



## Ministria e Arsimit, Shkencës, Teknologjisë dhe Inovacionit

### Këshilli për Arsim dhe Aftësim Profesional

#### Standardi i Profesionit

#### Udhërrëfyes Turistik

#### Spektori: Turizëm .

#### Klasifikimi i Profesionit:

##### ISCO

511 - Shoqëruesit e udhëtimit, faturist dhe ciceronët

5113 Ciceronët e udhëtimit<sup>1</sup>

##### NACE<sup>2</sup>:

SEKTORI N — AKTIVITETET ADMINISTRATIVE DHE SHËRBIMET E NGJAJSHËME S  
79 Agjencionet e udhëtimit, aktivitetet e operatorit të rezervimeve turistike dhe të shërbimeve.  
tjera

##### SNKA (ISCED<sup>3</sup>):

SNKA 4: Arsimi pas - sekondar jo i lartë

10 Shërbime

1015 Udhëtim, turizëm, rekreacion

**Emërtimet:** Udhërrëfyes turistik, udhërrëfyes, udhërrëfyes natyre, udhërrëfyes kulturor, ciceron  
i muzeut

#### Data e Aprovimit:

**Ky standard për udhërrëfyesit turistik niveli KKK 5 është zhvilluar në mbështetje të Projektit SEED Faza III - Mbështetja e Zhvillimit të Arsimit dhe Punësimit në Kosovë dhe Serbi me financim nga Agjencia Austriake për Zhvillim dhe Volkshilfe Solidarität dhe i zbatuar nga Syri i Vizionit**

<sup>1</sup> <https://kpk.rks-gov.net/>

<sup>2</sup> <https://ask.rks-gov.net/media/4190/kodet-e-aktivitetetve-nace-rev-2.pdf>

<sup>3</sup> <https://ask.rks-gov.net/media/4202/sistemi-nd%C3%ABrkombtar-i-klasifikimit-t%C3%AB-arsimit-snka-2011.pdf>

**Ekipi i Zhvillimit:**

Blerta Begolli, Sektori i Turizmit, Komuna e Pejës

Sokol Luta, AZHR Pejë

Arian Krasniqi, Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Inovacionit

Arijana Begolli Nishiqi, Muzeu i Pejës

Shqipe Mula, Asociacioni i Guidave të Kosovës (GuideKS)

Mentor Bojku, Outdoor Kosovo

Fatos Katallozi, Outdoor Kosovo

Raif Gjilkolli, Shoqata “Gjeravica”

Ylber Rudi, Shoqata për promovimin e turizmit malor të Kosovës-SHPTMK

Bardhosh Morina, Wander Adventures

Xheladin Gashi, Ranch Resort

Edmond Beqiri, UHZ

Alma Shehu Lokaj, UHZ

Adem Dreshaj, UHZ

Bedri Millaku, UHZ

Merita Dauti, UHZ

Osman Sejfiqaj, UHZ

Bekë Kuqi, UHZ

Hajrija Škrijelj, UHZ

Anela Džogovič, UHZ

Thellëza Latifi Sadrija, UHZ

Behrije Ramaj Desku, UHZ

Bardha Qirezi, Edutask

Dukagjin Nishiqi, Syri i Vizionit

**Koordinator i Ekipit:**

Adem Dreshaj, UHZ

**Data e Aprovimit**

**Valide prej**

**Profesioni:**

**Përshkrimi i Profesionit**

Udhërrëfyesi turistik është profesionist që udhëheq vizitorët në gjuhët e specializimit të tij/saj dhe interpreton trashëgiminë kulturore dhe natyrore për vendin dhe zonat ku ata specializohen dhe licencohen. Sipas Ligjit të Turizmit (LIGJI NR. 08/L-074, neni 28) “Udhërrëfyesi turistik udhëzon dhe jep informacion profesional verbal për vizitorët në lidhje me bukuritë natyrore dhe vlerat, monumentet kulturore dhe historike, veprat e artit, veprat etnografike dhe pamjet e tjera, ngjarjet historike, legjendat rreth ngjarjeve të ndryshme dhe personazheve, ngjarjet ekonomike dhe politike, duke shërbyer si udhërrëfyes në rrugë malore, udhërrëfyes në alpinizëm, udhërrëfyes në turizmin e zhytjes”. Sipas ligjit Udhërrëfyesi mund të kenë kualifikim universitar ose profesional, me obligimit të regjistrimit në regjistër, dhe me hyrjen në fuqi të këtij ligji, operatorët turistik (neni 49.1.3.) “ mund të ndëshkohet nëse ka organizuar grupin e turistëve ndërsa nuk ka siguruar udhërrëfyes” që ngrit nevojën për rregullimin e këtij profesioni;

Si profesion, udhërrëfyesit turistik janë profesione të rregulluara dhe punojnë me licencë në vendin ku ushtrojnë profesionin. Në Kosovë ende nuk është rregulluar veprimtaria e udhërrëfyesve turistik përmes certifikimit/licencimit, prandaj, krijimi i standardit dhe përgatitja programeve të akredituara për profesionistëve të cilët do të mund të licencoheshin, është një parakusht për rregullimin e këtij profesioni në të ardhmen që mundëson rritjen e cilësisë së informimit të turistëve, ngritjen e numrit të punësuarve në turizëm dhe shkallës së punësimit në Kosovë. Në Kosovë, ky profesion është më se i nevojshëm në mënyrë që të rregullojë operimin e udhërrëfyesve në territorin e Kosovës dhe të sigurohet që vlerat kulturore dhe natyrore paraqiten profesionalisht, duke parandaluar kështu promovimin e vlerave nga udhërrëfyes të pa licencuar nga vendi dhe jashtë vendit. Sipas Strategjisë Kombëtare Zhvillimore (SKZH 2030) parashihet “rritja e promovimit të turizmit të qëndrueshëm sportiv dhe kulturor në tërë territorin e Kosovës” si dhe priorizohet zbatimi i “Strategjisë Kombëtare për Trashëgimi Kulturor” ku turizmi ka kontribuar dhe pritet të kontribuojë në rritje ekonomike. Ngjashëm Banka Evropiane për Rindërtim (BRD 2022.f.9) thekson që “Sa i përket prodhimit, rritja është nxitur kryesisht nga shërbimet, kryesisht ato që ndërlidhen me tregtinë dhe turizmin”. Shumica e komunave në Kosovë, dhe sidomos Peja, Prishtina dhe Prizreni kanë vënë objektivë strategjike, zhvillimin e turizmit. Komuna e Pejës si një nga destinacionet kryesore turistike dhe oferta dhe koncepte të reja turistike të përkrahura edhe nga donatorë të ndryshëm ka theksuar mungesën e koordinimit të sektorit të edukimit me nevojat e komunës për sektorin e turizmit.

Profesioni i udhërrëfyesve është i ndërlidhur me shërbimin ndaj klientëve (turistët), lokacionet ku ndodhet trashëgimia kulturore dhe natyrore ( habitati dhe komuniteti) dhe shërbimet që ofrohen nga ofrues të ndryshëm si operatorët, hotelet, bujtinat, parqet rekreative dhe institucionet ( ofruesit e shërbimeve). Prandaj për të arritur objektivat e një zhvillimi të qëndrueshëm të turizmit, profesionistët e kësaj fushë përveç përshkrimit dhe interpretimit të trashëgimisë kulturore dhe natyrore, kanë për detyrë të promovojnë vetëdije për ruajtjen e trashëgimisë dhe natyrës. Si specializim, udhërrëfyesit mund të ndahen në udhërrëfyes të kulturës dhe natyrës, kurse si nën specializim mund të kenë zona apo objekte të caktuara. Përvojat ndërkombëtare në krijimin e standardeve si bazë për kualifikime, përkrahin qasjen e krijimit të standardit gjithë përfshirës apo të kombinuar për udhërrëfyesit kulturor dhe natyror, që vënë bazën për krijimin e kualifikimeve

dhe specializime për zona apo objekte të veçanta, të strukturuar në formë modulare kumulative për tu përshtatur me nevojat vendore.

Puna kryesore e udhërrëfyesit është ndërmjetësimi në përjetimin e ambientit kulturor dhe natyror, përcjellja e turistëve/vizitorëve në destinacione të caktuara duke marrë përsipër planifikimin e shërbimit, itinerarit, dhe udhë rrëfimin duke siguruar që të gjitha shërbimet e ofruara në paketat turistike janë ofruar me cilësi.

Funksionet kryesore të një udhërrëfyesi përfshijnë: 1) hulumtimin e destinacionit, tregut dhe komunitetit, 2) zhvillimin e shërbimeve, 3) përgatitjen e itinerarit, 4) përgatitjen e një vizite/ekskursionit/ ture, 5) udhëheqjen e një udhëtimit/ekskursionit/ ture, 6) ndërmarrësia dhe 7) siguria në punë.

Kurse aktivitetet kyçe janë 1) mbledhja, procesimi dhe analiza e informatave të tregut, kërkesave të turistëve/vizitorëve, dhe kënaqësisë së turistëve/vizitorëve; 2) komunikimi dhe promovimi i shërbimeve, 3) zhvillimi dhe freskimi i ofertave për grupe të ndryshme të turistëve/vizitorëve, 4) përgatitjen e itinerarit sipas llojit të vizitës/turës/ekskursionit; 5) përgatitjen e teksteve informuese, orareve dhe aktiviteteve, 6) përgatitjen dhe komunikimin e informatave përcjellëse; 7) përgatitjen e analizës dhe planit të rrezikut, 7) identifikimin e kërkesave të klientit, kriteret për plotësimin e kushteve për vizita specifike, 8) informimin mbi udhëtimin, ekskursionin/turën, 9) njohjen e pjesëmarrësve, 10) realizimin e itinerarit, 11) menaxhimin e grupit 12) udhëzimin, dhe interpretimin e vendeve kulturore/natyrore 12) përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit, 13) përgatitjen e planit të biznesit, 14) identifikimin e kërkesave ligjore dhe praktike për sigurinë dhe shëndetin, vlerësimin e rreziqeve, ofrimin e ndihmës së parë dhe koordinimin me autoritetet, dhe përdorimin e pajisjeve për komunikim, raportim dhe menaxhim të situatave në përputhje me ligjet në fuqi.

Udhërrëfyesit turistik për të ushtruar funksionet e lartpërmendura duhet të kenë njohuritë kyçe si: 1) Njohuri për historinë, bujqësinë, zhvillimin e qyteteve dhe fshatrave, gjeografinë, florën, faunën, dhe emërtimet e vendbanimeve/lokacioneve, 2) Njohuri për kulturën (historinë, etnologjinë, arkeologjinë, arkitekturën) 3) Njohuri rreth muzeve dhe artefakteve kryesore 4) Njohuri për menaxhim të biznesit ( planifikimin, financat, shitjen dhe klientët, 4) Njohuri për menaxhimin e njerëzve, problemeve, dhe konflikteve, 5) Njohuri për orientimin hapësinor në terren, përmes hartave dhe pajisjeve tjera, 5) Njohuri të gjuhëve të huaja. Etj.

Shkathtësitë kyçe për të ushtruar profesionin e udhërrëfyesit janë profesionalizmi, mendimi kritik, komunikimi ndërkulturor, etika, empatia, planifikimi dhe menaxhimi i kohës, zgjidhja e problemeve.

Në fund të shkollimit profesional si udhërrëfyes turistik, udhërrëfyesit mund të punojnë si të pavarur ose si pjesë të institucioneve publike dhe private, si në monumentet kulturore, muze, galeri, parqe, operatorë turistik etj. Ambienti i punës kërkon të jenë fizikisht aktiv, të kalojnë kohë në terren dhe të udhëtojnë shpesh.

**Profesioni:**

<b>Nr.</b>	<b>Funksioni</b>	<b>Aktivitetet kyçe</b>
1.	Hulumton destinacionin, tregun turistik dhe komunitetin	Ky funksion ka të bëjë me hulumtimin e vazhdueshëm të tregut turistik, kërkesave të turistëve dhe mundësive për organizimin e vizitave, ekskursioneve dhe tureve për tu njoftuar me destinacionin turistik. Ky funksion nënkupton mbledhjen, procesimin dhe analizën e të dhënave sasiore dhe cilësore përmes pyetësorëve dhe metodave tjera që mundësojnë planifikimin, matjen e kënaqësisë së turistëve dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit.
2.	Zhvillimi dhe komunikimi i shërbimeve të udhërrëfimit	Ky funksion ka të bëjë me zhvillimin e shërbimeve të udhë rrëfimit. Ky funksion përfshinë aktivitetet kyçe si komunikimin dhe promovimin e shërbimeve, zhvillimin dhe freskimin e ofertave për grupe të ndryshme të turistëve, në bazë të trendëve dhe bashkëpunimit vendor, rajonal dhe ndërkombëtarë në vende të ndryshme turistike.
3.	Përgatitja e itinerarit	Ky funksion ka të bëjë me përgatitjen e itinerarit sipas llojit të vizitës/turës/ekskursionit duke përfshirë tekstet informuese, oraret dhe aktivitetet, informatat përcjellëse dhe analizën dhe planin e rrezikut.
4.	Planifikimi i vizite/ture/aktiviteti një	Ky funksion ka të bëjë me kryerjen e detyrave për përgatitje e një vizite/ture/aktiviteti, duke përfshirë identifikimin e kërkesave të turistëve, kriteret për plotësimin e kushteve për vizita specifike duke përfshirë moshën, përgatitjen apo kushte tjera specifike që kanë të bëjnë me aktivitetin, qasjen në lokacione dhe përjetimin që vizitorët dëshirojnë ta kenë si pjesë të vizitës së tyre në destinacionin turistik
5.	Udhëheqja e udhëtimit/ekskursionit/ ture një	Ky funksion ka të bëjë me udhëheqjen e udhëtimit/ekskursionit/ tureve ku mund të përfshihen më shumë lokacione ose vende dhe përfshin aktivitetet si informimin mbi udhëtimin, ekskursionin/turën, njohjen e pjesëmarrësve, realizimin e itinerarit, menaxhimin e grupit, menaxhimin e problemeve dhe analizën dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit në mënyrë që kjo vizite të jetë sa më e suksesshme.

6.	Ndërmarrësia	Ky funksion u mundëson udhërrëfyesve që të ushtrijnë profesionin e tyre si ndërmarrës të pavarur, apo të krijojnë biznese për ofrimin e shërbimit të udhërrëfyesve. Funksioni përfshin identifikimin e llojit të biznesit dhe aktiviteteve kryesore, përgatitjen e planit të biznesit, përcaktimin e çmimeve, planifikimin e strategjisë së marketingut dhe shitjes dhe menaxhimin e marrëdhënieve me klientë.
7.	Menaxhimi i sigurisë dhe rrezikut në punë	Ky funksion ka të bëjë me ofrimin e standardeve për siguri dhe shëndet në punë për ofruesin e shërbimit dhe turistët. Udhërrëfyesi turistik ofron shërbimet cilësore duke përmbushur standardet dhe obligimet për sigurinë dhe shëndetin duke përfshirë identifikimin e kërkesave ligjore dhe praktike për sigurinë dhe shëndetin, vlerësimin e rreziqeve, ofrimin e ndihmës së parë dhe koordinimin me autoritetet, dhe përdorimin e pajisjeve për komunikim, raportim dhe menaxhim të situatave në përputhje me ligjet në fuqi.

### Funksioni 1: Hulumton destinacionin, tregon turistik dhe komunitetin

Ky funksion ka të bëjë me hulumtimin e vazhdueshëm të tregut, kërkesave të turistëve dhe mundësive për organizimin e vizitave, ekskursioneve dhe tureve. Ky funksion nënkupton mbledhjen, procesimin dhe analizën e të dhënave sasiore dhe cilësore përmes pyetësorëve dhe metodave tjera që mundësojnë planifikimin, matjen e kënaqësisë së turistëve/vizitorëve dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit.

Aktivite kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Përgatit pyetësorë dhe instrumente bazike të hulumtimit	Përpilon pyetje për qëllim të hulumtimit në formë të pyetësorëve apo mekanizmave tjerë për mbledhjen e të dhënave dhe përshlyetjeve të turistëve/vizitorëve	Njohuri bazike në metodat kërkimore	Metoda bazike për mbledhjen dhe procesimin e të dhënave	Mendimi kritik dhe analitik
Identifikon ofruesit e shërbimeve	Poseidon dhe vlerëson listën e ofruesve të shërbimeve për të ofruar përvojë cilësore në terren	Njohuri për lokacionin dhe komunitetin ku kryhet shërbimi	Analizon të dhëna përshkruese për të matur përshlytjen dhe kënaqshmërinë	Komunikimi
Identifikon vlerat dhe mënyrat e komunikimit me banorë	Realizon intervista me banorë dhe observon lokacionin dhe terrenin për të identifikuar vlerat	Njohja mbi historinë, gjeografinë, kulturën dhe artefaktet	Komunikon vlerat e destinacionit me përshlyerjen e komunitetit	Etika
Identifikon rreziqet	Analizon rreziqet dhe përgatit planin e rreziqut dhe menaxhimit të tij	Njohuri mbi metodat e vlerësimit të destinacionit	Komunikon të dhënat tek operatorët dhe bashkëpunëtorët për të përmirësuar shërbimet dhe për të marrë vendime	Empatia
Hulumton konkurrencën dhe shërbimet ilegale	Identifikon ofruesit, çmimet dhe përcjell zhvillimet në oferta, paketa dhe çmime	Njohuri mbi marketingun		Mirësjellja
Identifikon turistët/vizitorët personat/grupet	Mbledh, analizon dhe raporton informacion të rregullt mbi turistët, interesimet e tyre, preferencat dhe mënyrën e sjelljes dhe qasjes në shërbime	Njohuri mbi Zhvillimin e qëndrueshëm		
Identifikon kanalet e përzgjedhjes së shërbimit	Mbledh, analizon dhe interpreton të dhënat per kanalet e përzgjedhjes se shërbimit nga ana e turistëve/vizitorëve			

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** Për të realizuar këtë funksion janë të nevojshme: Kompjuteri, softuerë për analizë të dhënave (Excel, ose tjetër ) qasja në internet, softuer për vlerësime të shpejta të shërbimeve.

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** 1. Rast studimor (Vlerësim i destinacionit), 2. Detyrë: Analiza e Konkurrencës, 3. Analiza e dhënave të mbledhura nga turistët/vizitorët.



## Funksioni 2: Zhvillon dhe komunikon shërbimet e udhërrëfimit

Ky funksion ka të bëjë me zhvillimin e shërbimeve të udhë rrëfimit. Ky funksion përfshinë aktivitetet kyçe si komunikimin dhe promovimin e shërbimeve, zhvillimin dhe freskimin e ofertave për grupe të ndryshme të turistëve/vizitorëve, në bazë të trendeve dhe bashkëpunimit vendor, rajonal dhe ndërkombëtarë.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Komunikon shërbimet e udhë rrëfimit duke përfshirë metodat, gjuhët.	Shërbimet e udhë rrëfimit listohen në mënyrë të qartë dhe lehtë të qasshme në të gjitha kanalet dhe në gjuhët e shërbimit dhe më së paku në gjuhët zyrtare dhe angleze	Njohuri të shkrimit përshkrues dhe informativ	Shkathësi shkrimi për krijim të përmbajtjes	Përgjegjësia Empatia
Promovon shërbimin në kanale të ndryshme fizike dhe online		Njohuri në përdorimin e mediave sociale	Procesimi i informacionit për të krijuar shërbime në bazë të trendeve dhe kërkesave	Mirësjellja dhe respektimi Puna në grup
Freskon ofertat bazuar në kërkesat e turistëve/vizitorëve dhe zhvillimeve të pakove	Shërbimet vlerësohen dhe freskohen së paku njëherë një vit	Njohurit për çmimet-kosto	Komunikimi gojor dhe prezantimi për bashkëpunim dhe bashkëveprim	Shkathësi ndërmarrëse Shkathësi digjitale
Krijon ofertat për lloje të ndryshme të konsumatorëve individual dhe grupor	Shërbimet ofrohen për turistë/vizitorë vendor, ndërkombëtar dhe për individë dhe grupe	Niveli B1 i Gjuhës Angleze		
Informon/informohet për trendët e reja rajonale dhe ndërkombëtare	Shërbimet përditësohen sipas trendeve dhe mundësive të bashkëpunimit lokal, rajonal dhe ndërkombëtar	Niveli B1 i gjuhëve tjera të huaja që ofrohet shërbimi Marketingu Digjital		

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** Përdorimi i Word, Excel, Publisher, Canva, Mediat sociale

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** Portofoli i ofertave, teksteve përshkruese të prezantimit të ofertave dhe promovimit të tyre

### Funksioni 3: Planifikimi i itinerarit

Ky funksion ka të bëjë me përgatitjen e itinerarit sipas llojit të vizitës/turës/ekskursionit duke përfshirë tekstet informuese, oraret dhe aktivitetet, informatat përcjellëse dhe analizën dhe planin e rrezikut.

Aktivitete kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuaara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Përgatit informacion paraprak për llojin e vizitës, kohëzgjatjen dhe çështje tjera të organizimit dhe sigurisë	Krijon informacionin duke pasur parasysh programin, turistë/vizitorët, dhe parimet e turizmit të qëndrueshëm duke përdorur burime të bazuara në fakte	Njohuri të përgjithshme për vendet kyçe, regjionet duke përfshirë historinë, bujqësinë, zhvillimin e qyteteve dhe fshatrave, arkitekturën, gjeografinë, florën, faunën, dhe emërtimet e vendbanimeve	Shkathësi planifikimi dhe menaxhimi të kohës	Komunikimi
Informohet për nevojat e individëve/grupit të caktuar për vizitë	Mbledh informacionet individuale për turistët/vizitorët dhe planifikon plotësimin e nevojave specifike të tyre dhe kushteve në terren		Shkathësi komunikimi me shkrim dhe me gojë	Pozitiviteti
Përgatit itinerarin dhe informatat përcjellëse	Itinerari specifikohet me emër të udhëtimit/vizitës/turës, dhe përmban kohën e nisjes dhe arritjes për secilin seksion duke përfshirë pikë takimin dhe kushtet tjera specifike .  Itinerari liston pikat e interesit dhe ndaljes të specifikuara në hartë/aplikacion		Kreativiteti për krijimin e një itinerari atraktiv për kohën e dhënë	Fleksibiliteti në punë (orar)
	Itinerari përmban aktivitetet/shërbimet e palëve tjera, çmimet dhe kushtet	Njohuri për etnologjinë	Kujdes ndaj detajeve	Bashkëpunimi dhe aftësia e promovimit (marketingu)

	Itinerari përmban informatat për kohën dhe mënyrën e ushqimit, ndaljes për nevoja personale dhe informatat për shëndet dhe siguri	Njohuri për lokalitetin Njohja e gjuhëve të huaja		
Komunikon me palët e përfshira në institucion, komunitet ku do të organizohet vizita	Palët e treta apo institucionet që do të vizitohen janë të njohura për vizitorët dhe kushtet e vizitës			

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** Përdorimi i Word, Excel, Publisher, Canva, fotografi, kalendari, hartave, email, mediat sociale

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** Detyrë: Përgatitja e Itinerarit për dy lloje të vizitave (ekskursion, turë)

#### Funksioni 4: Përgatitja e një vizite/ekskursionit/ ture

Ky funksion ka të bëjë me kryerjen e detyrave për përgatitje e një vizite, duke përfshirë identifikimin e kërkesave të klientit, kriteret për plotësimin e kushteve për vizita specifike duke përfshirë moshën, përgatitjen apo kushte tjera specifike që kanë të bëjnë me aktivitetin, qasjen në lokacione dhe përjetimin.

Aktivite kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Plotësimi i kushteve për pjesëmarrësit në vizitë/ekskursion/ turë	Grumbullon faktet dhe përshkruan specifikat e turës dhe kushteve të pjesëmarrjes, qasjes, trafikut, ushqimit apo ndjeshmërisë P.sh. A është turë në këmbë, një turë në natyrë, bjeshkë, dete, liqe, muze, galeri, lokacion i ndjeshëm, institucion religjioz	Informacion të përgjithshëm historik  Informacion etnologjik  Informacion arkeologjik	Shkathësi për të sintetizuar informatat kulturore/natyrore, organizative, procedurale dhe kërkesat e turistëve/vizitorëve	Përgjegjësia  Pozitiviteti  Serioziteti  Prezantimi (mirësjellja)
Siguron informacion paraprak	Specifikon kushtet për të marrë pjesë si për shembull moshë, aftësia për not, kushtet e veshjes etj.  Merr informacionin e saktë për operatorët dhe kushtet dhe procedurat	Informata rreth muzeut (artefakteve)  Njohuri për lokalitetin	Komunikimi efektiv me turistët/vizitorët, operatorët dhe palët e treta	Fleksibiliteti në punë (orar)  Kreativiteti
Informohet (grupi, nevojat)	Merr informacion për përvojat paraprake në vizitë, ekskursion/ turë  Kontaktton grupin që ka pre notuar turën dhe mbledh informacion për kërkesat për gjuhë, interesat dhe gjëra tjera specifike.  Dërgon informatat paraprake dhe vendtakimin		Shkathësi të planifikimit, parashikimit	Bashkëpunimi

Përgatit itinerarin	Studion itinerarin (shih funksioni 3) dhe përgatit planin e udhëimit , qasjen në lokacione, ekspozita etj., vendet përcjellëse si banjat, spitali, zyra turistike, biletat, restorantet, shitorret, ngjarjet kryesore, anekdotat, ambientin, parashikimin e kohës.		
Komunikon me palët e përfshira	Siguron informatat dhe përgatit planin e arritjes/nisjes		
Planifikon ndryshime të rrjedhjes së programit (Plani B) bazuar në informata ose parashikime	Përgatit Plan B në rast të vonesave dhe problemeve me kohën dhe Planin e Emergjencave		
Përgatit planin për shëndet dhe siguri	Përgatit planin për shëndet dhe siguri me të gjitha pikat e kontaktit dhe protokollet		
Zhvillon aktivitete turistike	Komunikon me palët për realizimin e aktiviteteve të planifikuara		

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** telefon, kompjuter, email, harta, protokollet, mjetet e sigurisë, etj.

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njothurive:** Analizë e skenarëve, Përgatitja e Planit

### Funksioni 5: Udhëheqja e vizitave, ekskursionit/tureve

Ky funksion ka të bëjë me udhëheqjen e udhëtimit/ekskursionit, dhe tureve ku mund të përfshihen më shumë lokacione ose vende dhe përfshin aktivitetet si informimin mbi udhëtimin, ekskursionin/turën, njohjen e pjesëmarrësve, realizimin e itinerarit, menaxhimin e grupit, menaxhimin e problemeve dhe analizën dhe përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Kontrollon kushtet e shërbimit	Kontrollon nëse të gjitha kushtet për vizitën/ekskursionin/turën, sigurinë e mjeteve dhe materialet për aktivitetet janë siguruar para fillimit të vizitës/ekskursionit/turës sipas listës së kontrollit	Njohja e ligjeve dhe rregullave të operimit të tureve dhe përgjegjësi të udhërrëfyesit	Shkathësi komunikimi ndërkulturor që mundëson përshkrimin, interpretimin dhe vlerësimin e vlerave kulturore dhe natyrore dhe reflektimin mbi zhvillimet politike, historike dhe natyrore	Përgjegjësia Etika Pro aktiviteti
Informon pjesëmarrësit për turën dhe organizon njohimin	I mirëpret të gjithë pjesëmarrësit Prezanton veten dhe të gjithë anëtarët e ekipit Prezanton turën, itinerarin dhe informacione tjera të ndërlidhura Prezanton rregullat e udhëtimit, qëndrimin në mjet udhëtimi dhe informata tjera të ndërlidhura si përdorimin e parave, shëndetin, sigurinë dhe çështje tjera kulturore Siguron që të gjithë kanë dokumentet e kërkuara	Njohja e lokacioneve, ambientit dhe orientimit hapësinor (me harta, navigacion dhe orientimi në natyrë) Njohuri organizative Njohuri për mjedisin që vizitohet, gastronominë dhe aktivitetet kulturore Njohuri për kontrollin e	Shkathësi interpretimi duke përdorur gjuhën adekuate Shkathësi të zgjedhjes së problemeve dhe situatave që përfshijnë autoritetet, operatorët, pjesëmarrësit apo ngjarje të papritura Menaxhimi i stresit lidhur me menaxhimin e kohës, njerëzve dhe situatave	Zgjidhja aktive e situatave dhe problemeve Bashkëpunimi Komunikimi Ndërkulturor

	U përgjigjet pyetjeve të turistëve/vizitorëve	kushteve klimatike dhe kujdesin lidhur me	Aftësi adaptimi dhe vendimmarrje në ballafaqim me ndryshimet dhe ndodhitë e papritura	
Menaxhon pjesëmarrësit	<p>Kontrollon nëse të gjithë pjesëmarrësit janë në vend shpesh dhe sidomos gjatë nisjes, gjatë ecjes dhe gjatë daljes nga objektet dhe mjetet</p> <p>Menaxhon vonesën ose humbjen e personave duke përcjellur protokollin dhe duke kontrolluar grupin</p> <p>Vendos nëse duhet të ndalet turi apo të thirren autoritetet</p> <p>Ndihmon turistet gjatë zbritjes apo ngjitjes</p> <p>Udhëzon pjesëmarrësit për të ecur, ndalur, apo vazhduar</p> <p>Ndërton raport me pjesëmarrësit</p>	<p>Certifikim për ndihmë të pare dhe njohuri të protokolleve të shëndetit dhe sigurisë</p> <p>Njohuri për menaxhimin e njerëzve /grupeve</p> <p>Njohuri për menaxhimin e konflikteve</p>	<p>Shkathësi të orientimit dhe udhëzimit, duke përfshirë dhënien e udhëzimeve, paralajmërimeve, vërejtjeve, këshillave dhe përgjigje në pyetjet e parashtruara</p>	
Realizon Itinerarin	<p>Ndjek itinerarin me përpikëri</p> <p>Realizon aktivitetet sipas kohës së planifikuar dhe mat kohën gjatë gjithë</p> <p>Merr vendime në rast të ndryshimeve të papritura në konsultim dhe aprovim të operatorit</p>	<p>Njohuri për menaxhimin e situatave</p> <p>Njohuri për menaxhimin e kohës dhe prioriteteve</p>		



<p>Udhëzon, informon dhe interpreton vendet kulturore/natyrore,</p>	<p>Udhëheq turën/ekskursionin mbështetur në parimet e turizmit të qëndrueshëm duke prezantuar trashëgiminë kulturore dhe natyrore të bazuar në fakte, fjalor relevant, histori lokale, folklor dhe kujtime kolektive</p> <p>Përdor hartat topografike, kompasin dhe mjetet digjitale për orientim</p> <p>Organizon përshkrimin në bazë të numrit të pjesëmarrësve, lokacionit dhe kushteve</p> <p>Ndalet tek vendet kyçe në turë duke udhëzuar dhe ndihmuar pjesëmarrësit për një eksperiencë të kënaqshme, me kohë të mjaftueshme dhe angazhim</p> <p>Mban shenjat për identifikim, si ID, flamuri, apo shenja tjera për orientim</p> <p>Jep komentaret dhe përshkrimet gjatë ndalesave duke u siguruar që të gjithë të interesuarit mund të</p>			
---	---	--	--	--

	dëgjojnë			
	Zgjedh vendet e ndalimit të përshatshme për shëndet dhe siguri			
	Jep informacione shitesë për kalimin e kohës së lirë, gastronominë dhe mundësitë për të bashkëvepruar me vendasit, vizitorët.			
Përfundon vizitën, ekskursionin/turën dhe drejton pjesëmarrësit	Mbledh pjesëmarrësit dhe jep informacionet përmbledhëse dhe orientuese			
	Falënderon pjesëmarrësit dhe merr përshtypjet e tyre			
Mbledh informacion pas turës	Shpërndan informacion kthyes për kënaqshmërinë e pjesëmarrësve në ture duke shënuar pikat më të forta dhe më të dobëta të realizimit			

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** oraret, telefoni, interneti, navigacioni, materiale ilustrimi si fotografitë, filmat, hartat, librat, dylbitë, pajisje orientimit, pajisje audio, ndihma e shpejtë, shenjat orientuese, listat kontrolluese, protokollet

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** Detyrë: rast studimorë: Praktika Profesionale:

### **Funksioni 6. Ndërmarrësi**

Ky funksion u mundëson udhërrëfyesve që të ushtrtojnë profesionin e tyre si ndërmarrës të pavarur, apo të krijojnë biznese për ofrimin e shërbimit të udhërrëfyesve. Funksioni përfshin identifikimin e llojit të biznesit dhe aktiviteteve kryesore, përgatitjen e planit të biznesit, përcaktimin e çmimeve, planifikimin e strategjisë së marketingut dhe shitjes dhe menaxhimin e marrëdhënieve me klientë.

<b>Aktivitetet kyçe</b>	<b>Kriteret e performancës</b>	<b>Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit</b>	<b>Shkathësitë</b>	<b>Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe</b>
Koncepton llojin e biznesit, shërbimet dhe aktivitetet kryesore	Identifikon llojet e bizneseve dhe mënyrat e regjistrimit, tatimit dhe raportimit	Njohja e ambientit biznesor dhe formave ligjore të biznesit	Shkathësi për menaxhim të biznesit	Vendimmarrja - Ndërmarrësit marrin vendime me zhvillimin e ndërmarrjes, punësimin, financat dhe mundësitë
Përgatit një plan biznesi	Idenë e biznesit e shndërrojnë në një plan biznesi në bazë të kapitalit fillestar	Njohuri organizative	Shkathësi të punës në ekip dhe lidhshpirt	
Përcakton çmimin e shërbimeve dhe buxhetin e biznesit	Përcakton çmimet e shërbimeve kanë për bazë çmimet në treg dhe shpenzimet për realizimin e shërbimit, të hyrat dhe marzhën e fitimit	Njohuri të Tregut	Shkathësi Komunikimi	Ndërmarrja e rreziqeve
Planifikon strategjinë e marketingut dhe shitjes	Përgatit strategjinë e marketingut dhe shitjes bazuar në llojin e shërbimeve, ambientin ku ofrohen shërbimet, personat që do të marrin	Planifikim të Biznesit	Shkathësi bazike financiare	Pro aktiviteti dhe zgjidhja aktive e situatave
		Marketing dhe Shitje	Gjuhë lokale dhe ndërkombëtare	Bashkëpunimi dhe rrjetëzimi
		Menaxhimin e marrëdhënieve me klientë		

	shërbimet, mënyrat e komunikimit dhe vlerat e biznesit			
Menaxhon bazën e të dhënave për turistët/vizitorët dhe marrëdhëniet me ta	Zhvillon bazën e të dhënave të turistëve/vizitorëve të cilën e përdor për promovim, menaxhim të kërkesave dhe ankesave dhe shërbimeve dhe matje, planifikim të shërbimeve dhe matje të cilësisë në përputhje me legjislacionin			

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** Kompjuteri, telefoni, interneti, softuer/aplikacion për planifikim, financa, menaxhim të turistëve/vizitorëve

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** Detyrë: Plani i biznesit

### Funksioni 7. Siguria në Punë

Ky funksion ka të bëjë me ofrimin e standardeve për siguri dhe shëndet në punë për ofruesin e shërbimit dhe turistët/vizitorët. Udhërrëfyesi turistik ofron shërbimet cilësore duke përbushur standardet dhe obligimet për sigurinë dhe shëndetin duke përfshirë identifikimin e kërkesave ligjore dhe praktike për sigurinë dhe shëndetin, vlerësimin e rreziqeve, ofrimin e ndihmës së parë dhe koordinimin me autoritetet, dhe përdorimin e pajisjeve për komunikim, raportim dhe menaxhim të situatave në përputhje me ligjet në fuqi.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathësitë	Shkathësitë kyçe dhe shkathësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Realizimi i kushteve të kontratës	Sigurohet që kupton dhe zbaton kushtet e kontratës si udhërrëfyes (punonjës i rregullt apo kontraktor (freelance))	Njohja e ambientit ligjor ku operojnë udhërrëfyesit	Mendimi Kritik	Përgjegjësia Etika Empatia
Aplikon ligjet dhe rregulloret e aplikueshme për profesionin	Aplikon standardet për detyrimin për kujdes ndaj pjesëmarrësve dhe detyrimin ndaj punëdhënësit	Njohuri organizative Njohje të procedurave standarde të operatorëve, kushteve, kontratave dhe licencave e operatorëve dhe udhërrëfyesve	Procesimi i informacionit dhe komunikimi  Gjuhë lokale dhe ndërkombëtare	
Ndjek protokollet e menaxhimit të tureve	Aplikon procedurat e kontrollit dhe menaxhimit të pjesëmarrësve, planet rezerve të operatorëve, planet emergjente të operatorëve, ligjet dhe procedurat e kalimit të kufirit në turet ndërkombëtare	Njohje të detajuar të shërbimit dhe itinerarit  Njohje të ligjeve dhe rregulloreve të aplikueshme në vendin e punës, dhe	Zgjedhje të problemeve dhe situatave  Menaxhimi i stresit  Menaxhimi i kohës Adaptimi  Vendimmarrja	

		udhëtimet ndërkombëtare	
--	--	----------------------------	--

**Kushtet e realizimit të funksionit :**

**Mjetet e punës:** Kompjuteri, telefoni, interneti

**Kërkesat e vlerësimit:**

**Evidenca e njohurive:** Test: Ligjet, rregulloret dhe procedurat, Detyrë: Rast Studimor

Rektori i universitetit "Haxhi Zeka"

Prof.dr. Armand Krasniqi

