

MATERIAL MËSIMOR

Në mbështetje të mësuesve të drejtimit mësimor

HOTELERI-TURIZËM

Niveli I

NR. 6

Ky material mësimor i referohet:

➤ Lëndës profesionale: “Organizimi i strukturave hoteliere e gastronomike”, kl.10 (L-13-442-17)

➤ Temave mësimore:

1. Industria e mikpritjes
2. Ndërmarrjet hoteliere, funksionet dhe klasifikimi i tyre
3. Ndërtimi strukturor, pajisjet dhe mobilimi i hoteleve
4. Struktura organizative. Funksionet dhe detyrat e personelit në hotele
5. Komunikimi në ndërmarrjet hoteliere
6. Ndërmarrjet gastronomike, funksioni dhe klasifikimi i tyre
7. Struktura të tjera akomoduese
8. Dokumentacioni teknik në ndërmarrjet hoteliere dhe gastronomike
9. Dokumentacioni i punonjësve në ndërmarrjet hoteliere
10. Mbrojtja dhe siguria e klientëve në ndërmarrjet hoteliere
11. Mjedi dhe zhvillimi i qëndrueshëm në industrinë e mikpritjes

Përgatiti:

Albana Beqiri

Tiranë, 2017

1. Industria e mikpritjes

1.1. Çfarë është mikpritja?

Mikpritja është e njohur si akt i ofrimit bujar të kujdesit dhe mirësisë për këdo që është në nevojë. Fjala “mikpritje” do të thotë përkujdesje miqësore, e cila rrjedh nga fjala latine *hospitare* që do të thotë “të presësh një të ftuar apo një vizitor”.

Në realitet nuk ka një përkufizim të vetëm dhe të thjeshtë për të shpjeguar termin e mikpritjes. Në turizëm, mikpritja i referohet marrëdhënies midis një klienti dhe një ofruesi të shërbimeve. Në mënyrë të veçantë kjo marrëdhënie përfshin pritjen, strehimin dhe argëtimin e klientëve, vizitorëve, apo të turistëve vendas dhe të huaj në një mënyrë të ngrohtë, miqësore dhe bujare.

Në përgjithësi mund të themi që: ***mikpritja është akti i mirësisë në përmbushjen e kërkesave të nevojave bazë të klientëve kryesisht në lidhje me ushqimin, pijet dhe strehimin.***

Risitë: Industria hoteliere po zhvillohet në linjën e risive, që është çelësi i mbijetesës. Me kërkesat në rritje të klientëve dhe për të ofruar përvojën e një lloji të ri për klientët e hoteleve, të cilat duke ofruar strehime dhe mikpritje unike. Hotelet apartamente, hotele të trashëgimisë, shtëpi lundrimi, shtëpi në pemë, trenat luksoze janë disa nga shembuj të mirë të produkteve unike të mikpritjes.

Shumëllojshmëri në segmente të reja: Shumë zinxhirë të mikpritjes që kanë qenë të fokusuar më parë vetëm në segmentin luksoz tani ofrojnë edhe në segmente të reja të produktit, të tilla si hotelet ekonomike dhe apartamente shërbimi, për të zvogëluar rreziqet.

Industria e mikpritjes është unike në natyrën e saj, që është e orientuar drejt shërbimit duke i vënë theksin fort rolit të njeriut në proceset e ofrimit të shërbimeve. Një përmbledhje e karakteristikave kryesore që lidhen me industrinë e mikpritjes:

- **Përzierja (miksi) produkt - shërbim**

Në industrinë e mikpritjes, klientët rrallë konsumojnë produkte të pastër, d.m.th të një lloji të vetëm. Në praktikë konsumohet një përzierje e produkteve e shërbimeve ose: ***miksi produkt - shërbim.***

- **Komunikimi i ndërsjellë**

Rruga e dyfishtë e komunikimit është një faktor i rëndësishëm për të arritur një shërbim cilësor në industrinë e mikpritjes. Gjatë ofrimit të shërbimeve kërkohet përfshirja e pjesëmarrja e të dy palëve: klientëve dhe personeli i shërbimit.

- **Krijimi i një marrëdhënieje me strukturën e mikpritjes**

Në industrinë e mikpritjes duhet të ketë një marrëdhënie me klientët, që pasqyrohet me rikthimin e tyre përsëri (rishtaz). Ndërtimi i një marrëdhënie afatgjatë me klientët sjell për bizneset e mikpritjes një përfitim për krijimin e të ardhurave.

- **Ndryshime në kulturë**

Njerëzit e punësuar në këtë sektor përjetojnë një ndryshim në kulturën e tyre përmes ndërveprimit me të tjerët. Personeli që punon në një organizatë të mikpritjes gjithmonë ka ndërveprime me klientët nga vende apo rajone të ndryshme, apo punon me kolegë të tjerë që mund të kenë prejardhje ose kultura të ndryshme.

- **Volum i madh pune**

Për të krijuar një eksperiencë të paharrueshme për klientët, si dhe të ketë një shërbim të orientuar sipas natyrës së saj, industria e mikpritjes kërkon një volum të madh të punëve.

1.2. Historia dhe evoluimi i industrisë së mikpritjes

Zanafilla nis nga viti i lashtë 500 Para Krishtit në Greqi, Egjipt, Kinë, ku kishte një numër të strukturave që ofronin ushqim dhe pije, si dhe shtretër për udhëtarët. P.sh në Olimp, Pompei, Romë. Gjatë Mesjetës urdhra të ndryshëm fetarë në manastire e abate ofronin strehim për udhëtarët në rrugë. Hotelet e para ishin modeste, shtëpi të kthyer në hotele, me numër të kufizuar dhomash, me pak shtretër, një sallë ngrënie ngjitur e me një stallë për kuajt.

Shenjat e para për hotelet moderne ishin hanet e Evropës mesjetare, që ndoshta datojnë që në sundimin e Romës së lashtë. Ato siguronin strehim, ushqim, stallë kuajsh për nevojat e udhëtarëve dhe karvanëve të kafshëve. Modeli tipik i një hani ishte një oborr i brendshëm me dhomat e gjumit në të dy anët, me kuzhinë e sallon në pjesën e përparme dhe stallat në pjesën e prapme. P.sh bujtinat e famshme në Londër.

Në Francë, ndërtesat e mëdha që kishin dhoma të lira me ditë, javë, apo për një kohë më të gjatë janë quajtur "**hotel garni**". Në Angli fjala *hotel* ishte përdorur më parë rreth vitit 1760 nga Duka i Pestë, duke emërtuar një seli banimi në Londër.

Hanet apo bujtinat, si struktura të vogla me arkitekturë tradicionale kanë qenë të përhapura në të gjithë territorin e Shqipërisë. Këto struktura kanë ekzistuar që nga periudhat e vjetra dhe kanë vazhduar madje deri në gjysmën e parë të shekullit të XX. Ato kryenin funksionet e akomodimit, fjetjes e ushqimit për udhëtarët e ndryshëm vendas e të huaj dhe për strehimin e ushqimin e kuajve dhe karvanëve me kafshë të asaj kohe.

Shumë nga udhëtarët e ndryshëm të cilët kanë vizituar Shqipërinë, duke përmendur këtu udhëtarin dhe poetin anglez Lord Bajronin, udhëtarin dhe studiuesen angleze Edit Durham, konsullin francez Pouqeville, profesorin e Universitetit të Vjenës Karl Patch, historianin anglez Hamond, e shumë e shumë të tjerë, i kanë përshkruar në shkrimet e tyre këto lloj strukturash, duke venë në dukje anën e tyre autentike dhe mikpritjen e gjetur në to.

Tema 2. Ndërmarrjet hoteliere, funksionet dhe klasifikimi i tyre

Strukturat e strehimit ndryshojnë shumë në stil dhe në shërbime nga lloji i luksit, nga cilësia e ofrimit të shërbimit, llojit të turizmit, vendodhjes e çmimeve. Në ditët e sotme klientët zakonisht dëshirojnë të kenë qasje në një rrjet interneti me kompjuter apo telefon dhe gjithashtu të jenë sa më pranë institucioneve, një qendre biznesi, muzeve, galerive ose sa më pranë qëllimit për të cilin ata kanë ardhur. Pjesa më e madhe e ndërmarrjeve të mëdha hoteliere kanë restorante e bare në dispozicion për klientët dhe n.q.s ato janë vendosur në një qytet të madh, zakonisht ndodhen pranë me qendrat e bizneseve, aeroportëve e destinacioneve turistike.

2.1.1. Funksionet dhe karakteristikat e strukturave akomoduese

Një pushim i mirë larg nga vendodhja e përhershme përbëhet nga 3 elemente kryesore - strehim i kënaqshëm, transport i sigurt, argëtim i përshtatshëm.

Struktura e akomodimit është një shtëpi e përkohshme për udhëtarët. Ai vijon nga vende strehimi të thjeshta tek suitat luksoze për ushqim, argëtim, fjetje. Udhëtarët mund të qëndrojnë gjatë natës në çdo lloj strukture akomoduese, nga një shtëpi afrikane në pemë - në një kështjellë në Evropë.

Spektori i strehimit – akomodimit përfaqësohet kryesisht nga ndërmarrjet pritëse ose hoteliere, që kryejnë shërbimin e pritjes që u ofrohet personave që udhëtojnë. Shërbimi më i rëndësishëm tipik pritës i këtyre ndërmarrjeve është strehimi, që më vete ose i kombinuar me shërbime të tjera ndihmëse (ushqimi, pije etj) mund të marrë pamje cilësore të ndryshme, por që i përgjigjen gjithnjë kërkesave të klientëve. Në mënyrën teknike, sipas legjislacionit shqiptar këto ndërmarrje quhen edhe *njësi akomoduese*.

Njësitë akomoduese pritëse janë struktura hoteliere, të cilat vënë në dispozicion të klientëve vendas dhe të huaj, individë ose të organizuar në grupe, për një kohë qëndrimi të papërcaktuar shërbimet e fjetjes, ushqimit dhe pijes, të pranuar si të përshtatshme për veprimtari akomodimi.

Karakteristikë e ndërmarrjeve hoteliere për të realizuar ofrimin e shërbimeve të ndryshme të pritjes është **prodhimi në të njëjtën kohë që ndodh dhe furnizimi**, pra ato nuk mund të magazinohen.

2.1.2. Hoteli dhe karakteristikat e tij

Hotelet zënë një vend të rëndësishëm në kapacitetin e përgjithshëm të pritjes në një vend, sidomos në turizëm. Ato përfaqësojnë mënyrën më të madhe të strehimit akomodimit.

Ekzistojnë forma të ndryshme të strehimit-akomodimit . Ato janë forma të alternuara. Rëndësia e çdo forme varjon sipas vendeve ku ato ngrihen.

"Hotel" do të quajmë një strukturë ose ndërmarrje, e cila ofron shërbimin e strehimit për çdo individ që është në gjendje dhe i gatshëm të paguajë një shumë të arsyeshme për shërbimet dhe objektet e ofruara, si dhe që është i aftë për t'i marrë ato.

Hoteli është një vend (ndërtesë) që mund të ofrojë dhe ushqim dhe shërbime të tjera klientëve. Gjithashtu, hoteli është edhe një ndërmarrje tregtare:

- ✓ me qëllim fitimi;
- ✓ me një organizim e një drejtim të vetëm;
- ✓ i hapur për publikun, që i siguron atij shërbimet e strehimit përmes dhomave;
- ✓ shpesh mund të ofrojë dhe shërbimin e ushqimit;
- ✓ edhe me shërbime të tjera si: organizimi i konferencave,seminareve, klubeve të shëndetit, palestrave etj.

Ndër shërbimet që ofrohen në hotel janë:

- Y shërbimi i pritjes, informacionit hotelier, transport i bagazheve,
- Y shërbimi i fjetjes, ushqimit, pijes,
- Y shërbimeve të tjera plotësuese (pastrim,larje,hekurosje,telefon,faks,postë,internet,taksi,depozitë,
- Y shërbimi i shfrytëzimit të sallave, ambjenteve për organizimin e konferencave, takimeve të biznesit, veprimtarive lokale, festave familjare,
- Y vënie në dispozicion e mjediseve sportive e kulturore për argëtim, shlodhje,kalimin e kohës së lirë,
- Y shërbimi i rojes, parkimit,

- Υ shërbimi i informacionit turistik e shërbime të tjera turistike,
- Υ dyqane suvenirësh.

Për të kryer aktivitetet e tij, hoteli ka nevojë për një organizim sa më të mirë të elementeve prej të cilëve më të rëndësishëm janë:

- Lloji i drejtimit
- Struktura e operacioneve dhe e punës
- Personeli

Lloji i drejtimit të një hoteli, në përgjithësi varet nga madhësia e strukturës.

2.3.2. Klasifikimi i hoteleve

1. Klasifikimi i hoteleve në bazë të vendodhjes

Gjithmonë vendodhja e një hoteli është një prej faktorëve që ndikon në përzgjedhjen e këtij hoteli nga klienti dhe frekuentimi më pas i tij.

Sipas vendndodhjes hotelet i klasifikojmë si më poshtë:

1. hotelet e qyteteve;
2. hotele urbane;
3. hotele në zonat turistike malore;
4. hotele në zonat bregdetare;
5. hotele në vendburime kurative

Hotele në qytet (tregtare). Janë të vendosura në zemër të qytetit, në një distancë të përshtatshme nga tregjet, stacionet hekurudhore, aeroporte, etj. Frekuentohen nga njerëzit e biznesit e turistët me të ardhura të larta. Ato shërbejnë si për qëndrime të shkurtra dhe për argëtime. Kanë çmime më të shtrenjta sesa hotelet në periferi të qyteteve. Disa nga problemet e hoteleve të qytetit janë ndotja akustike dhe parkimi i makinave. Këto lloj hotelesh duhet të zënë sa më pak vend dhe të jenë të ndërtuara vertikalisht me shumë kate. Ndërkohë parkimi sistemohet në katet e nëndheshme.

Hotele urbane: Janë të vendosura në periferi të qyteteve. Ata kanë çmime ekonomike. Janë të madhësive kryesisht të mesme ose të vogla. Frekuentohen nga turistët me buxhet të ulët e nga turistët që nuk duan të qëndrojnë brenda në qytet. Zakonisht preferohen nga shkrimtarët e turistët me të ardhura të ulëta.

Hotele aeroporti: Nndodhen pranë aeroporteve. Kanë afërsi me qendrat e mëdha të udhëtimit. Ato ndryshojnë shumë në madhësi dhe në nivelin e shërbimeve.

Frekuentohen nga klientelë të biznesit, pasagjerët e linjave ajrore, si dhe personeli i shoqërive ajrore.

Hotele pranë detit: gjenden në vende që i lejojnë klientëve hyrje të lehtë në plazh dhe një qëndrim sa më të mirë.

Hotelet në mal: gjenden në afërsi të impianteve për ski, për turizëm sportiv, larg nga qendrat e banuara etj. Hotelet në mal duhet të plotësojnë kërkesa të caktuara, si për mjedise sportive, ashtu dhe për pista të ndryshme.

Hotele të qëndrave të kurimit hidrotermale: njihen si qendra të vërteta kurimi, ku kryen shërbime si të një qendre kurimi. Klientët kërkojnë përkujdesje psikologjike, kuzhinë dietike, përkujdesje mjekësore.

2. Klasifikimi i hoteleve sipas sezonit të funksionimit të tyre

Në këtë aspekt shërbimet hoteliere ndahen në:

1. Hotele të hapura gjatë gjithë vitit me veprimtari të vazhdueshme,
2. Hotele stinore ose pushimi me një veprimtari të kufizuar vetëm për një periudhë të caktuar, të ndarë në:
 - një sezonal
 - dy sezonal

sipas faktit që janë hapur në një ose dy periudha në vit.

1. Hotele të hapura gjithë vitit

Gjenden në zona industriale, tregtare, qendra të mëdha artistike. Në to kërkesa për strehim është gjithnjë e pranishme, pavarësisht luhatjeve javore, mujore, sezonale. Ato ndahen në:

-) **Hotele të qyteteve;** kanë fluks turistësh për gjatë gjithë vitit, edhe pse në masë të ndryshueshme. Këto hotele për të qenë sa më konkurruese duhet të kenë salla për konferenca, bankete, mbledhje etj.
- a) **Hotele rezidenciale;** Janë ato hotele që presin persona që strehoen për motive punësimi ose studimi, për periudha kohe mjaft të gjata. Ato ndahen në:
 - **Hotele apartament** (apartment house); janë miniapartamente, me dhoma të kompletuara dhe shërbime higjieno-sanitare.
 - **Hotele të ndërmarrjes;** të organizuara në funksion të strehimit punëtorëve të ndërmarrjeve.
 - **Shtëpitë e studentëve (hostelet);** miniapartamente me ambiente të përbashkëta, që u ofrohen klientëve për një shërbim strehimi komplet.
 - **Pensionet;** ofrojnë strehim komplet personave që qëndrojnë për periudha mjaft të gjata me çmime ekonomike.
- b) **Hotele tranzit;** Vendosen në afërsi të stacioneve hekurudhore, porteve, kryeqyteteve, aeroporteve etj. Hotele të tilla ndahen:
 - **Hotele strehimi;** ofrojnë strehim e ndonjëherë dhe mëngjesin, por nuk kanë resorant.
 - **Hotele ditore;** janë të vendosura normalisht në zona qendrore të qyteteve, në afërsi të stacioneve hekurudhore, porteve dhe kryejnë vetëm shërbime higjieni-shëndetësore, lavanderi, parukeri, telefon, bar, banjo, dush.
 - **Motele;**

2. Hotele stinore ose për pushime

Gjenden në zonat ku shërbimet e pritjes ofrohen gjatë një ose dy periudhave të vitit. Zakonisht, këta hotele janë vendosur në zona të pëlqyeshme dhe të frekuentuara nga klientët, si për pozicionin e tyre turistik dhe për mundësinë e veprimtarive sportive me shërbimet plotësuese të

hotelit. Këto hotele dallohen nga ata që janë hapur gjithë vitin për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientelës.

Këto hotele ndahen:

- a) *Hotele pranë detit*; lidhen me veprimtaritë “diell dhe det”; hapen nga maj-qershori deri në shtator, edhe pse ekzistojnë kushte të favorshme për një zgjatje të sezonit në muajt maj dhe tetor.
- b) *Hotele pranë liqenit* qëndrojnë hapur për periudhë më të gjatë se ajo e hoteleve pranë detit, sepse qëndrimi në këto hotele është më pak i kushtëzuar nga kushtet klimatike. Ngrihen në afërsi të liqenit, në pozicion panoramik, me qetësi e pushim për turistët.
- c) *Hotelet në mal* janë tipike dy-stinore. Qëndrojnë hapur në dy periudha: të dimrit dhe të verës. Zonat malore janë organizuar për t’u ofruar shërbime turistike dy kategorie klientësh: klientë turistiko-sportiv (dimër) dhe asaj që duhet të kalojë pushimet verore.
- d) *Hotele të qëndrave të kurimit hidrotermale*. Ndërtohen në zona me burime termale, minerare ose klimë kurative.
- e) *Hotele turistiko-sportive* janë tipa të veçantë hotelesh, që ofrojnë mikpritjen klientelës që praktikon sporte të caktuara dimërore ose verore.

3. Klasifikimi i hoteleve në bazë të kapacitetit (madhësisë) të strehimit

Madhësia i referohet kryesisht numrit të dhomave. Në bazë të madhësisë hotelet i klasifikojmë në:

- Hotele të vogla - me 25 dhoma ose më pak
- Hotele mesatare - me 26 - 99 dhoma
- Hotele mbi mesatare - një hotel me 100 - 299 dhoma
- Hotele të mëdha - një hotel me më tepër se 300 dhoma

Në *Hotelet e vogla* sundon kryesisht drejtimi familjar. Kanë një strukturë të organizuar të burimeve njerëzore me drejtim vertikal ku pronari (kryefamiljari) drejton e organizon të gjitha mjetet e burimet financiare, materiale, njerëzore të hotelit.

Hotele mesatare. Janë hotele që kanë një kapital më të madh, drejtohen nga një menaxher i përgjithshëm, ka më shumë sektor,organizimi i burimeve është më kompleks se hotelet me drejtim familjar.

Në hotelet e mëdha problematikat lidhen me kapitalin e madh të investuar, si dhe me numrin e madh të punonjësve. Duke qenë se hoteli punon 24 orë në ditë, në 7 ditë të javës atëherë nevojitet një menaxhim i kujdesshëm gjatë gjithë kohës.

Një klasifikim tjetër i hoteleve i bazuar në përmasat e punonjësve është si më poshtë:

- Hotele të vegjël: më pak se 15 punonjës
- Hotele të mesëm: nga 15 deri 30 punonjës
- Hotele të mëdhenj: përtej 30 punonjësve

Bazën më fitimprurëse të kësaj veprimtarie e përbëjnë hotelet e vogla dhe të mesme.

4. Klasifikimi i hoteleve në bazë të pronësisë dhe formës së drejtimit

Klasifikimi në bazë të pronësisë dhe përkatësitë është si më poshtë:

- pronar i vetëm
- partneritetet (ortakëri ose shoqëri) janë pronë e kompanive të fuqishme
- zinxhirë hoteliere

➤ *Hotelet e vogla me drejtim familjar*

Ndërmarrje të pavarura apo **Pronar i vetëm** është një biznes individual, i cili përdor burimet e tij ose të saj për të ngritur biznesin. Ai e kufizon madhësinë e operacioneve vetëm në masën e burimeve të tij financiare. Fondet sigurohen nga pasuria personale në formën e parave të gatshme dhe të aseteve fikse, si ajo e tokës, ndërtimit dhe pajimit të mjediseve. Në rast të nevojës për para të tjera shtesë, pronari merr kredi nga bankat.

Gjithashtu pronari luan dhe rolin e administratorit duke marrë vendimet vetë e në mënyrë individuale.

Pronari dhe anëtarët e familjes janë të përfshirë në të gjitha aktivitetet dhe kanë marrëdhënie shumë të drejtpërdrejta e të kujdesshme me klientin..

➤ *Hotelet e mesme me organizim më kompleks*

Shoqëri personash, me ortakëri dhe me emër të përbashkët e bëhet fjalë për ndërmarrje të përmasave të mesme.

Një hotel i pavarur financohet nga një grup i vogël individësh dhe menaxhohet direkt nga pronarët e saj. Termi **i pavarur** i referohet një sistemi të drejtimit të hotelit, që është i lirë nga kontrolli i jashtëm.

➤ *Hotelet të mëdha – drejtim menaxherial*

Këtu përfshihen kompani të fuqishme private dhe *zinxhirë hoteliere*

Kur një Grup ndërkombëtar në hoteleri kupton se ai mund të ofrojë të njëjtat shërbime edhe në qytete të tjera, atëherë kemi të bëjmë me zinxhirët hotelierë.

Zinxhiri hotelier është një ndërmarrje që administron, përmes një menaxhimi të veçantë një numër të hoteleve të vendosura në zona të ndryshme. Ata mund të jenë pronarë totale ose të pjesshme të hotelit. Kjo u jep atyre avantazhet e një organizate të madhe qendrore, që kontrollon, ndihmon drejtimin, fuqinë financiare, ekspertizë, fuqi punëtore, specialitete, produkte dhe ndihmë promovuese. Psh Intercontinental Hotel grupet (IHG), Starwood Hotele dhe Resorts Worldwide, Accor, Hilton Hotel Corp.

Hotelet mund të drejtohen në njëren nga mënyrat e mëposhtme:

1. Në pronësi dhe drejtim të pavarur

Janë hotele të pavarura, që menaxhohen nga pronarët e pronave.

2. Kontratë Menaxhimi

Janë forma të drejtimit të një ndërmarrjeje hoteliere. Pronarët e hoteleve mund të caktojnë e tu besojnë drejtimin dhe menaxhimin e hotelit të tyre një kontrate menaxhimi me një ndërmarrje që është e specializuar në menaxhimin e hoteleve.

3. Franchising

Disa investitorë preferojnë të përdorin konceptin *franchising* në drejtimin e hotelit, që në industrinë e mikpritjes është një koncept që lejon investitorët e interesuar të përdorin emrin e ndërmarrjes (franchisor) dhe formën e biznesit. Gjithashtu nëpërmjet një kontrate, palët bien dakord për të drejtuar hotelin në përputhje me udhëzimet strikte të vendosura nga franchisori dhe lejon ndërmarrjen hoteliere të zgjerohet më shpejt duke përdorur kapitalin e të tjerëve.

5. Klasifikime të tjera të ndërmarrjeve hoteliere

➤ Në bazë të kohëzgjatjes së qëndrimit

Hotele Transit: Motelet dhe hotelet e aeroportit janë shembulli më i mirë i këtyre hoteleve. Frekuentohen nga vizitorë që janë tranzit dhe do të udhëtojnë më tej në destinacionet e tyre.

Hotele Residenciale: Ofrojnë dhoma/ apartamente me qera mujore ose edhe me pak se një muaj. Psh hostelet.

➤ Në bazë të motivit të klientelës:

Hostele: janë shumë të zakonshme si në shkolla dhe kolegje.

Hotele të trashëgimisë: Për të rritur të ardhurat nga turizmi e për të ruajtur trashëgiminë ka një kategori të veçantë, ku ndërtesat e vjetra të trashëgimisë, shtëpitë karakteristike, bujtina apo hane të ndërtuara para Luftës së Dytë Botërore të konvertohen në hotele.

Psh në Shqipëri janë shtëpitë karakteristike të Gjirokastrës, Beratit, Krujës etj.

Hotele Boutique: Këto janë hotele shumë të vogla dhe shumë të shtrenjta dhe kryesisht kujdesen dhe ofrojnë shërbime për klasën e elitës.

➤ Klasifikimi i hoteleve sipas shërbimit që ato ofrojnë

Hotele me shërbimi të plotë, i sigurojnë klientëve të tyre shërbime, pajisje dhe objektet që ata duan ose kanë nevojë për të përfunduar një përvojë totale në hotel.

Hotele me shërbim të kufizuar zakonisht nuk ofrojnë shërbimet e plota. Dallimet më të dukshme janë mungesa e ushqimit apo pijeve dhe nuk ka mjedise për takime konferenca.

Kategorizimi me yje

Cilësia e hotelit & shërbimet e tij sipas klasifikimit zakonisht shënohen me yje. Shumica e vendeve kanë një organ zyrtar për të vendosur kriteret për klasifikimin e hoteleve, por kriteret ndryshojnë nga një vend në tjetrin.

Vlerësimi i standardeve të infrastrukturës dhe i shërbimit të objekteve hoteliere, bëhet me anë të kategorizimit. Shenja për kategorizim është **ylli pesë cepësh**. Numri i yjeve caktohet në pajtim me normat e përcaktuara në Udhëzues i klasifikimit dhe kategorizimit të objekteve hoteliere për vendosje.

Kategoritë për hotelet e klasifikuara sipas yjeve janë si më poshtë:

- Hotele me “një yll”
- Hotele me “dy yje”
- Hotele me “tre yje”
- Hotele me “katër yje”
- Hotele me “pesë yje”

Si të marrësh një “yll”?

Për të klasifikuar hotelet sipas kushteve dhe nivelit të shërbimit përdoret sistemi i yjeve, nga 2 deri në 5. Për të regjistruar e më pas klasifikuar këto njësi akomodimi, së pari, nga një komision vlerësimi shihet nëse janë plotësuar standardet e detyrueshme e më pas kalohet te standarde të tjera, që edhe pse nuk janë të detyrueshme, shtojnë pikë në klasifikim.

Kështu për shembull, dhomat duhet të kenë një hapësirë të domosdoshme duke nisur nga 12 m² e duke përfunduar tek 28 m², sipërfaqe e nevojshme për suitat e hoteleve me 5 yje. Ajo që është kategorike ka të bëjë me numrin e personave të lejueshëm në një dhomë dhe numri i shtretërve shtesë. Mesatarja lejon deri në 4 persona në një dhomë, por në rast se akomodohen më shumë se 6 persona, në të duhet të shtohet një tualet i dytë.

Në rregulloren e klasifikimit përcaktohen me saktësi përmasat e shtretërve, ndriçimi natyral, ventilimi dhe perdet errësuese që duhet të jenë të detyrueshme për çdo hotel. Kërkoheq që mobiljet e hoteleve të jenë në gjendje shumë të mirë, me tualete të rregullta dhe higjienë të përhershme. Hotelet që duan të klasifikohen në grupin me 5 yje kanë si kusht të domosdoshëm një pishinë të hapur, si dhe disa kushte specifike për suitat. Këto të fundit duhet të kenë patjetër dritë natyrale, tavolinë për kafe, sipërfaqe të konsiderueshme për ndenjje, tavolinë me pasqyrë, dritë për lexim, sistem ngrohjeje, ajër i kondicionuar me komandë individuale, perde errësuese, si dhe telefon të brendshëm, ndërqytetës dhe ndërkombëtar.

Tema 3. Ndërtimi strukturor, pajisjet dhe mobilimi i hoteleve.

Ndërtimi strukturor i një hoteli varet nga madhësia e tij dhe llojet e shërbimeve që u ofrohen klientëve.

Struktura dhe organizimi i brendshëm i hotelit varet në fakt nga variablat:

- kategoria e ndërmarrjeve,
- kapaciteti i saj akomodimi,
- periudha operative,
- vëllimi i biznesit,
- llojin e klientit,
- të ardhurat e disponueshme etj

3.1.2. Mjediset kryesore në hotel

Strukturat hoteliere janë të strukturuar dhe të pajisura në atë mënyrë që të sigurojnë komoditet dhe siguri për të gjithë klientët.

Zonat pritëse në hotel ndahet në 2 hapsira: *mjedisi i jashtëm* dhe *i brendshëm*.

Nëpërmjet një përshkrimi të shkurtër do të ofrojmë një guidë të qasjes të mjediseve të jashtme dhe të brendshme të hotelit në hapsirë dhe në funksion të njëra tjetrës.

Pamja e jashtme. Fasada, së bashku me mbishkrimet dhe ndriçimin e jashtëm janë elemente që e bëjnë të veçantë nga objektet tjera që e rrethojnë.

Parkingu. Ai mund të jetë në katet e nëndheshme të ndërtesës, apo në një territor të rrethuar ose të mbuluar në oborrin e hotelit që ofron lidhje pa pengesa me rrugën.

Hyrja në hotel duhet të ketë një qasje me rrugën e qytetit ose duhet të sigurojë qasje të lehtë për të ndaluar ose marrë taksì, makinë, autobusë dhe format e tjera të transportit publik. Zakonisht mbi hyrjen kryesore ndodhet një tendë që duhet të jetë mjaft e lartë që fasada të shfaqë logon e hotelit.

Hollit i hotelit është në varësi të arkitekturës së ndërtesës, vendi i brendshëm i parë, ku klientët e hotelit njihen me stilin e hotelit, ambientin, standardet e shërbimit dhe dizajnin e brendshëm.

Recepsioni paraqet një vështrim të hapur, imazhin dhe stilin e duhur të cilësisë së asaj që ofron ky hotel. Klientët duhet të kenë një pamje të menjëhershme të banakut të recepsionit, të dizajnit të barit, etj. Objektet e pritjes duhet të akomodojnë dhe të sigurojnë hapësirë të mjaftueshme për kontrollin individual dhe në grup të vizitorëve. Muri i pasëm në pritjen e recepsionit zakonisht është i dizajnuar në funksion të markës së hotelit dhe me logon e tij.

Bari kryesor, si një nga mjediset më të frekuentuara nga klientët kryesisht është i vendosur në mënyrë që të lejojë qasje të drejtpërdrejtë në zonën ballore. Bari ofron pije, kokteje dhe shërben si zonë pritëse e hotelit. Kapaciteti i tij duhet të jetë i lidhur me numrin e dhomave akomoduere të hotelit e përbëhet nga një përzierje e stolave të lartë të barit dhe vendeve të tjera akomoduere. Ai duhet të jetë i projektuar për të lejuar për shërbim efikas pijesh dhe koktejlësh.

Restoranti zakonisht ka një strukturë gjysmë-formale e një shërbim të plotë elegant për të siguruar mëngjesin e vaktet e ngrënies gjatë gjithë ditës. Ai është i vendosur ngjitur me barin kryesor e lehtësisht i arritshëm nga hollit.

Mënyra e konceptimit të dizajnit të hotelit merr parasysh se shërbimi i ushqimit duhet të shërbehet në mënyrë që stacionet e shërbimit e zonat e ofrimit të ushqimit duhet të jenë të inkorporuara me ndërhyrjet minimale në përvojën e klientëve. Në përgjithësi, kapaciteti në total është i lidhur me numrin e dhomave të klientëve.

Kuzhina është vendi për ruajtjen, përgatitjen e ushqimit për konsum nga ana e klientëve. Në hotele mund të ketë një shumëllojshmëri të kuzhinave për të përmbushur nevojat e ndryshme nga mëngjesi, dreka e darka, shërbimi në dhoma si dhe evente e konferenca.

Funksionet bazë të barit e restorantit kërkojnë një akses të drejtpërdrejtë nga kuzhina kryesore e hotelit. Nësekuzhina është në një kat të veçantë të restorantit apo barit, atëherë për shërbimin nevojiten ashensorët e shërbimit. Preferohet që përgatitja e ushqimit të përfshijë një zonë të vetme kuzhinë për të maksimizuar efikasitetin e aktiviteteteve të ofrimit të pijeve e ushqimit.

Dhoma është një nga elementet kryesor të shërbimit në hotel. Ajo paraqet një hapsirë multifunkionale dedikuar klientit për pushim, për të fjetur dhe për të punuar. Në varësi të madhësisë së hotelit renditet dhe numri i dhomave, ku cilësia e tyre lidhet me nivelin e shërbimeve që ofrohen në hotel.

Mjediset e konferencave, takimeve, eventeve. Kapaciteti i sallave të konferencave, takimeve e eventeve është e kufizuar nga madhësia e hotelit & mjediseve që ajo ka në dispozicion. Disa struktura pritëse, kryesisht për turizmin e kongreseve janë të pajisura me hyrje private.

Tualetet publike janë të nevojshme për mjediset e ushqimit dhe të pijeve, si dhe për sallat e seminareve apo konferencave.

Ashensori dhe shkallët. Ashensorët janë të përshtatshëm për të lehtësuar transportin vertikal të klientëve e të mallrave në mënyrë efikase. Të gjitha objektet hoteliere me më tepër se dy kate duhet të kenë ashensor. Hoteli duhet të sigurojë minimumi dy ashensorë: për klientët e personelin e shërbimit. Më shumë maksimizon lehtësitë për klientët e personelin. Numri i tyre varet nga numri i dhomave, llojet e shërbimeve që kryhen në hotel. Ato duhet të kenë sistem alarmi, kondicioner të brendshëm dhe me një kapacitet minimumi 4 persona. Minimumi i gjerësisë së dyerve të ashensorit duhet të jetë 80 cm.

Të gjitha aspektet e funksionimit të ashensorëve të klientëve dhe projektimi i tyre duhet të përputhet me kërkesat rregullative, sipas legjislacionit të sigurisë nga zjarri. Këto hapsira duhet të jenë të ventiluara, të dekoruara, të mirëmbajtura sipas standardit.

Shkallët shërbejnë për kalimin e klientëve dhe personelit. Sipas rregullave të sigurisë dhe daljeve emergjente në rast rreziku, çdo hotel duhet të ketë dhe shkallët e emergjencës në raste zjarri, tërmeti, uji etj.

Korridorët & kalimet janë hapësira për kalimin e qarkullimin e klientëve, punonjësve të hotelit Ato duhet të jenë të dekoruara, të mirëmbajtura sipas një standardi të caktuar. Hapsirat duhet të jenë mjaftueshëm të lirshme me gjerësi jo më pak se 1.5 m dhe të lejojnë qarkullimin e klientëve dhe kur janë të shoqëruar me bagazhe. Hapsirat duhet të lejojnë qarkullimin e punonjësve me pajisjet përkatëse të shërbimit nëpër dhoma.

Korridorët duhet të jenë të ventiluara, me ndriçim të mjaftueshëm, të pajisur me numrat e dhomave estetike dhe të lexueshëm. Preferohen pasqyra në çdo kat, si dhe skemën e evakuimit në rastet e rënies së zjarrit.

Hapsirat, vendkalimet e akseset për njerëzit me aftësi të kufizuara. Të gjitha objektet duhet të kenë qasje për personat me aftësi të kufizuara, në përputhje me rregulloret përkatëse ligjore, duke përfshirë edhe ofrimin e shërbimeve për ata që kanë mangësi në shikim dhe dëgjim.

Palestra dhe salla fitness dhe kujdesi shëndetësor zënë një hapsirë të konsiderueshme për shërbimet plotësuese që ofrohen në një hotel. Ato duhet të jenë në gjendje për të akomoduar një numër të konsideruar klientësh.

Qendra shëndetësore duhet të garantojë shërbime në çdo moment që lind nevoja për dhënie e ndihmës së parë. Në mungesë të tyre, mjedise të caktuara pajisen me kutinë e ndihmës së shpejtë.

Mjedisi i personelit është hapsira në dispozicion, lehtësisht e qasshme për stafin, pa hyrë përmes kuzhinës dhe ambienteve të tjera në hotel. Ky mjedis duhet të jetë i vendosur ngjitur me kuzhinën kryesore dhe të ketë dritë natyrore. Gjithashtu duhet të ketë hyrje të veçantë për personelin dhe dhomat e tij, që përfshijnë dollapët, tualete, dushe, etj.

Mirëmbajtja përfshin fushat e centralit elektrik, mekanik dhe të trajtimit të ajrit që ofrohen në përputhje me kushtet lokale dhe teknike / kërkesat inxhinierike.

Tema 4. Struktura organizative, detyrat e personelit në hotele

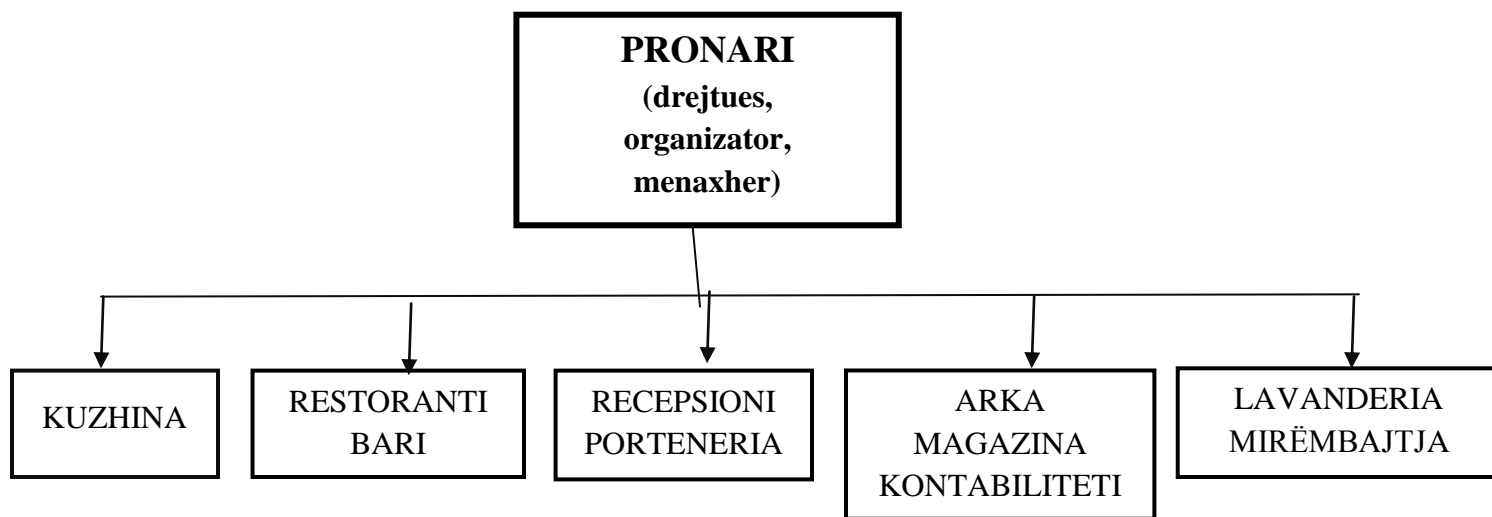
4.1 Struktura organizativ e personelit në hotelet e vogla

Struktura organizative (organigrama) e një ndërmarrjeje është përbërja e personelit dhe renditja e tyre sipas përgjegjësisë dhe detyrave që ata kryejnë.

Personeli në hotel është çdo person i punësuar në këtë ndërmarrje. Numri personelit në ndërmarrje përcaktohet sipas kapacitetit pritës të hotelit, kategorisë cilësore, llojit të ndërmarrjes dhe fluksit të punës. Sipas lidhjes që personeli ka me klientin grupohen:

- ✧ Personeli që takohet me klientin:
 - a. i portenerisë,
 - b. i receptionit,
 - c. i shërbimit në bar e restorant,
 - d. i shërbimeve plotësuese.
- ✧ Personeli që nuk takohet me klientin
 - a. i administratës,
 - b. i kuzhinës,
 - c. i lavanderisë,
 - d. i magazinës
 - e. i mirëmbajtjes së hotelit,
 - f. Personeli teknik.

Ndërmarrjet e vogla janë hotele me kapacitet deri në 70 shtretër. Për këtë volum të vogël pune, me këtë nivel të ardhurash nga aktiviteti ekonomik i hotelit, justifikohet edhe numri i vogël i personelit në këto ndërmarrje, i cili kryen njëkohësisht disa detyra funksionale. Struktura organizative e personelit në këto hotele përgjithësisht është:



Zakonisht pronari është drejtues, menaxher dhe organizator njëkohësisht. Janë familjarët që kanë biznesin, ata që shpeshherë kryejnë profesione të caktuara në hotel. Ka edhe personel të punësuar, që janë të kualifikuar në profesione të caktuara, si ai i kuzhinierit, i kontabilistes, etj.

Ndihmëspersoneli është grupi i punës që përbëhet nga personeli i punësuar me kohë të pjesshme në hotel. Ky personel aktivizohet kur ka fluks të lartë pune në hotel, kryesisht në fundjavë apo në sezonet turistike. Sa më i vogël të jetë hoteli, aq më i madh është numri i punëve që kryen çdo i punësuar në hotel. Ky fakt sjell edhe një shkallë të ulët kualifikimi të punonjësve në hotelet e vegjël.

4.2 Struktura organizative e personelit në hotelet e mesme dhe të mëdha.

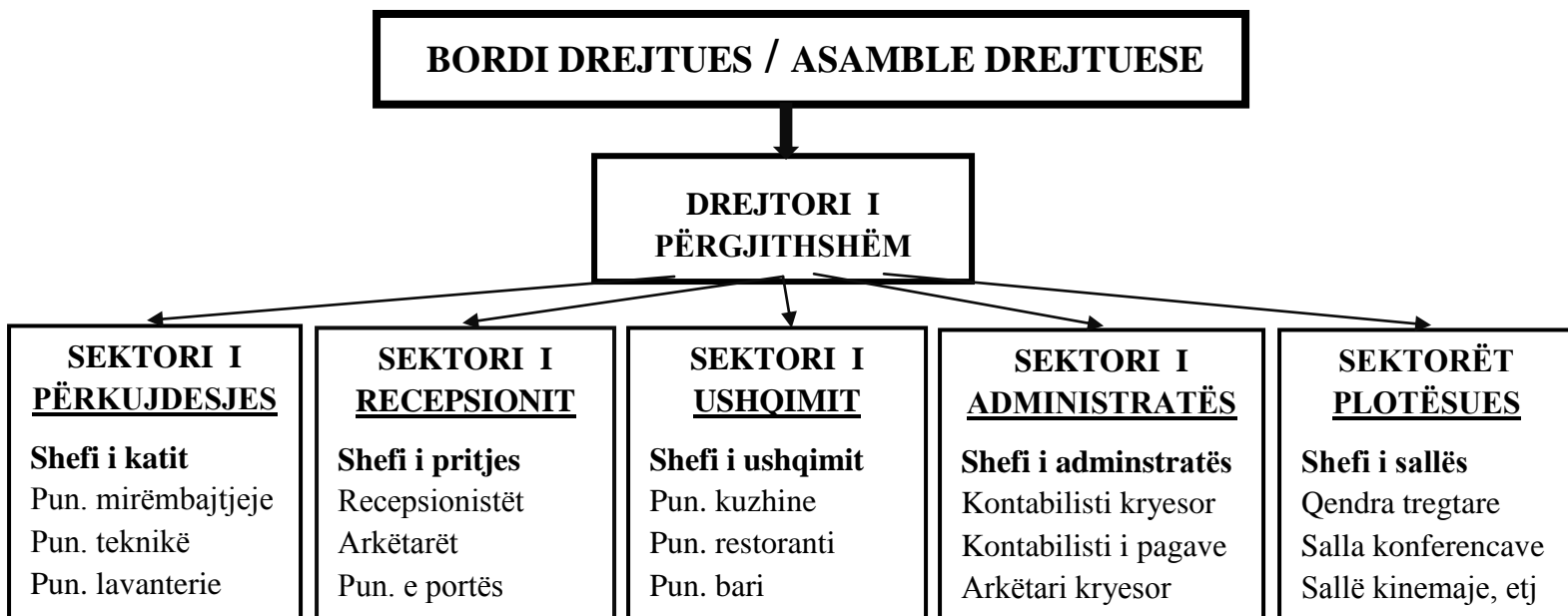
Ndërmarrjet e mesme hoteliere kanë kapacitet 70-150 shtretër dhe ato të mëdha me 150-300 shtretër. Numri i personelit në këto ndërmarrje hoteliere ndryshon në varësi të madhësisë, kategorisë cilësore dhe fluksit të punës së hotelit.

Në ndërmarrjet e mesme hoteliere përgjithësisht funksionon kjo strukturë organizative:



Siç shihet edhe më sipër, çdo sektor funksionon si një grup pune dhe organizohet nga shefi i sektorit përkatës. Puna menaxhuese e drejtuesit të hotelit bën të mundur bashkëveprimin e punës ndërmjet sektorëve.

Në ndërmarrjet e mëdha hoteliere, çdo sektor ka një personel më të madh në numër. Zakonisht funksionojnë 5 sektorë bazë. Përgjithësisht struktura organizative e ndërmarrjeve të mëdha hoteliere është si më poshtë:

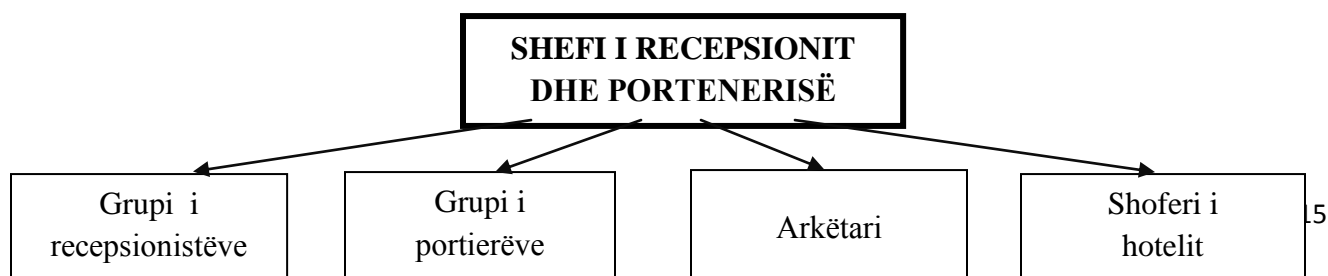


Shefi i çdo sektori ka kompetencat e drejtorit për sektorin që drejton. Më pas ai përgjigjet përpara drejtorit të përgjithshëm për ecurinë e sektorit. Në ndërmarrjet e mëdha hoteliere çdo i punësuar kryen vetëm një funksion të caktuar. Profilizimi dhe kualifikimi i personelit është i një niveli shumë të lartë, rrjedhojë kjo e kapacitetit të lartë pritës në këto hotele.

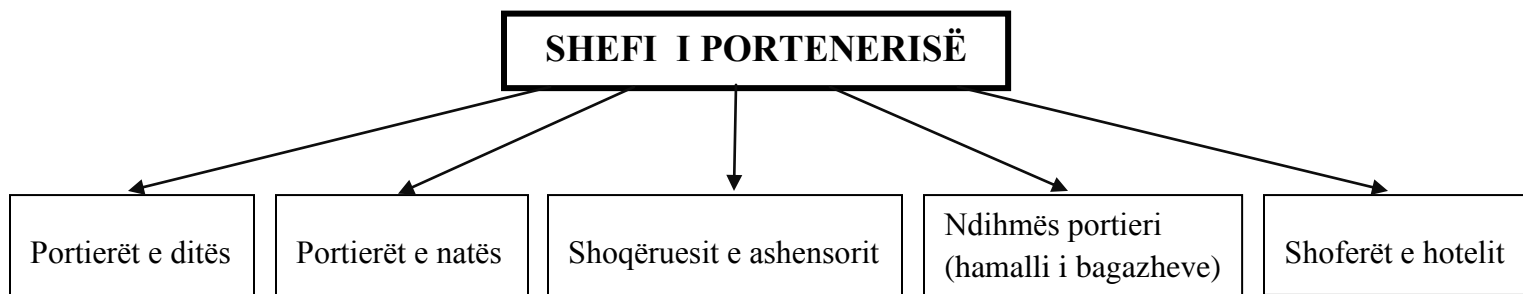
4.3 Struktura organizative e personelit të pritjes, detyrat e shefit të portenerisë dhe portierëve

Sektori i pritjes dhe personeli i tij krijojnë imazhin dhe kontaktin e parë me klientin e hotelit. Nga mënyra se si organizohet dhe funksionon ky sektor varet edhe përvoja pozitive ose jo që përjeton klienti. Prandaj personeli në këtë sektor përzgjidhet me mjaft kujdes, me aftësi komunikuese, përvojë pune, përgjegjshmëri e korrektësi. Si sektori që pret dhe përcjell klientët, ai jep informacion për ta tek sektorët e tjerë, sipas kërkesave të tyre.

Në ndërmarrjet e vogla e të mesme, shefi i receptionit është edhe shefi i portenerisë. Struktura organizative paraqitet si më poshtë:



Në ndërmarrjet e mëdha hoteliere porteneria shërben si sektor më vete nga ai i receptionit. Konkretisht në hotelet e mëdha struktura organizative e personelit të portenerisë është:



Shefi i portenerisë është personeli kryesor në porteneri dhe ka këto detyra:

- Organizon punën në sektorin e tij;
- Përcakton grafikun e punës dhe turnet përkatëse të personelit;
- Planifikon lejet e ditët e pushimit për personelin;
- Pret dhe përcjell klientët VIP;
- Trajnon personelin e ri dhe atë egzistues dhe merr pjesë në përzgjedhjen e tij;
- Mban përgjegjësi për qetësinë dhe rendin në hotel.

Shefi i portenerisë duhet të plotësojë disa kushte për tu punësuar në këtë pozicion:

- Të ketë mbaruar arsimin e lartë (ekonomi/hoteleri/gjuhësi/histori/gjeografi, etj);
- Të ketë përvojë pune në hoteleri;
- Të komunikojë të paktën në dy gjuhë të huaja;
- Të ketë etikë profesionale në komunikim;
- Të ketë aftësi organizative;
- Të zbatojë rregullat higjieno-sanitare;
- Të përdorë disa programe kompjuterike.

Portieri i derës, i cili pret dhe përcjell klientët, ka këto detyra:

Portieri i turnit të ditës:

- ❖ Administron çelësat e hotelit;
- ❖ Vëzhgon me kujdes çdo klient që hyn e del nga hoteli;
- ❖ Lajmëron receptionin për mbërritjen e klientëve;

- ❖ Jep informacion për klientët në lidhje me hotelin dhe qytetin;
- ❖ Ndhmon klientët e sapombërritur për tu orientuar në hotel;
- ❖ Jep informacin për klientët e jashtëm që frekuentojnë shërbimet plotesuese, barin apo restorantin e hotelit;
- ❖ Ndhmon klientët në largim me bagazhet dhe thëret taksi ose shoferin e hotelit për ta;
- ❖ Shpërndan postën dhe shtypin në hotel.

Portieri i turnit të natës:

- ✓ Kujdeset për qetësinë dhe rendin në hotel;
- ✓ Ndhmon klientët që mbërrijnë vonë në hotel dhe ata që largohen herët;
- ✓ Lajmëron urgjencën për problemet shëndetësore të klientëve;
- ✓ Bashkëpunon me forcat e rendit për klientët e dyshimtë e problematikë.

Kushtet që duhet të plotësojë një portier janë:

- ✧ Pamje të jashme të rregullt;
- ✧ Higjienë personale;
- ✧ Etikë profesionale në komunikim;
- ✧ Arsimin e duhur;
- ✧ Aftësi komunikimi nëgjuhë të huaja;
- ✧ Njohuri historike e gjeografike për qytetin, etj.

Ndihmësportieri është edhe hamalli i hotelit që transporton bagazhet e klientëve. Në raste prenotimesh ai ndihmon edhe në shtrimet dhe arredimet e sallës.

Shoqëruesi i ashensorit njekohësisht teknik për mirëfunksionimin e tij, orienton klientët drejt ashensorit. Ky pozicion pune funksionon vetëm në hotelet e mëdha.

Organizimi i punës në porteneri realizohet nga shefi i portenerisë, i cili ndan detyrat sipas përgjegjësisë dhe aftësisë individuale të personelit që ai drejton. Konkretisht shefi i portenerisë kryen:

A. Organizimin e personelit

- Përcakton numrin e personelit në çdo turn;
- Vendos grafikun e punës në vendet e dukshme;
- Mban gjithmonë personel present për të zëvendësuar personelin që mund të mungojë;
- Planifikon ditët e pushimit dhe lejet për personelin;
- Kontrollon cilësinë e punës në sektorin e tij dhe zbatimin e disiplinës nga personeli;
- Trajnon personelin e rid he ate ekzistues;
- Merr pjesë në përzgjedhjen e personelit të ri.

B. Organizimin e mjedisit

Shefi përcakton mënyrën e organizimit e dekorimit të mjedisit, vend-ndodhjen e lozhës së portierit, stilin e mobilimit, etj.

- C. Organizimin e pajisjeve të punës ku përfshihen kujdesi për furnizimin sistematik të personelit me mjete pune dhe inventarizimin e tyre, plotësimi i dokumenteve përkatëse të sektorit të tij.

Veprimet e punës së personelit në porteneri shihen në dy këndvështrime:

1. Në lidhje me klientin

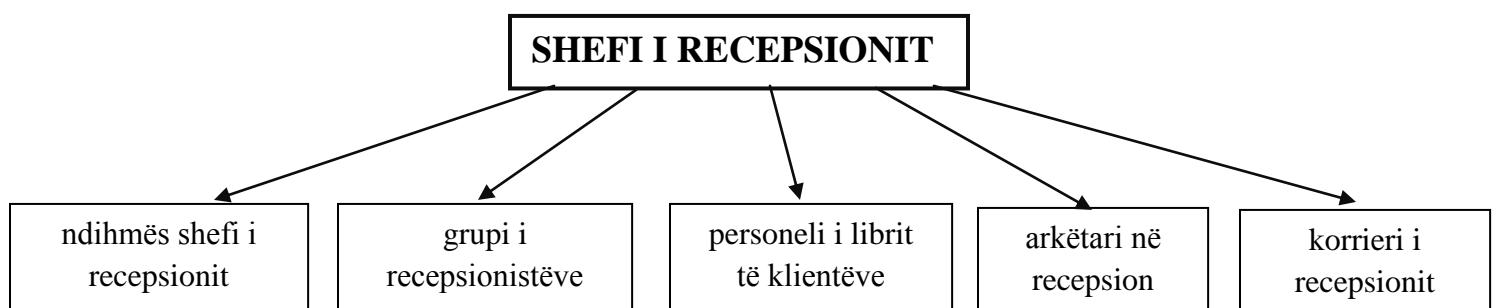
- Merr informacion për punën nga turni para-ardhës;
- Vesh uniformën përkatëse dhe përgatitet për të marrë turnin;
- Përshëndet klientin dhe e ndihmon atë për t'u orientuar në mjediset e hotelit;
- Jep informacion për klientët në lidhje me hotelin dhe qytetin;
- Shpërndan postën dhe shtypin brenda në hotel, sipas adresave përkatëse;
- Shoqëron klientin në katet e hotelit
- Transporton bagazhet e klienti në ardhje në mjediset e hotelit, si dhe në momentin e largimit të tij nga hoteli;
- Përcjell klientin në largim;
- Thërret taksi ose shoferin e hotelit;
- Në rast se ka problem shëndetësore dhe prishet qetësia në hotel, personeli I shërbimit angazhohet për zgjidhjen e tyre.

2. Në lidhje me ndërmarrjen

- Zbaton orari i punës dhe turnet përkatëse sipas grafikut;
- Personeli i portenerisë bashkëpunon në grup;
- Siguron lidhjen e punës me sektorët e tjerë të hotelit;
- Shpërndan informacionin që vjen nga administrata dhe nga jashtë ndërmarrjes nëpër sektorët e hotelit;
- Ndhmon klientët për parkimin e makinave;
- Lajmëron shefin e sektorit për çdo problem të vërejtur gjatë turnit të punës;
- Siguron rendin e qetësinë në hotel.

4.4 Struktura e personelit në reception, detyrat e shefit dhe receptionistëve

Receptioni është sektori i parë që vendos kontakte të drejtpërdrejta me klientin. Organizimi dhe menaxhimi i përpiktë i këtij sektori krijon një klimë mjaft positive për klientët. Është shefi e receptionit ai që organizon punën në reception. Receptioni funksionon non stop 24 orë, zakonisht me tre turne. Struktura organizative e këtij sektori është:



Detyrat e shefit të recepsionit kanë të bëjnë me komunikimin, organizimin e personelit, plotësimin e dokumentacionit përkatës.

Detyrat në lidhje me komunikimin:

- ✧ Pret dhe përcjell klientët VIP që frekuentojnë hotelin;
- ✧ Komunikon me personelin në lidhje me detyrat e ngarkuara;
- ✧ Komunikon me klientët për kërkesa të veçanta tyre;
- ✧ Komunikon me shefat e sektorëve të tjerë për klientët VIP që pritet të vijnë;
- ✧ Komunikon me bashkëpunëtorët e jashtëm të hotelit;
- ✧ Mban korrespondencë me klientë të veçantë të hotelit.

Detyrat në lidhje me organizimin e punës:

- ✧ Përcakton turnet e punës dhe grafikun e person, uniformatelit;
- ✧ Planifikon lejet dhe ditët e pushimit për personelin;
- ✧ Merr masa për zëvendësimin e personelit që mungon me arsye;
- ✧ Pajis me mjete pune personelin e recepsionit;
- ✧ Kontrollon zbatimin e rregullores së hotelit nga personeli në sektorine tij;
- ✧ Kontrollon disiplinën në punë, uniformat dhe higjienën në sektorin e pritjes;
- ✧ Merr pjesë në përzgjedhjen e personelit të ri;
- ✧ Organizon trajnime për personelin e ri dhe atë egzistues.

Në hotelet e mëdha shefi i recepsionit kryen edhe detyra të tjera, shtesë:

- Harton reklama për provimin e hotelit;
- Plotëson librin e inventarit të pajisjeve në recepsion;
- Harton lisën e blerjeve për pajisjet që mungojnë në recepsion;
- Merret me rezervimet e sallave të konferencave dhe mjediseve të tjera të hotelit në bashkëpunim me shefin e portenerisë, të restorantit dhe të kuzhinës;
- Harton planin e rezervimeve sipas datave e orareve përkatëse;
- Harton ftesa e letërkëmbime për klientë të veçantë.

Që një shef recepsioni të kryejë sa më mirë funksionet e tij, duhet të plotësojë disa kritere për tu punësuar në këtë pozicion:

- ✧ Të ketë arsim të lartë (mundësisht hoteleri/ marketing/ gjuhësi/ etj);
- ✧ Të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë;
- ✧ Të ketë aftësi organizative;
- ✧ Të ketë aftësi komunikuese në disa gjuhë të huaja;
- ✧ Të zotërojë etikë profesionale e qytetare në komunikim me të tretët;
- ✧ Të zotërojë aftësi kompjuterike;
- ✧ Të ketë prakticitet në punët e përditshme.

Recepsioni përveçse pjesë e sektorit të pritjes së klientëve në hotel, është njëkohësisht edhe qendër informacioni për klientët dhe personelin. Është recepsionisti ai që komunikon i pari me

klieutin dhe nga mënyra se si i përmbush ai detyrat e tij, krijohet imazhi i parë për hotelin në sytë e klientëve. Kjo kategori personeli përzgjidhet si personeli më korrekt dhe me më shumë përvojë pune.

Detyrat që kryen një recepsionist fokusohen në **dy** drejtime.

1. Në lidhje me klientin:

- Jep informacion për klientin, sipas kërkesës së tij;
- Përgjigjet në telefon e internet për çdo kërkesë të klientëve;
- Përshëndet klientin sipas orareve të ditënatës;
- Kryen “check in” për klientët në ardhje;
- Administron çelësat e dhomave të hotelit;
- Rregjistron klientët në librin e klientëve sipas dokumenteve të tyre të identifikimit;
- Rregjistron faturat e konsumit të klientëve në llogarinë e tyre dhe numrin e dhomës, sipas sektorëve nga ato vijnë;
- Rezervon dhoma të hotelit me porosi të klientëve;
- Plotëson formularët e rregjistrimit të klientëve;
- Plotëson faturën përmbledhëse të klientit dhe kryen “check out” për klientët në largim;
- Merr informacion nga personeli i katit mbi gjendjen teknike të dhomave të hotelit;
- Administron dhe ruan me kujdes bagazhet dhe sendet e gjetura në dhomat e klientëve, sipas rregullit të përcaktuar;

2. Në lidhje me ndërmarrjen:

- zbatimi i rregullores së brendshme të hotelit dhe disiplinës në punë,
- mirëmbajtja e mjedisit, mjeteve dhe pajisjeve të punës,
- përdorimi me kujdes i mjeteve të punës,
- mbrojtja e interesave të ndërmarrjes hoteliere,
- vetëkualifikimi për të siguruar cilësi në punë.

Për të realizuar detyrat e tij recepsionisti duhet të dijë në çdo moment të ditës këto të dhëna:

- numrin e klientëve present në hotel,
- numrin e klientëve që priten të vijnë në hotel, sipas rezervimeve,
- numrin e klientëve që priten të largohen nga hoteli, pasi ka përfunduar prenotimi i tyre,
- numrin e dhomave të lira të hotelit dhe gjendjen e tyre teknike.

Një recepsionist duhet të plotësojë disa kushte për të kryer të gjitha detyrat e mësipërme.

Konkretisht ai duhet të ketë:

- përvojë pune në hoteleri,
- arsim të lartë (hoteleri, gjuhësi, ekonomik, etj),
- aftësi komunikimi në gjuhë të huaja,
- aftësi kompjuterike,
- pamje të jashme të rregullt dhe higjienë personale,
- etikë profesionale dhe qytetare në komunikim,
- aftësi pune në grup,

Organizimi i veprimeve të punës në reception fokusohet në këto drejtime:

A. Personeli merr detyrat dhe informacion për punën

- Merr në dorëzim mjetet e punës dhe dokumentet përkatëse nga receptionisti i turnit të mëparshëm;
- Nga libri i klientëve përcakton:
 - a. numrin e klientëve present në hotel
 - b. numrin e klientëve që priten të largohen sipas afatit të prenotimit
 - c. numrin e klientëve që priten të vijnë sipas librit të rezervimit
 - d. gjendjen teknike të dhomave të hotelit dhe numrin e dhomave të gatshme për t'u shitur
 - e. defektet teknike të dhomave sipas informacionit të guvernantes
 - f. merr në dorëzim listen e çmimeve të dhomave, tabelën e kursit të këmbimit valuator dhe librin e sendeve të gjetura

B. Vazhdon punën gjatë turnit sipas procedurës

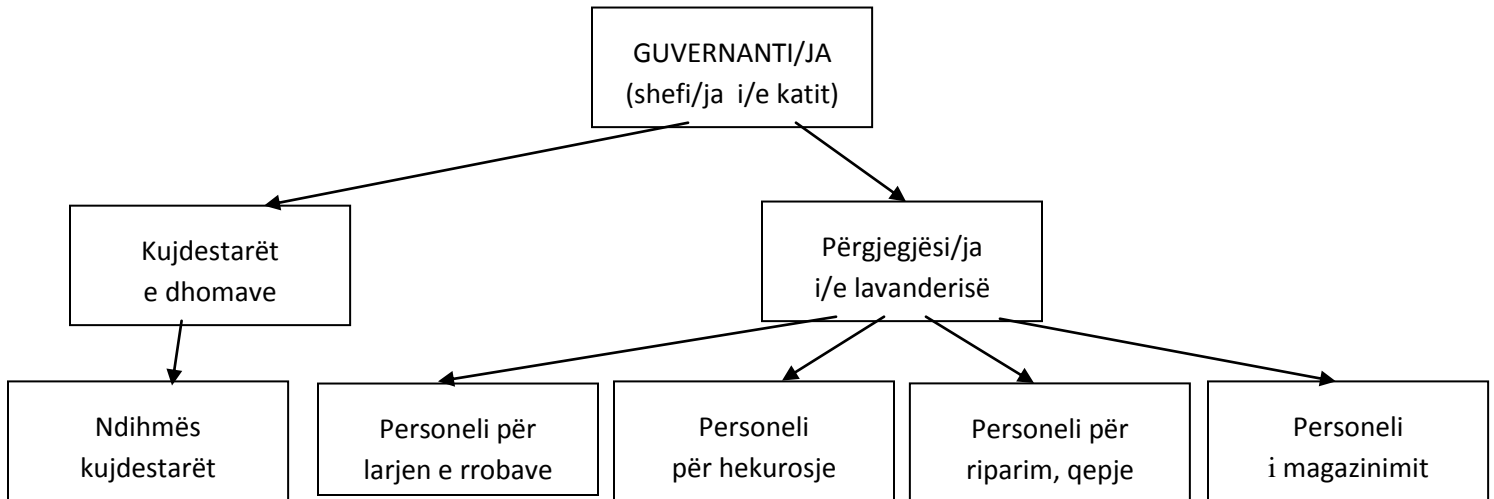
- Rregjistron në fillim klientët present në hotel (këtë veprim e kryejnë vetëm receptionistët e turnit të parë).
- Sipas kërkesave të klientëve, receptionisti në turnin e tij të punës kryen “check-in” dhe “check-out” për klientët
- Rezervon dhomën me kërkesë të klientit dhe sipas mundësive të hotelit

C. Jep informacion për klientët dhe personelin e ndërmarrjes

- Informon personelin e turnit pasardhës për detyrat e dhëna prej shefit
- Jep informacion për sektorët e tjerë të hotelit në lidhje me prenotimet, rezervimet, etj
- Personeli i receptionit pasi ka marrë informacionin e mjaftueshëm ,fillon punën sipas situatave:
 - a. Për klientët në qëndrim shpërndan postën, administron çelësat e dhomave dhe rregjistron faturat nga sektorët e tjerë në llogarinë e klientit
 - b. Për klientët që priten të largohen hartohen faturat përfundimtare, pranon pagesat, ndihmon në këmbimin valuator, përshëndert klientët në largim
 - c. Për klientët që priten të vijnë, receptionisti planifikon ndarjen e dhomave, përgatitjen teknike të tyre, dhe me mbërritjen e tyre në hotel, bëhet rregjistrimi në librin e klientëve sipas dokumenteve të tyre të identifikimit. Receptionisti i pajis klientët me çelësat e dhomave dhe personeli i portenerisë i ndihmon për tu ngjitur në katet dhe dhomat e tyre.
- Për rezervimet e dhomave, receptionisti në turnin e tij të punës përgjigjet në telefon dhe komunikon në internet me klientët që kërkojnë të rezervojnë dhoma. Merr të dhënat paraprake të tyre, i rregjistron në planin e rezervimit dhe rezervon dhomat.

4.5.6 Struktura e personelit të katit, detyrat e shefit/es së katit. Detyrat e personelit të katit.

Personeli i katit është një pjesë e strukturës organizative që funksionon sipas madhësisë së hotelit. Në hotelet e mëdha (me shumë kate) është domosdoshmëri funksionimi i personelit të katit, i cili është grupi i punës që siguron mirëmbajtjen dhe rregullin nëpër katet e hotelit. Në krye të këtij personeli qëndron shefi/ja i/e katit ose guvernanti/ja i/e katit. Struktura organizative e personelit të katit ndërtohet sipas përgjegjësisë që ka gjithësecili. Dhe konkretisht kemi:



Sa më mirë të funksionojë personeli i katit aq më cilësor do të jetë organizimi dhe rregulli në hotel. Personeli i katit punon në grup dhe bashkëpunon ngushtë me personelin e lavanderisë së hotelit.

Shefi/ja i/e katit është personi më i rëndësishëm në hotel. Detyrat e tij/saj janë:

- zëvendëson drejtorin (në mungesë të tij),
- organizon punën në kate,
- ndan detyrat e personelit të katit,
- përcakton turnet për personelin e katit,
- planifikon lejet dhe ditët e pushimit për personelin,
- merr masa për zëvendësimin e tyre kur personeli mungon,
- furnizon personelin me mjete pune,
- plotëson dokumentacionin për dhomat e klientëve,
- mban inventarin e dhomave,
- komunikon me lavanderinë për sigurimin e rrobave të pastra,
- komunikon me receptionin për gjendjen e dhomave,
- komunikon me klientët e veçantë për kërkesat e tyre,
- pret dhe përcjell klientët V.I.P.,
- kontrollon herë pas here rregullin dhe higjienën në dhomat e klientëve, në dhomat e punës dhe ato të banimit të personelit,

- merr pjesë në blerjen e rrobave të reja të hotelit,
- kujdeset që mjediset e hotelit të jenë të dekoruara me lule.

Shefja e katit për pozicionin e punës dhe funksionet që kryen, duhet të zotërojë aftësitë profesionale të duhura. Ajo duhet të ketë:

- arsim të lartë në drejtimin “Hoteleri-turizëm”, ose ekonomik,
- përvojë pune,
- përgjegjshmëri në detyrë,
- estetikë veshjeje dhe higjienë personale,
- aftësi organizative dhe komunikimi me personelin që do të drejtojë dhe bashkëpunorët e hotelit,
- aftësi komunikimi në disa gjuhë të huaja,
- njohuri mbi tekstilet dhe kombinimin e ngjyrave,
- aftësi kompjuterike,
- njohuri në fushën e kontabilitetit, etj.

Kujdestarët e dhomave janë pjesë e personelit të katit dhe kryejnë pastrimin dhe rregullimin e dhomave të klientëve. Detyrat e një kujdestari dhome janë:

- pastron dhomat, cdo ditë, deri në 25 shtretër,
- merr një pagë fikse,
- pastron dhomën dhe tualetin e klientit, shtron biankeritë e pastra , rregullon krevetat, kontrollon defektet teknike në dhomë e tualet,
- raporton tek guvernantja për çdo defekt të konstatuar,
- kontrollon përdorimin e minibarit dhe sipas rastit zëvendëson pijet, kafen, cajrat ose çokollatat e konsumuara në të,
- plotëson faturën për çdo konsum në minibar,
- plotëson linrin e sendeve të gjetura
- kompletton dhomën dhe tualetin e klientit sipas inventarit

Kujdestari/ja i/e dhomës duhet të plotësojë disa kushte për të kryer këtë funksion:

- të ketë përvojë pune,
- të ketë referenca positive të eksperiencave të mëparshme të punës,
- të jetë person i besueshëm dhe pa vese,
- të ketë përgjegjshmëri në punë,
- të ketë aftësi komunikuese,
- të ketë edukatë dhe higjienë personale.

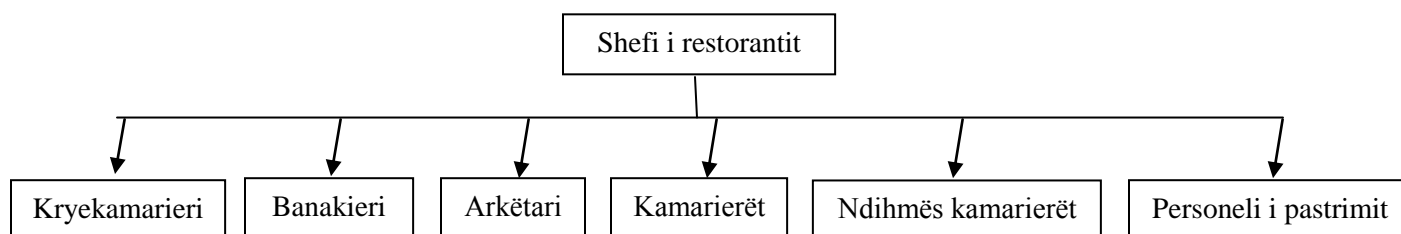
Ndihmës kujdestari/ja ndihmon kujdestarin/en për realizimin e detyrës, kryen punët më pak të kualifikuara dhe paguhet me orë pune.

Një rëndësi të veçantë për personelin e katit kanë edhe zbatimi i rregullave të sigurimit teknik. Duhet të tregohet kujdes gjatë përdorimit të rrymës elektrike. Edhe gjatë përdorimit të

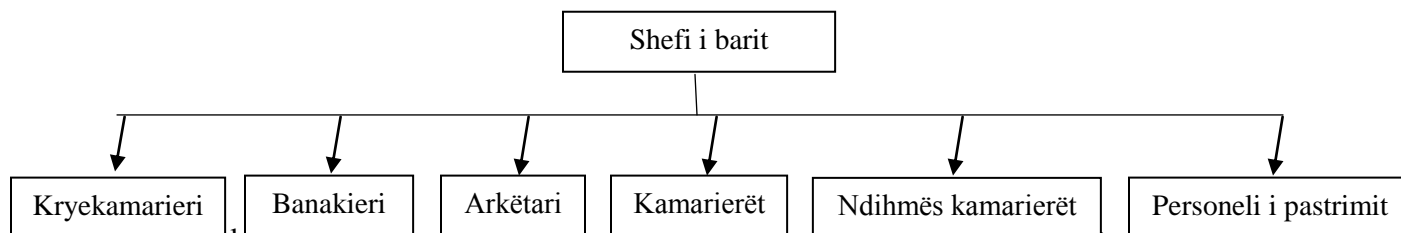
solucioneve larës duhet të përdoren maska, doreza pune që të ruhen rrugët respiratore të frymëmarrjes dhe lëkura.

4.7 Struktura e personelit në restorant dhe në bar. Detyrat e shefit të rstorantit dhe shefit të barit.

Restoranti dhe bari janë sektorë të servirjes së ushqimit dhe pijeve për klientët. Ne hotelet e vogla dhe të mesme sektori i restorantit dhe ai i barit funksionojnë si një i vetëm dhe drejtohen nga një shef. Në hotelet e mëdha këta dy sektorë funksionojnë të ndarë, megjithëse kanë mjaft të përbashkëta. Struktura organizative e personelit në sektorin e restorantit është si më poshtë:



Struktura organizative e personelit në sektorin e barit është e njëjtë si ajo e restorantit:



Personeli i barit dhe i restorantit ndryshe emertonet edhe personeli i servirjes së ushqimit dhe pijeve. Detyrat e këtij personeli fokusohen në **dy** drejtime.

1. Në lidhje me klientin:

- Përsëndet klientët që hyjnë në bar e restorant
- Ndihmon klientin për t'u akomoduar në tavolinë
- I ofron menunë, listën e çmimeve, ofertat e ditës
- Shërben pije dhe ushqime sipas porosisë së klientit
- Kujdeset që ti plotësojë kërkesat klientit, gjatë kohës që konsumon pije dhe ushqime
- Plotëson faturën përfundimtare të klientit pas konsumit të pijeve dhe ushqimeve
- Falenderon klientin dhe e përsëndet atë në largim
- Pastron tavolinën dhe e përgatit atë për klientët e ardhshëm

2. Në lidhje me hotelin

- Zbaton disiplinën në punë, oraret e punës dhe rregullorene brendshme të ndërmarrjes

- Paraqitet me uniformë të pastër e të rregullt dhe higjienë personale
- Kujdeset për pajisjet e punës dhe i mirëmban ato gjatë përdorimit
- Mban pastër mjedisin e punës
- Zbaton rregullat e sigurimit teknik gjatë punës
- Mbron interesat e hotelit si brenda dhe jashtë tij
- Nuk nxjerr asnjëherë sekretin profesional të hotelit
- Bashkëpunon në grup
- Duhet të jetë i gatshëm për punë me orare të zgjatura dhe në ditët e pushimit
- Duhet të punojë për trajnimin e tij profesional brenda dhe jashtë hotelit.

Personeli i barit dhe i restorantit duhet të zotërojë disa aftësi profesionale për punë sa më cilësore gjatë servirjes së ushqimit dhe pijeve. Konkretisht i duhet:

- ✓ Të komunikojë në gjuhë të huaj, kryesisht në anglisht
- ✓ Të ketë etikë sjelljeje dhe veshjeje
- ✓ Të ketë mbaruar arsimin profesional për hoteleri-turizëm
- ✓ Të ketë përvojë pune
- ✓ Të ketë njohuri teknologjike për pijet dhe ushqimet
- ✓ Të jetë i aftë të punojë në grup

Organizimi i punës në bar dhe në restorant realizohet nga shefat përkatës për secilin sektor. Shefi i secilit sektor kryen këto detyra:

- Përcakton numrin e personelit në turn dhe ndan detyrat për ta.
- Planifikon grafikun e punës së personelit, lejet dhe ditët pushim.
- Plotëson librin e llogarisë në Bar dhe në Restorant
- Plotëson listen e blerjeve
- Kontrollon funksionimin e pajisjeve të punës për mënjanimin e defekteve të mundshme
- Kontrollon rregullin dhe higjienën në mjediset e shërbimit
- Trajnon personelin e ri dhe merr pjesë në rekrutimin e personelit të ri
- orgnizon mjedisin e punës
 - përcakton sistemet e servirjes që do të përdoren
 - përcakton stilin e mobilimit
 - përcakton dekorimin e mjedisit

Puna në servirje organizohet në këto sisteme:

- ★ sistemi me një kamarier që përbëhet nga 4-6 tavolina
- ★ sistemi me dy kamarierë që përbëhet nga 10-12 tavolina
- ★ sistemi me kryekamarierë që përbëhet nga 25 tavolina
- ★ sistemi frances i servirjes

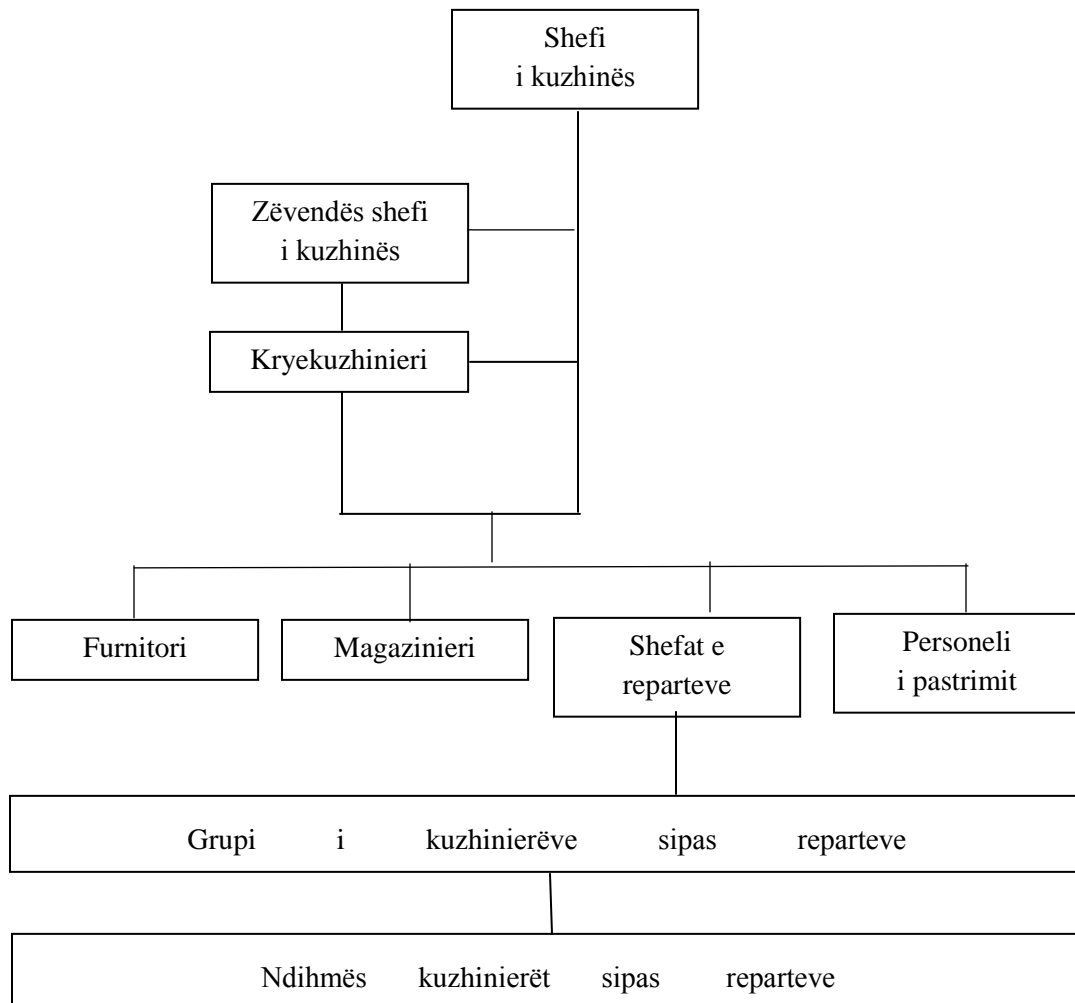
Veprimet e punës së personelit për sektorin e barit dhe atij të restorantit janë:

- respekton orarin e paraqitjes në punë
- veshja e uniformës

- Higjiena personale
- Merr në dorëzim mjetet e punës
- Merr informacion për gjendjen reale të mjedisit të barit dhe të restorantit

4.10 Struktura e personelit të kuzhinës. Detyrat e personelit dhe shefit të kuzhinës.

Kuzhina është sektori që prodhon produkte ushqimore për klientët. Nga mënyra se si funksionon, varet edhe numri i klientëve që frekuentojnë hotelin dhe restorantin. Personeli në kuzhinë quhet brigadë e funksionon në grup, në ndihmë të njëri tjetrit. Brigada e kuzhinës, për vetë përmasat që ka, është e ndarë në pozicione hierarkike të përcaktuara dhe bashkërenduara qartë, për të bërë të mundur kryerjen e volumit të punës dhe njëkohësisht ruajtjen e cilësisë së ushqimeve të gatuar. Struktura organizative e personelit të kuzhinës në hotelet e mëdha paraqitet si më poshtë:



Numri i personelit në kuzhinë përcaktohet nga:

- Madhësia e hotelit
- Kategoria cilësore e tij
- Fluksi i punës

Shefi i kuzhinës është përgjegjës për të gjitha aktivitetet që lidhen me kuzhinën. “Chef de Kuzhine” është term tradicional francez, pra është dikush në krye të një kryekuzhinieri, që merr vendime më të mëdha ekzekutive me autoritetin përfundimtar për menaxhimin e personelit të kuzhinës, krijimin e menisë, urdhërimin dhe blerjen e lëndëve të para, bërjen e inventarit, dizenjimin e pjatave, etj.

Shefat e reparteve janë ata që drejtojnë repartet e caktuara të punës në kuzhinë, si në procesin e gatimit ashtu dhe atë të përgatitjes së pjatave përfundimtare.

Ndihmësi është një punonjës që qëndron në dispozicion të repartit dhe ka si detyrë ndihmën e kuzhinierëve dhe shefit të repartit në punët e tyre të përditshme.

Në ndërmarrjet hoteliere të vogla dhe të mesme kanë vetëm një kuzhinier dhe një ndihmës.

Kryekuzhinieri është edhe shefi i kuzhinës. Ndihmës kuzhinieri parapërgatit lëndët e para për gatim.

Personneli i pastrimit garanton zbatimin e kushteve higjieno-sanitare në kuzhinë, pastron enët dhe pajisjet e kuzhinës.

Organizimi i punës në kuzhinë ndahet në

- organizim të mjedisit
- organizim të personelit

Organizimi i mjedisit është ndarja e tij sipas proceseve të punës në këto zona:

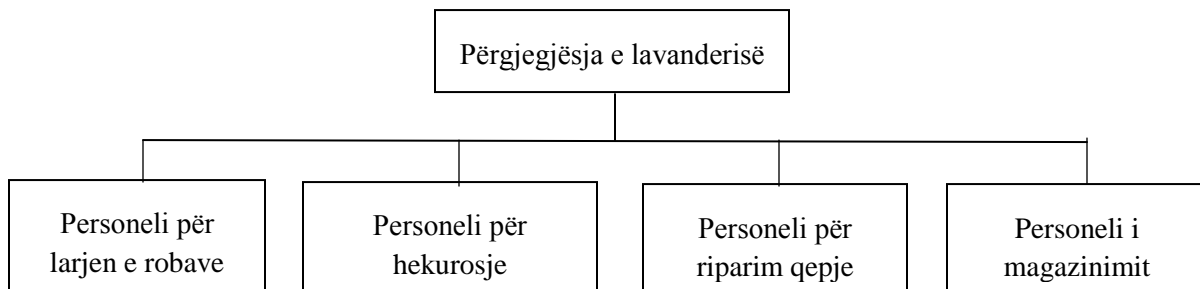
1. *Zona e magazinimit* është mjedisi frigoriferik me temp. të kontrolluar për ruajtjen e lëndës së parë. Preferohen mjedise të errëta, me kushte sipas standardeve teknologjike për ruajtje dhe konservime.
 2. *Zona e përgatitjes* që ndahet në disa reparte:
 - a. Përgatitja e perimeve
 - b. Përgatitja e mishit
 - c. Përgatitja e shpendëve
 - d. Përgatitja e peshkut
 - e. Përgatitja e pjatave të ftohta (antipastat)
 - f. Përgatitja e ëmbëlsirave
- Në këtë zonë duhen tavolina pune të veshura me inoks, të drenazuara për largimin e ujit, lavamane me ujë të rrjedhshëm, thika të të gjitha kategorive e përmasave, peshore, etj
3. *Zona e gatimit* ndahet në
 - a. Gatimi qendror
 - b. Gatimi në zgarë dhe tigan
 - c. Gatimi në të thatë (pjekjet)
 - d. Soba të kategorive të ndryshme

4. *Zona e shpërndarjes* e ndan kuzhinën nga restoranti. Ajo quhet korridori i kamarierëve, ku përgatiten porositë e klientëve.
5. *Zona e pastrimit* është shumë e rëndësishme dhe ndahet në mjediset e:
 - a. larjes së enëve
 - b. mjedisit të personelit
 - c. përpunimit të mbeturinave

Zbatimi i rregullave të sigurimit teknik merr një rëndësi të veçantë për personelin e kuzhinës. Për të garantuar sigurimin e jetës së personelit punonjës, klientëve dhe pronës në hotel duhet që në cdo fillim turni të kontrollohet me shumë kujdes gjendja teknike e të gjitha pajisjeve e mjeteve të punës. Shumë e rëndësishme është edhe zbatimi i këtyre rregullave gjatë punës në kuzhinë.

4.11 Struktura e personelit të lavanderisë. Detyrat e personelit të lavanderisë.

Lavanderia konsiderohet sektori më i rëndësishëm ndihmës i hotelit. Sipas madhësisë së hotelit varet dhe mënyra e funksionimi të sektorit të lavanderisë. Në hotelet e vegjël e të mesëm shpesh ndodh që nuk ka lavanderi dhe rrobat e tij i trajton në lavandri jashtë hotelit, kundrejt faturës së shërbimit. Në hotelet e mëdha ku funksionon lavanderia është shumë e rëndësishme që ajo duhet të jetë e izoluar mirë nga ambientet e tjera të hotelit. Struktura e personelit të lavanderisë ka këtë paraqitje:



Puna e personelit të lavanderisë është e lidhur ngushtë me punën e personelit të katit. Përgjegjësjja e lavanderisë organizon punën në lavanderi, ndan detyrat, përcakton turnet dhe planifikon lejet e ditët e pushimit për personelin e lavanderisë . Ajo kujdeset që lavanderia të jetë në funksion të plotë pune, me pluhura larës dhe mjetet e pajisjet e punës në gjendje teknike të mirë. Ajo:

- plotëson faturat për riparimet e pajisjeve të punës
- rregjistron në librin e riparimeve faturat e riparimeve
- kryen inventarin e lavanderisë
- plotëson faturat për larjen e robave të çdo klienti
- çon faturat e klientëve tek recepsioni

Personeli për larjen e rrobave ka këto detyra:

- grumbullon rrobat e papastra të ardhura nga sektorë të ndryshëm
- seleksionon rrobat sipas kritereve (ngjyrës, materialit, ndotjes) dhe etiketës së trajtimit që ka çdo rrobë
- përdor makinat larëse sipas të gjitha kushteve teknike
- lan rrobat sipas të gjithë parametrave teknologjikë për larjen e tekstileve.
- than rrobat në makinerinë tharëse, sipas standardeve të përcaktuara.

Personeli i hekurosjes

- ✓ lexon me kujdes etiketat e trajtimit të rrobave
- ✓ hekuros me profesionalizëm rrobat dhe biankeritë e hotelit me hekurin e zakonshëm dhe atë profesional, si dhe rulin për hekurosje, sipas udhëzimeve në etiketa.
- ✓ Palos rrobat, biankeritë dhe pecetat e restorantit sipas modelit të kërkuar
- ✓ Pajis rrobat e klientëve me etiketat e numrit të dhomave përkatëse.

Personeli për riparim e qepje e ushtron funksionin mbi bazën e informacionit që japin personeli i larjes dhe i hekurosjes së rrobave.

Puna e personelit në lavanderi kalon në **tre** faza:

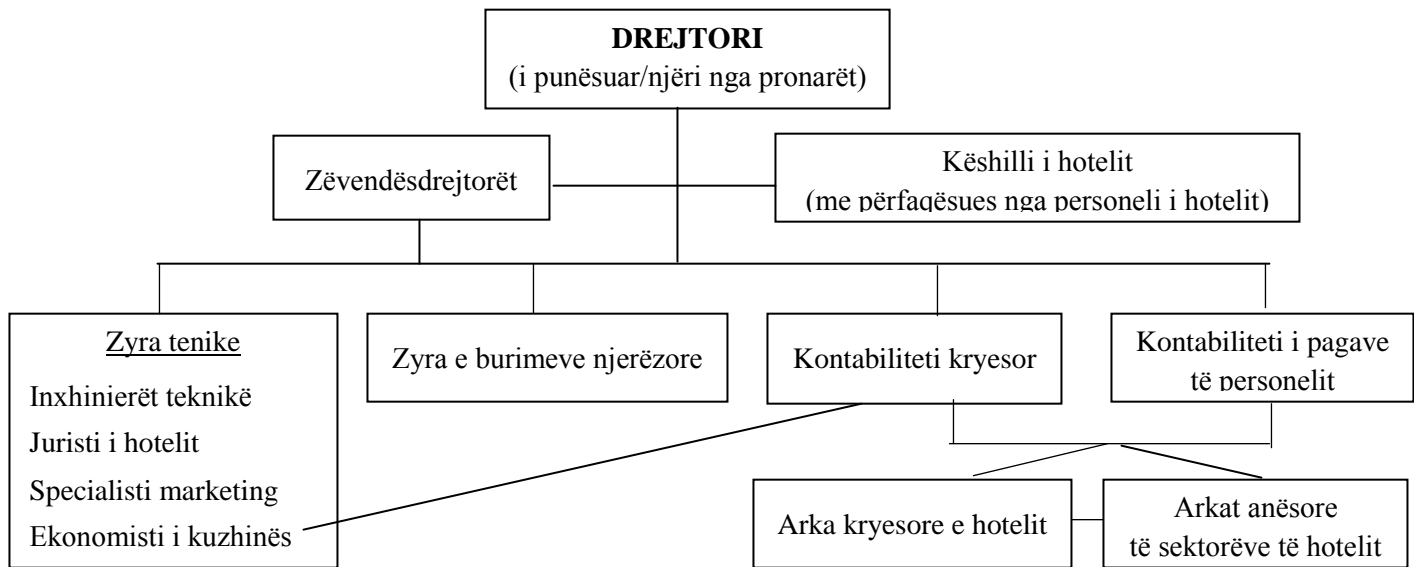
1. Pasi merr informacionin për punë, personeli merr në dorëzim sasinë e rrobave që duhen trajtuar
2. Personeli fillon trajtimin e rrobave sipas detyrave të paracaktuara nga përgjegjësja.
3. Në çdo fund turni të lavanderisë, personeli i turnit bën dorëzimet tek turni pasardhës për gjendjen e punës së makinerive, të solucioneve larës, të punës së kryer dhe sasisë së rrobave gjendje që duhen trajtuar apo shpërndarë.

Një rëndësi të veçantë për personelin e lavanderisë kanë edhe zbatimi i rregullave të sigurimit teknik. Duhet të tregohet shumë kujdes gjatë përdorimit të saj, për të garantuar sigurimin e jetës së personelit punonjës, klientëve dhe pronës në hotel.

4.12 Struktura e personelit të administratës. Detyrat e personelit të administratës.

Administrata është ajo pjesë e personelit të hotelit që merret me drejtimin ekonomik e ligjor të burimeve njerëzore, materiale e monetare të ndërmarrjes hoteliere.

Struktura organizative e personelit të administratës në hotelet e mëdha vijon si më poshtë:



Drejtori është përfaqësuesi kryesor i ndërmarrjes hoteliere, që ka kompetencat vendimarrëse për aktivitetin e hotelit. Këto vendime ai i merr pasi konsultohet me shefat e zyrave vartëse sipas shkallës hierarkike të funksionimit të ndërmarrjes hoteliere. Drejtori mban përgjegjësi ligjore për respektimin e ligjit gjatë ushtrimit të aktivitetit hotelier dhe përgjegjësi morale për rezultatin ekonomik të hotelit. Me emrin dhe firmën e tij kryhen të gjitha veprimet ekonomike me bankën, me të tretët dhe shpërndarja e pagave të personelit të hotelit.

Zëvendësdrejtorët ndihmojnë drejtorin në punën e tij dhe gjatë mungesës së tij marrin kompetencat e tij perkohësisht.

Zyra e burimeve njerëzore menaxhon personelin e ndërmarrjes hoteliere, rekruton personelin e ri, trajnon personelin e ri dhe atë egzistues, harton kontratat individuale dhe ato kolektive të punonjësve, etj.

Zyra teknike funksionon në bashkëpunim të ngushtë me të gjithë sektorët e hotelit. Inxhinierët teknikë janë në gadishmëri për çdo situatë teknike që mund të krijohet gjatë punës në hotel. Juristi i hotelit jep konsulencë të tij dhe përgjigjet për të gjitha veprimet juridike që kryhen në hotel dhe që realizon hoteli me të tretët. Specialisti marketing përgjigjet kryesisht për promovimin dhe fushatat publicitare që realizon hoteli në industrinë hoteliere dhe fushën e turizmit. Ekonomisti ose ekonomati i kuzhinës llogarit të gjitha shpenzimet dhe kostot e kuzhinës, sipas të dhënave nga kuzhina e hotelit. Ai bashkëpunon ngushtë me kontabilistin kryesor të hotelit.

Kontabiliteti kryesor rregjistron të gjitha veprimet ekonomike që kryhen nga sektorët e hotelit. Kjo zyrë realizon inventare të aktivitetit të sektorëve në periudha të ndryshme kohore. Ajo bën balance të aktivitetit ekonomik, jep udhëzime për kontabilitetin e pagave, etj

Kontabiliteti i pagave harton list-pagesat për personelin. Llogarit pagat dhe ndalesat mbi pagat sipas ligjit, pas ka komunikuar me kontabilitetin kryesor.

Arka kryesore ruan dhe administron paratë e ndërmarrjes hoteliere. Arkëtari plotëson çdo ditë librin e arkës, duke rregjistruar çdo hyrje dhe dalje të monedhës në arkë. Përcakton çdo ditë

gjendjen e arkës, furnizon me likuiditete (para) arkat anësore për fillimin e aktivitetit të tyre të përditshëm dhe ju jep informacion mbi kursin e këmbimit valuator.

Arkat anësore janë arkat e sektorëve, që pranojnë pagesa e fatura te klientëve në sektorët përkatës, Ato dorëzojnë çdo ditë në arkën kryesore likuiditetet e realizuara nga aktiviteti ditor. Ekspozojnë në një vend të dukshëm të hollit të hotelit (mundësisht pranë recepsionit) kursin e këmbimit valuator. Plotësojnë mandatpagesa, mandatarkëtime, fatura, etj

4.13 Detyrat e personelit të arkës në hotel

Arka është vendi ku administrohen vlerat monetare të ndërmarrjes dhe sektorëve të saj. Në hotelet e vegjël arka kryesore dhe arkat anësore janë të shkruara në një. Në hotelet e mëdha funksionojnë veçmas.

Detyrat e personelit të arkës kryesore janë:

- ✓ Administron paratë dhe letrat me vlerë të ndërmarrjes
- ✓ Furnizon çdo ditë arkat anësore me likuiditete për fillimin e aktivitetit ditor
- ✓ Shpall çdo ditë kursin e këmbimit valuator për klientët dhe arkat anësore
- ✓ Në fund të ditës merr në dorëzim vlerst monetare të grumbulluara nga arkat anësore me mandate arkëtimi dhe i rregjistron në librin e arkës
- ✓ Relizon pagesa me urdhër të titullarit të hotelit
- ✓ Nuk nxjerr asnjëherë para nga arka, pa urdhërine firmën e titullarit
- ✓ Relizon pagesa me urdhër të titullarit të hotelit
- ✓ për emergjencat e hotelit, zakonisht rreth 20% e aktivitetit ditor
- ✓ Bën çdo ditë nëfund të aktivitetit ditor inventarin e arkës, për të ditur gjendjen e vlerave monetare që ndodhen në arkë
- ✓ Sistemon me kujdes në sirtarët e arkës monedhat sipas prerjeve të tyre dhe nuk i bashkon ato me letrat me vlerë
- ✓ Rregjistron në kompjuter çdo veprim ekonomik që lidhet me arkën

Detyrat e personelit të arkave anësore janë:

- Merr urdhëra dhe informacion nga arka kryesore
- Vendos tabelën e kursit valutor në vende të dukshme për klientin
- Pranon pagesa nga klientët sipas faturave të konsumit të tyre
- Plotëson dhe pajis klientët me vërtetim për pagesat e kryera
- Realizon këmbimin valuator për pagesat në monedhë të huaj
- Dorëzon në fund të ditës gjendjen e arkës tek arka kryesore shoqëruar me dokumentin përkatës të shoqërimit
- Në arkat anësore ka gjithnjë monedha në valuta të huaja

Kushtet që duhet të plotësojë një individ për të qenë pjesë e personelit të arkës janë

- Të ketë mbaruar fakultetin ekonomik
- Të ketë aftësi kompjuterike
- Të komunikojë në gjuhë të huaja
- Të ketë etikë komunikimi dhe veshjeje
- Të ketë shkallë të lartë besimi dhe korrektësie

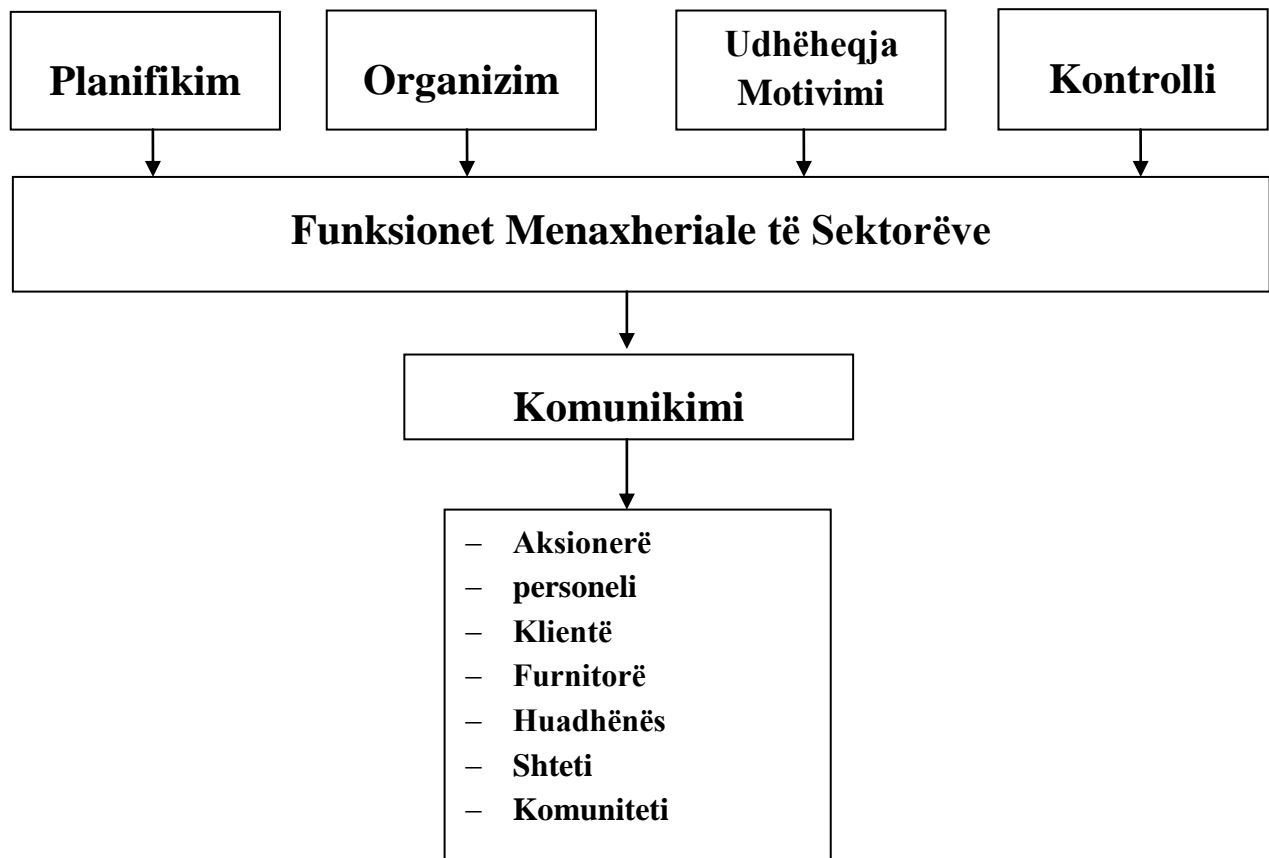
Tema 5. Komunikimi në ndërmarrjet hoteliere

5.1 LLojet e klientëve në hotel, takimi me personelin

Komunikimi vjen nga fjala latine “communis”, që do të thotë e përbashkët, Komunikimi njerëzor evoloi rreth 75000 vjet më parë. Historia e komunikimit ka filluar që nga shpellat e përfundon në ditët e sotme, me internetin. Komunikimi është proces i dërgimit dhe pranimit të porosive në mes të njerëzve, proces i shkëmbimit të përhershëm të informacionit.

Komunikimi në hotel është një mjet me anë të të cilit individët arrijnë të shkëmbejnë midis tyre informacione për operacionet dhe veprimtarinë në hotel.

Si do të paraqitej procesi i komunikimit në një hotel?



Marrë shkas nga skema e mësipërme, do të listonim disa forma të komunikimit në hotel:

1. Komunikimi nga lart – poshtë (eprori - vartësi)
2. Komunikimi poshtë – lart (vartës - epror)
3. Komunikimi horizontal (personel – klient - personel)
4. Komunikimi diagonal (personeli nëpër sektorë)

Komunikimi në hotel përfshin:

- a. Komunikimin e jashtëm (ndërmjet klientëve, furnitorëve, shtetit, etj nga njëra anë dhe personelit të hotelit nga ana tjetër)
- b. Komunikimin e brendshëm (ndërmjet personelit të hotelit)

Në lidhje me komunikimin që vendos personeli i hotelit me klientët, jo i gjithë personeli i hotelit ka mundësi komunikimi të drejtpërdrejtë me ta.

Në një hotel **nuk** ka komunikim të drejtpërdrejtë me klientin personeli:

- i lavanderisë,
- i mirëmbajtjes,
- i kuzhinës,
- i administratës

Ka komunikim të drejtpërdrejtë me klientin personeli:

- i portenerisë
- i recepsionit
- i restorantit,
- i barit
- i katit

Komunikimi i drejtpërdrejtë me klientët në hotel, si formë e komunikimit horizontal është shumë i rëndësishëm për suksesin e punës së një hoteli. Ky komunikim mund të realizohet me një nga mjetet e komunikimit (ballë për ballë/me telefon/me e-mail, me shkresë zyrtare, etj).

E rëndësishme për personelin e hotelit është identifikimi i llojit të klientit, i cili mund të jetë:

- **Stil pohues** – klienti është i vetëkontrollua, ka etikë, nuk dhunon të drejtat e të tjerëve, përdor gjuhë direkte dhe të saktë, si dhe shprehje unë, ti, ju etj
- **Stil agresiv** – klienti përmban një doze ekstreme komunikimi dhe përpiqet të fitojë avantazhe jo të ndershme mbi të tjerët. Përdor fjalor me gjuhë abusive dhe fjalë kërcënuese apo fyerje publike.
- **Stil jo pohues** – klienti ka sjellje të përmbajtur dhe vetmohuese. Kjo mënyrë e të shprehurit është jo efektive, pasi i krijon personelit të hotelit vështirësi në kuptimin e dëshirave dhe kërkesave.

Personeli i hotelit gjatë kontaktit me klientin mban parasysh parimet bazë të komunikimit për sigurimin e një shërbimi të mirë, duke krijuar një përshtypje të parë positive, si dhe duke përdorur mirësjelljen dhe etikën e duhur me klientin. Është aftësi e personelit të kuptojë dëshirat dhe qëndrimin që duhet mbajtur ndaj llojit të klientit. Kyesisht personeli i receptionit është ai që:

- krijon imazhin e parë pozitiv ose negativ për hotelin (buzëqeshje, mikpritje).
- kupton llojin e klientit me të cilin po komunikon
- është dëgjues i mirë i kërkesave të tij
- shprehet me një gjuhë të pastër, të thjeshtë.
- plotëson nevojat e dëshirat e klientit, sipas kushteve të rastit
- mund të menaxhojë situata të pakëndshme që mund të krijohen,
- Respekton konfidencialitetin e të gjitha informacioneve të marra nga klienti
- etj

5.2 Rëndësia e mirësjelljes në industrinë e mikpritjes dhe turizmit

Mirësjellja është pjesë e kodit të sjelljes

Mirësjellja dhe kujdesi ndaj klientëve duhet të jetë parimii punës në të gjithë sektorët e hotelit. Është shumë e rëndësishme të vlerësohet motivimi i klientëve dhe turistëve, te cilet paguajnë për t'u kenaqur. Kur klienti dhe turisti paguan një vlerë të lartë për akomodimin në hotel duhet që dhe shërbimi të jetë po aq i lartë, ose më i mirë. Është ky faktori që do të përcaktojë avantazhet konkurruese nga një hotel tek tjetri.

Cilësia e shërbimit dhe roli i personelit të hotelit duket që në konceptimin e biznesit dhe ndërtesave deri në mënyrën e kryerjes së shërbimit nga receptionistet, kamarieret, punonjësit e katit, etj.

Egzistenca e çdo hoteli varet nga klienti. Pra duhen mënjeluar të GJITHA pengesat kur klienti blen. Klienti blen për tu ndier mirë ose për të zgjidhur një problem.

Që në momentin e parë që ai futet në hotel duhet të ndiejë ngrohtësinë e mikpritjes. Portierët dhe receptionistët e hotelit janë të parët që e krijojnë këtë imazh duke:

- hapur derën e hotelit
- pritur me buzëqeshje
- komunikuar në gjuhë të huaj
- uruar mirëseardhjen
- ofruar shërbim të shpejtë
- lehtësuar nga bagazhet e udhëtimit
- pajisur klientin me çelësin e dhomës
- shoqëruar klientin me shumë mirësjellje në ashensorin dhe dhomën e tij
- ofruar dhomën sipas të gjitha kushteve dhe kërkesave të prenotuara nga klienti
- etj

Shërbimi i mire ndaj klientit në hotel është:

- të silleni me respekt duke i ndihmuar klientët me produkte dhe shërbime
- të mësoni së çfarë i nevojitet klientit
- të jeni përkrahës dhe ti ndihmoni edhe pas shitjes së dhomës dhe shërbimeve të hotelit

- të krijoni mardhënie afatgjatë me klientin dhe jo vetëm të bëni një shitje të shpejtë
- të vendosni nevojat e klientit në rradhë të parë

NUK duhet harruar: Industria hoteliere nxit mirësjelljen, sjelljen e kulturuar dhe shërbimin në nivelin e duhur.

Klienti dhe turisti i sotëm modern, nuk pyet më se ku do shkojë për pushime, por çfarë do gjejë dhe çfarë do bëjë atje ku do vejë. Pra lind si domosdoshmëri që klientit dhe turistit ti garantohet një cilësi shumë e lartë shërbimi dhe mirësjelljeje. Më shtrenjtë është të fitosh klientë të rinj (dhe kjo arrihet me promovim të vazhdueshëm) se sa të mbash ata egzistues. Besueshmëria, mirësjellja e personelit kundrejt klientit, i bën këta të fundit “avokatë” të ndërmarrjes hoteliere. Një sjellje e mirë ndaj klientit sjell:

- përfitimin e konsumatorëve të rinj
- rritje e efikasitetit të hotelit
- rritje të shitjes së dhomave (prenotimeve)
- rritje të fitimeve
- përmirësim cilësor i aktivitetit të hotelit

5.3 Mënyrat e komunikimit dhe etika e sjelljes në marrëdhënie me klientët

Funksionojnë 2 mënyra komunikimi me klientët:

- a. Komunikimi verbal
 - o Gjuha e folur

Me këtë kuptojmë dhënien e mesazhit me anë të fjalës së shkruar e të folur, duke hyrë kështu në kontakt me ata që na rrethojnë. Fjala me të vërtetë është çelësi i çdo marrëdhënieje me klientët e bashkëpunorët në hotel. Një punonjës hoteli i duhet të zotërojë: **maturi, thjeshtësi, inteligjencë, gatishmëri, zë.**

- b. Komunikimi joverbal
 - o Pamja e jashtme
 - o Lëvizjet (gjuha) e trupit & xhestet
 - o Shprehjet e fytyrës
 - o Kontakti me sy
 - o Veshjet
 - o Zona e distancës personale midis personave
 - o Toni i zërit
 - o Etj

Komunikimi joverbal përdoret për të përsëritur dhe plotësuar mesazhin verbal. Nga eksperiencia, komunikimi joverbal është shpesh shumë më i vlefshëm sesa ai verbal. Rreth 65-70% e komunikimit i takon komunikimit joverbal. Ai ndërthuret me komunikimin verbal; e kualifikon, e kompletton dhe ndonjëherë e zëvendëson atë plotësisht.

Por, ka raste kur gjuha e trupit mund të jetë e dykuptimtë. Gjatë interpretimit të gjuhës së trupit duhet t’i referohemi gjithmonë kontekstit të ndërveprimit, ngjarjes, asaj çka po shprehim.

Albert Einstein thotë: “*Nëse doni të kuptoni një person mos i dëgjoni fjalët e tij, por vëzhgoni sjelljet e tij*”.

Për një komunikim sa më efektiv me klientin, duhet të përdoren **mjetet e komunikimi**:

1. Ballë për ballë
2. Me telefon, video konferenca, etj
3. Me shkrim (letër apo e-mail)
4. Me shkresa zyrtare
5. Me mbledhje, takime
6. Me raporte zyrtare,
7. E-marketingu, etj

Përzgjedhja e mjetit të komunikimit varet nga burimi (klienti) që kërkon informacionin, lloji, sasia dhe pasuria e informacionit të kërkuar.

Veprimet që personeli duhet ti evitojë gjatë komunikimit me klientin:

- Vështrim i pakoncentruar (ti kthesh krahët dhe shpinën tjetrit)
- Mbyllje e syve gjatë komunikimit
- Perdorimi i i tonit të pakëndshëm të zërit
- E folura shumë e shpejtë ose tepër e ngadaltë
- Hapje ekstreme e gojës

Personeli i hotelit gjatë komunikimit me klientin, i duhet:

- Të njohë nevojat, dëshirat e klientit
- Të dëgjojë me vëmendje nevojat, dëshirat e klientit
- Të ndihmojë klientin në plotësimin e nevojave, dëshirave të tij

Pengesat kryesore që mund të hasen gjatë komunikimit janë:

- Moskuptimi i përmbajtjes së fjalëve
- Shkalla e të dëgjuarit.
- TONI i zërit
- **etj**

E-marketingu (marketingu përmes internetit) është forma më bashkëkohore e komunikimit me konsumatorin në industrinë hoteliere. Pra është reklamimi elektronik i produkteve e shërbimeve hoteliere.

Etika e sjelljes

Sjellja e pëlqyeshme e mençuria në komunikim janë çelësi i harmonisë e suksesit në marrëdhënie me klientin. Për këtë nevojitet zotërimi i aftësive shumë të mira të komunikimit në mënyrë që të përmbushen pritshmëritë dhe nevojat e tij.

Suksesi i një hoteli që ka në fokus shërbimin ndaj klientit arrihet falë punës së përbashkët të të gjithë sektorëve. Që një ndërmarrje hoteliere të funksionojë mirë, duhet që të ekzistojë besim, komunikim i hapur e me respekt ndërmjet anëtarëve të saj.

Sjelljet e pëlqyeshme janë rregulla që kthehen në zakone që ndihmojnë personelin e hotelin të jenë të suksesshëm.

Personeli i hotelit duhet ti trajtojë të gjithë personat në mënyrë të barabartë, pavarësisht nga raca, feja, gjinia, paaftësia, mosha, origjina kombëtare.

Etika e sjelljes në hotel është thjeshtësia e sjelljes që kërkohet në mjediset e hotelit dhe e atyre që bëjnë pjesë në personelin e hotelit. Kodi i sjelljes shërben për 2 qëllime kryesore: për të mbrojtur reputacionin e hotelit e të individëve që punojnë në të.

Për të siguruar standarde të larta të sjelljes etike, një hotel ka të miratuar **kodin e tij të etikës**, që respektohet nga punonjësit e tij. Parimet e sjelljes në këtë kod lidhen me hotelin e klientin.

Mardhënia me hotelin:

1. Profesionalizmi

2. Njohuri dhe Eksperiencë pune

4. Komunikimi ndërmjet vetë personelit

5. Standardet etike

6. Konfidencialiteti

Marrëdhënia me klientin:

1. Konfidencialiteti

2. Komunikimi me klientin

3. Përgjigje në kohë

5.4 Mardhëniet e rregullat e komunikimit ndërmjet sektorëve në hotel

Komunikimi i brendshëm në hotel, ndryshe komunikimi me eprorët/vartësit/ të barabartët në pozicion ka rregullat e tij të funksionimit. Ai synon organizimin e punës me efikasitet në hotel. Komunikimi i brendshëm, ndërmjet vetë personelit përkufizohet si shkëmbime të informacionit midis personave me funksione pune në hotel. Ai mund të jetë:

- **Nga lart –poshtë**
Realizohet nga drejtuesi i hotelit tek zëvendësdrejtori, dhe shefat e sektorëve, si dhe nga shefat e sektorëve me punonjësit e tyre për çdo sektor.
- **Nga poshtë- lart.**
Teorikisht një drejtues apo menaxher duhet të degjojë 50% të kohës vartësin e tij, në praktikë ndodh 25% të kohës. Informacioni i marrë nga kjo formë komunikimi shërben për të përmirësuar vendimarrjen në hotel.
- **Horizontal.**
Funksionon gjatë komunikimit të personelit që kanë të njëjtën shkallë hirearkike në strukturën organizative të ndërmarrjes hoteliere.
- **Diagonal**
Edhe pse ky kanal **komunikimi** është me i keqi që mund të përdoret **ne organizatë** është i domosdoshëm **në** situata të veçanta (ku koha nuk pret) e sidomos për ndërmarrje hoteliere të mëdha.
- **Informal.**
Informacioni shpërndahet shpejt. Saktësia e informacionit arrijnë nga 50-90%. Kjo formë komunikimi plotëson boshllëqet e të lëna gjatë komunikimit zyrtar.

5.6 Rregullat e aftësive të shkruara dhe elektronike të komunikimit

Komunikimi bëhet me mjete dhe forma të ndryshme, ku një ndër format më bashkëkohore është rrjeti global që ndryshe e quajmë INTERNET.

Një formë e komunikimit elektronik është edhe posta elektronike.

Postë elektronike është çdo mesazh në formën e tekstit, tingullit, apo imazhit të dërguar në përmjet rrjetit publik të komunikimeve, që mund të ruhet në kompjuter.

Të komunikuarit nëpërmjet email-it tashmë është kthyer në pjesë të zakonshme të punës. Ky proces kërkon që punonjësi i hotelit të jetë i saktë në përpilimin e tyre. Ka shumë mënyra se si të shprehni profesionalizëm përmes email-eve. Prandaj duhet që personeli i hotelit të njohë dhe zbatojë mirë rregullat e aftësive të shkruara dhe elektronike të komunikimit si brenda dhe jashtë hotelit (klientët, bashkëpunor, etj).

Disa nga këto rregulla janë:

1. **Vendosja e një titulli të caktuar email-it që do dërgohet.**
2. **Përdorimi i adresës profesionale**, kur një punonjës hoteli komunikon me klientin
3. **Përfshirja e një blloku nënshkrimi.** Punonjësi i hotelit që dërgon email-in, e shoqëron gjithnjë atë me një lloj informacioni (nënshkrimi) për vetveten. Zakonisht pjesa e nënshkrimit elektronik përmban emrin e plotë të punonjësit, titullin, emrin e hotelit dhe informacionin tuaj të kontaktit, përfshirë numrin e telefonit.
4. **Përdorimi i përshëndetjeve profesionale.**
5. **Zbatimi me korrektësi i rregullave drejtshkrimore**
6. **Kujdesi me humorin.**
7. **Kthimi i përgjigjeve për të gjitha email-et që vijnë në adresën e punës.**
8. **Të shkruarit në fund fare i adresës së email-it që do të dërgohet ose që do t'i përgjigjeni.** Nuk do të dëshironit ta dërgonit email-in përpara se ta mbaroni së shkruari.
9. Gjatë një email-i zyrtar **të përdoret lloji i shkrimit klasik.**
10. **Leximi i email-it disa herë përpara se të dërgohet.**
11. **Kontrolli i adresës ku po dërgohet email-i.**
12. **Në email-et e punës asgjë nuk është konfidenciale.**

Përdorimin i teknologjisë së informacionit dhe internetin (TIK) në aktivitetin hotelier:

- rrit efikasitetin në punë
- krijon lehtësime e shërbime komunikimi me klientët, vetë personelin e hotelit e bashkëpunëtorët e tij.
- Rrit mundësinë e një fushate më të gjerë reklamuese për aktivitetin e hotelit

5.6 Efektet e komunikimit verbal dhe joverbal me klientët dhe bashkëpunëtorët

Aftësitë sociale të njerëzve mund të jenë në rënie ndërsa ata shpenzojnë më pak kohë për komunikim drejtpërdrejt a ballë-për-ballë për shkak të përdorimit gjithnjë e më shumë të mediave elektronike. Në aktivitetin e përditshëm hotelier është shumë e rëndësishme të funksionojë komunikimi ballë për ballë klient-personel dhe anasjelltas

Leximi i emocioneve të shprehura pa fjalë nuk mund të mësohet nga një ekran siç mund të mësohen përmes komunikimit ballë për ballë. Pra, nëse nuk praktikohet komunikimi ballë për

ballë, por vetëm nëpërmjet mediave elektronike, përfshi facebook, twitter etj., hoteli mund të humbasë klientët dhe aftësitë e rëndësishme sociale që ai ka..

Tema 6. Ndërmarrjet gastronomike, funksioni dhe klasifikimi i tyre.

6.1. Ndërmarrjet gastronomike

Sektori i ushqimit dhe pijeve përfshin "struktura të angazhuara kryesisht në përgatitjen e ushqimeve dhe pijeve, sipas porosisë së klientëve, për konsumim të menjëhershëm në dhe jashtë ambientit". Ky sektor është i njohur për profesionistët e turizmit nga inicialet e saj si F & B.

Restorantet e para kanë lindur në Francë në fund të shekullit të XVIII, kur shefat e kuzhinës, tëqë kanë punuar në familjet e pasura të vendit mbetën pa punë për efekt të Revolucionit Francez, që spastruan fisnikërinë dhe linjat mbretërore. Prandaj kuzhinierët i vunë shërbimet e tyre në dispozicion të një klase të re sociale, borgjezisë, e cila lëvizte shpesh dhe e kishte të nevojshme për të ngrënë si duhet në rangun e saj. Përpara kësaj kishte vetëm stacione, bare dhe taverna, me një menu të kufizuar dhe shërbim jo shumë të kualifikuar.

Mund të identifikojmë dy grupe kryesore: *restorante tregtare* dhe *restorante kolektive*.

KETU

Restorante tregtare

Këtu përfshihen:

Restorant tradicional: ofron kuzhinë kombëtare e rajonale, me lidhje të fortë me produktet vendase. Restoranti tipik ka një konotacion për ushqim, dekor, e shumë i lidhur me shërbimin vendas.

Restorant me një specialitet të caktuar: Restorant tradicional ofron një kuzhinë që fokusohet në një lloj të caktuar të produkteve: peshk, mish, vegjetarian, organik, etj. Një tjetër shembull i një restoranti të tillë është restoranti grill, një lokal në përgjithësi informal, me shërbim të thjeshtë e të shpejtë, i specializuar në produktet e pjekura në skarë.

Restorant-Piceri: ofron një përzierje të restorantit, zakonisht me kuzhinë të thjeshtë e të përshtatshme dhe një piceri.

Restorant Etnik: ofron një kuzhinë të vendeve të huaja (kineze, japoneze, arabe, meksikane, etj), duke përfshirë pije tipike; zakonisht ajo ka mobilje e një shërbim që kujtojnë vendin e referencës.

Restorant Gourmet: i pasur me kuzhinë shumë të mirë, të rafinuar, shpesh inovative; shërbimi është shumë i kurrar, me sugjerime për shumëllojshmëri verërash e një mjedis elegant.

Restorant agroturizëm: është në një fermë. Ofron kuzhinë të thjeshtë, me një numër të kufizuar menuje e përdorimin e lëndëve të para të prodhuara kryesisht nga e njëjta kompani apo fermë. Shërbimi është i thjeshtë.

Restoranti i hotelit është i përfshirë brenda hotelit. Ai është më tradicional në ofertën e menisë e në formulën e shërbimit. Shpesh në hotele të mëdha mund të gjenden më shumë restorante,

(kombëtare, ndërkombëtare, Italisht, Frëngjisht, etj), në nivelin e shërbimit e orarin e punës. Pas një periudhë krize, restorant hotel po pëson zhvillim të gjerë, në sajë të kombinimit me aktivitetet e kongreseve, konferencave, eventeve dhe hapjes edhe për klientelën jashtë hotelit.

Ushqimi i shpejtë është kur klienti që e merr ushqimin dhe një shpejtësi e madhe në përgatitjen e shpërndarjen e porosisë (restorante e vetë-shërbimit)

Vetë-shërbimi ndjek më shumë formulën e qarkullimit të lirë apo ishuj të veçantë të përgatitjeve të ndryshme (pjata të para, të dyta, ëmbëlsira, pije etj), ku klienti mund të lëvizë lirshëm pa ndjekur itinerare të përcaktuara.

Formula e ushqimit të shpejtë (fast-food) është e karakterizuar nga disa produkte të shërbyera në kohë shumë të shkurtër e me një përdorim të lartë të teknologjisë;

Restorantet udhëtuese u referohen shërbimeve të ndryshme ngrënie: restorante hekurudhor, ajror e detar.

Restorantet kolektive (mencat) për punonjësit e së njëjtës kompani, pacientë të një spitali, studentët e një universiteti, etj.

Çdo strukturë e restoranteve duhet të respektojë rigorozisht standardet higjienike të cilësisë së ushqimit, në përshtatje me ndryshimet e nevojat e klientëve.

Tema 7. Struktura të tjera akomoduese.

Klientët e sotëm kanë shumëllojshmëri të zgjedhjeve në dispozicion ku zgjedhin llojet e strehimit dhe aktiviteteve që më së miri i përshtatet jetesës së tyre, preferencave personale, në vende ku klima, pamjet, zonat rekreative, parqet me temë natyrore/historike, i bëjnë ato destinacione të dëshirueshme turistike.

Resorti: përkufizimi e tiparet

Një Resort është një strehim luksoz. Termi *resort* vjen nga gjuha frënge "*resortir*" të dalësh, e cila i referohet nevojës për të gjetur strehim larg nga jeta e përditshme. Ai është në këtë rast një tërheqje luksoze, plot kënaqësi dhe rehati.

Një resort ka dimensione shumë më të mëdha se ato të një hoteli të vetëm dhe dallohet për cilësinë e shërbimeve të ofruara, që është dukshëm më i lartë dhe cilësor.

Struktura e shërbimit

Resortet janë struktura të mëdha akomoduese, me sipërfaqe të mëdha me bazë të gjerë fushëpamje, me shtigje për të ecur dhe kopshte, rrethuar me terrene sportive për golf dhe tenis. Resortet kanë kryesisht sulta dhe dhoma me hapsirë të bollshme, zbukuruar me shije. Çdo resort në përgjithësi ka një ose më shumë bare dhe restorante karakteristik me kulturën lokale. Ka pishina, parqe në natyrë dhe qendra *Wellness*. Ofrohen të gjitha llojet e sporteve: tenis, golf, serf, rrëshqitje në etj. Mund të ketë edhe salla kërcimi, diskoteka.

Vëmendje shërbimit është në fakt pika e fortë e ofertës dhe është ajo që resortet dallohen nga shumica e zgjidhjeve të tjera të hotelit.

Llojet e Resorteve

Më të njohura janë resorte: në det, dimërore, gjithë-përfshirëse turistik dhe resorte spa. Të tilla janë:

Resortet në det- që ofrojnë të gjitha tërheqjet në lidhje me vendpushimet bregdetare, si ski uji, vela, zhytje/snorkeling. janë të vendosura në vende pranë deteve/oqeanëve.

Resortet e Skive. Nga vitet 1960, resortet e vendosura në zonat malore, që ishin mbyllur për dimër filluan zhvillimin e pistave të skive, instalimin e ashensorëve të skive, përmirësimin e qasjes rrugore, vënien e masave të sigurisë në vend, në mënyrë që ata të mund të zgjeroni aktivitetin për gjithë vitin.

Resortet All inclusive (gjithë-përfshirëse) janë krijuar për të plotësuar dëshirat e klientëve që kërkojnë një destinacion pushimi me atmosferë pa stres, shumëllojshmëri ushqimesh, shumë aktivitete në një çmim të caktuar.

Resorte Spa që theksojnë vlerën e ujit si pjesë e përvojës së shërimit. Kjo arrihet duke afruar klientët me mjekë, instruktorë, nutritionistë, terapistë, masazhatorë e produktet spa, të gjithë të zgjedhur për të promovuar shëndetin, mirëqenien fizike e mendore.

Linjat ujore, hekurudhore e ajrore;

Segmenti i tretë i industrisë së mikpritjes përfshin udhëtimin e transportin (trenat, linjat ajrore, anijet turistike, personelin përkatës për secilin). Stafi i lundrimit e shoqëruesit e fluturimit funksionojnë si hotelierë e ofruar për të siguruar një eksperiencë të rehatshme në ushqim e pije.

Anijet turistike

Janë vendpushime lundruese që kanë fituar popullaritet gjatë 40 viteve të fundit. Anijet turistike janë për ata klientë që janë në kërkim të një pushimi gjithë-përfshirës, ku ata mund të qëndrojnë, të pushojnë e të kënaqen. Çmimet e anijeve turistike përfshijnë vaktet, një snacks në bord; sallë pritjeje, aktivitete argëtuese; udhëtime emocionuese në vende kulturore e historike.

Anijet turistike ose hotele lundruese, kanë staf mikpritës, me ekuipazhin e anijes.

Llojet e anijeve turistike

Udhëtimet e anijeve turistike mund të zhvillohen në dete, oqean, lumenj e liqene në të gjithë botën. Llojet e anijet turistike:

Anijet e zakonshme Cruise-më popullore për udhëtime turistike me kapacitet 850-3000 pasagjerë

Anije Mega Cruise-lloji më i madh, më i sofistikuar i anijeve lundruese me kapacitet 3000-5000 pasagjerë. Ofrojnë një nivel luksoz shërbimi.

Anije të vogla Cruise-mund të jene të motorizuara, me vela, si jahte apo anije të mesme lundrimi me kapacitet deri në disa qindra pasagjerë. Ofrojnë një eksperiencë më intime e relaksuese,

Anije Oqeani Cruise-është ndërtuar sipas standardeve më të larta se sa të një anije konvencionale, me projektim e strukturë të fortë. Është ndërtuar për të përballuar lundrimin në oqean apo rreth botës.

Anije luksoze Cruise-është e motorizuar ose me vela e pajisur me sistemet më të sofistikuar e të avancuara detare nga ana teknologjike, standarde luksoze përmbush kërkesat e një klientele të pasur.

Anije Aventure Cruise-e dizajnuar dhe e pajisur për të ofruar shërbime që përfshijnë vizita në destinacione të largëta, te paarritshme nga anijet më të mëdha, për klientë shumë të veçantë që dëshirojnë të vizitojnë destinacione të pazakonta. Udhëtojnë në zona të thella.

Anije ekspeditë Cruise- e projektuar posaçërisht për hulumtime, kërkime nga kompani të specializuara (Arktike, Antarktike, zona ekologjike të ndjeshme për mjedisin).

Anijet e Lumenjve Cruise-më e vogël se anijet që kanë dalje në det, me kapacitet jo më shumë se disa qindra udhëtarë. Janë për lundrime në lumenj.

Linjat hekurudhore;

Trenat ofrojnë shërbim të klasit të parë & të dytë. Trenat që përshkruajnë distanca të gjata kanë vagonë fjetje.

Rrjeti evropian përmban 3 kategori trenash:

- lokalë e rajonalë* që ndalojnë në shumë stacione gjatë rrugës;
- Shërbimi ekspres* për distanca të gjata që mbulojnë gjithë territorin e një vendi;
- Shërbimet ndërkombëtare*, që sigurojnë një standard të lartë të komfortit e komoditetit për ditën e gjatë natës.

Edhe shërbimet hekurudhore janë të klasit të parë & të dytë. Ofrohen në pjesën më të madhe të trenave. Dallimet kryesore ndërmjet dy klasave janë hapësira për një pasagjer dhe komforti i arritur.

Linjat ajrore

Kompanitë ajrore ofrojnë klasa të ndryshme të shërbimeve në bord: klasa e parë, e biznesit dhe e ekonomisë.

Automjete rekreative & kampingjet me tenda

Linjat e lundrimit fokusohen në tërheqjen e klientëve shumë të pasur, ndërsa kampingjet tërheqin kryesisht klientë me një buxhet të shtrënguar, ndërsa udhëtimi i automjeteve rekreative tërheqin njerëzit të cilët dëshirojnë për të eksploruar në rehati. Është krijuar industri e madhe automjeteve rekreative e kampingesh për të mbështetur kërkesën për eksplorimin e parqeve kombëtare, vende të tjera të egra.

Automjete shplodhëse (rulota)

Shtëpitë motorike, rimorkiot e udhëtimit, trailerat, kamione kampingu të gjitha përbëjnë llojet e automjeteve të klasifikuara si automjete rekreative shplodhëse. Kostoja e një udhëtimi për një familje prej katër personash në një automjet të tillë mund të shkojnë nga 30-50% më pak se nëqsa ata ishin duke udhëtuar me makinë, do të qëndronin në hotele.

Kampingjet me tenda-janë në formën e tendave rreth zjarrit, për të shijuar gjithë botën natyrore. Dallohen 2 mënyra për kamping:

- a) *kamping shëtitës*
- b) *kampingu rezidencial*

Tema 8. Dokumentacioni teknik në ndërmarrjet hoteliere e gastronomike

8.1. Dokumentacioni në strukturat akomoduese dhe gastronomike

Një kompani për mbarëvajtjen e aktivitetit të saj përdor dokumente për të komunikuar si brenda aktivitetit të saj me punonjësit, ashtu dhe me klientët, si me bashkëpunëtorët për të bërë biznes ashtu dhe për të analizuar produktivitetin e saj. Është e rëndësishme që ato të jenë të shkruara mirë, qartë e të përmbajnë informacion të plotë, pa gabime.

Dokumentet e biznesit variojnë nga mesazhet e shkurtra të postës elektronike, deri në marrëveshjet komplekse ligjore. Ato përgatiten nga punonjësit, pronarët e bizneseve, të tjera hartohen nga profesionistë jashtë kompanisë (kontabilistë, avokatë).

Dokumentet teknike të biznesit në ndërmarrje:

Plani dhe Objektivat e Biznesit. Dokumenti i parë është një plan biznesi. Ai përshkruan qëllimet e objektivat e përbashkëta të biznesit, së bashku me një plan menaxhimi, marketingu e buxhetin financiar. Ai ofron një plan për biznesin, veçanërisht për viteve të para të biznesit.

Dokumentet e Kontabilitetit duhet të gjurmohet të gjitha hyrjet e daljet si të parave, edhe të mallrave e shërbimeve që ndërmarrja ka me gjithë bashkëpunëtorët. Duhet të plotësohen disa dokumente për të regjistruar të gjitha shpenzimet e të ardhurat e shitjeve, si në baza ditore e vjetore. Punonjësit duhet të lëshojnë faturat si për klientët, edhe të regjistrojnë e të mbajnë statistikat mujore për departamentet e strukturës hoteliere, të shkruajnë raporte vjetore financiare për investitorët e pronarët.

Këtu bëjnë pjesë: listëpagesafaturat tatimore, pasqyrat bankare, pasqyrat e të ardhurave, bilancet e format e raportimit tatimor.

Dokumentet operacionale janë raporte me informacione që mund të shkruhen në baza ditore, javore/ mujore. Psh procesverbalet e inventarëve, fletë hyrje e dalje të mallrave nga magazina, kontratat me furnitorët e shërbimeve e produkteve, faturat e transporteve etj.

Dokumentet e shërbimit të klientit. Strukturat akomoduese ofrojnë shërbime dhe produkte drejtpërsëdrejti për klientët dhe shpesh kanë një sektor që siguron mbështetje dhe përgjigje për klientët. Dokumentet në këtë sektor përfshijnë format e porositjes, formularët e ankesave të konsumatorëve dhe broshurat me përshkrimet e produkteve dhe shërbimeve.

Raportet e Biznesit mund t'i referohen gjithashtu raporteve të biznesit, që mund të jenë me shumë informacione e përmbledhin veprimtarinë ekonomike të strukturave akomoduese.. Këto raporte mund të përfshijnë raportin vjetor të shitjeve, raportet vjetore të buxhetit për prodhimin e raportet mujore të përfitimit nga departamentet e marketingut e linjat e prodhimit.

Letrat e biznesit përdoren për të komunikuar me individë, institucione jashtë ndërmarrjes. Përfituesit mund të përfshijnë klientët, kolegët në biznese të tjera, ofruesit e shërbimeve, profesionistët që këshillojnë biznesin, zyrtarët qeveritarë e aplikuesit për punë. Ato mund të dërgohen përmes postës elektronike ose me postë. Bashkëpunëtorët përdorin email për të përcjellë informacione me njëri-tjetrin. Nëse një letër është dërguar në tekstin e një email-i, dërguesi përfshin emrin e tij, titullin e punës, informacionin e kontaktit në fund të email-it.

Fatura tatimore- është e detyrueshme lëshimi i faturës tatimore. Ajo është dokument biznesi, që specifikon një transaksion midis një klienti e një ofruesi (hotelit).

Nëse shërbimet merren paraprakisht, fatura zakonisht do të specifikojë kushtet e marrëveshjes e do të japë informacion mbi mënyrat e pagesës. Fatura plotësohet në 2 kopje, ku një duhet t'i dorëzohet klientit. Ky dokument tatimor është element thelbësor për regjistrimin e evidentimin e shpenzimeve, është e detyrueshme për të 2 palët; si për hotelin, edhe për klientin. Fatura dokumenton shërbimet e kryera e shumën e paguar, si dhe bën të vështirë shmangien nga detyrimi tatimor. Të gjithë klientët duhet të pajisen me dokumentin tatimor.

Vouchers: përdoren në sektorin e turizmit si dëshmi e së drejtës së klientit për të marrë një shërbim në një kohë e vend të caktuar. Ofruesit e shërbimeve i mbledhin ato për t'i kthyer tek operatori turistik/ agjenti i udhëtimit që ka dërguar atë klient, për të provuar se është ofruar shërbimi.

Kur rezervimi mund të bëhet përmes internetit, klientëve u jepet Voucheri përmes postës elektronike. Ky kupon duhet të paraqitet para se të ofrohet shërbimi së bashku me provën e identitetit të klientit.

8.2. Inventarizimit fizik i mjeteve, pajisjeve e materialeve të punës në hotel, bar, restaurant, kuzhinë e lavanteri

Menaxheri i strukturave akomoduese duhet të sigurojë punonjësit me pajisjet, materialet, mjetet e çdo artikull që nevojitet për ushtrimin e aktivitetit të përgjithshëm brenda strukturave. Ai është përgjegjës për mbajtjen e **inventarit** të sendeve të ndryshme për të garantuar një operacion të efektshëm të proceseve të punës. Inventarët duhet të jenë në sasinë dhe nivelin e duhur për të siguruar një mbarëvajtje të rregullt të veprimtarive të përditshme.

Inventarët janë sasia e mallrave, produkteve, të mbajtura për shitje në rrjedhën normale të aktivitetit, që ndodhen në procesin e prodhimit apo në formë materialesh /furnizimesh për t'u përdorur në procesin e prodhimit/në kryerjen e shërbimeve. Inventarët janë edhe mjetet, pajisjet, materialet e punës që përdoren në hotel, bar, restaurant, kuzhinë, lavanteri.

Inventari është edhe sasia e gjithë pajisjeve e investimeve që gjenden brenda hotelit. Mobilimi i dhomave, ambienteve, pajisjet, mjetet, uniformat, materialet e punës, pëlhurat, çdo gjë që kushton pará për biznesin bën pjesë në inventar. Çdo grup artikujsh, pajisjesh duhet të numërohen veçmas nga pjesa tjetër e inventarit. Ato duhet të llogariten si pjesë e inventarit.

Procesi i inventarit është si të kontrollosh një llogari bankare.

Dokumentimi

Për të realizuar procesin e inventarizimit është e nevojshme që të përdoret një procedurë e detyrueshme ku çdo element/produkt/mall që transferohet nga furnitori në magazinë dhe nga magazina në sektorët e tjerë si për shembull në kuzhinë e në lavanteri të bëhet me kërkesë me shkrim. Formulari duhet të ketë emrin e sasinë e produkteve të nevojshme, çmimin (koston që ka) e koston totale të tij.

(Figura 1).

Sasia	Pershkrimi	Kosto për njësi	Totali
10 copë	Pije freskuese		
25 kg	Sheqer		

20 kg	Biftek		
6 cope	Uniforma		

Mbajtja e inventarit

Ekzistojnë 2 metoda themelore të mbajtjes së shënimeve për të realizuar procesin e inventarit. E para është duke mbajtur një inventar të përhershëm. Një inventar i përhershëm është thjesht një balancim i vazhdueshëm i asaj që është gjendje në çdo moment. Ky lloj inventarizimi i vazhdueshëm bëhet më së miri duke mbajtur shënime për çdo produkt që është në ruajtje, si dhe për çdo produkt që është në dalje. Ky proces ndodh kur kemi sasi të vogla inventari dhe koha e kostoja e mbajtjes së shënimeve mund të jetë e konsiderueshme.

Mënyra e dytë e mbajtjes së inventarit është inventarizimi fizik, që kërkon që të gjitha produktet në ruajtje të numërohen periodikisht. Për të qenë një kontroll efektiv, ai duhet të realizohet së paku një herë në muaj. Të dhënat e inventarit mbahen në një fletë inventari ose në një sistem tjetër të rezervuar për këtë qëllim. Në të mund të renditen elementet në mënyrë alfabetike ose në rendin që do të shfaqen në raftet në zonat e magazinimit.

Fleta e inventarit ka edhe kolonën për të shënuar e koston e njësisë e vlerën totale të secilit artikull. Vlerat totale të artikujve së bashku japin vlerën totale të koston së inventarit. Vlera e përgjithshme e inventarit njihet si totali përmbyllës për ditën kur inventari është realizuar. Kjo shumë do të përdoret gjithashtu si inventar i hapjes për t'u krahasuar me inventarin e ardhshëm fizik.

8.3. Mjetet e format e pagesave në ndërmarrjet hoteliere dhe gastronomike

Hoteli është ndërmarrje biznesi, që ka si qëllim sigurimin e të ardhurave. Sigurimi i të ardhurave kryhet përmes shitjes së dhomave e shërbimeve të tjera që ofron hoteli. Pagesat e klientëve kryhen gjatë procesit të tyre të regjistrimit në hotel ose në momentin kur ata largohen nga hoteli.

Disa mënyra që përdoren gjerësisht si metoda të pagesës së klientëve në hotel janë:

- Cash (me para në dorë)
- Kartë Krediti
- Çek personal
- Marrëveshje e drejtpërdrejtë

Pagesa në cash:

Klientët që qëndrojnë për një periudhë më të shkurtër kohore kanë tendencë të paguajnë pagesën e dhomës me mjete monetare në pará. Nëse ata dëshirojnë të zgjasin qëndrimin e tyre në hotel, atëherë recepsionisti mund të përmbledhë në kartelën e klientit e mund të përdorë dhe një mënyrë tjetër pagese. Nëse një klient dëshiron të paguajë në monedhë të huaj, atëherë recepsionisti kryen përlllogaritjet përmes kursit të këmbimit të afishuar në një vend të dukshëm në banakun e recepsionit dhe i faturon klientit vlerën në kohën e regjistrimit apo largimit të klientit duke përfshirë të gjitha shpenzimet që ai ka kryer në hotel, taksat e shërbime shtesë të marra nga ana e tij.

Pagesa me kartë krediti: është metoda më e zakonshme e pagesës. Disa prej markave të njohura janë American Express, Diner's Club, Visa, Master Card etj. Receptonisti merr kartën e kreditit kryen regjistrimin e vlerës që klienti ka konsumuar në hotel. Ky proces quhet miratimi i kartës së klientit. Kompjuteri automatikisht llogarit çmimin e dhomës & sasinë e parave që do të tarifohen duke llogaritur të gjitha shpenzimet e qëndrimit. Veprimi shoqërohet me faturë, që klienti e konfirmon dhe e firmos.

Pagesa me çek personal:

Disa hotele u lejojnë klientëve të përdorin një metode të tillë pagesash, ndërkohë që një tjetër ka politikë tërësisht të rreptë ndaj kësaj metode të pagesës. Verifikimi i çekut personal është proces i ngjashëm si karta e kreditit. Përmes bankës që ka emetuar çekun verifikohen fondet për mbulim. Për miratimin e çekut personal, hotelit i duhet informacion për:

- numri i identifikimit të klientit
- adresa
- numër telefoni
- detajet e kontratës, etj

Marrëveshje e drejtpërdrejtë e faturimit bëhet përmes klientëve ose kompanisë dhe punonjësit të receptonit përpara mbërritjes në hotel. Në këtë rast, klienti nënshkruan faturën vetëm në momentin e regjistrimit (check in) e largimit të tij (check out).

Tema 9. Dokumentacioni i punonjësve në ndërmarrjet hoteliere

3.1. Rekrutimi e dokumentacioni i personelit

Burimet njerëzore në ndërmarrjet akomoduese e gastronomike janë të pazëvendësueshme dhe pjesë kryesore për zhvillimin e aktivitetit në to. Ka rëndësi që çdo ndërmarrje të menaxhojë burimet njerëzore që nga planifikimi i vendit të punës e deri te rezultati e promovimi në punë. Punonjësit e motivuar krijojnë besnikëri më të madhe për ndërmarrjen.

Analizimi i vendit të punës identifikon nevojat që ndërmarrja ka për punonjës të rinj, siç janë pozicionet e menaxherit, personelit të shërbimit, punonjësit në kuzhinë, receptonistët etj.

Për secilin prej pozicioneve të punës së lartpërmendura që duhet të kryhen, një ndërmarrje duhet të identifikojë se çfarë edukimi, aftësie, shkathësie e përvoja një punonjës duhet të ketë, në mënyrë që të punosohet në atë pozicion. Tek analiza e vendit të punës një ndërmarrje gjithashtu duhet të renditë dokumentacionin që nevojitet gjatë procesit të rekrutimit të personelit.

Rekrutimi i personelit

Cilat janë kërkesat dhe dokumentacioni bazë për të punuar në një hotel?

Për të punuar në një hotel është e preferueshme që një punonjës të ketë një diplomë në fushën e hotelieri–turizmit ose një kualifikim profesional në industrinë hoteliere. Mgjth, për t'u punësuar si menaxher shpesh kërkohet një diplomë e një niveli më e lartë, si psh një diplomë bachelor/një master në Menaxhim Turizmi. Njohja e një ose më shumë gjuhëve të huaja është një nga kërkesat kryesore për ata që duan të punojnë në hotel, së bashku me disa aftësi dhe kompetenca personale: si përzemërsi, disponueshmëri, aftësi të mira komunikimi, durim (sidomos për ata figura që janë gjithmonë në kontakt të drejtpërdrejtë me klientët. Për ata që janë të punësuar në

role specifike, gjithashtu kërkohet njohja e disa softuerëve të menaxhimit specifik të industrisë hoteliere.

Sot, burimet njerëzore konsiderohen si forca e vërtetë e fituese e një ndërmarrjeje akomoduese në hoteleri, efikasiteti i të cilit varet kryesisht nga organizimi, komunikimi, bashkëpunimi dhe mirëkuptimi. Pothuajse të gjitha bizneset e suksesshme investojnë para në burime njerëzore, trajnime, përmirësim dhe rritje në aftësitë e tyre profesionale. Përveç arsimimit dhe edukimit, punonjësit duhet të stimulohen në mënyrë të vazhdueshme në një shkallë më të lartë të performancës së tyre profesionale. Në fakt, ato janë motivimet më të thella, kryesisht psikologjike dhe emocionale, më tepër se racionale dhe logjike, që i motivojnë njerëzit të veprojnë. Pra, për të qenë në gjendje të ndikojnë në sjelljen e individëve, duhet të njihni mekanizmat motivues dhe të levave mbi to. Punonjësi i pamotivuar bëhet i dobët dhe joproduktiv.

Prandaj, për të menaxhuar burimet njerëzore të një kompanie hoteliere, nuk ka shpërblim të mjaftueshëm të mirë dhe një sistem të dedikuar të shpërblimeve/dënimeve. Është gjithashtu e nevojshme të nxitet burime të tjera që kënaqin personalitetin njerëzor në dysHEME të larta. Kjo është po aq e vërtetë sa niveli profesional i punonjësit është i lartë. Lavdërimi dhe qortimi duhet të jenë në kohë, të justifikuar dhe të sinqerta, jo të tepruara në të mirën dhe të keqen. Në këtë drejtim, është interesante të shihet se si shkalla universale dhe e njohur ose piramida e nevojave të Masloë-it ndikon stafin; e kishim takuar tashmë, por ishte klienti që ishte protagonist:

Elementët kritikë të ruajtjes së dokumentacionit të punonjësve

Siguria Ruajtja e dosjeve të personelit në raftet e skedarëve të mbyllur. Menaxheri i burimeve njerëzore duhet të sigurojë dhe garantojë që qasja në çelësat e kabinetit të skedarëve të menaxhohet në mënyrë të sigurt.

Konfidencialiteti Vetëm punonjësit e caktuar nga kreu i departamentit duhet të lejohen të sigurojnë që përmbajtja të mos jetë e dukshme tek të tjerët kur shqyrtohet dosja

Përmbajtja e kërkuar e dosjes së personelit

Dosja e personelit përmban konkretisht:

- Aplikimi për punë i punonjësve,
- C.V., letrat e referencës,
- Kontratën e Punës
- Vlerësimet e Performancës dhe Formularët e Përshkrimi të Pozicionit
- Njoftime dhe Informacione për kontakte emergjente etj.

Gjithashtu dosja ka dhe përmbajtje shtesë si: Çmimet dhe certifikatat e marra nga punonjësi, veprimet disiplinore. Kopjet e çdo dokumenti të lidhur me performancën që do të vendosen në dosjen e personelit duhet t'u sigurohen gjithashtu punonjësit me një formular Dëshmi të Shërbimit.

Mirëmbajtja e dosjeve të punonjësve do të sigurojë që do të keni të gjitha dokumentet e rëndësishme që lidhen me çdo punëtor në një vend, lehtësisht të arritshme kur është koha për të marrë vendime për promovime, pushime dhe përputhje me kontrollin në ndërmarrje.

Tre arsye përse është një domosdoshmëri mirëmbajtja e dosjeve të punonjësve:

1. Legjislacioni i shtetit kërkon që punëdhënësit të mbajnë dokumentacion të caktuar lidhur me secilin punonjës individual.
2. Shumica e punëdhënësve në një moment kohor do të duhet të përgatisin dokumentacion në lidhje me performancën e punonjësve ose historinë e punës.
3. Biznesi merr thjesht një kuptim të mirë që mban informacion të disponueshëm dhe të organizuar për atë kohë kur të ketë nevojë për të.

Kontrata e punës në hoteleri turizëm

Marrëdhëniet e punës lindin mbi bazën e marrëveshjes që lidhen ndërmjet të punësuarit dhe punëdhënësit, me anën e së cilës i punësuarit detyrohet të punojë në një vend pune sipas profesionit, specialitetit ose sipas kushteve të tjera të përcaktuara në marrëveshje, duke iu nënshtruar rendit të brendshëm të punës, kurse punëdhënësi detyrohet që kundrejt kësaj pune ti japë atij një pagë të caktuar dhe ti sigurojë kushte normale pune.

Kontrata e punës lidhet me shkrim dhe regjistrohet në regjistrat përkatës të punëdhënësit.

Elementët e domosdoshëm të kontratës së punës janë:

- a. Lloji i punës (profesioni, specialiteti) për të cilin i punësuarit është marrë në punë.
- b. Vendi i punës (institucioni, ndërmarrja apo biznesi) ku do të punojë i punësuarit.
- c. Data e hyrjes në punë.
- d. Kushtet e punës e të mbrojtjes individuale e kolektive.

Kontrata e punës mund të përmbajë edhe kushte të tjera që paraqesin rëndësi për të dyja palët. Me lidhjen e nje kontrate pune ndërmjet palëve lindin disa të drejta e detyrimeve. Të drejtat dhe detyrimet ndërmjet të punësuarit dhe punëdhënësit rregullohen në bazë të dispozitave të legjislacionit të punës.

Kontrata e punës lidhet për një kohë të caktuar e cila nuk mund te jete me teper se nje vit dhe tej këtij afati kontrata quhet e lidhur për një kohë të pacaktuar. Gjithashtu, i punësuarit para se të pranohet në punë, mund të merret në provë. Koha e proves zgjat gjer ne 3 muaj dhe eshte e pagueshme sipas kontrates.

Personi që merret në punë për herë të parë, pajiset me librezën e punës nga punëdhënësi. Libreza e punës është unike për çdo të punësuar, sipas modelit të përcaktuar nga organi kompetent.

Tema 10. Mbrojtja dhe siguria e personelit dhe klientëve

10.2 Llojet e rreziqeve dhe aksidenteve në mjediset e hotelit

Në mjediset e hotelit mund të ndeshemi me rreziqe dhe aksidente të ndryshme, që mund të kërcënojnë shëndetin apo pasurinë e klientëve dhe të personelit. Kjo na sjell në vëmendje rëndësinë e respektimit të normave dhe rregulloreve të sigurisë dhe informimit profesional të punëmarrësve, për të shmangur me efikasitet incidentet e mundshme që mund ti kanosen atyre gjatë ushtrimit të detyrës. Shenjat paralajmëruese të rrezikut dhe tabelat paralajmëruese janë

detyrim ligjor në hotel. Akush nuk është i paprekshëm nga aksidentet. Synimi i këtyre rregullave është të përqëndrojnë vëmendjen në shkaqet më të shpeshta të aksidenteve që kanë si pasojë plagosjen apo humbjen e jetës dhe parandalimin, mirëadministrimin e situatave të emergjencës në vendin e punës. Shkaqet kryesore të aksidenteve në punë janë:

mungesa e vëmendjes

mosnjohja e rrezikut

nxitimi

dembelizmi

lodhja

mungesa e trajnimeve për mbrojtjen në punë

Si mund ti klasifikojmë rreziqet në punë? Ato ndahen në rreziqe:

- **Fizikë**, që shkaktohen nga proceset dhe makineritë e ndryshme, nga pluhurat toksikë, zhurmat, vibracionet, ndriçimi jo i përshtatshëm, rrezatimet, etj
- **Kimikë** që krijohen nga përdorimi i suubstancave të ndryshme kimike, që lëshohen në vendin e punës
- **Biologjikë** që kanë të bëjnë me mikroorganizmat që qarkullojnë në vendin e punës
- **Psikosocialë** që janë mjaft të rrezikshëm për shëndetin tonë, si stresi që mund të çojë në dobësim të sistemit imunitar, hipertension, problem të zemrës, depresione, etj

Rreziqet më të shpeshta në punë janë:

Djegiet

Goditjet elektrike

Rrëshqitjet

Prerjet gjatë punës

Asfiksitetë në punë

Mbytja nga ushqimi

Etj.

10.4 Rregullat e mbrojtjes nga zjarri dhe rreziqe të tjera

Çfarë është zjarri: Zjarri është fenomeni i djegies që shoqërohet me çlirimin e nxehtësisë së lartë, flakë përcëlluese, dritë dhe tym. Që zjarri të ekzistojë nevojiten tre elementë bazë: lënda djegëse, oksigjeni dhe ndëzësi. Dy të parat, dmth lënda djegëse dhe oksigjeni, gjenden lehtë në hotel, pothuaj kudo, ajo që eviton ose ndihmon në fillimin e një zjarri është ndëzësi, në rastin tonë një shkrepse, çakmak, bisht cigareje etj, të cilat zakonisht janë pronë e njeriut, pra vetëm personeli dhe klientët e hotelit mund ta ndezin një zjarr. Sigurisht që ka edhe mënyra të tjera të ndezjes së një zjarri siç mund të jetë fenomeni i rrufeve ose shpërthimet e ndryshme që ndodhin nga aktiviteti i përditshëm në hotel, por elementi klasik i ndezjes së një zjarri në një ambient apo hotel mbetet faktori njeri. 95% të rasteve zjarret shkaktohen ose qëllimisht ose nga pakujdesia e njeriut.

Si të parandalojmë rënien e zjarrit Për të parandaluar zjarret është shumë e rëndësishme që të njihemi dhe familjarizohemi me disa rregulla të thjeshta, që nëse zbatohen me rigorozitet, bëjnë të mundur evitimin e zjarrvënies në ambientet e hotelit. Këto masa të thjeshta si për konsumatorin dhe personelin përfshijnë:

- Mos hidhni bishtat e cigareve apo shkrepset e pafikura në tokë, pasi ato mund të shkaktojnë zjarr;
- Mos ndizni zjarr në dhomë! Është e ndaluar me ligj dhe shumë e rrezikshme;
- Mos hidhni mbeturina në vende të pacaktuara; ato mund të përmbajnë lëndë djegëse dhe mund të shkaktojnë zjarre;
- Mos digjni sende pa marrë masat e duhura mbrojtëse ndaj zjarrit; situata mund t'ju dalë jashtë kontrollit;
- Mos lini qirinj të ndezur pa mbikëqyrje dhe mos i vendosni pranë sendeve që mund të marrin zjarr;
- Mos lini tenxheret ,tiganët mbi soba/furnela të ndezuara pa mbikëqyrje;
- Kontrolloni vazhdimisht pajisjet e mjetet e punës që punojnë me energji elektrike e gaz.
- Kontrolloni vazhdimisht instalimet elektrike dhe pajisjet për çarje apo zhveshje të mundshme;
- Mos mbingarkoni rrjetin elektrik dhe prizat.
- Përdorni bombola të sigurta kundra zjarrit dhe gazit, të cilat kanë të shënuar parametrat teknike të kontrollit;
- Kontrolloni teknikisht dhe pastroni pajisjet me gaz çdo vit.

Megjithatë, sado që të veprohetme rigorozitet dhe të zbatohen me përpikmëri të gjitha rregullat dhe këshillat e mësipërme, zjarri mund të ndodhë dhe personeli i hotelit duhe të jetë i pregatitur që të përballet me këtë fenomen, për të shmangur dëmet që ai shkakton si në materiale ashtu dhe në njerëz. Zjarri është një fenomen i cili edhe pse shumë i rëndësishëm në aktivitetet dhe jetën tonë të përditshme, mund të bëhet shumë i rrezikshëm nëse del jashtë kontrollit.

Si të veprohet në raste kur konstatohet një zjarr? Kur ndjehet erë e rëndë, konstatohet tym apo shihet rrjedhje gazi, duhet të merren masat e mëposhtme:

- Bëhet njoftimin e menjëhershëm për të gjithë personelin dhe klientët;
- Shkëputet energjia elektrike në hotel duke ulur siguresën/automatin e dritave;
- Mbyllet menjëherë valvula kryesore e gazit, nëse është e mundur; • Hapen të gjitha dyert dhe dritaret për të bërë të mundur qarkullimin e ajrit.
- Nëse shihet zjarr ose tym në një sektor hoteli menjëherë njoftohetn zjarrëfikset (shërbim falas) dhe jepet informacion sa më i saktë për vendndodhjen e hotelit ku ka rënë zjarri.
- Mos qëndrimi afër zjarrit dhe sidomos në vende ku fryn erë sepse flakët mund të përhapen shpejt ;
- Shtrihet përtokë në një vend ku nuk ka sende që mund të marrin flakë;
- Nëse marrin flakë rrobat e veshura, realizohet shtrirja menjëherë përtokë dhe rrokullisja për të fikur flakët.
- Klientët e personeli të mos vrapojnë, sepse oksigjeni në ajër i shton flakët;
- Mos përdorimi i ashensorit, pasi rrezikohet të bllokohet, por përdorimi i shkallëve;
- Përdorimi i daljeve të emergjencës aty ku është e mundur;
- Mos përhapja e panikut dhe mos shtyrja e të tjerëve gjatë daljes;

- Telefonata drejtuar ambulancës (shërbim falas) nëse ndokush ndihet keq nga ana shëndetësore.

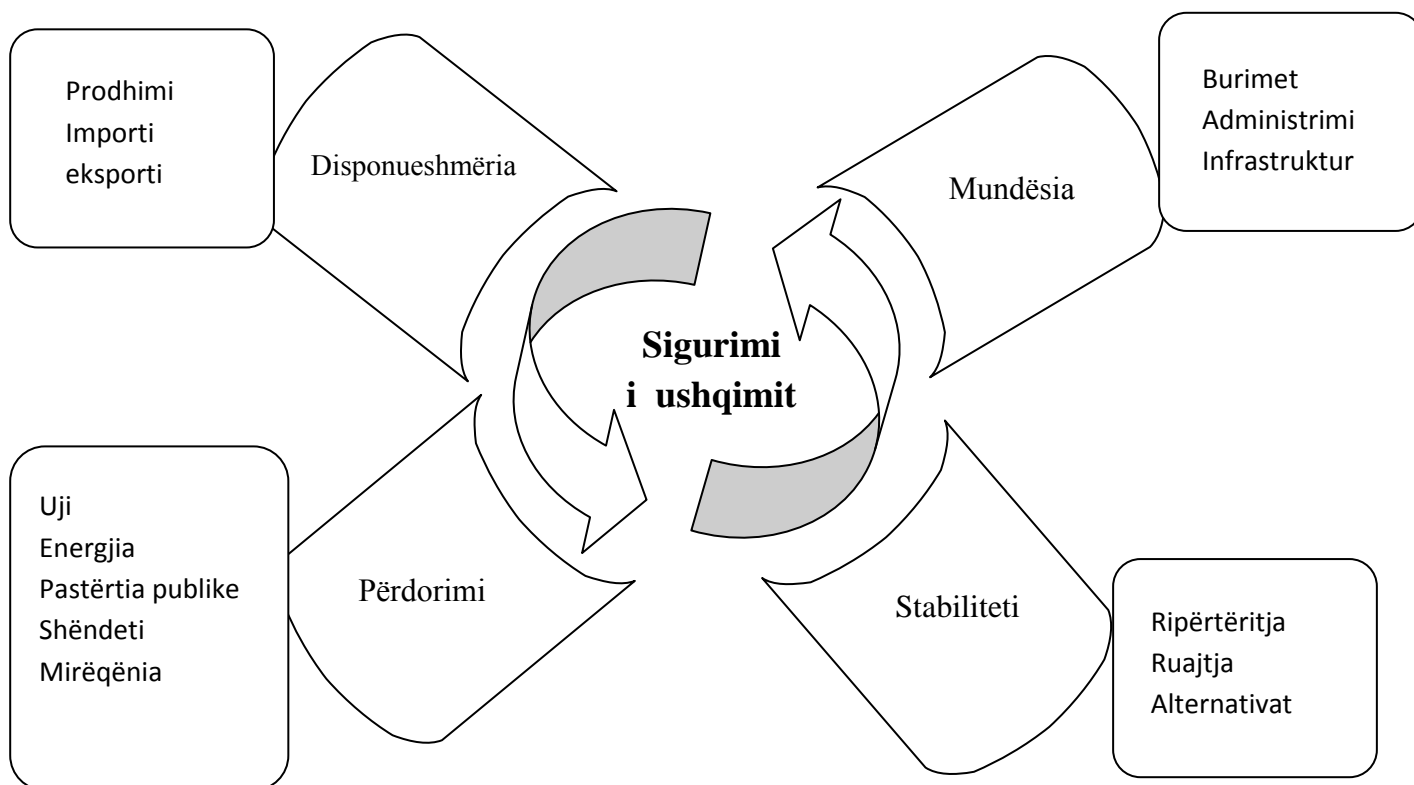
Përgatitja për raste emergjencash në hotel:

Disa nga rekomandimet që duhen marrë parasysh nga autoritetet drejtuese të hoteleve për të përmirësuar infrastrukturën e ndërtesave të hoteleve, për të evituar dëmet që mund të shkaktojnë fatkeqsitë natyrore si zjarri dhe tërmetet janë:

- Personeli i hotelit duhet të ketë një plan veprimi të detajuar në rast të emergjencave natyrore, të jetë i publikuar gjithashtu në çdo korridor në çdo kat të hotelit.
- Hoteli duhet të ketë një system alarmi që lajmëron rënien e zjarrit.
- Hoteli duhet të ketë një plan paraprak evakuimi dhe një vend grumbullimi për klientët në rast të një emergjence civile; Ndërtesa e hotelit duhet të ketë një strukturë të qëndrueshme dhe të përshtatur me elementët e nevojshëm për evakuim si:
 - Shkallëte e emergjencës;
 - Vijë fosforeshente në çdo kat me shigjetë në drejtim të daljeve të emergjencës;
 - Dalje emergjence;
- Hoteli të mos ketë zgara hekuri në dritaret e të gjitha kateve të ndërtesës së;
- Dyert e hotelit të hapen me drejtim nga jashtë për të mos u bllokur nga klientët në rast të marshimit të tyre jashtë kur ka emergjencë;
- Hoteli duhet të jetë e pajisur me fikëse zjarri

10.5 Llojet e ndotjes dhe sigurisë gjatë trajtimit të ushqimit

Kur flasim për sigurinë e ushqimit në hotele duhet të kemi parasysh një tablo më të gjerë që përfshin:



Gjatë ofrimit dhe trajtimit të ushqimit në një hotel duhet të garantohet siguria ushqimore. Dhe pasi janë përmbushur të gjitha standardet e kërkuara, duhet të merren masa për incidentet që mund të ndodhin me klientët gjatë konsumimit të ushqimit.

Mbytjet nga ushqimi janë një formë që ndeshet jo rrallë në mjediset e hoteleve, si për klientët ashtu edhe për personelin. Si pasojë e futjes së një trupi të huaj në rrugët e frymëmarrjes, krijohet një situatë që kërkon ndihmë urgjente. Shenjat kryesore të kësaj gjendje janë: lëkura me ngjyrë blu, vështirësi në frymëmarrje, pamundësi për të folur, humbje e evetëdijes nëse bllokimi vazhdon, frymëmarrje me zhurmë, kollë e dobët si e mekur.

Ndihma e parë që mund të jepet:

13. Qëndroni afër të lënduarit dhe nxiteni të kollitet
14. Mos aplikoni ndihmë të parë nëse i lënduari kollitet me kollë të fortë. Kolla ndihmon në nxjerrjen e trupit të huaj.

Nëse i lënduari ka vetëdije:

1. Qëndrojeni mbrapa dhe mbështillenit atë me të dyj krahët rreth belit
2. Bëjeni një dorë grusht dhe vendoseni mbi kërthizë me gishtin e madh përballë barkut
3. Shtrëngojeni me dorën tjetër grushtin
4. Bëni me grusht një goditje të shpejtë, të drejtuar nga brenda dhe lart
5. Vazhdoni me këto goditje deri sa i lënduari të nxjerrë trupin e huaj

Nëse i lënduari humb vetëdijen:

1. Uleni në dysheme
2. Lajmëroni urgjencën
3. Filloni ringjalljen zemër-mushkëri

Tema 11. Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm në industrinë e mikpritjes

Zhvillimi i qëndrueshëm është një koncept sa ekonomik, aq dhe ekologjik, pasi aty nis lidhja dhe trashëgimia mes brezave. Zhvillimi i qëndrueshëm jep idenë se diçka duhet t'u lihet brezave të ardhshëm.

Zhvillimi i qëndrueshëm është një proces ndryshimesh, gjatë të cilit shfrytëzohen

- burimet natyrore,
- investimet që bëjnë individët,
- zhvillimet teknologjike
- aktivitetet e ndërmarrjeve shtetërore e private,

duke qënë në harmoni për të përmbushur nevojat aktuale dhe të ardhme të njerëzimit.

Zhvillimi i qëndrueshëm është para së gjithash çështje kulture dhe tradite dhe përfshin si përmbushjen e nevojave të industrisë hoteliere në ditët e sotme, ashtu si dhe plotësimin e nevojave të brezave të ardhshëm. E rëndësishme është të mos shkatërrohet ambientin që na rrethon, ekonomia e vendit ku një hotel zhvillon aktivitetin etij.

Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm në industrinë hoteliere do të thotë:

- Luftë kundër varfërisë (numër i lartë të punësuarish)
- Menaxhim sa më i mirë i punës së një hoteli dhe të gjithë hoteleve në përgjithësi
- Edukim përmes punës dhe aktivitetit hotelier (brenda edhe jashtë ambientit të hoteleve).
- Ruajtja dhe mbrojtja e mjedisit (token, pyjet, detin plazhet, ajrin)
- Zhvillimi i një aktivitet të ndershëm ekonomik (pagesa e taksave, likuidimi i kredive, shlyerja e pagave për punonjësit, etj.).
- Partneritet dhe konkurrencë e ndershme në industrinë hoteliere
- garanci ekologjike për brezat e ardhshëm

Treguesit e e mësipërm matin zhvillimin e qëndrueshëm. Atajanë tregues të cilët kanë ndërlidhje me njëri tjetrit. Një tregues i ndodhur në një grupim mund të tregojë dhe për një fushë tjetër, siç mund të jenë aksesit në kanalizime, që tregon varfërinë por dhe shëndetësi, akses në ujë të pijshëm, është tregues social dhe ekonomik, etj. Zhvillimi i qëndrueshëm është një proces dinamik ndryshimesh, ku treguesit e mësipërm duhet të jenë në harmoni me njëri-tjetrin. Kjo harmoni nuk arrihet vetëm nga aktiviteti hotelier, por kërkon edhe mbështetje nga shteti.