimit, llojet dhe specifikat mjeteve që do të rezervohen; - të përcaktojë llojin e akomodimit që do të rezervohet në vartësi të kërkesave të klientëve dhe tipologjisë së udhëtimeve apo grupeve; - të dallojë shërbimet turistike shtesë që do të rezervohen; - të përcaktojë format e mundshme të rezervimit; - të përzgjedhë formën më të përshtatshme të rezervimit; - të hartojë kërkesat për oferta për shërbime të ndryshme turistike; - të dërgojë kërkesat për oferta furnitorëve aktualë apo të rinj të shërbimeve turistike; - të dërgojë kërkesat për oferta operatorëve turistikë; - të mbajë korrespondencë të rregullt me furnitorët aktualë dhe ata potencialë dhe operatorët; - të krijojë dhe përditësojë dosjet e furnitorëve aktualë dhe atyre të rinj si dhe të operatorëve turistikë. <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë. - Pyetje përgjigje me shkrim. - Vëzhgim me listë kontrolli. 	
	<p>RN 2 Kursantja/i kryen rezervimin dhe blerjen e shërbimeve dhe produkteve turistike. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë :</p> <ul style="list-style-type: none"> - të regjistrojë dhe kontrollojë ofertat e mbërritura nga furnitorët e shërbimeve dhe operatorët turistikë; - të krahasojë ofertat, duke marrë parasysh kushtet e veçanta të sejcilës prej tyre; 	

- të evidentojë ofertën më të mirë dhe të marrë vendimin e blerjes;
- të marrë pjesë në hartimin dhe plotësimin e kontratave të blerjes me furnitorët dhe operatorët;
- të hartojë porositë sipas llojeve të shërbimeve, produkteve, furnitorëve, operatorëve;
- të dërgojë porositë me postë osë rrugë elektronike;
- të regjistrojë porositë;
- të ndjekë ecurinë e realizimit të porosive.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 3 Kursantja/i kryen rezervimin dhe shitblerjen nëpërmjet internetit dhe platformave.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë :

- të përzgjedhë sistemin e rezervimit që do të përdoret;
- të përdorë sistemin e zgjedhur të rezervimit;
- të kontrollojë lidhur me disponibilitetin e mjeteve të transportit në vartësi të kërkesave për oraret, destinacionin, vendet, tarifat, klasat e biletave etj.;
- të kontrollojë lidhur me disponibilitetin e strukturave;
- akomoduese në vartësi të datave, kërkesave mbi tipologjinë e dhomave, çmimeve etj.;
- të kryejë saktë rezervimet e mjeteve të transportit, strukturave akomoduese, makinave me qera etj.;
- të përgatisë letrat e konfirmimit për rezervimet e kryera on line;
- të kryejë saktë ndryshime të rezervimeve sipas kërkesave të klientëve;
- të kontrollojë dhe ndjekë rezervimet e kryera;
- të ruajë rezervimet e kryera;
- të krijojë një sistem të qartë dhe të plotë për ruajtjen e rezervimeve;
- të urdhërojë pagesën e rezervimeve on line;
- të emetojë dokumentat elektronikë të rezervimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 4 Kursantja/i zbaton kushtet e biznesit në përputhje me legjislacionin dhe politikat e ndërmarrjes turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të përzgjedhë kushtet e prenotimit dhe afatet e ndryshimeve në prenotim në përputhje me legjislacionin aktual dhe politikat e ndërmarrjes turistike;

- të përcaktojë kushtet mbi numrin minimal dhe maksimal për udhëtimet e grupit si dhe mënyrën e përfshirjes në çmim dhe pagesës së shërbimeve të ndryshme;
- të përcaktojë kushtet për parapagimet, tërheqjen nga udhëtimi, rimbursimet;
- të përcaktojë kushtet mbi shëndetin, sigurinë dhe sigurimin në udhëtim;
- të përcaktojë mënyrën e zgjidhjes së mosmarëveshjeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 5 Kursantja/i realizon dhe dokumenton shitjet.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të shpërndajë informacion mbi produktet dhe shërbimet bazuar në listë kontaktet e agjencisë;
- të përgatisë saktë dokumentacionin që do të përdoret për kryerjen dhe konfirmimin e rezervimeve dhe të shitjeve;
- të plotësojë formularët dhe dosjet e klientëve me të dhënat mbi shitjet përkatëse;
- të përpunojë kërkesat e klientëve sipas llojeve të tyre;
- të përlllogarisë me saktësi çmimet për cdo klient bazuar në veçoritë dhe kërkesat e tyre;
- të hartojë me saktësi dhe të dërgojë ofertat, kostot dhe informacione të tjera lidhur me kushtet e pagesave apo kostot shtesë;
- të marrë porositë e klientëve në mënyrë të detajuar;
- të rregjistrojë porositë e klientëve;
- të konfirmojë porositë sipas veçorive të klientëve;
- të plotësojë kontratat me klientët;
- të ndjekë ecurinë e pagesave të kryera nga klientët;
- të emetojë Voucher-ët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 6 Kursantja/i kryen anulimet dhe ndryshimet e blerjeve dhe shitjeve.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të kryejë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;
- të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e blerjeve;
- të trajtojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;
- të dokumentojë ndryshimet dhe anulimet e shitjeve;

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 7 Kursantja/i trajton reklamimet e klientëve.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të kryejë procedurat e sakta të pranimit të reklamimeve të klientëve për shmangje të udhëtimeve nga përshkrimet e tyre dhe për cilësi të ndryshme të shërbimeve;
- të kontrollojë me kujdes reklamimet, nga pikëpamja formale dhe e përmbajtjes dhe të verifikojë vërtetësinë;
- të hartojë njoftime të sakta dhe të argumentuara mbi kthimet mbrapsht të reklamimeve të pabazuara;
- të hartojë shkresën përcjellëse të motivuar saktë për zyrën e kontabilitetit për uljet e çmimeve të pranuar si dhe masën e tyre;
- të hartojë një plan të saktë dhe të plotë masash dhe veprimtarish për rivendosjen e shërbimit të munguar, zëvendësimin apo përmirësimin e cilësisë së tij;
- të llogarisë saktë kostot shtesë për rivendosjen apo përmirësimin e cilësisë së shërbimit të munguar;
- të bashkëpunojë në kohë reale me zyrën e blerjes për sigurimin nga furnitorët, të shërbimeve zëvendësuese ose shtesë;
- të përgatisë letrat sqaruese klientëve;
- të dërgojë klientëve, operatorëve dhe agjencive turistike informacione sqaruese mbi shmangiet nga udhëtimi dhe shërbimet, si dhe mënyrën e trajtimit të tyre.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren (biznes).
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me shembuj.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren. Atyre duhet t'i jepen detyra të përshkruajnë terminologjinë, fushën e veprimit, tipet, konceptet dhe parimet e menaxhimit të udhëtimit turistik, si dhe mbajtjen e marëdhënieve me furnitorët, kryerjen e rezervimeve dhe shitblerjeve, kryerjen e anulimeve dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë ose kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriteve të realizimit, të specifikuara për çdo rezultat të të nxënës.

**Kushtet e
e domosdoshme
për realizimin e
modulit**

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Harta e destinacionit turistik
 - Kompjuterat.
 - Lidhje interneti.
 - Katalloge, rregullore, manuale, udhëzuesat, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

4. Moduli “Krijimi i produktit turistik.”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	KRIJIMI I PRODUKTIT TURISTIK	MK-13-342-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik, që i pajis kursantët me njohuri dhe aftësi praktike, për të krijuar produktin turistik dhe për të vendosur marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e operatorit turistik”.	
Rezultatet e të Nxënës (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	Kursantja/i parapërgatit krijimin e produktit turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përzgjedhë produktet e parapërgatitura që do të ofrohen në varësi të segmentit ku ndërmarrja turistike zhvillon veprimtarinë;- të përshtasë disa paketa standarde turistike për klientë me buxhete të ndryshme financiare;- të përpunojë informacionin e mbledhur mbi tregun e shitjes, në funksion të objektivave të ndërmarrjes turistike;- të përcaktojë me objektivitet paketat e kërkuara nga tregu sipas llojeve të tyre;- të analizojë dhe vlerësojë me objektivitet mundësitë që ka ndërmarrja turistike për të organizuar paketat e kërkuara nga tregu;- të marrë vendim profesional për prodhimin e paketave të reja që do të ofrohen nga ndërmarrja turistike;- të përcaktojë datat dhe kohëzgjatjen e paketave të reja në varësi të kërkesave të tregut;- të përcaktojë destinacionet e kërkuara;- të përcaktojë atraksionet që do të vizitohen sipas destinacioneve;- të përzgjedhë furnitorët sipas llojeve të shërbimeve që do të ofrohen;- të përpunojë informacionin e shërbimeve turistike që do të përbëjnë produktin turistik;- të kombinojë shërbimet turistike në funksion të krijimit të produktit të ri turistik;- të përfshijë shërbimet turistike inovative në produktin e ri turistik. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Pyetje - përgjigje me gojë.- Pyetje - përgjigje me shkrim.- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 2 Kursantja/i krijon produktin turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të krijojë produktin turistik me mundësi modifikimi të detajeve sipas kërkesave potenciale të tregut të synuar nga ndërmarrja turistike;
- të cilësojë dallimet ndërmjet produkteve të parapërgatitura (scheduled në katalog) dhe atyre që krijohen me porosi të klientit;
- të përshtasë produktin e krijuar turistik me porosi të klientit për datat, pikat hyrëse/dalëse kufitare, kohët dhe oraret, transportit, atraksioneve që do të vizitohen sipas destinacioneve dhe shërbimeve suplementare që mund të ofrohen;
- të finalizojë formimin e produktit turistik në ndërmarrjen turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Kursantja/i vendos marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të vendosë marrëdhënie përfundimtare me furnitorët sipas llojeve të shërbimeve që përbëjnë produktin turistik;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e strukturave akomoduese;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e organizimit të eventeve;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve të transportit;
- të vendosë marrëdhënie me furnitorët e strukturave të ushqimit;
- të vendosë marrëdhënie me operatorët e tjerë turistik;
- të testojë produktin turistik nga stafi i departamentit përkatës në ndërmarrjen turistike;
- të testojë produktin turistik nga operatorët blerës të produktit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Pyetje - përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe terren (biznes).
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për të

krijuar produktin turistik dhe për të vendosur marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.

- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Studime rasti.
 - Kompjutera.
 - Internet.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

5. Moduli “Llogaritja e kostove dhe çmimeve të produkteve të operatorit turistik.”

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe kodi	LLOGARITJA E KOSTOVE DHE ÇMIMEVE TË PRODUKTEVE TË OPERATORIT TURISTIK	MK-13-343-22
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që i pajis kursantët me aftësi për të llogaritur kostot e drejtpërdrejta, ato për njësi produkti, si dhe çmimet e produkteve të operatorit turistik gjatë veprimtarisë së tyre.	
Kohëzgjatja e modulit	60 orë mësimore Rekomandohet: 30% Teori, 60% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e operatorit turistik”.	
Rezultatet e të Nxënës (RN) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RN 1 Kursantja/i llogarit kostot e drejtpërdrejta sipas paketave dhe shërbimeve. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të sigurojë dokumentacionin për shpenzimet e kryera; - të evidentojë të gjitha shpenzimet e kryera në funksion të ushtrimit të veprimtarisë; - të grupojë shpenzimet në kosto sipas produkteve (paketave) apo shërbimeve për të cilat ato janë kryer; - të veçojë shpenzimet e drejtpërdrejta nga ato të përbashkëta për secilën prej paketave të udhëtimeve ose shërbimeve; - të llogarisë kostot e drejtpërdrejta për njësi të çdo produkti apo shërbimi. <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë. - Pyetje përgjigje me gojë. - Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RN 2 Kursantja/i llogarit shpenzimet e përbashkëta dhe ato për njësi produkti të paketave dhe shërbimeve. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të llogarisë shumën e kostove të përbashkëta për çdo paketë udhëtimi apo shërbim; - të shpërndajë kostot e përbashkëta për çdo njësi të produktit apo shërbimit; - të llogarisë koston e plotë të drejtpërdrejtë të çdo njësie produkti apo shërbimi sipas paketave përkatëse. <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë. - Pyetje përgjigje me shkrim. 	

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 3 Kursantja/i llogarit kostot e tërthorta në total dhe për çdo njësi produkti apo shërbimi.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të përshkruajë të gjitha kostot e tërthorta të ndërmarrjes;
- të llogarisë pjesën e kostove të tërthorta që i takojnë çdo pakete apo shërbimi të kryer;
- të shpërndajë kostot e tërthorta sipas paketave dhe shërbimeve të kryera;
- të llogarisë koston e plotë totale për çdo paketë apo shërbim;
- të llogarisë koston për njësi të çdo pakete ose shërbimi të kryer.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 4 Kursantja/i llogarit çmimet e produkteve dhe shërbimeve turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të llogarisë fitimin që synohet të realizohet për çdo njësi produkti ose shërbimi;
- të llogarisë çmimin që synohet të realizohet nga shitja e produktit dhe shërbimit turistik;
- të llogarisë skontot dhe zbritjet e ndryshme tregtare që parashikohen të ofrohen;
- të llogarisë çmimin e katalogut të produkteve ose shërbimeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren (biznes).
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me shembuj gjatë ilustrimit.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren. Atyre duhet t'i jepen detyra për të llogaritur kostot dhe çmimet e produkteve të operatorit turistik gjatë veprimtarisë së tyre. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë e proceset e punës që vëzhgojnë dhe kryejnë.

-
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
 - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit, të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Kompiutera të lidhur në internet;
 - Zyra të operatorëve turistikë.
 - Katalloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 - Përmbledhje legjislacioni lidhur me turizmin dhe institucionet që ushtrojnë veprimtari në fushën e turizmit në vend.
-

6. Moduli “Marketingu i ndërmarrjes dhe i produkteve turistike.”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	MARKETINGU I NDËRMARRJES DHE I PRODUKTEVE TURISTIKE	MK-13-345-22
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis nxënësit me njohuri dhe shprehi rreth marketingut, duke i aftësuar që të përgatisin materiale të ndryshme promovuese në shërbim të klientëve, si dhe të përdorin marketingun digjital për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e operatorit turistik”.	
Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	<p>Kursantja/i përshkruan konceptin dhe rolin e marketingut për ndërmarrjen dhe produktin turistik të saj.</p> <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përshkruajë konceptin dhe rëndësinë e marketingut në ndërmarrjet dhe produktin turistik; - të shpjegoj komponentët kryesorë të marketingut të produktit turistik; - të shpjegojë rëndësinë e marketingut në promovimin e produktit turistik; - të përshkruajë rolin e marketingut në diferencimin e ndërmarrjes turistike nga konkurentët e saj; - të argumentojë rolin e marketingut në tërheqjen e klientëve të rinj si dhe mbajtjen e klientëve besnik; - të analizojë rëndësinë e marketingut në gjenerimin e të ardhurave të qëndrueshme në ndërmarrjet turistike; - të evidentojë rolin e marketingut në forcimin e imazhit të ndërmarrjes turistike; <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pyetje përgjigje me gojë. - Vëzhgim me listë kontrolli.
	RN 2	<p>Kursanti përgatit dhe shpërndan materiale promovuese për ndërmarrjen dhe produktin turistik.</p> <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Kursanti duhet të jetë i aftë :</p> <ul style="list-style-type: none"> - të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të materialeve të ndryshme promovuese për ndërmarrjen dhe produktin turistik; - të përzgjedhë informacionin e nevojshëm për një promovim sa më efikas të ndërmarrjes dhe produktit turistik;

- të përgatisë materiale të ndryshme interaktive (tekst, imazh etj.), për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik;
- të përgatisë një paketë me materiale promovuese për ndërmarrjen dhe produktin turistik;
- të identifikojë klientët potenciale ku do të shpërndahen materialet promovuese;
- të shpërndaje pamflete, broshura dhe forma të tjera informative në shërbim të klientëve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RN 3 Kursanti përdor marketingun digjital për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë dhe avantazhet e marketingut digjital në promovimin e ndërmarrjeve dhe produktit turistik;
- të hulumtojë rreth praktikave më të mira të ndërmarrjeve turistike të ndryshme që përdorin marketingun dixhital;
- të mbledhë të dhëna rreth produkteve apo shërbimeve që ofrohen nga konkurentët;
- të ndërtojë një bazë të dhënash me kontaktet e klientëve ekzistues duke e përditësuar vazhdimisht me klientët potencialë;
- të përcaktojë karakteristikat e klientëve potencialë;
- të identifikojë audiencën e synuar për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik;
- të analizojë veçoritë e kategorive të klientëve të mundshëm të produktit;
- të promovojë ndërmarrjen dhe produktin turistik duke përdorur rrjetet sociale, e-mail, sms, etj.;
- të publikojë në faqen e internetit dhe në rrjete sociale materiale të ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.), për të promovuar ndërmarrjen dhe produktin turistik;
- të realizojë komunikimin dixhital me ndjekësit/klientët, përmes internetit/mesazheve në *inbox* ose komenteve për materialet e publikuara në median sociale;
- të monitorojë impaktin e promovimit të ndërmarrjes dhe produktit turistik tek ndjekësit/klientët;

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në

mjediset e punës, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur.

- Kursantët duhet të angazhohen në detyra konkrete për të krijuar paketa promovuese të ndërmarrjeve dhe produktit turistik, si dhe përdorimit të marketingut dixhital.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Kompjuter, programe, internet.
 - Formate të materialeve promovuese.
 - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-