

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
Drejtoria Rajonale e Ofrimit të Formimit Profesional Publik Shkodër

PROGRAMI
I KURSIT TË VEÇANTË
“UDHËRRËFIM TURISTIK”

Kodi: UT-23

Miratoi:

DREJTOR

.....

Shkodër, 2023

PROGRAM I KURSIT TË VEÇANTË

“UDHËRRËFIM TURISTIK”

(UT-23)

I. Profili profesional i udhërrëfyesit turistik

a) Karakteristikat e udhërrëfyesit turistik

Udhërrëfyesi turistik do të jetë i aftë të kryejë **detyra** profesionale si i punësuar apo i vetpunësuar për të ofruar shërbimet që kanë të bëjnë me shoqërimin e grupeve turistike.

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

Suksesi i udhërrëfyesit turistik është i lidhur ngushtë dhe me **sjellje** (qëndrime) të tilla si: gjakftohtësia, shkathhtësia, 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 udhërrëfyesit turistik

Pas përfundimit me sukses të këtij kursi trajnimi, kursantja/i do të ketë fituar njohuritë dhe shprehjet e duhura profesionale, për të ushtruar detyra si i punësuar pranë agjencive dhe operatorëve turistikë në rolin e udhërrëfyesit turistik.

Përfundimi i këtij kursi do t'i mundësojë kursantes/it edhe themelimin dhe vetëpunësimin në një biznesi individual të tij në fushën e udhërrëfimit.

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 dhe qendrat e formimit profesional apo trajnimit nëpërmjet punës, një udhërrëfyes turistik mund të ndërmarë disa funksione mbikëqyrëse, duke ngritur shkallët e karrierës, si specialist në fushën e guidimit dhe administrimit të një agjencie apo operatori turistik. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin drejtues.

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

Në përfundin të Kursit për “Udhërrëfim turistik”, kursantët do të jenë të aftë të:

- respektojnë kodin e sjelljes dhe të etikës personale;
- zbatojnë legjislacionin në fuqi për turizmin dhe udhërrëfyesin turistik;
- zbatojnë kontratat e udhëtimit;
- zbatojnë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të turizmit;
- veprojnë në përputhje me parimet e guidimit;
- menaxhojnë udhëtimin turistik;
- menaxhojnë grupin gjatë udhëtimit;
- përdorin teknika të ndryshme të menaxhimit të grupit në varësi të llojit të grupit dhe karakteristikave të udhëtimit;
- mbajnë marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike;
- administrojnë dokumentacionin informues dhe financiar të udhëtimit;
- kryejnë procedurat e pritjes së turistit dhe të grupeve turistike në vendmbërritje;

- kryejnë shoqërimin e turistit dhe të grupeve turistike në lëvizje;
- kryejnë procedurat e përcjelljes së turistit dhe të grupeve turistike;
- përshtasin veprimtarinë gjatë udhëtimit me kërkesat e turistëve;
- respektojnë normat e agjencisë dhe mundësitë e lejuara nga programi;
- ofrojnë shërbime turistike për turistë me nevoja të veçanta;
- përdorin teknika dixhitale në mbështetje të udhërrëfimit turistik;
- zbatojnë rregullat e higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit;
- japin ndihmën e parë në raste aksidentesh;
- komunikojnë me etikë profesionale.

III. Kërkesat e pranimit në Kursin për “Udhërrëfim turistik”

Pjesëmarrësit në Kursin për “Udhërrëfim turistik” duhet të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm.

IV. Kohëzgjatja e Kursit për “Udhërrëfim turistik”

360 orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

V. Modulet e Kursit për “Udhërrëfim turistik”

Nr.	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet e të Nxënit
1	Hyrje në udhërrëfimin turistik	UT-01-23	40 orë mësimore Rekomandohet: 80% Teori 10% Praktike 10% Vlerësime	1. Kursantja/i përshkruan veçoritë e industrisë së turizmit dhe të turizmit të qëndrueshëm. 2. Kursantja/i përshkruan veçoritë e udhërrëfimit turistik. 3. Kursantja/i zbaton kodin e sjelljes dhe të etikës personale gjatë udhërrëfimit. 4. Kursantja/i përshkruan legjislacionin për udhërrëfimin turistik.
2	Planifikimi dhe përgatitja e udhëtimit turistik	UT-02-23	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktike 10% Vlerësime	1. Kursantja/i përshkruan terminologjinë, konceptet, parimet, fushën e veprimit dhe tipet e udhërrëfimit turistik. 2. Kursantja/i parapërgatit udhëtimin turistik. 3. Kursantja/i mban marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.
3	Menaxhimi i riskut dhe i sigurisë gjatë udhëtimit turistik	UT-03-23	50 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktike 10% Vlerësime	1. Kursantja/i vlerëson dhe shmang rreziqet përpara realizimit të udhëtimit turistik. 2. Kursantja/i vlerëson dhe shmang rreziqet gjatë realizimit të udhëtimit turistik. 3. Kursantja/i jep ndihmën e duhur në raste emergjente gjatë udhëtimit turistik.

4	Shërbimi i turistit dhe i grupeve turistike	UT-04-23	70 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursantja/i pret turistin dhe grupet turistike në vendmbërritje. 2. Kursantja/i shoqëron turistin dhe grupet turistike në lëvizje. 3. Kursantja/i përcjell turistin dhe grupet turistike. 4. Kursantja/i vlerëson kërkesat e turistëve dhe i përshtat me veprimtarinë gjatë udhëtimit turistik. 5. Kursantja/i ofron shërbime turistike për turistë me nevoja të veçanta.
5	Interpretimi i natyrës dhe i trashëgimisë së destinacionit turistik	UT-05-23	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursantja/i interpreton mjedisin fizik dhe natyrën e destinacionit turistik. 2. Kursantja/i interpreton trashëgiminë e destinacionit turistik.

VI. Vlerësimi dhe Certifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet e të Nxënit (RN-të) 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 Certifikatën përkatëse, që njihet nga MFE.

VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për “Udhërrëfim turistik”:

1. Moduli “Hyrje në udhërrëfimin turistik”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË UDHËRRËFIMIN TURISTIK	UT-01-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me veçoritë e industrisë turistike dhe të udhërrëfimit turistik, me legjislacionin në fuqi për turizmin dhe udhërrëfimin turistik, me kodin e sjelljes dhe etikës në biznes, si dhe gjatë udhërrëfimit turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 80% Teori; 10% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të jenë mbi 18 vjeç.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursantja/i përshkruan veçoritë e industrisë së turizmit dhe të turizmit të qëndrueshëm. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të argumentojë rëndësinë dhe kontributin e turizmit në ekonominë kombëtare; - të përshkruajë prirjet e zhvillimit të turizmit; - të shpjegojë veçoritë e ndërmarrjeve në industrinë turistike; - të dallojë llojet e ndërmarrjeve në industrinë turistike; - të shpjegojë parimet bazë të zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm; - të demostrojë gadishmëri në respektimin e parimeve të turizmit të qëndrueshëm; - të përshkruajë segmentet e ndryshme të tregut turistik; - të përshkruajë kanalet marketing të shpërndarjes së produkteve turistike. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje-përgjigje me gojë - Pyetje-përgjigje me shkrim RN 2 Kursantja/i përshkruan veçoritë e udhërrëfimit turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të përshkruajë prirjet e zhvillimit të veprimtarisë së udhërrëfimit; - të përshkruajë motivet kryesore që nxisin njerëzit të udhëtojnë; - të shpjegojë profilin e turistit dhe veçoritë e tij; - të përshkruajë veçoritë psikologjike të turistit dhe grupit	

- turistik;
- të shpjegojë kuptimin, rëndësinë dhe misionin e udhërrëfyesit turistik;
- të tregojë organizimin e punës në veprimtarinë e udhërrëfimit turistik;
- të përshkruajë mjedisin dhe kushtet e punës së udhërrëfyesit turistik;
- të përshkruajë veprimtaritë kryesore të udhërrëfyesit turistik;
- të përshkruajë kërkesat për udhërrëfyesin turistik;
- të shpjegojë rolin, detyrat dhe përgjegjësitë e udhërrëfyesit turistik;
- të tregojë mundësitë e punësimit dhe të karrierës profesionale të udhërrëfyesit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Pyetje-përgjigje me shkrim

RN 3 Kursantja/i zbaton kodin e sjelljes dhe të etikës personale gjatë udhërrëfimit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të përshkruajë parimet bazë të etikës profesionale;
- të dëshmojë paraqitjen personale në përputhje me kodin e etikës;
- të përshtasë veshjen me llojin e veprimtarisë gjatë udhërrëfimit;
- të përshtasë paraqitjen e jashtme me identitetin e biznesit që përfaqëson;
- të zbatojë rregullat e disiplinës në punë;
- të sillet në mënyrë të përshtatshme, sipas situatës së krijuar;
- të artikulojë drejt;
- të përdorë në mënyrë të përshtatshme gjuhën e trupit;
- të zbatojë rregullat e sjelljes sociale;
- të respektojë privatësinë e turistëve;
- të dëshmojë përgjegjshmëri në punë;
- të jetë i vëmendshëm dhe dëgjues i mirë;
- të dëshmojë higjienë personale;
- të demostrojë vetëkontroll;
- të jetë jodiskriminues;
- të jetë kërkues me veten dhe këmbëngulës në realizimin e objektivave;
- të jetë koherent.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RN 4 Kursantja/i përshkruan legjislacionin për udhërrëfimin turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë :

- të përshkruajë kuadrin ligjor bazë për turizmin;
- të përshkruajë normativat ndërkombëtare, që veprojnë në fushën e turizmit;
- të përshkruajë legjislacionin për licensimin dhe certifikimin e udhërrëfyesit turistik;
- të tregojë, si zbatohet kodi i punës në veprimtarinë e udhërrëfimit turistik;
- të përshkruajë ligjin për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit;
- të përshkruajë elementët bazë të një kontrate udhëtimi;
- të përshkruajë elementët bazë të kontratave me agjencitë dhe furnitorët e shërbimeve;
- të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të kontratave dhe të çdo elementi të tyre.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Pyetje - përgjigje me shkrim

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur, shpjegime të ilustruara, materiale pamore dhe të shkruara për përvetësimin sa më mirë të rezultateve të të nxënit.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e njohurive dhe shprehive të kërkuara në modul. Ata duhet të kryejnë detyra të ndryshme, që lidhen me njohjen e industrisë turistike, veprimtarisë së udhërrëfyesit turistik, kuadrin ligjor të turizmit dhe kodit të sjelljes.
- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Kodi i etikës në turizëm.
 - Materiale të shkruara lidhur me sjelljen dhe paraqitjen personale në përputhje me veprimtarinë që do të ushtrrojnë.
 - Studime të tregut turistik.
 - Ligjet dhe aktet nënligjore për turizmin.
 - Rregullat mbi certifikimin dhe licensimin e udhërrëfyesit turistik.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

2. Moduli “Planifikimi dhe përgatitja e udhëtimit turistik”

PERSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	PLANIFIKIMI DHE PËRGATITJA E UDHËTIMIT TURISTIK	UT-02-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehi mbi terminologjinë, fushën e veprimit, tipet, konceptet dhe parimet e udhërrëfimit, planifikimin dhe përgatitjen e udhëtimit turistik, si dhe mbajtjen e marrëdhënieve me furnitorët e shërbimeve turistike.	
Kohëzgjatja e modulit	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në udhërrëfimin turistik”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursantja/i përshkruan terminologjinë, konceptet, parimet, fushën e veprimit dhe tipet e udhërrëfimit turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të shpjegojë kuptimin e termave bazë të udhërrëfimit turistik; - të përshkruajë tipe të ndryshme të udhërrëfimit turistik dhe fushën e veprimit të tyre; - të listojë karakteristikat e llojeve të ndryshme të tureve; - të dallojë tipe të ndryshme të udhërrëfimit nga njëri tjetri; - të përshkruajë evoluimin e udhërrëfimit turistik; - të përshkruajë konceptin e udhërrëfimit turistik; - të shpjegojë parimet e udhërrëfimit turistik; - të argumentojë rolin dhe rëndësinë e komunikimit për një udhërrëfim efektiv; - të argumentojë rëndësinë e planifikimit të udhëtimit turistik; - të shpjegojë rëndësinë e procesit të edukimit dhe të të nxënit personal gjatë gjithë veprimtarisë. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje-përgjigje me gojë - Pyetje-përgjigje me shkrim RN 2 Kursantja/i parapërgatit udhëtimin turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë : - të listojë veprimet, që duhet të bëjë një udhërrëfyes efektiv gjatë udhëtimit; - të listojë veprimet, që nuk duhet të bëjë një udhërrëfyes	

efektiv gjatë udhëtimit;

- të listojë materialet, që nevojiten për përgatitjen e udhëtimit;
- të listojë materialet, që i nevojiten gjatë realizimit të udhëtimit në varësi të tipologjisë së tij;
- të përgatitë materiale, që i nevojiten gjatë udhëtimit;
- të administrojë dokumentacionin e udhëtimit;
- të analizojë specifikat e grupit të turistëve;
- të interpretojë itinerarin e udhëtimit;
- të prezantojë veten;
- të informojë turistët mbi detaje të itinerarit të udhëtimit turistik, ndalesat, pushimet, vizitat etj.;
- të përzgjedhë informacionin, të cilin do t'i përcjellë turistëve, në varësi të llojit të turit dhe karakteristikave të grupit;
- të përdorë hartën dhe mjete të tjera orientuese në hapësirë (gps, app, etj.);
- të planifikojë kohën gjatë udhërrëfimit;
- të koordinojë oraret e lëvizjeve dhe ndalesave sipas kërkesave të turistëve;
- të interpretojë informacionin në mënyrë të kuptueshme;
- të përshtatë itinerarin në varësi të ndryshimeve dhe kërkesave të klientëve;
- të përdorë teknika të përfshirjes së pjesëmarrësve të turit;
- të përdorë teknika të nxitjes së vëmendjes së pjesëmarrësve;
- të përdorë teknika të mbajtjes së turistëve entuziastë;
- të përdorë teknika të mbajtjes së qëndrueshmërisë dhe rregullit të grupit;
- të përdorë listëkontrollin gjatë udhërrëfimit dhe lëvizjeve të grupit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursantja/i mban marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të bashkërendojë punën me hotelet, restorantet, ofruesit e aktiviteteve të ndryshme sipas programit të udhëtimit;
- të njoftojë në kohë furnitorët e shërbimeve për mbërritjen e grupit;
- të dërgojë listat e përditësuara të pjesëmarrësve te furnitorët e shërbimeve;
- të bashkërendojë punën me muzeumet dhe atraksionet e ndryshme turistike, duke koordinuar oraret e tyre me itinerarin turistik;
- të kontrollojë cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe

- përputhjen e tyre me kontratat;
- të bashkëveprojë me furnitorët e shërbimeve, për të siguruar cilësinë e kërkuar të shërbimeve;
 - të parandalojë situata të papëlqyera në marrëdhënie me furnitorët e shërbimeve turistike;
 - të mbledhë dhe hartojë dokumentacionin financiar vërtetues të shërbimeve të blera;
 - të komunikojë me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit	- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren. - Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli. - Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren. Atyre duhet t'u jepen detyra, që të përshkruajnë terminologjinë, fushën e veprimit, tipet, konceptet dhe parimet e udhërrëfimit, parapërgatitjen e udhëtimit turistik, si dhe mbajtjen e marrëdhënieve me furnitorët e shërbimeve turistike. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. Rekomandohet përdorimi i metodave të simulimit dhe të lojës me role. - 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 kritereve 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. - Harta e destinacionit turistik - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

3. Moduli “Menaxhimi i riskut dhe i sigurisë gjatë udhëtimit turistik”

PERSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	MENAXHIMI I RISKUT DHE I SIGURISË GJATË UDHËTIMIT TURISTIK	UT-03-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehje për të menaxhuar rreziqet që mund të ndeshen gjatë udhëtimit, si dhe për të siguruar shëndetin e turistit në udhëtim.	
Kohëzgjatja e modulit	50 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në udhërrëfimin turistik”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursantja/i vlerëson dhe shmang rreziqet përpara realizimit të udhëtimit turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të vlerësojë faktorët politikë, të cilët mund të përbëjnë problem për sigurinë e turistëve (protesta, prishje të qetësisë etj.); - të vlerësojë rrezikshmërinë e zonave të caktuara; - të vlerësojë faktorët socialë, të cilët mund ndikojnë në sigurinë e turistëve; - të vlerësojë faktorët klimaterikë dhe të terrenit, të cilët mund ndikojnë në sigurinë e turistëve; - të kryejë ndërhyrjet e duhura në programin e zhvillimit të udhëtimit për të siguruar turistët; - të hartojë planin e lëvizjes së grupit në përputhje me kufizimet në zona të caktuara; - të informojë turistët për domosdoshmërinë e respektimit të normave sociale dhe marrëdhënieve njerëzore në zona të caktuara në funksion të sigurisë së tyre; - të informojë dhe t’u argumentojë turistëve, domosdoshmërinë e respektimit të kufizimeve në lëvizje në funksion të sigurisë së tyre; - të plotësojë dhe firmosë marrëveshje me turistët, lidhur me përgjegjësitë e tyre për sigurinë në udhëtimin që do të zhvillohet; - të komunikojë me etikë profesionale. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim - Vëzhgim me listë kontrolli	
	RN 2 Kursantja/i vlerëson dhe shmang rreziqet gjatë realizimit të udhëtimit turistik.	

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të interpretojë dhe respektojë klauzolat e kontratave të turistëve me agjencinë që lidhen me sigurinë;
- të sqarojë turistët lidhur me rreziqet e ndryshme që rrjedhin gjatë ushtrimit të veprimtarive të veçanta;
- të sqarojë turistët lidhur me rreziqet nga kushtet e motit dhe të terrenit gjatë udhëtimit turistik;
- t'i përmbahet gjatë udhëtimit, marrëveshjeve të firmosura lidhur me përgjegjësitë e turistëve për sigurinë;
- të respektojë protokollat e sigurisë dhe rregullat e sigurimit gjatë realizimit të udhëtimeve me karakter të veçantë;
- të respektojë rregullat e sigurisë gjatë udhëtimit;
- të sigurojë përdorimin e pajisjeve dhe veshjeve të përshtatshme në varësi të llojit të itinerarit;
- të sqarojë turistët gjatë udhëtimit, lidhur me vështirësitë teknike të realizimit të itinerarëve të veçantë;
- të komunikojë me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursantja/i jep ndihmën e duhur në raste emergjente gjatë udhëtimit turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të informohet në vazhdimësi lidhur me shëndetin e turistëve gjatë udhëtimit turistik;
- të vlerësojë problemet paraekzistuese shëndetësore të turistëve dhe të kujdeset, që realizimi i itinerarit të mos krijojë probleme për ta;
- të informohet në çdo destinacion mbi shërbimin shëndetësor dhe mundësitë për ndihmën e shpejtë;
- të njoftojë menjëherë ndihmën shëndetësore të kualifikuar, duke mos nënvleftësuar asnjë rast, sado i parëndësishëm që mund të duket;
- të japë ndihmën e parë, vetëm në raste që kërkojnë ndihmë emergjente.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari dhe detyra konkrete për të menaxhuar rreziqet që mund të ndeshen para udhëtimit, si dhe për të siguruar shëndetin e turistëve në

	udhëtim. Rekomandohen metodat e simulimit dhe të lojës me role. - 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. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

4. Moduli “Shërbimi i turistit dhe i grupeve turistike”

PERSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	SHËRBIMI I TURISTIT DHE I GRUPEVE TURISTIKE	UT-04-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehje për të zbatuar procedurat e pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes së turistit dhe të grupeve turistike, për të pranuar kërkesa, zgjidhur ankesa të turistëve dhe ofruar shërbime turistike për turistë me aftësi dhe nevoja të veçanta.	
Kohëzgjatja e modulit	70 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në udhërrëfimin turistik”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursantja/i pret turistin dhe grupet turistike në vendmbërritje. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të identifikojë informacionin mbi mbërritjen e turistëve duke kryer ndryshimet në raste vonesash; - të konfirmojë me transportuesin për kohën dhe vendin e saktë të pritjes në aeroport, port, tren, stacion autobusi apo vende të tjera; - të përdorë teknikat identifikuese për të lejuar turistët të dallojë agjentin pritës; - të verifikojë listën e plotë të emrave për të regjistruar personat e mbërritur, mungesat dhe komentet; - të rregullojë dhe monitorojë transportimin e bagazheve në terminal; - të praktikojë procedurat për t’u siguruar që të gjitha bagazhet, janë transportuar deri te mjeti i transportit; - të praktikojë procedurat në rastet e humbjes së bagazheve; - të japë informacion dhe këshilla gjatë transportit për në hotel për t’i prezantuar turistët me zonën që do të vizitohet; - të informojë turistët mbi procedurat e akomodimit për të minimizuar konfuzionin dhe vonesat për t’u akomoduar; - të koordinojë me recepsionin për regjistrimin e grupit sipas marrëveshjes me agjencinë apo kërkesave të çastit; - të informojë grupin në lidhje me orarin e takimit të ardhshëm; - të komunikojë me etikë profesionale.	

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 2 Kursantja/i shoqëron turistin dhe grupet turistike në lëvizje.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të mirëpresë turistët;
- të akomodojë turistët në mjetin e transportit sipas rregullave;
- të komunikojë me turistët gjatë udhëtimit turistik, duke iu përgjigjur në kohë pyetjeve, kërkesave dhe nevojave të tyre;
- të këshillojë turistët mbi specifikat e udhëtimit si: karakteristikat gjuhësore, kulturore, fetare, mjedisore të vendit që do të vizitohet;
- të kujdeset për sigurinë e grupit gjatë lëvizjes me mjet dhe gjatë kohës së ndalesave;
- të përdorë alternativat për zgjidhje dhe përshtatje në situata të caktuara;
- komunikojë me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursantja/i përcjellj turistin dhe grupet turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të informojë turistët për orarin e largimit nga hoteli;
- të koordinojë me recepsionin procedurat e check-out të turistëve;
- të këshillojë turistët për të verifikuar sendet personale dhe bagazhet;
- të verifikojë detajet e largimit të turistëve para transferimit nga hoteli;
- të kryejë organizimin e nisjes së turistëve nga hoteli;
- të këshillojë turistët për procedura të tjera në aeroport, kërkesat për blerjet pa taksa (duty free), etj.;
- të praktikojë procedurat e rregullta të check-in në терминаlet e transportit;
- të komunikojë me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 4 Kursantja/i vlerëson kërkesat e turistëve dhe i përshtat me veprimtarinë gjatë udhëtimit turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të tregojë interes për idetë, këndvështrimet dhe parimet e pjesëmarrësve në udhëtim në mënyrë tolerante;
- të marrë parasysh, gjatë kryerjes së udhëtimit, gjendjen dhe veçoritë e pjesëmarrësve;
- të vlerësojë gjendjen dhe veçoritë e pjesëmarrësve sipas itinerarit dhe të përshtatë programin (brenda mundësive);
- të identifikojë ankesat dhe trajtojë konfliktet duke i zgjidhur, ndërmjetësuar ose bërë kompromise, për të siguruar kujdesin e nevojshëm, duke krijuar mundësinë për të marrë feedback në kohë;
- të trajtojë situatën në raste sëmundjesh, aksidentesh ose fatkeqësish të tjera;
- të gjejë zgjidhje në përputhje me procedurat e përgjithshme, rregullat e sigurisë dhe instruksionet e kompanisë;
- të monitorojë shëndetin dhe mirëqenien e turistëve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 5 Kursantja/i ofron shërbime turistike për turistë me nevoja të veçanta.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë:

- të identifikojë turistët me nevoja të veçanta si: nevoja për karrige me rrota, aftësi të kufizuara shqisore, probleme me lëvizshmërinë, familjarët me fëmijët e vegjël etj.;
- të identifikojë turistët me nevoja të veçanta si: gjuha e folur, kodet fetare, traditat kulturore, ushqimet, pijet etj.;
- të përgatitë një listë të objekteve dhe nevojave specifike, të parashikuara për turistët me nevoja të veçanta;
- të prezantojë shërbime turistike, turistëve me nevoja të veçanta;
- të pranojë vërejtjet dhe sugjerimet nga turistët për përmirësime të shërbimeve turistike, duke iu përgjigjur pozitivisht dhe me ndjeshmëri kërkesave të tyre;
- të përgatitë shërbimet përfundimtare turistike duke pasqyruar sugjerimet e turistëve;
- të ofrojë shërbimet turistike, turistëve me nevoja të veçanta.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje-përgjigje me gojë
- Vlerësim me listë kontrolli

Udhëzime për

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren

zbatimin e modulit	- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli. - Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në terren. Atyre duhet t'u jepen detyra për të zbatuar procedurat e pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes së turistit dhe të grupeve turistike, për të pranuar kërkesa, zgjidhur ankesa të klientit dhe ofruar shërbime turistike për turistë me nevoja të veçanta. Rekomandohet përdorimi i metodave të lojës me role dhe simulimit. - 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. - Terren për veprimtari të udhërrëfimit turistik. - Harta e destinacionit turistik. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara gjate guidimit në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

5. Moduli “Interpretimi i natyrës dhe trashëgimisë së destinacionit turistik”

PERSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	INTERPRETIMI I NATYRËS DHE I TRASHËGIMISË SË DESTINACIONIT TURISTIK	UT-05-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehje për të interpretuar mjedisin fizik, natyrën, kulturën, artin, arkitekturën, letërsinë, muzikën, pikturën dhe skulpturën e destinacionit turistik, gjatë ushtrimit të profesionit të udhërrëfyesit, të përdorë teknikat dixhitale për interpretimin e natyrës dhe trashëgimisë së destinacionit turistik.	
Kohëzgjatja e modulit	100 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në udhërrëfimin turistik”.	
Rezultatet e të nxënës (RN), dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	Kursantja/i interpreton mjedisin fizik dhe natyrën e destinacionit turistik. Kriteret e vlerësimit: Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë: - të ndërtojë skemën e potencialit turistik të një destinacioni turistik, duke dalluar potencialin natyror si bazën e ofertës primare turistike; - të vlerësojë elementët natyrorë si bazë e potencialit turistik; - të analizojë ndikimin e secilit prej këtyre elementëve në zhvillimin e një destinacioni turistik; - të interpretojë kuptimin e sotëm evropian mbi destinacionin turistik nën frymën e respektimit të diversitetit dhe ndërveprimit rajonal; - të interpretojë veçoritë fizike dhe natyrore të destinacionit turistik; - të interpretojë rolin që ka relievi me format e tij të larmishme, në zhvillimin e turizmit në destinacionin turistik; - të interpretojë rëndësinë e ujit në zhvillimin e turizmit; - të interpretojë praninë e florës dhe faunës të destinacionit turistik, si plotësuese të ofertës turistike; - të interpretojë shtigjet kryesore natyrore të destinacionit turistik; - të interpretojë çështjet kryesore të mbrojtjes së mjedisit; - të përdorë teknikat dixhitale për interpretimin e mjedisit fizik dhe natyrës së destinacionit turistik. Instrumentet e vlerësimit:

-
- Pyetje përgjigje me gojë
 - Vëzhgim me listë kontrolli

RN 2 Kursantja/i interpreton trashëgiminë e destinacionit turistik.

Kriteret e vlerësimit:

Kursantja/i duhet të jetë e/i aftë :

- të japë një vështrim të përgjithshëm mbi trashëgiminë e destinacionit turistik;
- të interpretojë artin, arkitekturën, letërsinë, muzikën, pikturën dhe skulpturën e destinacionit turistik;
- të interpretojë monumentet dhe objektet kulturore dhe historike të destinacionit turistik;
- të interpretojë etapat kryesore të historisë së destinacionit turistik;
- të interpretojë traditat e popullsisë në destinacionit turistik;
- të interpretojë çështjet socio-ekonomike të destinacionit turistik;
- të interpretojë sportet që luhen në destinacionin turistik;
- të përdorë teknikat dixhitale për interpretimin e trashëgimisë së destinacionit turistik.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në terren.
- Instruktori 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 t'u jepen detyra të interpretojnë mjedisin fizik, natyrën, artin, arkitekturën, letërsinë, muzikën, kulturën, pikturën, skulpturën e destinacionit turistik, të përdorin teknikat dixhitale për interpretimin e natyrës dhe trashëgimisë së destinacionit turistik, të shmangë përdorimin e materialeve që dëmtojnë mjedisin. Rekomandohet përdorimi i metodave të lojës me role dhe simulimit.
- 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 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.
 - Harta dhe site të destinacioneve turistike.
 - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara
-

në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
