

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

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor

RECEPTION

(Pilot)

Niveli II

(Në drejtimin mësimor HOTELERI-TURIZEM)

Kodi: G3/1-II-18

(Hartuar në kuadrin e Projektit “Skemat e çirakërisë për punësimin e të rinjve në Shqipëri”, me mbështetjen e ERASMUS+)

Miratoi:

MINISTRI

.....

Tiranë, 2018

Përmbajtja:

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

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

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

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

VIII. Programet e lëndëve profesionale dhe përshkruesit e moduleve profesionale të zbatuara në shkollë.

IX. Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale të zbatuar në ndërmarrje.

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

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Reception (pilot)”, 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, shprehjet, 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 (pilot)”, niveli II

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

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Reception (pilo)” 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 profesional në profilin “Reception (pilot)”, niveli II

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Reception (pilot)”, 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 profesional në profilin mësimor “Reception (pilot)”, niveli II.

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Reception (pilot)”, 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 komunikojë me etikë me klientët në reception në gjuhën amëtare dhe në gjuhë të huaj.
- Të përdorë gjuhën e profesionit gjatë komunikimit në reception.
- Të kryejë rezervime.
- Të kryejë regjistrimin (check-in) e klientëve
- Të ofrojë asistencë për klientët në hotel.
- Të menaxhojë ankesat dhe kërkesat e klientëve.
- Të bashkëpunojë me sektorë të tjerë të hotelit (housekeeping, bar, restorant, administratë etj.).
- Të kryejë çregjistrimin e klientëve (check-out).
- Të kryejë veprime financiare në reception
- Të plotësojë dhe të ruajë dokumentacionin që lidhet me veprimtarinë në reception.
- Të përgatisë raporte dhe statistika.
- Të kryejë shitje në reception.
- Të zbatojë parimet e sipërmarrjes gjatë procesit të punës në reception.
- Të menaxhojë informacionin e brendshëm dhe të jashtëm për kryerjen e veprimeve në reception.
- Të përdorë mjetet, pajisjet dhe programet kompjuterike të receptionit.
- Të zbatojë rregullat e etikës profesionale në reception.
- Të zbatojë rregullat e sigurisë dhe të privatësisë së klientit.
- Të zbatojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit, të sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e receptionit.

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

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Reception (pilot)”, 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 si receptionist në hotele të ndryshme në industrinë e mikpritjes.

Me përfundimin e këtij niveli, nxënësi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin III (teknik/manaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar) në drejtimin “Hoteleri – Turizëm”, 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 (pilot)”, niveli II

Plani mësimor për profilin mësimor “Reception (pilot)”, 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.		Lëndë/Module profesionale të zbatuara në shkollë (Gjithsej)	10 (340)
1	L-17-157-10	Bazat e sipërmarrjes	68
2	L-34-407-16	Komunikimi në gjuhë të huaj në reception	34
3	M-13-1258-16	Etika, komunikimi dhe shitja në reception	33
4	M-13-1259-16	Rezervimi në hotel	33
5	M-13-1260-16	Regjistrimi i klientëve në hotel	51
6	M-13-1261-16	Asistenca për klientët gjatë qëndrimit në hotel	36
7	M-13-1262-16	Çregjistrimi i klientëve në hotel	51
8	M-13-1263-16	Raportimi dhe statistikat në reception	34
C.		Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale në ndërmarrje (Gjithsej)	20 (680)
		Gjithsej A+B+C	38/39 (1292/1326)

IV. Udhëzime për planin mësimor

Realizimi i mësimimit në klasën 12 realizohet për 34 javë mësimore (viti shkollor ka gjithsej 36 javë, 34 javë mësim dhe 2 javë provime)

Një javë mësimore ka jo më shumë se 40 orë mësimore (nga të cilat, 20 orë mësimore teorike dhe praktike në shkollë dhe 20 orë mësimore praktikë në ndërmarrje).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Skeletkurrikula e kualifikimit profesional në profilin “Reception (pilot)”, niveli II, përbëhet

nga 4 grupe elementesh kurrikulare:

- Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për profilet e ndryshme të këtij niveli (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MASR).
- Lëndët teorike profesionale (programet e përgjithshme të tyre janë pjesë e kësaj skeletkurrikule).
- Modulet profesionale teorike/praktike të zbatuara në shkollë (përshkruesit e tyre janë pjesë e kësaj skeletkurrikule).
- Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale në ndërmarrje/biznes (është pjesë e kësaj skeletkurrikule).

Rekomandohet që modulet profesionale që zbatohen në shkollë të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orëshe.

Praktika profesionale në ndërmarrje mund të kryhet e shpërndarë (34 javë x 2 ditë në javë x 10 orë mësimore 45 minutëshe) ose e grupuar (68 ditë, në ndarje javore/dyjavore/mujore). Në ndërmarrje, 8 orë pune janë të barasvlefshme me 10 orë mësimore 45 minutëshe.

Vëllimi i përgjithshëm mësimor është si më poshtë:

Teoria (e përgjithshme dhe profesionale) dhe praktika profesionale e detyruar në shkollë:

34 javë x 3 ditë/javë x 6 orë/ditë + 60 orë provime = 672 orë mësimore

Praktika e detyruar në ndërmarrje:

34 javë x 2 ditë/javë x 10 orë/ditë = 680 orë mësimore

V. Udhëzime për procesin mësimor.

A. Udhëzime për realizimin e procesit mësimor në shkollë

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

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, mundësitë dhe kushtet e biznesit për realizimin e praktikës së nxënësve, etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës si dhe përfaqësuesve të biznesit.

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 si dhe *akumulimi i rezultateve konkrete të arritjes së kompetencave të synuara* përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësuesit. Koleksionimi i rezultateve të arritura nga nxënësi, krahasimi dhe progresi i nxënësit është një burim i rëndësishëm motivimi.

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

B. Udhëzime për realizimin e praktikës profesionale në ndërmarrje.

Realizimin e praktikës profesionale në ndërmarrje/biznes duhet të krijojë mundësi për një zbatim të kompetencave në realitetin profesional të receptionit të hotelit, si në “*front office*”, ashtu edhe në “*back office*”. Biznesi duhet të caktojë personat përgjegjës për mbështetjen e nxënësve në realizimin e programit. Shkolla duhet të informojë biznesin për numrin e nxënësve që do të kryejnë praktikën në këtë, biznes, periudhën kohore, programin e praktikës dhe programin që kanë kryer më parë në shkollë.

Planifikimi i realizimit të praktikës në biznes duhet të bazohet në një proces analize fillestare duke marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, programi i përgjithshëm i praktikës në biznes, niveli i hyrjes së nxënësve, përmbajtja e realizuar më parë në shkollë, objektivat konkretë që do të arrihen në biznes, mundësitë dhe kushtet e biznesit për realizimin e praktikës së nxënësve etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës si dhe i përfaqësuesve të biznesit.

Shkolla është e detyruar që, nëpërmjet instruktorit përgjegjës, të mbikëqyrë dhe mbështesë realizimin e programit, bazuar në marrëveshjet paraprake.

Plani i detajuar i realizimit të praktikës në biznes, raportet e ecurisë së praktikës, shkalla e përmbushjes së programit si dhe fletët e vlerësimit të nxënësve duhet të jenë pjesë e dokumentacionit për realizimin e praktikës në biznes.

Biznesi duhet të përfshijë, motivojë dhe mbikëqyrë nxënësit në të gjitha veprimtaritë e parashikuara në program. Dhënia e përgjegjësisë në vendin e punës, puna e mbikëqyrur dhe pavarur duhet të jenë pjesë e realizimit të programit.

Nxënësi duhet të dokumentojë në portofolin e tij të gjitha përvojat dhe rezultatet nga praktika profesionale në biznes, të përgatitë një raport dhe ta prezantojë në klasë, si pjesë e këtij portofoli.

Vlerësimi i nxënësit në biznes duhet të përfshijë vlerësimin e tij gjatë gjithë praktikës si dhe vlerësimin përfundimtar për çdo kompetencë profesionale dhe personale, që përmbahet në program. Pjesë e vlerësimit përfundimtar duhet të jetë edhe vlerësimi i portofolit të nxënësit, që shërben gjithashtu edhe për vetvlerësimin.

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) për lëndët teorike, për modulet praktike dhe për praktikën profesionale në biznes, si gjatë vitit, ashtu edhe në provimet përfundimtare.

Në përfundim të klasës 12, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Reception (pilot)”, 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, shprehive, vlerave dhe qëndrimeve), të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën e receptionit dhe u jepet certifikata në të cilën evidentohen notat përfundimtare të lëndëve teorike profesionale, të moduleve të praktikës profesionale, të praktikës në biznes, 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 (pilot)”, 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 aftësimit profesional, 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, në lëndët profesionale, në modulet profesionale dhe në praktikën në biznes;
 - rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit II.

VIII. Programet e lëndëve profesionale dhe përshkruesit e moduleve profesionale të zbatuara në shkollë.

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 “Komunikimi në gjuhë të huaj në reception”, (L-34-407-16). Kl. 12 – 34 orë

• Synimet e lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në reception”, kl. 12.

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në reception”, kl 12, nxënësit duhet:

- Të shpjegojë dhe përdorë shprehje profesionale në gjuhë të huaj gjatë rezervimit, *check-in*, *check out*, me telefon dhe direkt me klientin .
- të shpjegojë dhe përdorë standardin e profesionit në komunikimin me gjuhë të huaj në mënyrë të shkruar (e mail/letër).

- të mbajë rekorde në gjuhë të huaj gjatë rezervimit dhe *check-in*
 - të shpjegojë dhe përdorë shprehje të mirësjelljes gjatë komunikimit në gjuhë të huaj me telefon
 - të komunikojë në gjuhë të huaj, profesionalisht dhe me mirësjellje, gjatë kryerjes së shpjegimeve për shërbimet në reception
 - të shpjegojë dhe komunikojë në gjuhë të huaj, profesionalisht dhe me mirësjellje, gjatë zgjidhjes së kërkesave dhe ankesave të klientëve.
- **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në reception”, kl. 12 - 34 orë**

Tema 1	Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë rezervimit me telefon dhe <i>face to face</i>	6 orë
Tema 2	Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë rezervimit me të shkruar (e mail/letër)	3 orë
Tema 3	Mbajtja e rekordeve në gjuhë të huaj gjatë rezervimit dhe <i>check-in</i>	3 orë
Tema 4	Përdorimi i telefonit për komunikim në gjuhë të huaj, në reception	4 orë
Tema 5	Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë <i>check-out</i>	6 orë
Tema 6	Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë shpjegimit të shërbimeve dhe lehtësirave të hotelit	6 orë
Tema 7	Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë zgjidhjes së kërkesave dhe ankesave	6 orë

3. Moduli “Etika, komunikimi dhe shitja në recepsion”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Recepsion (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	ETIKA, KOMUNIKIMI DHE SHITJA NË RECEPTION	M-13-1258-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh dhe aftëson nxënësit të zbatojnë me etikë standardet e profesionit të recepsionistit, teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale si dhe ato të shitjes në recepsion.	
Kohëzgjatja e modulit	34 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	RM 1 Nxënësi përshkruan standardin e profesionit të recepsionistit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përshkruajë rolin e hotelit brenda industrisë së mikpritjes.- të shpjegojë funksionet e recepsionit brenda hotelit.- të shpjegojë strukturën organizative të recepsionit sipas veçorive të hotelit.- të dallojë llojet dhe veçoritë e klientëve- të shpjegojë ciklin e klientit në recepsion.- të përshkruajë profilin profesional të recepsionistit, si dhe detyrat, funksionet dhe karrierën arsimore e profesionale.- të shpjegojë aspektet e sigurisë së klientit në një hotel.- të dallojë rolin dhe përgjegjësitë e recepsionit në lidhje me kujdesin ndaj klientit.- të zbatojë rregullat e veshjes dhe mirëmbajtjes të uniformës së shërbimit në recepsion.- të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës në recepsion.- të përdorë, mirëmbajë dhe të sistemojë mjetet, pajisjet, dokumentacionin dhe materialet e punës në recepsion.- të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion.- të zbatojë detyrat përkatëse në recepsion sipas hierarkisë së organizimit.- të demonstrojë iniciativë, korrektësi, zbatueshmëri të afateve kohore dhe vetëkontroll.- të punojë në ekip duke bashkëpunuar me departamentet e	

-
- tjera të hotelit.
- të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve.
 - të zbatojë rregulloren e brendshme të hotelit.
 - të zbatojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit gjatë punës në recepsion.
 - të zbatojë procedurat e sigurisë në punë në lidhje me situatat emergjente të mundshme në hotel (zjarr, bombe, terrorizëm, tërmet, përmytje, emergjenca mjekësore etj.) duke marrë dhe masat përkatëse.
 - të zbatojë treguesit kyç të performancës së sektorit të recepsionit në veprimtaritë e hotelerisë.
 - të respektojë legjislacionin në industrinë e hotelerisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Test për aspektet teorike

RM 2 Nxënësi komunikon me etikë profesionale

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rolin e recepsionit si qendra kryesore e komunikimit në hotel
- të zbatojë rregullat e komunikimit në recepsion.
- të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion.
- të zbatojë elementët e mikpritjes në recepsion.
- të zbatojë rregullat dhe etikën e komunikimit me klientin në recepsion.
- të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal
- të zbatojë procedurat, rregullat dhe etikën e komunikimit në telefon dhe në formë elektronike (postë elektronike).
- të dallojë sinjalet dhe reagimet e klientit referuar veçorive të tij sipas moshës, gjinisë, prejardhjes etj.
- të përdorë komunikimin jo-verbal gjatë komunikimit me klientin (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj.).
- të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësisë, shtendosjes gjatë komunikimit duke eliminuar frymëmarrjen e gabuar (*blackout*).
- të komunikojë duke eliminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet.
- të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, modulimin, artikulimin për një komunikim efektiv.
- 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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.

- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Test për aspektet teorike

RM3 Nxënësi zbaton teknikat e shitjes në recepsion

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë kuptimin dhe parimet e shitjes në recepsionin e hotelit;
- të shpjegojë përdorimin e elementeve të marketingut në suksesin e shitjes në recepsion.
- të përshkruajë llojet dhe rastet e përdorimit të teknikave të shitjes në recepsion;
- të përshëndesë klientin sipas standardit të hotelit përkatës;
- të identifikojë llojin e klientit.
- të identifikojë qëllimin e udhëtimit të klientit.
- të shpjegojë karakteristikat e dhomave të hotelit duke përdorur fjalë përshkruese.
- të përdorë termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve.
- të përdorë teknika për të promovuar shërbime unike që ka hoteli.
- të promovojë shërbimet të tjera të hotelit (ushqim dhe pije, argëtime, shërbime, organizime eventesh etj.).
- të informojë klientin për shërbimet (lehtësirat) e tjera që ofron hoteli (qendra e argëtimit, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, Internet, *free wi-fi* etj.).
- 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 i'u 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 te klienti.
- të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion.
- të kuptojë sinjalet e blerjes nga klienti.
- të përdorë teknikën *Upselling* për shitjen e dhomave me çmime më të larta.
- të përdorë teknikën *Top Down, Bottom Up, Mid Rate Shift* për shitjen e dhomave me çmime më të larta.
- të përdorë teknikën e shitjes *Crossselling*.
- të zbatojë elementët e marketingut në shitjet në recepsion.

- të përfundojë me sukses shitjen.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.
- Test për aspektet teorike

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit si dhe në *front office* të recepsionit të shkollës.

- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete të aspekteve që lidhen me etikën, komunikimin dhe shitjen në recepsion.
- Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të etikës, komunikimit dhe shitjeve në recepsion
- Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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 recepsionit.
- Mjetet dhe pajisjet e e punës së recepsionit
- Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

4. Moduli “Rezervimi në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	REZERVIMI NE HOTEL	M-13-1259-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh nxënësit me parimet dhe rregullat e për rezervimin e klientëve në hotel, si dhe i aftëson ata për të kryer rezervime të klientëve individualë dhe grupeve.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen rezervime me telefon Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përdorë termat ndërkombëtare për tipet e dhomave dhe shtretërve- të përshkruajë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli.- të shpjegojë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim- të shpjegojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit.- të identifikojë dhe diskutojë mbi veprimet që rrjedhin prej rezervimit.- të përshkruajë rregullat e komunikimit me telefon, për rezervim.- të përshëndesë klientin me mirësjellje- të dëgjojë dhe të saktësojë kërkesën e klientit.- të kryejë kontrollin e grafikut të disponueshmërisë së dhomave.- të paraqesë ofertën paraprake te klienti- të negociojë me klientin- të kryejë regjistrimin e të dhënave të sakta të klientit- të kryejë konfirmimin e rezervimit.- të falenderojë dhe të përshëndesë me mirësjellje klientin- të kryejë regjistrimin e rezervimit në sistem. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli.	

RM 2 Nxënësi kryen rezervime me postë elektronike

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rregullat e komunikimit me postë elektronike (*e-mail*).
- të përshkruajë strukturën e shkrimit të një përgjigje të kërkesës për rezervimin.
- të marrë dhe lexojë kërkesën për rezervim me e-mail.
- të kontrollojë grafikun e disponueshmërisë së dhomave.
- të përpilojë ofertën me shkrim.
- të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës.
- të saktësojë të dhënat e klientit, duke i'u referuar kërkesave dhe preferencave të klientit.
- të informojë për penalitetet në rast anulimi të rezervimit të dhomës.
- të përgatisë letrën e konfirmimit.
- të regjistrojë rezervimin përfundimtar në sistem.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Nxënësi kryen rezervime për klientë “walk-in”

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë klientin me mirësjellje.
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit.
- të dëgjojë dhe të saktësojë kërkesën e klientit.
- të kryejë kontrollin e grafikut të disponueshmërisë së dhomave.
- të paraqesë ofertën paraprake te klienti.
- të shoqërojë klientin për të parë dhomën (në rast se është e nevojshme)
- të negociojë me klientin
- të kryejë regjistrimin e të dhënave të sakta të klientit
- të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës.
- të saktësojë të dhënat e klientit, duke i'u referuar kërkesave dhe preferencave të klientit.
- të informojë për penalitetet në rast anulimi të rezervimit të dhomës.
- të kryejë konfirmimin e rezervimit.
- të përgatisë letrën e konfirmimit të rezervimit.
- të falenderojë dhe të përshëndesë me mirësjellje klientin
- të kryejë regjistrimin e rezervimit përfundimtar në sistem.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM4 Nxënësi kryen rezervime për grupe klientësh

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të lexojë kërkesën për rezervim.
- të saktësojë datën e ardhjes dhe largimit të grupit
- të saktësojë emrin e personit të kontaktit, kompanisë apo agjencisë.
- 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 të zbatojë marrëveshjen duke u bazuar në informacionet sipas kërkesës së grupit:
 - 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 përgatitë listën e grupit me ndarjen e dhomave.
- të përgatitë letrën e konfirmimit me të gjithë informacionin e marrë për të evituar çdo keqkuptim.
- të marrë konfirmimin e rezervimit nga drejtuesi i grupit.
- të kryejë regjistrimin e rezervimit përfundimtar të grupit në sistemin kompjuterik.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit si dhe në *front office* të recepsionit të shkollës.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete të rezervimeve në recepsion.

-Mësuesi duhet të përdorë shembuj audio dhe video të mënyrës së realizimit të rezervimeve në recepsion

- Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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
e domosdoshme
për realizimin e
modulit**

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

- Klasë mësimore.
 - Receptsi i shkollës.
 - Mjetet dhe pajisjet e receptsionit.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

5. Moduli “Regjistrimi i klientëve në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	REGJISTRIMI I KLIENTEVE NE HOTEL	M-13-1260-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh nxënësit me parimet dhe rregullat e për regjistrimin e klientëve dhe grupeve në hotel, si dhe i aftëson ata për të kryer regjistrime të klientëve dhe grupeve në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi kryen veprimet para mbërritjes së klientëve Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë metodat e ndryshme për regjistrimin e rezervimit.- të shpjegojë <i>overbooking</i>.- 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 verifikojë listën e mbërritjeve të klientëve.- të kontrollojë të dhënat e rezervimeve në sistemin kompjuterik.- të verifikojë emrin e klientëve.- të verifikojë datën e largimit të klientëve- të verifikojë tipin e dhomës së rezervuar.- të verifikojë tarifën e dhomës së rezervuar.- të kontrollojë për kërkesa të tjera të veçanta.- të kryejë pararegjistrimin (<i>pre-check in</i>) për klientët VIP, grupet.- të përcaktojë dhomat sipas kërkesave dhe preferencave të veçanta të klientëve (duhanpirës ose jo, pamja e dhomës, kati, kategoria, vendndodhja).- të përgatisë kartonçinën e kartës së dhomës.- të kontrollojë situatën e statusit të dhomave.- të përpilojë raporte të ndryshme statistikore nëpërmjet sistemit kompjuterik ose manual (ardhje, largime, rezervime për ditët e ardhshme, klientët në hotel).- të njoftojë sektorët e tjerë përkatës për mbërritjen e	

klientëve.

- të njoftojë portierin për pritjen e klientëve VIP.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 2 Nxënësi kryen regjistrimin e klientëve

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë klientin sipas standardit të hotelit;
- të identifikojë statusin e klientit: grupe, VIP apo klient i rastësishëm (*walk in*).
- të kontrollojë nëse ka regjistrim apo jo.
- të kërkojë me mirësjellje dokumentin e identifikimit të klientit.
- të komunikojë me klientin mbi udhëtimin e tij.
- të konfirmojë datën dhe kohën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit).
- të konfirmojë me klientin numrin e personave dhe fëmijëve.
- të konfirmojë tipin e dhomës sipas preferencës së klientit.
- të konfirmojë çmimin (tarifën) e dhomës dhe mënyrën e pagesës.
- të sigurojë garantimin e pagesës (autorizim paraprak) për totalin e akomodimit dhe shpenzimet ekstra.
- të informojë klientin për numrin e dhomës dhe orarin e mëngjesit.
- të informojë klientin për lehtësira apo shërbime të tjera që ofron hoteli (palestër, sauna, pishinë, internet, *free wi-fi*)
- të informojë klientin për orarin e fundit të largimit nga hoteli (*check-out*).
- të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti
- të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit nga klienti.
- të verifikojë të dhënat me kartën e regjistrimit.
- të marrë firmën nga klientët në kartën e regjistrimit.
- të dorëzojë çelësin e dhomës.
- të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin.
- 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 regjistër dhe sistemin kompjuterik.
- të kryejë një telefonate pas akomodimit në dhomë.
- të njoftojë sektorët e tjerë përkatës për mbërritjen e klientit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi kryen veprimet para mbërritjes së grupeve

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë planin e ndarjes së dhomave.
- të kontrollojë dokumentat (dosjen e korrespondencave) e grupit mbi kërkesat për tipin e dhomave.
- të kontrollojë drejtshkrimin e emrave në listën e grupit.
- të ndajë dhomat për pjesëtarët e grupit duke i'u referuar kërkesave dhe preferencave të tyre.
- të përgatisë kartat e regjistrimit dhe broshurat e mirëseardhjes.
- të bllokojë dhomat në sistemin kompjuterik.
- të dërgojë formularin e ndarjes së dhomave te shërbimi i kateve (*housekeeping*).
- të dërgojë formularin me të dhënat specifike të veprimtarive të grupit te departamenti i pijes dhe ushqimit (për orarin e zgjimit të mëngjesit, datën dhe orën e konsumimit të mëngjesit, orarin e mbledhjes së bagazheve, orarin e largimit të grupit si dhe kërkesa të veçanta në lidhje me ushqimin).
- të përgatisë çelësat e dhomave për grupin sipas kërkesës (në kartonçinë ose në zarfe individuale).
- të kontrollojë për sigurimin/rezervimin e vendit të parkimit për autobusin e grupit.
- të kontrollojë situatën e statusit të dhomave.
- të njoftojë portierin për orarin e mbërritjes së grupit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM4 Nxënësi kryen regjistrimin e grupeve.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë grupin dhe drejtuesin e grupit.
- të verifikojë me drejtuesin e grupit, numrin e dokumenteve të identifikimit të klientëve të grumbulluara/dorëzuara prej tij;
- të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e personave, numrin e dhomave dhe tipin e tyre.
- të konfirmojë me drejtuesin e grupit kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimin nga hoteli.
- të konfirmojë llojin e paketës, me të cilin do të trajtohet grupi.
- të konfirmojë oraret e konsumit të vafteve në restorant.
- të japë informacionin e nevojshëm për shërbimet dhe lehtësirat e tjera të hotelit.
- t'i japë drejtuesit të grupit kartat e regjistrimit dhe broshurat e mirëseardhjes së hotelit;

- të asistojë drejtuesin e grupit në plotësimin e formularit me të dhënat specifike të veprimtarive të 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.
- të falenderojë drejtuesin e grupit duke i uruar një qëndrim të këndshëm;
- të menaxhojë transportimin dhe sistemimin e bagazheve në dhoma.
- të orientojë grupin e klientëve për në dhomat e tyre.
- të shpërndarë informacionin për grupin te sektorët e tjerë.
- të regjistrojë të dhënat në regjistër dhe në sistemin kompjuterik.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të receptionit si dhe në *front office* të receptionit të shkollës.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për regjistrimin në reception.

-Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të procesit të regjistrimit në reception

- Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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.
 - Mjediset e receptionit të shkollës.
 - Mjetet dhe pajisjet e receptionit.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

6. Moduli “Asistenca për klientët gjatë qëndrimit në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	ASISTENCA PER KLIENDET GJATE QENDRIMIT NE HOTEL	M-13-1261-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh nxënësit me parimet dhe rregullat për të asistuar klientët gjatë qëndrimit në hotel, si dhe i aftëson ata për të trajtuar kërkesat dhe ankesat e klientëve gjatë qëndrimit në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	36 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi trajton kërkesat e klientëve gjatë qëndrimit në hotel</p> <p>Kriteret e vlerësimit:</p> <p>Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (fax, printime, fotokopje);- të zbatojë rregullat dhe procedurat e zgjimit të mëngjesit sipas standardeve të hotelit (<i>wake up call service</i>).- të këshillojë klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike;- të informojë klientin për qytetin dhe rajonin (atraksionet turistike, aktivitetet dhe eventet sociale, kulturore, veprimtari kulturore dhe artistike);- të japë informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban;- të interpretojë hartat dhe guidat e qytetit/rajonit;- të informojë klientin për shërbime shtesë gjatë qëndrimit në hotel.- të informojë klientin për pozicionin e dhomës;- të informojë klientin për përdorimin e ashensorit për të mbërritur në dhomë;- të informojë klientin për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të hotelit;- të informojë klientin për përdorimin e telefonit apo internetit; <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli.	

RM 2 Nxënësi trajton ankesat e klientëve

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të dëgjojë me vëmendje në mënyrë aktive klientin gjatë paraqitjes së ankesave;
- të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
- të përkujdeset për klientin e pakënaqur, sipas standardit;
- të zbatojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangien e tyre;
- të ofrojë një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve duke i përcjellë ato deri në zgjidhje, në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
- të regjistrojë, në portalin elektronik ose në regjistrin manual të hotelit/kompanisë, të gjitha kërkesat, ankesat, defektet, incidentet e klientëve.
- të komunikojë me klientin për t'u siguruar se ankesa është zgjidhur dhe ai ka mbetur i kënaqur (*follow up*)
- të raportojë rregullisht te eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve.
- të zbatojë procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura në zyrën përkatëse (*Lost and Found*).

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM3 Nxënësi informon dhe udhëzon klientët

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të bëjë prezantimin me klientin.
- të komunikojë më etikë profesionale me klientin.
- të informojë klientin për institucionet kulturore e artistike të qytetit.
- të informojë klientin për guidat dhe veprimtarive kulturore e artistike të qytetit.
- të informojë klientin për objektet sportive të zonës.
- të informojë klientin për objektet e artit-galeritë e zonës.
- të informojë klientin për muzeumet e zonës.
- të informojë klientin për objektet e kultit në qytet.
- të informojë klientin për bibliotekat e zonës.
- të informojë klientin për parqet e lojrave e zonës.
- të informojë klientin për qendrat estetike të zonës.
- të informojë klientin për qendrat tregëtare të zonës.
- të informojë klientin për turizmin e zonës.
- të informojë klientin për agjencitë turistike të zonës.
- të informojë klientin për restorantet e zonës.
- të informojë klientin për pub-et, baret, diskotekat.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të receptionit si dhe në *front office* të receptionit të shkollës.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për informimin dhe menaxhimin e kërkesave dhe ankesave të klientëve në reception.

-Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të procesit të menaxhimit të klientëve në hotel në reception

- Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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 dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore.
 - Mjedisi i receptionit të shkollës.
 - Mjetet dhe pajisjet e receptionit.
 - Harta, fletpalosje, botime të ndryshme për turizmin dhe aspekte të tjera të qytetit/rajonit.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

7. Moduli “Çregjistrimi i klientëve në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	ÇREGJISTRIMI I KLIENTEVE NE HOTEL	M-13-1262-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh nxënësit me parimet dhe rregullat për çregjistrimin e klientëve në hotel, si dhe i aftëson ata për të kryer çregjistrimin e klientëve	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri -Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen veprimet para largimit të klientëve Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë mënyrat dhe procedurat për çregjistrimin nga hoteli- të shpjegojë parimet e faturimit në hotel.- të dallojë llojet e ndryshme të llogarive.- të shpjegojë për ciklin e llogarisë së klientit.- të shpjegojë procedurat për lëvizjet në llogaritë e mbajtura me dorë apo kompjuter- të kontrollojë listën e 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 kërkohen nga klienti.- të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara të klientëve. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Nxënësi kryen çregjistrimin e klientëve Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të përshëndesë klientin duke e parë në atë në sy.- të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti.- të kontrollojë emrin e klientit dhe numrin e dhomës.- 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 verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, bar, telefon etj.).
- të paraqesë informacionin mbi shpenzimet totale të klientit për verifikim.
- të paraqesë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit.
- të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti.
- të arkëtojë pagesën në rast se kryhet me lek në dorë.
- të përgatisë faturën e shpenzimeve totale për klientin.
- të marrë firmën e klientit në faturën e përgatitur për të.
- 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 dhe të ndryshojë statusin e dhomës.
- të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara.
- të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në financë.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Nxënësi kryen çregjistrimin e grupeve

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit.
- të kontrollojë dosjen e grupit duke përgatitur dokumentat e nevojshme për çregjistrim.
- të paraqesë dosjen e grupit vetëm drejtuesit të tij për verifikim dhe firmë.
- të realizojë kontrollin e numrit të dhomave dhe netëve të qëndrimit, të hedhura në dosjen e grupit.
- të vendosë *voucherin* e agjencisë turistike në dosje të bashkëngjitur me listën e dhomave të grupit.
- të marrë në dorëzim çelësat e dhomës së pjesëtarëve të grupit duke kontrolluar individualisht emrat dhe numrat e dhomave të tyre.
- të marrë opinionin për cilësinë e shërbimeve nga drejtuesi i grupit.
- të verifikojë dhe arkëtojë shpenzimet e regjistruara të akomodimit dhe paketës së ushqimit në adresë të grupit.
- të verifikojë dhe arkëtojë shpenzimet ekstra për secilin klient.
- të dërgojë faturën përmbëdhëse dhe dosjen në financë për ndjekjen e pagesës nga agjencia.

- të sigurohet që klientët të marrin të gjitha bagazhet e tyre.
- të falënderojë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit me urimin për një udhëtim të këndshëm.
- të informojë portierin për të ndihmuar me transportimin e bagazheve.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM4 Nxënësi kryen veprime financiare

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë procedurat për pagesat me bankë.
- të shpjegojë funksionin e auditit të natës.
- të shpjegojë procedura për pranimin e pagesave me lekë 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 kryejë marrjen e pagesës së faturave duke kryer veprime në “*kesh*” (me para në dorë, në monedhën vendase dhe të huaj).
- të identifikojë llojet e kartave të kreditit.
- të kryejë marrjen e pagesës me kartë krediti.
- të kryejë marrjen e pagesës me *voucher*.
- të kryejë procedurat e duhura për pagesat me bankë (transferte bankare).
- të kryejë emetimin e faturës fiskale.
- të kryejë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës.
- të kryejë veprime të thjeshta financiare në reception (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim etj.).
- të kryejë shërbimin e këmbimit valutor.
- të kryejë shërbimin e paradhënies hua (*cash in advance*).
- të përgatitë fatura për të tretë.
- të marrë gjendjen e arkës në dorëzim.
- të mirëmbajë gjendjen e arkës.
- të dorëzojë gjendjen e arkës në departamentin përkatës.
- të llogarisë çmimin e një dhome.
- të llogarisë të ardhurat neto për fjetje.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të receptionit si dhe në *front office* të receptionit të shkollës.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për çregjistrimin në reception.

-Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të procesit të

çregjistrimit në reception

- Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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 receptionit.
 - Mjete dhe pajisje të receptionit.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

8. Moduli “Raportimi dhe statistikat në recepsion”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Recepsion (pilot)

Niveli: II

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	RAPORTIMI DHE STATISTIKAT NE RECEPSION	M-13-1263-16
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh nxënësit me procedurat e përgatitjes së raporteve dhe statistikave në hotel, si dhe i aftëson ata për të përgatitur raporte dhe statistika në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	34 orë mësimore.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin I të drejtimit mësimor Hoteleri-Turizëm.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen raportime Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e kryerjes së raportimeve në recepsion- të raportojë sipas procedurave përkatëse për njësinë akomoduese.- të përgatisë dokumentet përkatëse të raportimit.- të përgatisë raportin e mbylljes ditore.- të përgatisë listën e klientëve për mëngjes.- të përgatisë listën e klientëve në mbërritje.- të përgatisë listën e klientëve që ndodhen në hotel.- të përgatisë listën e klientëve që do të largohen nga hoteli.- të përgatisë listën e gjendjes së dhomave.- të përgatisë listën e ndarjes së dhomave të grupit.- të përgatisë listën e mbërritjes së grupit.- të përgatisë listën e largimit të grupit.- të përgatisë listën e orareve të zgjimit të mëngjesit.- të përgatisë raportet e zënies së hotelit për muajt e ardhshëm. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Pyetje përgjigje me gojë.- Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Nxënësi përgatit statistika Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të shpjegojë statistikat të lidhura me aktivitetin e biznesit të hotelit.	

- të shpjegojë statistikën të lidhura me klientin.
- të shpjegojë raportet operacionale të recepsionit.
- të përgatisë raportet operacionale të recepsionit.
- të përgatisë parashikimin 5 ose 10 ditë të rezervimeve.
- të përgatisë grafikun mujor të rezervimeve.
- të nxjerrë statistikën e përqindjes së zënies së dhomave.
- të nxjerrë statistikën e përqindjes së zënies së shtretërve.
- të nxjerrë statistikën e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit.
- të nxjerrë statistikën për çmimin mesatar të shitjes së dhomave.
- të nxjerrë statistikën për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientit në hotel.
- të nxjerrë statistikën mbi kombësinë e klientëve.
- të nxjerrë statistikën e arkëtimit mesatar vjetor për shtrat.
- të nxjerrë statistikën e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të hotelit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit si dhe në *front office* të recepsionit të shkollës.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për përgatitjen e raportimeve dhe statistikave në recepsion.

-Mësuesi duhet të përdorë formate të raporteve dhe statistikave në recepsion

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, 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 dhe materialet e mëposhtme:

- Klasë mësimore.
 - Mjedise të recepsionit.
 - Mjete dhe pajisje të recepsionit.
 - Kompjuterat me programe dhe formate për statistikën.
 - Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

IX. Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale të zbatuar në ndërmarrje

Praktika profesionale e nxënësve në ndërmarrje (biznes) do të kryhet bazuar në programin e përgjithshëm, si më poshtë:

Nr	Vendi i punës	Veprimtaritë	Kompetencat profesionale	Koha (ditë)
1	Në recepsionin e hotelit (back office/front office)	Kryerja e rezervimeve në hotel	<ul style="list-style-type: none"> Të kryejë rezervime me telefon Të kryejë rezervime me e-mail Të kryejë rezervime për klientë “walk-in” Të kryejë rezervime për grupe klientësh Të zbatojë teknikat e shitjes në recepsion (kjo është e integruar nga 1- 5) 	Çdo ditë
2	Në recepsionin e hotelit	Kryerja e regjistrimit të klientëve	<ul style="list-style-type: none"> Të kryejë veprimet para mbërritjes së klientëve Të kryejë regjistrimin e klientëve Të kryejë regjistrimin e grupeve Të kryejë informojë dhe të udhëzojë klientët. 	Çdo ditë
3	Në mjediset hotel	Asistenca për klientët gjatë qëndrimit	<ul style="list-style-type: none"> Të trajtojë kërkesat e klientëve gjatë qëndrimit në hotel Të trajtojë ankesat e klientëve 	Çdo ditë
4	Në recepsionin e hotelit	Kryerja e çregjistrimit të klientëve	<ul style="list-style-type: none"> Të kryejë veprimet para largimit të klientëve Të kryejë çregjistrimin e klientëve Të kryejë çregjistrimin e grupeve 	Çdo ditë
5	Në recepsionin e hotelit	Kryerja e veprimeve financiare	<ul style="list-style-type: none"> Të kryejë marrjen e pagesës me para në dorë Të kryejë marrjen e pagesës me kartë krediti Të kryejë marrjen e pagesës me voucher Të kryejë shërbimin e këmbimit valutor Të kryejë veprimet me arkën Të përgatisë fatura për të tretët 	Çdo ditë
6	Në recepsionin e hotelit (back office/front office)	Kryerja e raportimeve dhe statistikave	<ul style="list-style-type: none"> Të kryejë raportime Të përgatitë statistika 	Çdo ditë
TOTALI				68 ditë

Vendi i punës	Kompetencat personale	Veprimtaritë
Në të gjitha mjediset e hotelit	<ul style="list-style-type: none"> • Korrektësia • Përpikmëria • Komunikimi • Pozitiviteti • Puna në grup • Zgjidhja e problemeve • Ruajtja e konfidencialitetit • Besueshmëria • Menaxhimi dhe zgjidhja e konflikteve • Fleksibiliteti • Pavarësia • Gadishmëria për punë 	Në të gjitha veprimtaritë