

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

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor

RECEPTION

Niveli II

(Në drejtimin mësimor HOTELERI-TURIZEM)

Kodi: G3-II-18

Miratoi:

MINISTRI

Tiranë, 2018

Përmbajtja:

I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II, të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.

II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II.

1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Reception”, niveli II
2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Reception”, niveli II
3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin “Reception”, niveli II
4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit në në profilin “Reception”, niveli II.

III. Plani mësimor për profilin “Reception”, niveli II.

IV. Udhëzime për planin mësimor

V. Udhëzime për procesin mësimor.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit në profilin “Reception”, niveli II,

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

IX. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale të detyruar.

X. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar.

I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II, të drejtimit “Hoteleri- Turizëm”.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II, të drejtimit “Hoteleri-Turizëm”, është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet e receptionit në hotele.* Për të realizuar këtë, shkolla profesionale u krijon nxënësve:

- mundësi të përshtatshme për të nxënë, pavarësisht nga gjinia, raca, besimi dhe aftësitë;
- mundësi për të gjithë, për të zhvilluar kompetencat profesionale, të bazuara në njohuritë, shprehitë, qëndrimet dhe vlerat, të mjaftueshme për të lehtësuar punësimin dhe përparimin drejt arsimit e formimit profesional të mëtejshëm;
- mbështetje për t’u njohur me rregullat e sigurimit teknik e të ruajtjes së mjedisit në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe për t’i zbatuar ato me rreptësi;
- mbështetje për t’u njohur me teknologjitë e proceset teknologjike bashkëkohore e të perspektivës, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
- mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse, si dhe vlerat morale;
- mbështetje për t’u zhvilluar psikologjikisht dhe fizikisht, për të përballuar vështirësitë që do të ndeshin gjatë veprimtarive të ardhshme profesionale;
- mbështetje për të zhvilluar frymën e tolerancës dhe të mirëbesimit nëpërmjet përvojës së punës.

II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II

1. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Reception”, niveli II

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Reception” niveli II, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

- kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”, niveli I;
- janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.
- nëse kanë aftësi të kufizuara, shkolla krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.

Në raste të veçanta kur kërkesat për të ndjekur këtë shkollim janë më të larta se kapacitetet reale të këtyre shkollave, atëherë, MFE përgatit udhëzime të veçanta me kritere të posaçme pranimi për këto shkolla.

2. Kompetencat e përgjithshme të nxënësve në përfundim arsimit në profilin “Reception”, niveli II

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Reception”, niveli II, nxënësi do të zotërojë këto kompetenca të përgjithshme kryesore:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme.
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional.

- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më efçente.
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale.
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt procesin e të nxënës të tij dhe të shfaqë gadishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar.
- Të vlerësojë dhe vetvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.

3. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin mësimor “Reception”, niveli II.

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Reception”, niveli II, nxënësi do të jetë i aftë të zhvillojë më tej kompetencat profesionale të fituara në nivelin I, si dhe të ushtrojë kompetenca të tjera profesionale, si më poshtë:

- Të presë dhe përcjellë klientët;
- Të planifikojë dhomat sipas kërkesave të veçanta të klientit
- Të kryejë të gjitha llojet e rezevimeve
- Të kryejë të gjitha veprimet e regjistrimit (check-in)
- Të përdorë informacionin për tipet e dhomave, tarifave dhe paketat.
- Të përgatisë listën e mbërritjeve për gjithë kategoritë e klientëve
- Të përgatisë listën e statusit të dhomave
- Të bashkëpunojë me sektorë të tjerë të hotelit (housekeeping, bar, restorant, menaxhim)
- Të kryejë të gjitha veprimet në largim të klientit (ç’regjistrim/check-out)
- Të mbajë dokumentacionin dhe të regjistrojë të gjitha shpenzimet e klientit
- Të trajtojë mesazhet, listën e zgjimeve, kërkesat dhe ankesat e klientëve
- Të administrojë çelësat e dhomave
- Të kryejë veprime në “kesh” dhe me mjete të tjera pagesash
- Të kryejë emetimin e faturës fiskale
- Të zbatojë elementët e marketingut në shitjet në reception.
- Të zbatojë rregullat e etikës në reception
- Të zbatojë rregullat e sigurisë së klientit
- Të zbatojë rregullat e sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e receptionit

4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli II.

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II, e pajis nxënësin me certifikatën e punonjësit të kualifikuar në këtë profil profesional. Ky arsimim i jep mundësi nxënësit t’i drejtohet tregut të punës receptionist në hotele të ndryshme në industrinë e mikpritjes.

Me përfundimin e këtij niveli, nxënësi ka mundësi për vazhdimin e arsimit në nivelin III

(teknik/manaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar) në drejtimin/profilin përkatës, për të fituar diplomën e “Maturës shtetërore profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve universitare dhe pas të mesmes.

III. Plani mësimor për arsimin profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli II

Plani mësimor për profilin mësimor “Reception”, niveli II			
Nr	Kodi	Lëndët dhe modulet mësimore	Orët javore/ vjetore
			Klasa 12
A.		Lëndët e përgjithshme (Gjithsej)	8/9 (272/306)
1		Gjuhë shqipe	1
2		Letërsi	1
3		Gjuhë e huaj e parë	2
4		Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë)	(1)
5		Matematikë	2
6		TIK	1
7		Edukim fizik, sporte, shëndet	1
B.		Lëndët profesionale (Gjithsej)	7 (238)
1	L-17-157-10	Bazat e sipërmarrjes	2
2	L-13-192-10	Reception	3
3	L-13-193-10	Elemente të marketingut të turizmit	2
C.		Module të detyruar të praktikës profesionale (Gjithsej)	12 (408)
1	M-13-524-10	Rezervimi i klientit në hotel	153
2	M-13-525-10	Pritja dhe qëndrimi i klientit në hotel	102
3	M-13-526-10	Përcjellja e klientit nga hoteli	102
4	M-13-433-10	Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere	51
D.		Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar (Gjithsej)	3 (102)
1	M-13-431-10	Gatimi i asortimenteve për pritje të thjeshta dhe festive	51
2	M-13-434-10	Llogaritje të kostos dhe të çmimit në hoteleri	51
3	M-13-527-10	Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar.	51
4	M-13-528-10	Përgatitja e paketave turistike për klientët e hotelit	51
		Gjithsej A+B+C+D	30/31 (1020/ 1054)

IV. Udhëzime për planin mësimor

Në klasën 12, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (34 javë mësimore ë 2 javë provime)

Një javë mësimore ka jo më shumë se 32 orë mësimore (teorike dhe praktike).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikuli i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli II, përbëhet nga 4 grupe

elementesh kurrikulare:

- Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për drejtimet e ndryshme të këtij niveli (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MASR).
- Lëndët e kulturës profesionale (programet e përgjithëshme janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
- Modulet e praktikave profesionale të detyruara (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
- Modulet e praktikave profesionale me zgjedhje të detyruar (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).

Rekomandohet që modulet e praktikës profesionale të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orëshe.

V. Udhëzime për procesin mësimor.

Mësuesit e lëndëve teorike profesionale dhe instruktorët e moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënit aktiv të nxënësve dhe të çojnë në krijimin e ta, të kompetencave të punës, të plota dhe të qëndrueshme.

E rëndësishme është që *planifikimi i mësimdhënies* të bazohet në një proces analize fillestare, i cili të marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, niveli i hyrjes së nxënësve, përmbajtja e hollësishme e lëndëve profesionale dhe e moduleve të praktikave profesionale të parashikuara dhe shkalla e integritit të tyre, objektivat konkretë që do të arrihen, mundësitë reale që ka shkolla për realizimin e veprimtarive mësimore etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës.

Elementi kyç për arritjen e suksesit në një proces të nxëni, është *motivimi i nxënësve*. Njohja e vazhdueshme e nxënësve me shkallën e përmbushjes së objektivave nga ana e tyre përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësuesit.

Një element tjetër që ndihmon suksesin është *integrimi i teorisë me praktikën* e profesionit. Parimi i “të nxënit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Reception”, niveli II.

Mësuesit dhe instruktorët duhet të përdorin metoda të tilla të të mësuarit që zhvillojnë jo vetëm njohuritë teorike, shkathtësitë dhe shprehitë praktike të nxënësve, por edhe qëndrimet e tyre ndaj jetës, punës dhe shoqërisë në përgjithësi. *Puna në grup* dhe *Puna me projekte* janë dy nga format bazë të organizimit të mësimit (teorik ose praktik) për të zhvilluar *kompetencat kyçe*, të nevojshme për zgjidhjen e problemeve që kanë të bëjnë me veprimtarinë profesionale në veçanti dhe jetën e profesionistit të ardhshëm, në përgjithësi.

Një parim tjetër që duhet respektuar nga mësuesit dhe instruktorët është fakti që *të nxënit nuk ndodh vetëm në mjediset e shkollës, por edhe jashtë tyre*. Dhënia e detyrave dhe puna kërkimore e pavarur e nxënësve ka një ndikim të dukshëm në formimin e tyre si profesionistë të ardhshëm të profilit profesional “Reception”.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

Vlerësimi vjetor i nxënësve në lëndët teorike profesionale dhe modulet e praktikave profesionale bëhet nga vetë mësuesit dhe instruktorët përkatës, me metoda dhe instrumente vlerësimi të përgatitura ose përzgjedhura nga vetë ata. Vlerësimi i nxënësve të bëhet me nota (4-10) si për lëndët teorike, ashtu edhe për modulet praktike, si gjatë vitit, ashtu edhe në provimet përfundimtare.

Në përfundim të klasës 12, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Reception”, niveli II, i

nënshtrohet provimeve të mëposhtme:

- a) Provimi i teorisë profesionale të integruar;
- b) Provimi i praktikës profesionale të integruar;

Në këto provime ata vlerësohen për shkallën e përvetësimit të kompetencave profesionale (njohurive, shprehjeve, vlerave dhe qëndrimeve), të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën e ndërtimit, dhe u jepet certifikata në të cilën evidentohen notat përfundimtare të lëndëve teorike profesionale, të moduleve të praktikës profesionale, të lëndëve të përgjithshme, si dhe rezultatet e dy provimeve përfundimtare të nivelit II.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli II

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli II, shkolla profesionale e pajis nxënësin me Dëftesën e përfundimit të këtij niveli si dhe me Certifikatën e aftësisë profesionale, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Sipas modelit të miratuar nga MFE, këto dëshmi përmbajnë:

- a) Të dhënat për nxënësin, shkollën, vitin e përfundimit, kualifikimin e fituar, etj.
- b) Të dhëna për rezultatet e arritura nga nxënësi:
 - rezultatet në lëndët e përgjithshme, lëndët profesionale dhe modulet profesionale;
 - rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit II.

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-10). Kl. 12 – 68 orë

Synimet e lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë sipërmarrjen me të gjithë elementët kryesorë të saj.
- Të shpjegojnë lidhjen midis sipërmarrjes dhe veprimtarisë njerëzore.
- Të analizojnë ndikimin e sipërmarrjes në biznes.
- Të shpjegojnë funksionet themelore të menaxhimit në biznes.
- Të shpjegojnë se si funksionon tregu.
- Të shpjegojnë veprimtaritë kryesore të bankave të niveleve të dyta.
- Të shpjegojnë kuptimin, rëndësinë, mjetet dhe strategjitë e marketingut.
- Të listojnë katër "P"-të e marketingut.
- Të përshkruajnë konceptet bazë të legjislacionit dhe etikës së biznesit.
- Të shpjegojnë rëndësinë e legjislacionit të punës dhe elementet përbërës të tij.
- Të kryejnë llogaritje të thjeshta ekonomike të një aktiviteti sipërmarrës
- Të shpjegojnë rëndësinë, nevojën dhe aspektet kryesore të përdorimit të Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit (TIK) për krijimin e kontakteve në biznes.

• Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 12 - 68 orë

Tema 1	Njohuri të përgjithshme mbi sipërmarrjen	3 orë
Tema 2	Kërkimi sipërmarrës dhe aktiviteti njerëzor	4 orë
Tema 3	Sipërmarrja dhe biznesi	8 orë
Tema 4	Menaxhimi dhe organizimi i punës në biznes	10 orë
Tema 5	Tregu	7 orë
Tema 6	Paraja, bankat dhe krediti	7 orë
Tema 7	Njohuri për marketingun	5 orë
Tema 8	Legjislacioni dhe etika e biznesit	6 orë
Tema 9	Legjislacioni i punës	7 orë
Tema 10	Llogaritje të thjeshta ekonomike	9 orë
Tema 11	Aspekte të TIK-ut në biznes	2 orë

2. Lënda “Reception” (L-13-192-10). Kl. 12 – 102 orë

Synimet e lëndës “Reception”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Reception”, kl 12, nxënësit duhet:

- Të përshkruajë rolin e hotelit brenda industrisë së mikpritjes.
- Të shpjegojë funksionet e receptionit brenda hotelit.
- Të diskutojë mbi strukturën organizative të receptionit dhe faktorët që influencojnë.
- Të dallojë ciklin e klienti.
- Të përshkruajë profilin profesional të receptionistit.
- Të diskutojë rregullat e sigurisë në hotel.

- Të zbatojë rregullat e komunikimit në reception.
- Të diskutojë aspektet e shëndetit dhe të mbrojtjes së klientit në një hotel.
- Të dallojë rolin dhe përgjegjësinë e receptionit në lidhje me kujdesin ndaj klientit.
- Të diskutojë mbi rolin e receptionit si qendra kryesore e komunikimit në hotel.
- Të shpjegojë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal përfshirë dhe aftësitë shoqërore.
- Të shpjegojë procedurat e komunikimit në telefon dhe elektronik.
- Të përdorë termat ndërkombëtare për tipet e dhomave dhe të shtretërve.
- Të përshkruajë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli.
- Të diskutojë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim.
- Të shpjegojë metodat e ndryshme për regjistrimin e rezervimit.
- Të diskutojë për overbooking.
- Të diskutojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit.
- Të identifikojë dhe diskutojë mbi veprimet që rrjedhin prej rezervimit.
- Të detajojë procedurat e regjistrimit.
- Të detajojë procedurat për situatat të paparashikuara.
- Të shpjegojë opsionet për statusin e dhomave.
- Të shpjegojë procedurat për regjistrimin e grupeve.
- Të shpjegojë parimet e faturimit në hotel.
- Të njohë llojet e ndryshme të llogarive.
- Të diskutojë për ciklin e llogarisë së klientit.
- Të shpjegojë procedurat për levizjet në llogaritë e mbajtura me dorë apo kompjuter.
- Të shpjegojë procedurat për pagesat me bankë.
- Të shpjegojë funksionin e auditit të natës.
- Të diskutojë procedura për pranimin e pagesave me lek në dorë, monedhë të huaj apo çeqe.
- Të shpjegojë ndryshimin midis kartave të kreditit dhe debitit dhe procedurat e pranimit.
- Të shpjegojë hapat që kryen me prezantimin e voucherit.
- Të detajojë mënyrat dhe procedurat për çregjistrimin nga hoteli.
- Të shpjegojë statistika të lidhura me aktivitetin e biznesit të hotelit.
- Të shpjegojë statistika të lidhura me klientin.
- Të shpjegojë raportet operacionale të receptionit.
- Të detajojë përfitimet e një programi efektiv shitjesh.
- Të kuptojë pse klientët zgjedhin një produkt të caktuar dhe të përshkruajë gamën e produkteve të ofruara nga hotele.
- Të ilustrojë teknikat dhe aftësitë e shitjes që përdoren nga receptioni.
- Të ilustrojë mundësi të tjera për shitje.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Reception”, kl. 12 - 102 orë**

Tema 1	Roli i receptionit në organizimin e hotelit	6 orë
Tema 2	Profili profesional i receptionistit.	6 orë
Tema 3	Përgjegjësitë për mbrojtjen ruajtjen dhe kujdesin për klientin.	4 orë
Tema 4	Komunikimi.	12 orë
Tema 5	Dokumentacioni që përdoret në reception.	12 orë
Tema 6	Procedurat e rezervimit në hotel	12 orë
Tema 7	Procedurat e regjistrimit në hotel.	12 orë
Tema 8	Llogaria e klientit.	12 orë
Tema 9	Metodat e pagesave dhe çregjistrimi i klientit.	8 orë
Tema 10	Statistikat dhe raportet.	12 orë

Tema 11	Teknikat e shitjes në reception.	6 orë
----------------	----------------------------------	-------

3. Lënda “Elemente të marketingut të turizmit” (L-13-193-10). Kl. 12 – 68 orë

- **Synimet e lëndës “Elemente të marketingut të turizmit”, kl. 12**

Në përfundim të trajtimit të lëndës ”Elemente të marketingut të turizmit” kl, XII, nxënësit duhet:

- Të shpjegojnë kuptimin dhe historinë e zhvillimit të marketingut.
- Të dallojnë ndikimin e marketingut në zhvillimin ekonomik në përgjithësi.
- Të dallojnë dhe argumentojnë me shembuj ndikimin e marketingut në sektorin e turizmit.
- Të shpjegojnë funksionet e marketingut.
- Të shpjegojnë veçoritë e tregut turistik dhe mënyrat e segmentimit të tij.
- Të dallojnë instrumentet e marketingut që përdoren për studimin e tregut turistik.
- Të shpjegojnë veçoritë e ofertës turistike.
- Të dallojnë mënyrat e analizës, zhvillimit dhe strategjisë së ofertës turistike.
- Të shpjegojnë kuptimin mbi produktin turistik duke mbajtur parasysh dallimet mes të mirave dhe shërbimeve.
- Të shpjegojnë kuptimin dhe masat e veçanta të marketingut të turizmit në vendin kurativ.
- Të shpjegojnë kërkimet turistike në qytet dhe ato që realizohen me sisteme elektronike.
- Të shpjegojnë kuptimin dhe masat e veçanta të marketingut të turizmit në qyteteve dhe udhëtimet e shkurtra.
- Të shpjegojnë, përshkruajnë rolin e makretingut në udhëtimet e motivuara profesionalisht dhe sipas prirjeve.
- Të shpjegojnë prirjet në kalimin e kohës së lirë dhe veçoritë e marketingut të tyre.
- Të dallojnë kuptimin mbi politikat kryesore të çmimeve në sektorin e turizmit.
- Të shpjegojnë metodat e shitjes në hoteleri duke mbajtur parasysh elementet e përhapjes së informacionit, sistemeve të rezervimit.
- Të dallojnë kuptimin për shitjet në sektorin e gastronomisë, hoteleri dhe agjenci turistike.
- Të shpjegojnë kuptimin dhe rolin e reklamës në turizëm.
- Të dallojnë me shembuj ndikimin e reklamës në sektorin e shërbimeve turistike.

- **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Elemente të marketingut të turizmit”, kl.12 - 68 orë**

Tema 1	Hyrje në marketing. Ndikimi i marketingut në zhvillimin ekonomik.	4 orë
Tema 2	Funksionet e marketingut, tregu turistik dhe segmentimi i tij.	7 orë
Tema 3	Instrumentet e marketingut për studimin e tregut turistik.	4 orë
Tema 4	Kuptimi mbi ofertën turistike.	5 orë
Tema 5	Kuptimi i produktit turistik.	4 orë
Tema 6	Marketingu i turizmit kurativ dhe shëndetit	6 orë
Tema 7	Marketingu i turizmit të qytetit dhe udhëtimet e shkurtra	9 orë
Tema 8	Udhëtimet e motivuara profesionalisht dhe sipas prirjeve	9 orë
Tema 9	Prirjet e reja për kalimin e kohës së lirë	4 orë
Tema 10	Politikat e çmimeve në sektorin e shërbimeve turistike.	5 orë
Tema 11	Metodat e shitjes në hoteleri	2 orë
Tema 12	Shitjet në gastronomi, hoteleri, agjensi udhëtimesh.	4 orë
Tema 13	Reklama në sektorin e shërbimeve turistike.	5 orë

IX. Përshkruesit e moduleve të detyruar të praktikës profesionale

1. Moduli “Rezervimi i klientit në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe Kodi	REZERVIMI I KLIENTIT NË HOTEL	M-13-524-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të realizuar në mënyrë profesionale lloje të ndryshme të rezervimit, parapagimit të klientit në hotel duke respektuar procedurat e nevojshme.	
Kohëzgjatja e modulit	153 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi zbaton rregullat e shërbimit, qëndrimit dhe sjelljes në reception.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Veshja dhe mirëmbajtja e uniformës së shërbimit- Zbatimi i rregullave të qëndrimit në reception.- Zbatimi i rregullave të prezantimit.- Zbatimi i rregullit për t’ju drejtuar klientit.- Zbatimi i detyrave të personelit në reception- Zbatimi i rregullave të higjienës së personelit në reception.- Zbatimi i elementëve të mikpritjes në reception.- Mënyrat e sjelljes me klientin gjatë qëndrimit në reception.- Sistemimi i vendit të punës- Zbatimi i rregullave të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë punës në reception. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- Të veshë dhe mirëmbajë uniformën e shërbimit- Të zbatojë rregullat e qëndrimit në reception.- Të zbatojë rregullat e prezantimit.- Të zbatojë rregullin për t’ju drejtuar klientit.- Të zbatojë detyrat e personelit në reception sipas hierarkisë së organizimit.- Të zbatojë rregullat e higjienës së personelit në reception.	

-
- Të zbatojë elementët e mikpritjes në recepsion.
 - Të zbatojë mënyrat e sjelljes me klientin gjatë qëndrimit në recepsion.
 - Të sistemojë vendin e punës
 - Të zbatojë rregullat e higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë punës në recepsion

RM 2 Nxënësi kryen rezervimin e hotelit, me telefon.

Përmbajtja:

- Prezantimi në telefon.
- Zbatimi i rregullave të komunikimit me telefon.
- Marrja e kërkesës për rezervim, me telefon.
- Saktësimi i kërkesës për rezervim.
- Kontrolli i situatës së disponueshmërisë së hotelit.
- Marrja e informacionit minimal të nevojshëm për rezervim.
- Komunikimi i ofertës për çmimin me telefon.
- Komunikimi i ofertës për kushte të tjera të dhomës dhe hotelit me telefon.
- Marrja e informacionit tjetër shtesë për rezervim.
- Plotësimi i dokumentacionit për rezervim paraprak.
- Komunikimi me klientin për konfirmimin e rezervimit.
- Kryerja e anulimit të rezervimit (në rast mos-konfirmimi).
- Kërkësa për garantimin e rezervimit (parapagimi).
- Plotësimi i grafikut të rezervimit përfundimtar.
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të prezantohet në telefon sipas një rregulli të përcaktuar;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me telefon;
- të marrë kërkesën për rezervim, me telefon;
- të saktësojë kërkesat e klientit për rezervim;
- të kontrollojë situatën e disponueshmërisë së hotelit;
- të marrë informacionin minimal të nevojshëm për rezervim;
- të komunikojë ofertën për çmimin me telefon;
- të komunikojë ofertën për kushte të tjera të dhomës dhe hotelit me telefon;
- të marrë informacion tjetër shtesë për rezervim;
- të plotësojë dokumentacionin për rezervim paraprak;
- të komunikojë me klientin për konfirmimin e rezervimit;
- të kryejë anulimin e rezervimit (në rast mos-konfirmimi);
- të kërkojë garanci për rezervimin (parapagimi);

- të plotësojë grafikun e rezervimit përfundimtar;
- të ruajë dokumentacionin e rezervimit.

RM 3 Nxënësi kryen rezervimin e hotelit, me faks/e-mail
Përmbajtja:

- Leximi i kërkesës për rezervim, me faks/e-mail.
- Kontrolli i disponueshmërisë së dhomave.
- Përgatitja e ofertës me alternativa.
- Zbatimi i rregullave të korespodencës.
- Dërgimi i ofertës me faks/e-mail.
- Plotësimi i dokumentacionit për rezervim paraprak.
- Konfirmimi i rezervimit nga klienti, me faks/e-mail.
- Anullimi i rezervimit (në rast mos-konfirmimi).
- Plotësimi i rezervimit përfundimtar
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të lexojë kërkesën për rezervim, me faks/e-mail.
- të kontrollojë disponueshmërinë e dhomave në regjistrin përkatës
- të përgatisë ofertën me alternativa.
- të zbatojë rregullat e korespodencës.
- të dërgojë ofertën me faks/e-mail.
- të plotësojë dokumentacionin për rezervim paraprak.
- të konfirmojë rezervimin nga klienti, me faks/e-mail.
- të kryejë anulimin e rezervimit (në rast mos-konfirmimi).
- të plotësojë rezervimin përfundimtar në ditar dhe kompjuter.
- të ruajë dokumentacionin e rezervimit.

RM 4 Nxënësi kryen rezervimin për klientë individuale.
Përmbajtja:

- Dëgjimi i kërkesës për rezervim në hotel nëpërmjet kontaktit të drejtpërdrejtë me klientin.
- Përsëritja e kërkesës
- Paraqitja e ofertës
- Shoqërimi i klientit për të parë dhomën
- Ofrimi i një alternative sipas rastit.
- Kërkimi i informacionit minimum të nevojshëm:

- Marrja e emrit të saktë dhe të plotë të klientit/klientëve
- Saktësimi i datës së mbërritjes
- Saktësimi i numrit të netëve të qëndrimit.
- Saktësimi i tipit i dhomës
- Dhënia e ofertës.
 - Dhënia e informacionin mbi çmimet
 - Infomimi mbi kushtet e rezervimit të hotelit
- Kërkimi i informacionit shtesë
 - Marrja e emrit të klientit/ kompanisë
 - Marrja e numrit të tel/fax dhe e-mail
 - Pyetje mbi qëndrime të mëparshme
 - Saktësimi i të dhënave të fluturimit
 - Saktësimi i kombësisë
 - Saktësimi nëse është duhanpirës ose jo
 - Saktësimi i të dhënave të kartës së kredit
- Përgatitja e letrës së konfirmimit të rezervimit
- Marrja e konfirmimit përfundimtar të rezervimit nga klienti.
- Plotësimi i rezervimit përfundimtar në hotel.
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit në hotel.
- Zbatimi i rregullave të etikës së komunikimit

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të dëgjojë kërkesën për rezervim në hotel nëpërmjet kontaktit të drejtpërdrejtë me klientin.
- të përsërisë kërkesën.
- të paraqesë ofertën.
- të shoqërojë klientin për të parë dhomën, në rast se është e nevojshme.
- të ofrojë një alternativë sipas rastit.
- të kërkojë informacionin minimum të nevojshëm:
 - të marrë emrin e saktë dhe të plotë të klientit/kompanisë
 - të saktësojë datën e mbërritjes
 - të saktësojë numrin e netëve të qëndrimit.
 - të saktësojë tipin e dhomës
- të japë ofertën.
 - të japë informacionin mbi çmimet

- të infomojë mbi kushtet e rezervimit të hotelit
- të kërkojë informacion shtesë
 - të marrë emrin e saktë të klientit/ kompanisë
 - të marrë numrin e tel/fax dhe e-mail
 - të pyesë për qëndrime të mëparshme
 - të saktësojë të dhënat e fluturimit
 - të saktësojë kombësinë
 - të saktësojë nëse është duhanpirës ose jo
 - të saktësojë të dhënat kartës së kredit
- Të përgatitë letrën e konfirmimit të rezervimit
- Të marrë konfirmimin përfundimtar të rezervimit nga klienti.
- Të plotësojë rezervimin përfundimtar në hotel.
- Të ruajë dokumentacionin e rezervimit në hotel.
- Të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit

RM 5 Nxënësi kryen rezervimin e grupeve.

Përmbajtja:

- Leximi i kërkesës për rezervim.
- Saktësimi i ditës së ardhjes dhe largimit të klientit.
- Saktësimi i emrit i personit të kontaktit, kompanisë apo agjensisë
- Saktësimi i numrit të personave dhe kërkesave të veçanta.
- Kontrolli i disponueshmërisë së dhomave.
- Kontrolli i marrëveshjes kontraktuale.
- Përgatitja e ofertës ose zbatimi i marrëveshjes duke u bazuar në këto informacione:
 - Numri i kërkuar dhe tipi i dhomave
 - Kërkesa për ushqim dhe pije
 - Detajet e pagesës
 - Sasia e kërkuar për depozitë
 - Çmimi i kuotuar për grupin
 - Detajet për pagesat e shpenzimeve ekstra
 - Kufiri kohor për konfirmimin e numrit të nevojshëm të dhomave
 - Kufiri kohor për marrjen e listës së grupit
 - Detaje për penalitete në rastin e anulimit të dhomave
- Dokumentimi i çdo informacion të marrë apo dërguar
- Regjistrimi i çdo informacion të marrë apo dërguar
- Përgatitja e listës së grupit me ndarjen e dhomave.

- Korrigjimi i gabimeve të gjetura nga prenotuesi
- Përgatitja e letrës së konfirmimit me të gjithë informacionin e marrë për të evituar çdo keqkuptim
- Marrja e konfirmimit të rezervimit nga klienti.
- Plotësimi i rezervimit përfundimtar në hotel.
- Ruajtja e dokumentacionit të rezervimit në hotel

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të lexojë kërkesën për rezervim.
- të saktësojë ditën e ardhjes dhe largimit të klientit
- të saktësojë emrin e personit të kontaktit, kompanisë apo agjensisë.
- të saktësojë numrin e personave dhe kërkesave të veçanta.
- të kontrollojë disponueshmërinë e dhomave.
- të kontrollojë marrëveshjet kontraktuale. (në rast se ka)
- të përgatitë ofertën ose zbatojë marrëveshjen duke u bazuar në këto informacione:
 - Numri i kërkuar dhe tipi i dhomave.
 - Kërkesa për ushqim dhe pije.
 - Detajet e pagesës.
 - Sasia e kërkuar për depozitë.
 - Çmimi i kuotuar për grupin.
 - Detajet për pagesat e shpenzimeve ekstra
 - Kufiri kohor për konfirmimin e numrit të nevojshëm të dhomave.
 - Kufiri kohor për marrjen e listës së grupit.
 - Detaje për penalitete në rastin e anulimit të dhomave.
- të dokumentojë çdo informacion të marrë apo dërguar.
- Të regjistrojë çdo informacion të marrë apo dërguar.
- të përgatitë listen e grupit me ndarjen e dhomave.
- të korrigjojë gabimet e gjetura nga prenotuesi.
- të përgatitë letrën e konfirmimit me të gjithë informacionin e marrë për të evituar çdo keqkuptim.
- të marrë konfirmimin e rezervimit nga klienti.
- të plotësojë rezervimin përfundimtar në hotel.
- të ruajë dokumentacionin e rezervimit në hotel në sistemin kompjuterik

RM 6 Nxënësi përdor teknikat e shitjes në reception.

Përmbajtja:

- Përshëndetja e klientit.
- Përcaktimi i llojit të klientit.
- Përcaktimi i qëllimit të udhëtimit të klientit.
- Shpjegimi i karakteristikave të dhomave të hotelit.
- Përdorimi i teknikave për shitjen e dhomave me çmime më të larta.
- Përdorimi i teknikave për të ofruar dhoma me çmime më të larta
- Përdorimi i teknikave për të promovuar shërbime unike që ka hoteli.
- Përdorimi i fjalëve përshkruese.
- Përdorimi i ofertave alternative, jo pyetjeve të hapura.
- Promovimi i shërbimeve të tjera të hotelit (ushqim dhe pije, argëtime, shërbime).

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë klientin sipas rregullit.
- të përcaktojë llojin e klientit.
- të përcaktojë qëllimin e udhëtimit të klientit.
- të shpjegojë karakteristikat e dhomave të hotelit.
- të përdorë teknikat për shitjen e dhomave me çmime më të larta.
- të përdorë teknika për të ofruar dhoma me çmime më të larta kur klienti ka rezervuar me një çmim më të ulët.
- të përdorë teknika për të promovuar shërbime unike që ka hoteli.
- të përdorë fjalë përshkruese për ç'ka po shet.
- të përdorë oferta alternative, jo pyetjeve të hapura.
- të promovojë shërbimet të tjera të hotelit (ushqim dhe pije, argëtime, shërbime).

Udhëzime për zbatimin e modulit

-Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të receptionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë këtë shërbim.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të

pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.

-Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.

- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

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

- Recepton real ose recepton i shkollës.
 - Kompjuter, fax, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
 - Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

2. Moduli “Pritja dhe qëndrimi i klientit në hotel”

Drejtimi: Hoteleri – Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	PRITJA DHE QËNDRIMI I KLIENIT NË HOTEL	M-13-525-10
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për të realizuar të gjitha procedurat e nevojshme gjatë mbërritjes dhe qëndrimit të klientit në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	102 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm. Të kenë përmbytur modulin “Rezervimi i klientit në hotel”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen veprimtaritë para mbërritjes së klientit. Përmbajtja: <ul style="list-style-type: none">- Kontrolli i të dhënave të rezervimit- Kontrolli i regjistrimit të parapagimit.- Verifikimi i listës së mbërritjeve të klientëve<ul style="list-style-type: none">- Saktësimi i emrit të klientit.- Saktësimi i datës së largimit të klientit.- Saktësimi i tipit të dhomës së rezervuar.- Saktësimi i tarifës së dhomës së rezervuar- Verifikimi i rezervuesit të dhomës.- Kontrolli për kërkesa të tjera të veçanta.- Kryerja e pararegjistrimit për klientëtVIP, grupet, përsëritësit.- Përcaktimi i dhomave për klientë të veçantë.- Përgatitja e kartonçinës së kartës së dhomës.- Përgatitja e kartave të dhomave/çelësave, veçanërisht për grupet.- Përgatitja e voucherit për mëngjesin apo për funksione të tjera.- Përcaktimi i një dhurate nga hoteli për raste të veçanta.- Kontrolli i situatës së statusit të dhomave.- Njoftimi i sektorëve të tjerë për mbërritjen e klientëve- Njoftimi i portierit për pritjen e grupeve apo personave të	

veçantë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të kontrollojë të dhënat e rezervimit në sistemin e rezervimit.
- Të kontrollojë regjistrimin e parapagimit.
- Të verifikojë listën e mbërritjeve të klientëve.
 - Të saktësojë emrin i klientëve.
 - Të saktësojë datën e largimit të klientëve
 - Të saktësojë tipin e dhomës së rezervuar.
 - Të saktësojë tarifën e dhomës së rezervuar
 - Të verifikojë rezervuesin e dhomës
 - Të kontrollojë për kërkesa të tjera të veçanta.
- Të kryejë pararegjistrimin për klientët VIP, grupet, përsëritësit.
- Të përcaktojë dhomat për klientë të veçantë.
- Të përgatitë kartonçinën e kartës së dhomës.
- Të përgatitë kartat e dhomave/çelësat, veçanërisht për grupet.
- Të përgatitë voucherin për mëngjesin apo për funksione të tjera.
- Të përcaktojë dhuratën nga hoteli për raste të veçanta.
- Të kontrollojë situatën e statusit të dhomave.
- Të njoftojë sektorët e tjerë për mbërritjen e klientëve.
- Të njoftojë portierin për pritjen e grupeve apo personave të veçantë.

RM 2 Nxënësi kryen rregjistrimin e klientit në hotel.

Përmbajtja:

- Përshëndetja e klientit.
- Identifikimi i statusit të klientit
- Kontrolli nëse ka regjistrim apo jo.
- Asistenca në plotësimin e kartës së rregjistrimit nga klienti.
- Komunikimi me klientin mbi udhëtimin e tij.
- Marrja e firmës për klientët që i është parapërgatitur karta e regjistrimit.
- Kontrolli i saktësisë së plotësimit të kartës së rregjistrimit

- Kërkimi me mirësjellje i pasaportës së klientit.
- Verifikimi i të dhënave me kartën e regjistrimit.
- Konfirmimi me klientin e numrit të personave
- Konfirmimi i tipit të dhomës.
- Konfirmimi i kohëzgjatjes së qëndrimit
- Konfirmimi i datës dhe kohës së largimit.
- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.
- Njoftimi i klientit nëse dhoma është gati
- Dorëzimi i çelësit të dhomës.
- Kontrolli nëse ka mesazhe për klientin.
- Dhënia e informacioneve të tjera të nevojshme.
- Shoqërimi i klientit në dhomë.
- Orientimi për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të.
- Demonstrimi i mënyrës së funksionimit të pajisjeve të veçanta.
- Urimi për klientët për qëndrim të këndshëm
- Regjistrimi i të dhënave të klientit në regjistër
- Regjitrimi i të dhënave të klientit në kompjuter.
- Kryerja e një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- Njoftimi për sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të përshëndetë klientin sipas rregullit.
- Të identifikojë statusin e klientit: grupe ose paketë, VIP apo klient i rastësishëm.
- Të kontrollojë nëse ka regjistrim apo jo.
- Të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti.
- Të komunikojë me klientin mbi udhëtimin e tij.
- Të marrë firmën nga klientët që ju është parapërgatitur karta e regjistrimit.
- Të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit
- Të kërkojë me mirësjellje pasaportën e klientit.
- Të verifikojë të dhënat me kartën e regjistrimit.
- Të konfirmojë me klientin e numrit të personave
- Të konfirmojë tipin e dhomës.
- Të konfirmojë kohëzgjatjen e qëndrimit.

- Të konfirmojë datën dhe kohën e largimit.
- Të konfirmojë mënyrën e pagesës.
- Të njoftojë klientin nëse dhoma është gati
- Të dorëzojë çelësin e dhomës.
- Të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin.
- Të japë informacione të tjera të nevojshme.
- Të shoqërojë klientin në dhomë.
- Të orientojë për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të.
- Të demonstrojë mënyrat e funksionimit të pajisjeve të veçanta.
- Të urojë klientët për qëndrim të këndshëm
- Të regjistrojë të dhënat e klientit në regjistrë
- Të regjistrojë të dhënat e klientit në kompjuter.
- Të kryejë një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- Të njoftojë sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

RM 3 Nxënësi i jep informacion klientit gjatë procesit të regjistrimit.

Përmbajtja:

- Informimi i klientit për numrin e dhomës.
- Informimi i klientit për tarifën e dhomës.
- Informimi i klientit për pozicionin e dhomës.
- Informimi i klientit për shërbimet në dhomë.
- Informimi i klientit për përdorimin e ashensorit për të mbërritur në dhomë.
- Informimi i klientit për orarin e mëngjesit.
- Informimi i klientit për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të hotelit.
- Informimi për përdorimin e telefonit apo internetit.
- Informimi për mënyrën e funksionimit të pajisjeve të dhomës.
- Informimi i klientit për fasilite apo shërbime të tjera që ofron hoteli.
- Informimi i klientit për orarin e fundit të largimit nga hoteli(check-out).
- Informimi i klientit rreth qytetit dhe vendeve me interes turistik.
- Dhënie informacioni mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban.
- Dhënie e informacioneve të tjera qytetëse.
- Dhënie informacioni mbi veprimtari kulturore dhe artistike në qytet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të informojë klientin për numrin e dhomës.
- Të informojë klientin për tarifën e dhomës.
- Të informojë klientin për pozicionin e dhomës.
- Të informojë klientin për shërbimet në dhomë.
- Të informojë klientin për përdorimin e ashensorit për të mbërritur në dhomë.
- Të informojë klientin për orarin e mëngjesit.
- Të informojë klientin për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të hotelit.
- Të informojë klientin për përdorimin e telefonit apo internetit.
- Të informojë për mënyrën e funksionimit të pajisjeve të dhomës.
- Të informojë klientin për fasilite apo shërbime të tjera që ofron hoteli.
- Të informojë klientin për orarin e fundit të largimit nga hoteli(check-out).
- Të informojë klientin rreth qytetit dhe vendeve me interes turistik.
- Të japë informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban.
Të japë informacione të tjera qytetëse.
- Të japë informacione mbi veprimtari kulturore dhe artistike në qytet.

RM 4 Nxënësi kryen përgatitjet përpara mbërritjes së grupit në hotel.

Përmbajtja:

- Përgatitja e planit të ndarjes së dhomave.
- Kontrolli i dokumentave (dosjen e korrespondencave) të grupit mbi kërkesat për tipin e dhomave.
- Ndarja e dhomave për pjesëtarët e grupit.
- Përgatitja e kartës së regjistrimit master.
- Bllokimi i dhomave në kompjuter.
- Dërgimi i formularit të ndarjes së dhomave tek shërbimi i kateve.
- Përgatitja e çelësave të dhomave.
- Kontrolli për sigurimin e parkimit për autobusin e grupit.
- Kontrolli i situatës së statusit të dhomave.

- Njoftimi i portierit për orarin e mbërritjes së grupit
- Njoftimi i portierit për orarin e mbërritjes së grupit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të përgatitë planin e ndarjes së dhomave.
- Të kontrollojë dokumentat (dosjen e korrespondencave) e grupit mbi kërkesat për tipin e dhomave.
- Të ndajë dhomat për pjesëtarët e grupit.
- Të përgatitë kartën e regjistrimit master.
- Të bllokojë dhomat në kompjuter.
- Të dërgojë formularin e ndarjes së dhomave tek shërbimi i kateve.
- Të përgatitë çelësat e dhomave.
- Të kontrollojë për sigurimin e parkimit për autobusin e grupit.
- Të kontrollojë situatën e statusit të dhomave.
- Të njoftojë portierin për orarin e mbërritjes së grupit.

RM 5 Nxënësi kryen regjistrimin në hotel për grupe.

Përmbajtja:

- Përshëndetja e grupit dhe e drejtuesit të grupit.
- Dorëzimi i listës së ndarjes së dhomave tek drejtuesi i grupit
- Dorëzimi i çelësave të dhomave drejtuesit të grupit.
- Dhënia e kartës së regjistrimit master drejtuesit të grupit.
- Mbledhja e pasaportave të klientëve.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e personave
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- Konfirmimi me drejtuesin e grupit për kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimit nga hoteli.
- Konfirmimi i llojit të paketës.
- Konfirmimi i orareve të konsumit të vafteve në restorant.
- Dhënia e informacionit të nevojshëm për shërbimet e tjera të hotelit
- Menaxhimi për mbajtjen e bagazheve
- Orientimi i grupit të klientëve për në dhomat e tyre.
- Marrja e nënshkrimit të shoqëruesit në kartën e regjistrimit master.
- Kontrolli i drejtshkrimit të emrave.

- Verifikimi me drejtuesin e grupit për numrin e pasaportave.
- Shpërndarja e informacionit për grupin tek sektorët e tjerë të hotelit
- Rregjistrimi i të dhënave në regjistër dhe kompjuter.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të përshëndesë grupin dhe drejtuesit e grupit.
- T'i dorëzojë drejtuesit të grupit listën e ndarjes së dhomave.
- T'i dorëzojë drejtuesit të grupit çelësat e dhomave për t'i shpërndarë.
- T'i japë drejtuesit të grupit kartën e regjistrimit master.
- Të mbledhë pasaportat e klientëve.
- Të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e personave
- Të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- Të konfirmojë me drejtuesin e grupit për kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimit nga hoteli.
- Të konfirmojë llojin e paketës, me të cilin do të trajtohet grupi.
- Të konfirmojë oraret e konsumit të vaftëve në restorant.
- Të japë informacionin e nevojshëm për shërbimet e tjera të hotelit.
- Të menaxhojë mbajtjen dhe sistemimin e bagazheve në hotel
- Të orientojë grupin e klientëve për në dhomat e tyre.
- Të marrë nënshkrimin e shoqëruesit në kartën e regjistrimit master.
- Të kontrollojë drejtshkrimin e emrave.
- Të verifikojë me drejtuesin e grupit për numrin e pasaportave.
- Të shpërndarjë informacionin për grupin tek sektorët e tjerë.
- Të regjistrojë të dhënat në regjistër dhe kompjuter.

RM 6 Nxënësi përdor dokumentacionin e hotelit.

Përmbajtja:

- Plotësimi i listës së mbërritjeve në hotel
- Plotësimi i listës së largimeve nga hoteli
- Plotësimi i tabelës së situatës së dhomave

- Klasifikimi i dhomave të hotelit.
- Demonstrimi i metodave treguese të statusit të dhomave.
- Plotësimi i tabelës për gjendjen e dhomave.
- Plotësimi i fletës së mesazheve
- Plotësimi i fletës së orareve të zgjimit
- Plotësimi i fletës së lëvizjes së klientëve nga një dhomë në tjetrën.
- Kontrolli i kartës së regjistrimit në hotel.
- Plotësimi i të dhënave për historinë e klientit.
- Përgatitja e listës me ndarjen e dhomave të grupeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të plotësojë listën e mbërritjeve në hotel
- Të plotësojë listën e largimeve nga hoteli
- Të plotësojë tabelën e situatës së dhomave të hotelit.
- Të klasifikojë dhomat e hotelit, sipas statusit të tyre.
- Të demonstrojë metodat treguese të statusit të dhomave
- Të plotësojë tabelën e gjendjes së dhomave
- Të plotësojë fletën e mesazheve për klientët
- Të plotësojë fletën e orareve të zgjimit të klientëve
- Të plotësojë fletën e lëvizjes së klientëve nga një dhomë në tjetrën.
- Të kontrollojë kartën e regjistrimit për klientët në hotel.
- Të plotësojë të dhënat për historinë e klientit.
- Të përgatitë listën me ndarjen e dhomave të grupeve.

RM 7 Nxënësi hap dhe mban llogarinë e klientit

Përmbajtja:

- Hapja e llogarisë së klientit me të dhënat e tij.
- Kreditimi i llogarisë për parapagimin (ne rast se ka).
- Skedimi i faturave të shpenzimeve në dosje
- Regjistrimi i shpenzimeve në hotel (debitimi i llogarisë)
- Regjistrimi i shpenzimeve në bar dhe restorant.
- Regjistrimi i shpenzimeve të tjera
- Regjistrimi i pagesave të kryera nga klienti
- Kontrolli i balancimit të llogarisë.
- Kontrolli i postimit të të gjitha shpenzimeve të klientit.
- Transferimi i llogarisë së klientit tek një llogari tjetër kur është e nevojshme.

- Arkëtimi i shpenzimeve në arkë.
- Mbyllja e llogarisë së klientit.
- Kryerja e pagesave të prapambetura
- Bashkëpunimi me sektorin e financës për ndjekje të pagesave të prapambetura për mbylljen e llogarive.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të hapë llogarinë e klientit me të dhënat e tij.
- Të kreditojë llogarinë për parapagimin (ne rast se ka).
- Të skedojë faturat e shpenzimeve në dosje
- Të regjistrojë shpenzimet në hotel (debitimi i llogarisë)
- Të regjistrojë shpenzimet në barin dhe restorantin e hotelit.
- Të regjistrojë shpenzime të tjera (telefon, minibar, lavanderi, apo shpenzime të tjera)
- Të regjistrojë pagesat e kryera nga klienti. (kreditimi i llogarisë).
- Të kontrollojë balancimin e llogarisë së klientit.
- Të kontrollojë postimin e të gjitha shpenzimeve të klientit.
- Të transferojë llogarinë e klientit tek një llogari tjetër kur është e nevojshme.
- Të arkëtojë shpenzimet e klientit në arkë.
- Të mbyllë llogarinë e klientit në largimin e tij.
- Të ndjekë kryerjen e pagesave të prapambetura.
- Të bashkëpunojë me sektorin e financës për ndjekje të pagesave të prapambetura për mbylljen e llogarive të mbetura pezull.

Udhëzime për zbatimin e modulit

-Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë këtë shërbim.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.

-Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.

- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e

kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

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

- Recepton real ose recepton i shkollës.
 - Kompjuter, fax, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
 - Manuale, udhëzuesat dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

3. Moduli “Përcjellja e klientit nga hoteli”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	PËRCJELLJA E KLIENTIT NGA HOTELI	M-13-526-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të realizuar mënyrat e pagesave që realizohen në receptionin e hotelit, për të kryer sipas mënyrave të ndryshme ç’rregjistrimin e klientit si dhe për të zbatuar procedurat që ndiqen në momentin e largimit të klientit nga hoteli.	
Kohëzgjatja e modulit	102 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm. Të kenë përmbytur modulin “Rezervimi i klientit në hotel” si dhe “Pritja dhe qëndrimi i klientit në hotel”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen punët përgatitore për largimin e klientit. Përmbajtja: <ul style="list-style-type: none">- Nxjerrja e listës së largimeve të ditës.- Kontrolli i listës së largimeve të ditës.- Verifikimi i postimeve të kryera në llogaritë e klientëve që largohen.- Kontrolli mbi mënyrën e pagesës së klientit.- Përgatitja paraprakisht e faturave.- Njoftimi i sektorit të pastrimit për largime të hershme ose të vonuara. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. Kriteret e vlerësimit: <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- Të nxjerrë listën e largimeve të ditës nga hoteli.- Të kontrollojë listën së largimeve të ditës nga hoteli.- Të verifikojë postimet e kryera në llogaritë e klientëve që largohen.- Të kontrollojë mbi mënyrën e pagesës së klientit, sipas llojit të pagesës.- Të përgatisë paraprakisht faturat, kur kërkohet nga klienti.- Të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara të klientëve.	

RM2 Nxënësi kryen veprime me arkën.

Përmbajtja:

- Kontrolli i gjendjes së arkës me të ardhurat e arkëtuara dhe pagesat e kryera.
- Marrja në dorëzim e gjendjes së arkës.
- Numërimi i lekëve në prezencë të klientit.
- Konfirmimi i sasisë së lekëve përpara vendosjes në arkë.
- Numërimi dy herë i kusurit (tepricën e lekëve)
- Dorëzimi i kusurit tek klienti.
- Lëshimi i mandatit për klientin.
- Mbajtja e një kopjeje të mandatit të arkës
- Regjistrimi i arkëtimit në librin e arkës, regjistër apo kompjuter.
- Kryerja e këmbimit të monedhave të huaja.
- Balancimi dhe mbyllja e librit të arkës
- Dorëzimi i gjendjes së arkës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të kontrollojë gjendjen e arkës me të ardhurat e arkëtuara dhe pagesat e kryera.
- Të marrë në dorëzim gjendjen e arkës.
- Të numërojë lekët në prezencë të klientit.
- Të konfirmojë sasinë e lekëve përpara vendosjes në arkë.
- Të numërojë dy herë kusuri.
- Të dorëzojë kusurin tek klienti.
- Të lëshojë mandatin për klientin.
- Të mbajë një kopje të mandatit, për balancimin e arkës në dorëzim.
- Të regjistrojë arkëtimin në librin e arkës, regjistër apo kompjuter.
- Të kryejë këmbimin e monedhave të huaja sipas kursit ditor të këmbimit valutor.
- Të balancojë dhe mbyllë librin e arkës
- Të dorëzojë gjendjen e arkës në turnin pasardhë ose në financë.

RM3 Nxënësi kryen pagesën me çek

Përmbajtja:

- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.
- Kontrolli i të dhënave të çekut me kartë garancie.

- Kontrolli i numrit të kodit të bankës.
- Kontrolli i numrit të kartës.
- Firmosja në prezencë të recepsionistit/arkëtarit.
- Kontrolli i datës së lëshimit të çekut.
- Kontrolli i firmës nëse është e njëjtë me atë të anës tjetër të çekut.
- Kontrolli i saktësisë së fjalëve dhe shifrave.
- Kontrolli nëse është shkruar me bojë ose laps.
- Verifikimi i çekut me bankën lokale.
- Kontrolli i çeqeve të udhëtimit.
- Kontrolli i firmës dhe i datës.
- Kontrolli i identitetit të mbajtësit të çekut.
- Shënimi i numrit të dhomës në anën e pasme të çekut.
- Regjistrimi i çeqeve.
- Dorëzimi i çeqeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të konfirmojë mënyrën e pagesës.
- Të kontrollojë të dhënat e çekut me kartë garancie.
- Të kontrollojë numrin e kodit të bankës.
- Të kontrollojë numrin e kartës.
- Të firmosë në prezencë të recepsionistit/arkëtarit.
- Të kontrollojë datën e lëshimit të çekut.
- Të kontrollojë firmën nëse është e njëjtë me atë të anës tjetër të çekut.
- Të kontrollojë saktësinë e fjalëve dhe shifrave.
- Të kontrollojë nëse është shkruar me bojë ose laps.
- Të verifikojë çekun me bankën lokale.
- Të kontrollojë çeqet e udhëtimit.
- Të kontrollojë firmën dhe datën në çek.
- Të kontrollojë identitetin e mbajtësit të çekut.
- Të shënojë numrin e dhomës në anën e pasme të çekut
- Të regjistrojë çeqet në rregjistrin përkatës.
- Të dorëzojë çeqet në financë.

RM 4 Nxënësi kryen pagesën me kartë krediti, debiti dhe voucher.

Përmbajtja:

- Identifikimi i llojeve të kartave të kreditit.

- Verifikimi i kartës.
- Marrja e kartës prej klienti.
- Kontrolli i emrit të klientit me emrin në kartën e kreditit.
- Sigurimi i vlefshmërisë së kartës së kreditit.
- Verifikimi i firmës së klientit me atë të kartës së regjistrimit
- Kalimi i kartës në makinë.
- Kontrolli i limitit të llogarisë në kartën e kreditit.
- Marrja e firmës së klientit.
- Lidhja e kopjes e kartës së kreditit me faturën.
- Kalimi i faturës në zyrën e financës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të identifikojë llojet e kartave të kreditit.
- Të verifikojë që karta është e pranueshme prej hotelit.
- Të marrë kartën prej klientit.
- Të kontrollojë që emri i klientit korrespondon me emrin në kartën e kreditit.
- Të sigurohet që karta e kreditit është e vlefshme.
- Të verifikohet firma e klientit me atë të kartës së kreditit
- Të kryhet kalimi i kartës në makinë.
- Të kontrollojë që llogaria bankare e kartës së kreditit ka një limit.
- Të marrë firmën e klientit në kopjen e printuar.
- Të lidhë kopjen e kartës së kreditit me faturëne hartuar për këtë klient.
- Të kalohet fatura në zyrën e financës për egzekutim.

RM 5 Nxënësi kryen çregjistrimin e klientit nga hoteli.

Përmbajtja:

- Përshëndetja e klientit që paraqitet në recepsion.
- Vendosija e kontaktit me sy me klientin.
- Sigurimi për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti.
- Kërkimi i numrit të dhomës nga klienti.
- Kontrolli i emrit e tij/saj.
- Marrja e çelësit të dhomës.
- Kontrolli për mesazhet e lëna për klientin.
- Marrja e opinionit mbi cilësinë e shërbimit në hotel.
- Konfirmimi i mënyrës së pagesës.

- Verifikimi për shpenzime të minutës së fundit (minibar, bar, etj).
- Përgatitja e faturës së shpenzimeve totale për klientin.
- Paraqitja e faturës klientit.
- Paraqitja e faturave të detajuara në rast se është e nevojshme.
- Marrja e firmës së klientit në faturë.
- Dorëzimi i faturës dhe kartës së kreditit nëse është përdorur.
- Arkëtimi i pagesës në rast se kryhet me lek në dorë.
- Ofrimi i mundësisë për sigurimin e transportit.
- Falenderimi për klientin me urimi për një udhëtim të këndshëm.
- Njoftimi i portierit për përcjelljen e klientit.
- Mbyllja e llogarisë së klientit.
- Ndryshimi i statusit të dhomës.
- Njoftimi i punonjësës së pastrimit.
- Transferimi i faturave të paguara dhe papaguara në sektorin e financës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të përshëndetë klientin që paraqitet në reception.
- Të vendosë kontakt me sy me klientin.
- Të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti.
- Të kërkojë nga klienti numrin e tij të dhomës.
- Të kontrollojë emrin e tij/saj.
- Të marrë prej klientit çelësin e dhomës.
- Të kontrollojë për mesazhe të lëna për klientin.
- Të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel.
- Të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti.
- Të verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, bar, telefon, etj).
- Të përgatitë faturën e shpenzimeve totale për klientin.
- Të paraqitë faturën klientit, për verifikim.
- Të paraqitë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit.
- Të marrë firmën e klientit në faturë e përgatitur për të.
- Të dorëzojë faturën dhe kartën e kreditit nëse është

përdorur.

- Të arkëtojë pagesën në rast se kryhet me lek në dorë.
- Të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit.
- Të falendërojë klientin me urimin për një udhëtim të këndshëm.
- Të njoftojë portierin për përcjelljen e klientit.
- Të mbyllë llogarinë e klientit.
- Të ndryshojë statusin e dhomës.
- Të njoftojë punonjëset e pastrimit.
- Të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në financë.

**RM 6 Nxënësi kryen çregjistrimin e grupit nga hoteli.
Përmbajtja:**

- Kontrolli i dosjes së grupit
- Parapërgatitja e dokumentave të nevojshme për çregjistrimin e grupit.
- Kontrolli i dyfishtë i numrit të dhomave dhe netëve të qëndrimit të hedhura në dosjen e grupit.
- Verifikimi i shpenzimeve të regjistruar.
- Paraqitja e dosjes së grupit vetëm drejtuesit të grupit për verifikim dhe firmë.
- Vendosja e voucherit të agjencisë turistike në dosje.
- Marrja e kundra firmës në voucher për shpenzimet e grupit.
- Bashkëngjitja e listës së dhomave.
- Dërgimi i faturës përmbëdhëse dhe dosjes në financë
- Verifikimi i shpenzimeve ekstra për secilin klient.
- Arkëtimi i shpenzimeve ekstra për secilin klient.
- Sigurimi për marrjen e të gjitha bagazheve të grupit të klientëve.
- Marrja e opinionit për cilësinë e shërbimeve
- Mbledhja e çelësave të dhomave.
- Falenderimi me urimin për udhëtim të këndshëm.
- Informimi i portierit për të ndihmuar për bagazhet.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të kontrollojë dosjen e grupit
- Të parapërgatitë dokumentat e nevojshme për çregjistrimin e grupit.

- Të realizojë kontroll të dyfishtë të numrit të dhomave dhe netëve të qëndrimit të hedhura në dosjen e grupit.
- Të verifikojë shpenzimet e regjistruara në adresë të grupit.
- Të paraqitë dosjen e grupit vetëm drejtuesit të tij për verifikim dhe firmë.
- Të vendosë voucherin e agjencisë turistike në dosje.
- Të marrë nga drejtuesi i grupit, kontra firmë në voucher për shpenzimet e grupit.
- Të bashkëngjitë në voucher listën e dhomave të grupit
- Të dërgojë faturën përmbëdhëse dhe dosjen në financë për ndjekjen e pagesës nga agjencia.
- Të verifikojë shpenzimet ekstra për secilin klient.
- Të arkëtojë shpenzimet ekstra për secilin klient.
- Të sigurojë që klientët kanë marrë të gjitha bagazhet e tyre.
- Të marrë opinionin për cilësinë e shërbimeve nga shoqëruesi i grupit.
- Të mbledhë çelësat e dhomave.
- Të falënderojë me urimin për udhëtim të këndshëm.
- Të informojë portierin për të ndihmuar për bagazhet.

**RM 7 Nxënësi përgatit raporte dhe statistika të thjeshta në hotel.
Përmbajtja:**

- Përgatitja e parashikimit 5 ose 10 ditor të rezervimeve.
- Përgatitja e grafikut mujor të rezervimeve.
- Nxjerrja e statistikave të përqindjes së zënies së dhomave.
- Nxjerrja e statistikave të përqindjes së zënies së shtretërve.
- Nxjerrja e statistikave të përqindjes së të ardhura nga zënia e hotelit.
- Nxjerrja e çmimit mesatar të shitjes së dhomave.
- Nxjerrja e statistikave për gjatësnë e qëndrimit të klientit në hotel.
- Nxjerrja e statistikave mbi kombësinë e klientëve
- Nxjerrja e statistikave për klientët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- Të përgatitë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve.
- Të përgatitë grafikun mujor të rezervimeve.
- Të nxjerrë statistikave të përqindjes së zënies së dhomave.
- Të nxjerrë statistikave të përqindjes së zënies së shtretërve.
- Të nxjerrë statistikave të përqindjes së të ardhura nga zënia e

hotelit.

- Të nxjerrë çmimin mesatar të shitjes së dhomave.
- Të nxjerrë statistika për gjatësinë e qëndrimit të klientit në hotel.
- Të nxjerrë statistika mbi kombësinë e klientëve
- Të nxjerrë statistika për klientët.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë këtë shërbim.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Reception real ose reception i shkollës.
 - Kompjuter, fax, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
 - Manuale, udhëzuesat dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

4. Moduli “Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KOMUNIKIMI EFEKTIV NË SHËRBIMET HOTELIERE	M-13-433-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të patur komunikim efektiv gjatë shërbimit duke respektuar rregullat në lidhje me të folurit dhe të vepruarit si dhe për të realizuar biseda të suksesshme me klientët.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	

Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi komunikon me efektivitet. Përmbajtja: <ul style="list-style-type: none">- Teknika e frymëmarrjes.- Përdorimi i zërit dhe i mënyrës së të folurit- Mjetet shprehëse melodioze, artikulatore.- Gjuha e trupit si pjesë përbërëse e një mesazhi.- Përdorimi imesazheve të gjuhës së trupit.- Interpretimi i sinjaleve të gjuhës së trupit.- Të dëgjuarit aktiv.- Biseda sqaruese dhe argumentuese.- Argumentimi bindës.- Sjellja vetjake në biseda.- Modele të komunikimit.- Përgatitja e një prezantimi- Vendosja dhe arritja e qëllimeve gjatë prezantimeve.- Ndërtimi i fjalimeve.- Gabimet retorike, stresi dhe tensionet.- Retorika në telefon- Hapat e një bisede telefonike- Komunikimi sipas rubrikës telefonike. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli. Kriteret e vlerësimit: <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësimit, shtendosjes gjatë komunikimit duke eleminuar frymëmarrjen e gabuar, <i>blackout</i>;
--	--

-
- të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, modulimin, artikulimin për një komunikim efektiv;
 - të përdorë gjuhën e trupit për transmetimin e mesazheve;
 - të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim;
 - të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv;
 - të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese;
 - të bindë bashkëbiseduesit duke përdorur teknika të argumentimit;
 - të analizojë sjelljen vetjake në biseda;
 - të ndërtojë modele të ndryshme të komunikimit bazuar në 5 bazat e komunikimit;
 - të përgatisë prezantime dhe të dallojë elementet e një prezantimi si mjete vizuale, emocionet, defektet, vëmëndja;
 - të vendosë dhe të arrijë qëllime gjatë prezantimeve;
 - të ndërtojë fjalime duke eliminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet.
 - të kryejë biseda telefonike duke zbatuar hapat;
 - të komunikojë në telefon sipas rubrikës telefonike.

RM 2 Nxënësi kryen biseda të suksesshme në shërbim.

Përmbajtja:

- Filozofia e shitjes.
- Shitja "hinkë".
- Shitja këshilluese.
- Klima e bisedës.
- Nevojat e klientëve.
- Avantazhet e të pyeturit.
- Dëgjimi i klientit.
- Prezantimi i produkteve apo shërbimeve në mënyrë të efektshme.
- Krijimi i marrëdhënies me klientin.
- Paraqitja e ofertës.
- Kundërshtimi dhe negocimi i çmimit.
- Paraqitja e çmimit.
- Vendim për blerje pa presion.
- Sinjale të blerjes.
- Përfundimi i suksesshëm i shitjes.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të ndërtojë bisedat e shitjes duke u bazuar në parimet e filozofisë së shitjes;
- të komunikojë si partner dhe jo si kundërshtar me klientin;
- të drejtojë pozitivisht në atmosferën e bisedës me klientin;
- të zbatojë teknikat e të pyeturit për të mësuar nevojat e klientëve;
- të dëgjojë klientin në lidhje me nevojat;
- të prezantojë produktet apo shërbimet duke përmendur

dobinë dhe avantazhet, duke ju drejtuar rrafshit të ndjenjave dhe shqisave;

- të prezantojë ofertën me formulime pozitive, bindëse;
- të trajtojë sipas rregullave kundërshtimet dhe negociimet e çmimit nga klienti;
- të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negociimit të çmimit tek klienti;
- të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion;
- të kuptojë sinjalet e blerjes nga klienti;
- të përfundojë me sukses shitjen.

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasë, por rekomandohen dhe vizita në biznese.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të ndryshme duke përdorur mjetet dhe pajisjet përkatëse.

-Mësuesi duhet të përdorë metodat e simulimit dhe të lojës me role për praktikimin e nxënësve.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.

-Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.

- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

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

- Klasë mësimore.
 - Mjedise të barit, restorantit dhe guzhinës.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

X. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar

1. Moduli “Gatimi i asortimenteve për pritje të thjeshta dhe festive”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	GATIMI I ASORTIMENTEVE PËR PRITJE TË THJESHTA DHE FESTIVE	M-13-431-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të kryer veprimet paraprake si dhe për të gatuar në kuzhinë asortimente për pritje të thjeshta dhe festive.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen parapërgatitje për përgatitjen e menuve të të pritjeve.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Analiza e menisë.- Përgatitja e planit të prodhimit.- Përzgjedhja e mjeteve të punës.- Kontrolli i funksionimit të pajisjeve.- Kujdesi për pajisjet.- Vendosja e pajisjeve në punë.- Përzgjedhja e lëndëve të para sipas menisë.- Peshimi i lëndëve të para.- Larja, pastrimi dhe përgatitja e lëndëve të para për përgatitjen e menisë së përcaktuar.- Rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjes për realizimin e menisë së pritjeve. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbërthejë drejt menunë e pritjes;- të përgatitë sipas rregullit planin e prodhimit;- të përzgjedhë drejt mjetet e duhura të punës për përgatitjen e menisë së përcaktuar;- të kontrollojë sipas rregullit funksionimin e pajisjeve;- të kujdeset për pajisjet;- të vendosë pajisjet në punë;	

- të bëjë përzgjedhjen e lëndëve të para sipas recepturës;
- të bëjë peshimin e saktë të lëndëve të para sipas recepturës;
- të bëjë larjen, pastrimin e lëndëve të para për përgatitjen e menisë së përcaktuar;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjes për realizimin e menisë së pritjeve.

RM 2 Nxënësi gatuan asortimente të menuve për pritje të thjeshta dhe festive.

Përmbajtja:

- Gatimi i asortimenteve të bufeve të ftohta në pritje.
- Gatimi i asortimenteve të bufeve të ngrohta në pritje.
- Gatimi i deserteve për pritjet.
- Përgatitja e dekoruesve (shtesave) për asortimente të menisë së pritjeve.
- Vendosja e ushqimeve në pjatancë në pritje.
- Dekorimi i pjatancave në pritje.
- Servirja e ushqimeve në pritje.
- Kujdesi për mjetet e punës.
- Pastrimi i vendit të punës.
- Rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së asortimenteve të menuve për pritje.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të gatujë asortimente të bufeve të ftohta në pritje sipas menisë dhe recepturës;
- të gatujë asortimente të bufeve të ngrohta në pritje sipas menisë dhe recepturës;
- të gatujë deserte për pritje sipas menisë dhe recepturës;
- të përgatitë dekore për asortimente të menisë së pritjeve sipas menisë dhe recepturës;
- të vendosë ushqimet në pjatancat e ushqimeve në pritje sipas rregullave;
- të dekorojë pjatancat me ushqim në pritje sipas rregullave;
- të servirojë menutë në pritje duke zbatuar rregullat e servirjes;
- të tregojë kujdesin e duhur për mjetet e punës;
- të bëjë pastrimin e vendit të punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së asortimenteve të menuve për pritje.

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të kuzhinës, por rekomandohen dhe vizita në bisnese që ofrojnë shërbimin e kuzhinës.

-
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përgatitjes së asortimenteve të ndryshme për pritje të thjeshta dhe festive duke përdorur mjetet dhe pajisjet përkatëse.
 - Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për veprimet parapërgatitore si dhe për përgatitjen e asortimenteve të llojeve të ndryshme, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
 - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
 - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Kuzhinë reale ose kuzhinë e shkollës.
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për përgatitjen e asortimenteve të llojeve të ndryshme.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e asortimenteve sipas menusë së përcaktuar në pritje.
 - Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

2. Moduli “Llogaritje të kostos dhe të çmimit në hoteleri”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	LLOGARITJE TË KOSTOS DHE TË ÇMIMIT NË HOTELERI	M-13-434-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit në llogaritjen e kostos dhe të çmimit në kuzhinë dhe bar, restorant.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi llogarit kosto në kuzhinë, bar dhe restorant.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Kuptimi për llogaritjen e kostos.- Kuptimi për koston e njësisive të shitura.- Kuptimi për koston fikse dhe variabël.- Kuptimi për koston direkte dhe indirekte.- Llogaritja e kostos së pjatave në kuzhinë.- Llogaritja e kostos së menuve fikse në kuzhinë.- Llogaritja e kostos së aktiviteteve dhe pritjeve.- Llogaritja e kostos së banketeve.- Llogaritja e kostos së pijeve në bar. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.- Pyetje përgjigje me gojë.- Test me shkrim <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë kuptimin e kostos.- të shpjegojë llojet e kostove në shërbim.- të shpjegojë qëndrat e kostove në shërbim.- të shpjegojë koston fikse dhe koston variabël- të shpjegojë koston direkte dhe koston indirekte.- të përcaktojë elementët e kostos në kuzhinë.	

- të përcaktojë koston e njësisive të shitura në kuzhinë.
- të llogarisë koston e pjatave në kuzhinë.
- të llogarisë koston e menuve fikse.
- të llogarisë koston e aktiviteteve dhe pritjeve.
- të llogarisë koston e banketeve.
- të dallojë elementët e koston në bar
- të përcaktojë koston e njësisive të shitura në bar.
- të llogarisë koston e pijeve të ngrohta në bar.
- të llogarisë koston e pijeve të ftohta në bar.
- të llogarisë koston e pijeve alkoolike në bar.
- të llogarisë koston e pijeve mikse (coctaille) në bar.

RM 2 Nxënësi llogarit çmimin e asortimenteve në kuzhinë dhe të shërbimit në bar-restorant.

Përmbajtja:

- Kuptimi i llogaritjes së çmimit.
- Kuptimi i marzhit të kontributit (shuma mbuluese).
- Llogaritja e çmimit së pjatave në kuzhinë.
- Llogaritja e çmimit së menuve fikse në kuzhinë.
- Llogaritja e çmimit së aktiviteteve dhe pritjeve.
- Llogaritja e çmimit së banketeve.
- Llogaritja e çmimit së pijeve në bar.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë kuptimin e çmimit.
- të shpjegojë marzhin e kontributit (shuma mbuluese).
- të përcaktojë marzhe të ndryshme çmimi sipas formave të tregut.
- të llogarisë marzhin e kontributit për kuzhinën dhe për barin.
- të përcaktojë elementët e kalkulimit të çmimit në kuzhinë.
- të përcaktojë çmimin e njësisive të shitura në kuzhinë.
- të llogarisë çmimin e menuve fikse.
- të llogarisë çmimin e aktiviteteve dhe pritjeve.
- të llogarisë çmimin e banketeve.
- të dallojë elementët e çmimin në bar
- të përcaktojë çmimin e njësisive të shitura në bar.

- të llogarisë çmimin e pijeve të ngrohta në bar.
- të llogarisë çmimin e pijeve të ftohta në bar.
- të llogarisë çmimin e pijeve alkoolike në bar.
- të llogarisë çmimin e pijeve mikse (coctaille) në bar.

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasë.

- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete për llogaritjen e kostos dhe çmimit.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për llogaritje si dhe situata të llojeve të ndryshme, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

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

- Klasë mësimore.
- Formate të dokumentacionit financiar.
- Manuale, katalloge dhe flete detyrash, etj.

3. Moduli “Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	PËRGATITJA DHE SHËRBIMI I PIJEVE NË BAR.	M-13-527-10
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të përgatitur dhe shërbyer pijet e ndryshme në bar.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Duhet të jenë nxënës që kanë përfunduar nivelin e parë të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi zbaton rregullat e shërbimit, qëndrimit dhe sjelljes në bar.</p> <p>Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Zbatimi i rregullave të shërbimit në bar.- Zbatimi i kërkesave kryesore për personelin e shërbimit në bar.- Zbatimi i detyrave të personelit në bar sipas hierarkisë së organizimit.- Veshja dhe mirëmbajtja e uniformës së shërbimit.- Zbatimi i rregullave të higjienës së personelit të shërbimit në bar.- Zbatimi i rregullave të qëndrimit dhe mbajtjes së trupit në banak dhe shërbim.- Zbatimi i mënyrave të lëvizjes në bar.- Mënyrat e sjelljes me klientin gjatë qëndrimit në bar.- Rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë punës në bar. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbatojë rregullat e shërbimit në bar.- të zbatojë kërkesat kryesore për personelin e shërbimit në bar.- të zbatojë detyrat e personelit në bar sipas hierarkisë së organizimit.- të zbatojë kërkesat për uniformën e personelit.- të respektojë rregullat e higjienës së personelit të shërbimit në bar.	

- të zbatojë rregullat e kërkuara të qëndrimit dhe mbajtjes së trupit në banak dhe shërbim.
- të zbatojë rregullat e lëvizjes në bar.
- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientët në bar.
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë punës në bar;

RM2 Nxënësi përdor dhe mirëmban mjedisin, mjetet dhe pajisjet e barit.

Përmbajtja:

- Përdorimi dhe mirëmbajtja e mjedisit të barit.
- Mirëmbajtja e banakut të barit.
- Vendosja e pajisjeve dhe e mjeteve të punës në bar.
- Pastrimi i mjeteve të punës në bar.
- Pastrimi i mjeteve për shërbimin të klientit.
- Kontrolli i pajisjeve përpara përdorimit. (Ekspres, frigoriferë, makina e akullit, filtri, blender, makina për larjen e gotave etj).
- Mirëmbajtja dhe pastrimi i pajisjeve të punës në bar.
- Përdorimi dhe mirëmbajtja e pajisjeve të barit.
- Përdorimi i mjeteve të punës në bar. (shaker, gotë përzierëse, derdhësit e pijeve, mulli, mjetin për thyerjen e akullit etj);
- Përdorimi dhe mirëmbajtja e masave të pijeve në bar.
- Përdorimi i pijeve bazë të barit.
- Zbatimi i rregullave të sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë përdorimit dhe mirëmbajtjes së mjedisit, mjeteve dhe pajisjeve të barit.

Instrumentet e vlerësimit:

- *Vëzhgim me listë kontrolli.*

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përdorë dhe mirëmbajë sipas rregullit mjedisin e barit;
- të mirëmbajë banakun e barit sipas rregullit;
- të vendosë pajisjet dhe mjetet e punës në bar sipas rregullave;
- të pastrojë sipas rregullit mjetet e punës në bar;
- të pastrojë sipas rregullit mjetet për shërbimin të klientit në bar;
- të kontrollojë sipas procedurave funksionimin e pajisjeve përpara përdorimit. (Ekspres, frigoriferë, makina e akullit, filtri, blender, makina për larjen e gotave etj);
- të përdorë pajisjet e punës në bar sipas rregullave (ekspres, frigoriferë, makina e akullit, filtri, blender, makina për larjen e gotave etj);
- të përdorë mjetet e punës në bar (shaker, gotë përzierëse, derdhësit e pijeve, mulli, mjetin për thyerjen e akullit etj);
- të përdorë dhe mirëmbajë sipas rregullit pajisjet e barit;
- të përdorë dhe mirëmbajë sipas rregullit masat e pijeve në bar;

- të përdorë sipas rregullit pijet bazë të barit;
- të zbatojë rregullat e sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë përdorimit dhe mirëmbajtjes së mjedisit, mjeteve dhe pajisjeve të barit.

RM 3 Nxënësi përgatit pije mikse të ngrohta në bar.

Përmbajtja:

- Përzgjedhja e mjeteve të punës.
- Vendosja e pajisjeve, mjeteve sipas rregullave në banak.
- Ngrohja e ekspresit.
- Ngrohja e filxhanëve.
- Leximi i recetës së pijeve mikse të ngrohta.
- Përzgjedhja e lëndës së parë sipas recepturave për përgatitjen e pijeve të ngrohta mikse me bazë kafeje.
- Përgatitja e pijeve të ngrohta mikse me bazë kafeje.
- Përzgjedhja e lëndës së parë sipas recepturave për përgatitjen e pijeve të ngrohta mikse me bazë çaji.
- Përgatitja e pijeve të ngrohta mikse me bazë çaji.
- Përzgjedhja e lëndës së parë sipas recepturave për përgatitjen e pijeve të tjera të ngrohta mikse në bar.
- Përgatitja e pijeve të tjera të ngrohta mikse në bar.
- Rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së pijeve të ngrohta në bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë sipas rregullit mjetet e punës për përgatitjen e pijeve të ngrohta;
- të vendosë pajisjet, mjetet sipas rregullave në banak;
- të ngrohë sipas rregullit ekspresin;
- të ngrohë filxhanët sipas rregullit;
- të lexojë recetat e pijeve mikse të ngrohta.
- të përzgjedhë sipas recepturave lëndët e para për përgatitjen e pijeve të ngrohta mikse me bazë kafeje;
- të përgatisë pije të ngrohta mikse me bazë kafeje;
- të përzgjedhë sipas recepturave lëndët e para për përgatitjen e pijeve të ngrohta mikse me bazë çaji;
- të përgatisë pije të ngrohta mikse me bazë çaji;
- të përzgjedhë sipas recepturave lëndët e para për përgatitjen e pijeve të tjera të ngrohta mikse në bar;
- të përgatisë pije të tjera të ngrohta mikse në bar;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë e ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së pijeve të ngrohta në bar.

RM 5 Nxënësi përgatit pije mikse të ftohta në bar.

Përmbajtja:

- Përzgjedhja e mjeteve të punës.
- Vendosja e pajisjeve, mjeteve sipas rregullave në banak.
- Leximi i recetës së pijeve mikse.

- Përzgjedhja e gotave sipas llojit të pijes.
- Përzgjedhja e pijeve dhe lëndës së parë sipas recepturave për përgatitjen.
- Përgatitja e dekorit të pijes.
- Hedhja e pijeve sipas radhës dhe rregullave të përgatitjes.
- Vendosja e dekorit në gotat e klientëve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë sipas rregullit mjetet e punës për përgatitjen e pijeve drejtpërdrejt në gotën e klientit;
- të vendosë pajisjet, mjetet sipas rregullave në banak;
- të lexojë recetën për pijen mikse;
- të përzgjedhë pijet dhe lëndët e para për përgatitjen e pijeve drejtpërdrejt në gotën e klientit sipas llojit;
- të përgatisë dekore sipas llojit të pijes;
- të hedhë pijet në gotën sipas radhës dhe rregullave të përgatitjes;
- të vendosë dekorin në gotat e klientëve sipas rregullave.
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së pijeve mikse në gotën e klientit.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të barit, por rekomandohen dhe vizita në biznese që ofrojnë këtë shërbim.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve përkatëse.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Bar real ose bari i shkollës.
 - Inventari i pijeve të barit.
 - Kompleti i mjeteve dhe pajisjeve të barit, komplete të gotave dhe të filxhanëve.
 - Ekspres, makina e akullit, makinë për larjen e enëve në bar, frigoriferë, blender, makina kompjuterike dhe elektronike të barit me programet përkatëse.
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

4. Moduli “Përgatitja e paketave turistike për klientët e hotelit”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	PËRGATITJA E PAKETAVE TURISTIKE PËR KLIENTËT E HOTELIT.	M-13-528-10
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që aftëson nxënësit për hartuar itinerare dhe programe udhëtimi të ndryshme duke përdorur manualë, dokumente të fluturimeve ajrore, lundrimeve detare, harta turistike si dhe programe të thjeshta kompjuterike për gjetje të ofertave.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin I të drejtimit Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur harta turistike. Përmbajtja:</p> <ul style="list-style-type: none">- Marrja e kërkesës nga klienti.- Specifikimi i kërkesës së klientit.- Leximi i hartave të ndryshme turistike.- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve të klientit.- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;- të interpretojë hartat turistike bazuar në kërkesën e klientit;- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare të klientit.- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar. <p>RM 2 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke</p>	

përdorur manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve.

Përmbajtja:

- Marrja e kërkesës nga klienti.
- Specifikimi i kërkesës së klientit.
- Përdorimi manualeve dhe dokumenteve të fluturimeve dhe lundrimeve.
- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.
- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.
- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve të klientit.
- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;
- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;
- të përdorë manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.
- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare të klientit.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

RM 3 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur programe të thjeshta kompjuterike.

Përmbajtja:

- Marrja e kërkesës nga klienti.
- Specifikimi i kërkesës së klientit.
- Përdorimi i programeve të thjeshta kompjuterike.
- Ndërtimi i itinerareve bazuar në kërkesën e klientit.
- Ndërtimi i programeve të udhëtimit bazuar në kërkesën e klientit.
- Prezantimi i programeve të udhëtimit dhe itinerareve të klientit.
- Këshillimi i klientit për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të pranojë kërkesën nga klienti sipas procedurave;
- të specifikojë sipas rregullit kërkesën e klientit;
- të përdorë programe të thjeshta kompjuterike bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë itinerare bazuar në kërkesën e klientit;
- të ndërtojë programe udhëtimi bazuar në kërkesën e klientit.

- të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare të klienti.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune, në receptionin e shkollës, por rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë shërbimin e receptionit.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të mënyrave të përgatitjes së paketave turistike.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për hartimin e paketave turistike me mënyra të ndryshme fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:
- Receptioni i shkollës ose i hotelit.
 - Pajisje të receptionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer.)
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-