

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

SKELETKURRIKULI

Për Profilin Mësimor

RECEPSION

Niveli III i KSHK
(1 vjeçar)

(Në drejtimin mësimor “Hoteleri - turizëm”)

Kodi: G3-III-22

Miratoi:

MINISTRI

Tiranë, 2022

Përmbajtja:

I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli III i Kornizës Shqiptare të Kualifikimeve (KSHK), të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.

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

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

III. Plani mësimor për profilin “Reception”, niveli III i KSHK.

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 III i KSHK.

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 III i KSHK, të drejtimit “Hoteleri- Turizëm”.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli III i KSHK , 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 III i KSHK

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

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

- kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”, niveli II i KSHK;
- 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 III i KSHK

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Reception”, niveli III i KSHK, 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 efikente.
- 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 III i KSHK.

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

- Të zbatojë parimet e etikës profesionale
- Të zbatojë rregullat e komunikimit në reception
- Të presë dhe përcjellë klientët;
- Të planifikojë dhomat sipas kërkesave të veçanta të klientit
- Të kryejë të gjitha llojet e rezevimeve
- Të kryejë procedurat e regjistrimit në hotel (regjistrim/ check-in)
- Të përdorë informacionin për tipet e dhomave, tarifat 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 procedurat në largim të klientit (ç’regjistrim/check-out)
- Të mbajë dokumentacionin dhe të regjistrojë të gjitha shpenzimet e klientit
- Të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve
- Të administrojë çelësat e dhomave
- Të kryejë veprime në “kesh” dhe me mjete të tjera pagesash
- Të kryejë procedurat e lëshimit të faturës fiskale
- Të zbatojë elementët e marketingut në shitjet në reception.
- Të zbatojë rregullat e sigurisë së klientit
- Të zbatojë rregullat e higjienës dhe të mbrojtjes së mjedisit
- Të zbatojë rregullat e sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e receptionit
- Të përdorë teknologjinë dixhitale në funksion të veprimtarisë profesionale.

4. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli III i KSHK.

Përfundimi me sukses i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli III i KSHK, 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 arsimimit në nivelin IV të KSHK (teknik/manaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar) në drejtimin “Hoteleri turizëm”, 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 III i KSHK

Plani mësimor për profilin mësimor “Reception”, niveli III i KSHK (1 vjeçar)			
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)	6 (204)
1	L-17-157-22	Bazat e sipërmarrjes	2
2	L-13-509-19	Shërbime në reception	4
C.		Module të detyruar të praktikës profesionale (Gjithsej)	13 (442)
1	M-13-1578-19	Etika profesionale dhe teknikat e shitjes në reception	51
2	M-13-1259-19	Rezervimi në hotel	102
3	M-13-1260-22	Regjistrimi i klientëve në hotel	86
4	M-13-1261-19	Asistenca për klientët gjatë qëndrimit në hotel	85
5	M-13-1262-22	Ç’regjistrimi i klientëve në hotel	85
6	M-13-1817-22	Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri - turizëm - 2	33
D.		Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar (Gjithsej)	3 (102)
1	M-13-433-10	Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere	51
2	M-13-434-10	Llogaritje të kostos dhe të çmimit në hoteleri	51
3	M-13-528-10	Përgatitja e paketave turistike për klientët e hotelit	51
4	M-26-1580-19	Marketingu dixhital	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 31 orë mësimore (teorike dhe praktike).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikuli i arsimit profesional në profilin “Reception”, niveli III i KSHK, 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 MAS).
- 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 nxënësit 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 nxënësi, 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 nxënësit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Reception”, niveli III i KSHK.

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 III i KSHK, 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 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 III të KSHK.

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

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Reception”, niveli III i KSHK, 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, lëndët profesionale dhe modulet profesionale;
 - rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit III të KSHK.

VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.

1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-22). 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 përshkruajnë kuptimin, rëndësinë dhe rolin e sipërmarrjes në kontaktin individual dhe shoqëror
- të përshkruajnë veçoritë e sjelljes sipërmarrëse të individëve
- të analizojnë aftësitë dhe mundësitë personale në kontaktin e nismave sipërmarrëse
- të bëjnë vlerësimin e kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive të tyre për karrierën e ardhëshme
- të zbatojnë procedurat për zgjidhjen e problemeve dhe marrjen e vendimeve të duhura në lidhje me to.
- të mbajnë qëndrim kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve të mundshme
- të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e etikës së komunikimit dhe negocimit në kontekste të ndryshme jetësore
- të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e punës individuale dhe të punës në grup
- të analizojnë veçoritë e gadishmërisë, iniciativës dhe motivimit në kontekste të ndryshme jetësore
- të tregojnë përgjegjësi individuale dhe shoqërore në kontekste të ndryshme jetësore
- të planifikojnë, sigurojnë dhe përdorin me efikasitet burimet e ndryshme si mjedisin, paratë, kohën etj.
- të përshkruajnë veçoritë dhe kërkesat për udhëheqjen e sipërmarrjeve të ndryshme
- të përshkruajnë veçoritë dhe impaktin e globalizimit, informacionit, mjedisit dixhital dhe mediave sociale në shoqërinë e sotme dhe të së ardhmes
- të përshkruajnë veçoritë e sipërmarrjes së biznesit dhe të sipërmarrjes sociale
- të përshkruajnë format e ndryshme të organizimit të sipërmarrjeve dhe karakteristikat e tyre
- të analizojnë faktorët që ndikojnë në veprimtarinë e sipërmarrjeve, të tillë si tregjet, klientela, konkurrenca, kostot etj.
- të përshkruajnë mjedisin ligjor dhe fiskal të sipërmarrjeve
- të përshkruajnë marrëdhëniet e punës në një sipërmarrje.
- të përshkruajë hapat për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve individuale dhe kolektive në mjedisin e punës.

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

Tema 1	Kuptimi, rëndësia dhe roli i sipërmarrjes	3 orë
Tema 2	Aftësitë (sjellja) sipërmarrëse	3 orë
Tema 3	Vetvlerësimi i potencialit personal	3 orë
Tema 4	Vlerësimi i kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive	3 orë

Tema 5	Zgjidhja e problemeve dhe vendimmarrja	4 orë
Tema 6	Qëndrimi kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve	3 orë
Tema 7	Etika e komunikimit dhe negocimit	3 orë
Tema 8	Puna individuale dhe puna në grup	4 orë
Tema 9	Gadishmëria, iniciativa dhe motivimi	3 orë
Tema 10	Përgjegjësia individuale dhe shoqërore	3 orë
Tema 11	Menaxhimi eficient i burimeve	3 orë
Tema 12	Aftësitë udhëheqëse në kontekstin e sipërmarrjes	3 orë
Tema 13	Globalizimi, informacioni, mjedisi dixhital dhe mediat sociale	4 orë
Tema 14	Sipërmarrja e biznesit dhe sipërmarrja sociale	3 orë
Tema 15	Format e organizimit të sipërmarrjeve	5 orë
Tema 16	Konteksti i sipërmarrjeve	6 orë
Tema 17	Mjedisi ligjor i sipërmarrjeve	4 orë
Tema 18	Marrëdhëniet e punës	4 orë
Tema 19	Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mjedisin e punës	4 orë

2. Lënda “Shërbime në reception” (L-13-509-19). Kl. 12 – 136 orë

- **Synimet e lëndës “Shërbime në reception”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Shërbime në reception”, kl 12, nxënësit duhet:

- Të përshkruajë profilin profesional të receptionistit.
- Të diskutojë mbi strukturën organizative të receptionit dhe faktorët që influencojnë.
- Të listojë detyrat e personelit në reception sipas hierarkisë së organizimit
- Të shpjegojë ciklin e klienti.
- Të shpjegojë rregullat e komunikimit në reception.
- 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 argumentojë rëndësinë e punës në grup në reception
- Të përdorë termat ndërkombëtare për tipet e dhomave dhe të shtretërve.
- Të përshkruajë paketat dhe tarifrat e ndryshme të ofruara nga hoteli.
- 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.
- Të diskutojë rregullat e sigurimit teknik në hotel.
- Të diskutojë aspektet e shëndetit dhe të mbrojtjes së klientit në një hotel.
- Të përshkruajë rolin dhe përgjegjësinë e receptionit në lidhje me kujdesin ndaj klientit.
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit ruajtjes së të dhënave

- personale;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit të informacionit (konfidencialiteti) në sektorin e recepsionit;
 - 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 shpjegojë rëndësinë e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesës
 - Të shpjegojë opsionet për statusin e dhomave.
 - Të shpjegojë procedurat për regjistrimin e grupeve.
 - Të shpjegojë procedurat për pagesat me bankë.
 - Të shpjegojë funksionin e auditit të natës.
 - Të diskutojë procedura për pranimin e pagesave me para në dorë, monedhë të huaj
 - 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 ç'regjistrimin nga hoteli.
 - Të shpjegojë statistika të lidhura ne aktivitetin e biznesit të hotelit.
 - Të shpjegojë statistika të lidhura me klientin.
 - Të shpjegojë raportet operationale të recepsionit.
 - Të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e kryerjes së raportimeve në recepsion
 - Të shpjegojnë kuptimin dhe historinë e zhvillimit të marketingut.
 - Të argumentojnë ndikimin e marketingut në zhvillimin ekonomik në përgjithësi.
 - Të japin shembuj për ndikimin e marketingut në sektorin e mikpritjes.
 - Të shpjegojnë funksionet e marketingut.
 - Të shpjegojnë rëndësinë e ofertave në sektorin e mikpritjes .
 - Të shpjegojnë mënyrat e formimit të çmimeve në sektorin e mikpritjes.
 - Të shpjegojnë metodat e shitjes në hoteleri.
 - Të shpjegojnë kuptimin dhe rolin e reklamës në hoteleri.
 - Të shpjegojnë kuptimin dhe rolin e promocionit në hoteleri.
 - Të shpjegojnë veçoritë e produktit turistik.

• **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Shërbime në recepsion”, kl. 12 - 136 orë**

Tema 1	Parimet e etikës profesionale dhe organizimit të punës	8 orë
Tema 2	Etika e komunikimit në recepsion.	8 orë
Tema 3	Teknikat e shitjes në recepsion.	8 orë
Tema 4	Dokumentacioni që përdoret në recepsion.	8 orë
Tema 5	Përgjegjësitë për mbrojtjen dhe kujdesin për klientin.	8 orë
Tema 6	Procedurat e rezervimit në hotel	10 orë
Tema 7	Procedurat e regjistrimit në hotel.	8 orë
Tema 8	Trajtimi i kërkesave të klientëve në recepsion	10 orë
Tema 9	Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave te klientëve ne recepsion	10 orë
Tema 10	Metodat e pagesave	8 orë
Tema 11	Procedurat e ç'regjistrimit në hotel.	10 orë
Tema 12	Procedurat e raportimit në recepsion	8 orë
Tema 13	Statistikat	8 orë
Tema 14	Rëndësia e marketingut	2 orë

Tema 15	Marketingu në ndërmarrjet hoteliere	2 orë
Tema 16	Çmimet dhe ofertat	2 orë
Tema 17	Shitjet dhe bisedat për shitje	4 orë
Tema 18	Reklama	2 orë
Tema 19	Sjellja konsumatore	2 orë
Tema 20	Produkti turistik	2 orë
Tema 21	Marrëdhëniet publike	2 orë
Tema 22	Mesazhet	2 orë
Tema 23	Marketingu nëpërmjet internetit	4 orë

IX. Përshkruesit e moduleve të detyruar të praktikës profesionale

1. Moduli “Etika profesionale dhe teknikat e shitjes në reception”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe Kodi	ETIKA PROFESIONALE DHE TEKNIKAT E SHITJES NË RECEPTION	M-13-1578-19
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson nxënësit të zbatojnë standardet e profesionit të receptionistit, teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale si dhe ato të shitjes në reception.	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi zbaton standardin e profesionit të receptionistit. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbatojë rregullat e veshjes dhe mirëmbajtjes të uniformës së shërbimit në reception.- të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës në reception.- të zbatojë detyrat përkatëse në reception 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 zbatojë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria)- të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve.- të zbatojë rregulloren e brendshme të hotelit.- të respektojë legjislacionin në industrinë e hotelierisë. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi zbaton rregullat e komunikimit Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p>	

- të zbatojë rregullat dhe etikën e komunikimit me klientët në recepsion.
- të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion.
- të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion.
- të zbatojë elementët e mikpritjes 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 përdorë komunikimin jo-verbal gjatë komunikimit me klientin (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj.).
- të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim.
- të dëgjojë në mënyrë aktive dhe të vëmendshme klientët gjatë komunikimit;
- të marrë dhe të përcjellë mesazhe të qarta në një komunikim;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi zbaton teknikat e shitjes në recepsion

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përshëndesë klientin sipas standardit të hotelit përkatës;
- të identifikojë llojin dhe statusin e klientit.
- të identifikojë qëllimin e udhëtimit të klientit.
- të identifikojë nevojat e klientëve.
- të prezantojë karakteristikat e dhomave të hotelit duke përdorur fjalë përshkruese.
- të përdorë termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve.
- të prezantojë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli duke përmendur dobitë dhe avantazhet.
- 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 zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negocimit të çmimit të klienti.
- të trajtojë sipas rregullave kundërshtimet dhe negocimet e çmimit nga klienti.
- të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion.
- të përdorë teknikën *Upselling* sipas metodave *Top Down*, *Bottom Up* për shitjen e dhomave me çmime më të larta.
- të përdorë teknikën e shitjes *Cross-selling*.
- të përfundojë me sukses shitjen.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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 hotele që ofrojnë këtë shërbim.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit dhe shitjes në recepsion.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të komunikimit dhe shitjes në recepsion, 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:

- Recepsion real ose recepsion 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 “Rezervimi në hotel”

Drejtimi: Hoteleri – Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	REZERVIMI NË HOTEL	M-13-1259-19
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të realizuar në mënyrë profesionale lloje të ndryshme të rezervimit të klientëve individualë dhe grupeve duke respektuar procedurat e nevojshme.	
Kohëzgjatja e modulit	102 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen rezervime me telefon Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbatojë rregullat e komunikimit me telefon.- të marrë kërkesën për rezervim, me telefon.- të saktësojë kërkesën për rezervim.- të kontrollojë grafikun 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 e informacionit 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 garantimin e rezervimit (parapagimi).- të plotësojë grafikun e rezervimit përfundimtar.- të ruajë dokumentacionin e rezervimit. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi kryen rezervime me postë elektronike (e-mail) Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të zbatojë rregullat e prenotimit me postë elektronike.- të përgatisë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhën amtare.	

- të përgatisë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhë të huaj.
- të përgatisë strukturën e shkrimit të një përgjigje të kërkesës për rezervimin.
- të zbatojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit me postë elektronike.
- të zbatojë teknikën *overbooking*.
- 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 përgatisë letrën e konfirmimit.
- të regjistrojë rezervimin përfundimtar në sistem.
- të ruajë dokumentacionin e rezervimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- 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 falenderojë dhe të përshëndesë me mirësjellje klientin

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 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 penaltete në rastin e anulimit të 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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 hotele që kryejnë rezervime të klientëve.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të rezervimit të klientëve në recepsion.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të rezervimit të klientëve në recepsion, 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:

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

3. Moduli “Regjistrimi i klientëve në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL	M-13-1260-22
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson nxënësit për të zbatuar parimet dhe rregullat e për regjistrimin e klientëve dhe grupeve në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	86 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen veprimet para mbërritjes së klientëve Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 mbajtësen 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. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM2 Nxënësi kryen regjistrimin e klientëve Kriteret e vlerësimit:</p>	

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:

- 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 dërgojë formularin e ndarjes së dhomave të 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 mbajtësen e kartës 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 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 vakteve në restorant.
- të japë informacionin e nevojshëm për shërbimet dhe lehtësirat e tjera të hotelit.
- t'i japë drejtuesit të grupit 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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 regjistrimit të klientëve. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë regjistrimin e klientëve.
- Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të regjistrimit të klientëve në hotele.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të regjistrimit të klientëve në hotele, 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:

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

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

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	ASISTENCA PËR KLIENTËT GJATË QËNDRIMIT NË HOTEL	M-13-1261-19
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson nxënësit për zbatimin e parimeve dhe rregullave për të asistuar klientët, si dhe për të trajtuar kërkesat dhe ankesat e tyre gjatë qëndrimit në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	85 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi trajton kërkesat e klientëve gjatë qëndrimit në hotel Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <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;	

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM2 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi informon dhe udhëzon klientët

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi zbaton rregullat e sigurimit teknik

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të informojë klientët mbi aspektet e sigurisë së tyre në hotel.
- të zbatojë rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës.
- 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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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 procedurave të asistencës së klientëve. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë këtë veprimtari.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të asistencës ndaj klientëve në hotel.

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të asistencës ndaj klientëve në hotel, 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, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

5. Moduli “Ç' regjistrimi i klientëve në hotel”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

Klasa: 12

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe Kodi	Ç'REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL	M-13-1262-22
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson nxënësit për zbatimin e parimeve dhe rregullave për ç' regjistrimin e klientëve dhe grupeve në hotel, si dhe për të përgatitur raporte dhe statistika në hotel.	
Kohëzgjatja e modulit	85 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi kryen veprimet para largimit të klientëve. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">- të dallojë llojet e ndryshme të faturimit në hotel.- 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><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli	
	<p>RM2 Nxënësi kryen ç' regjistrimin e klientëve <i>Kriteret e vlerësimit:</i> 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 te klienti 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 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 falënderojë 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 3 Nxënësi kryen ç'regjistrimin 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 ç'regjistrim.
- t'i 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:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi kryen veprime financiare

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- 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 për pagesat me bankë (transfertë bankare).
- të kryejë lëshimin e faturës fiskale.
- të kryejë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës.
- të kryejë veprime të thjeshta financiare në recepsion (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim etj.).
- të kryejë shërbimin e këmbimit valutor.
- të kryejë shërbimin e paradhënies hua (*cash in advance*).
- të marrë gjendjen e arkës në dorëzim.
- të mirëmbajë gjendjen e arkës.
- të dorëzojë gjendjen e arkës në departamentin përkatës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi kryen raportime

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të raportojë sipas procedurave përkatëse në hotel.
- 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.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 6 Nxënësi përgatit statistika

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të llogarisë çmimin e një dhome në hotel.
- të përgatisë raportet operacionale të recepsionit.
- të përgatisë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve.
- të përgatisë grafikun mujor të rezervimeve.
- të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së dhomave.
- të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së shtretërve.
- të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit.
- të nxjerrë statistikat për çmimin mesatar të shitjes së dhomave.
- të nxjerrë statistikat për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientit në hotel.
- të nxjerrë statistikat mbi kombësinë e klientëve.
- të nxjerrë statistikat e arkëtimit mesatar vjetor për shtrat.
- të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të hotelit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

-Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura për kryerjen e ç'regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë këto veprimtari.

-Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të ç'regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion .

-Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete ç' regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion, 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:

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

Moduli “Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri - turizëm - 2

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profilet: Reception
Niveli: III i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	KOMUNIKIMI NË GJUHËN ANGLEZE NË HOTELERI - TURIZËM - 2	M-13-1817-22
Qëllimi i modulit	Një modul që aftëson nxënësit për të komunikuar me etikë profesionale, në gjuhën angleze, gjatë kryerjes së veprimtarive profesionale në veprimtaritë e ndryshme të hoteleri-turizmit.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësi duhet të ketë përfunduar kl.11 të drejtimit mësimor “Hoteleri - turizëm”, niveli II i KSHK.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi komunikon në anglisht, ballë për ballë me klientin, gjatë veprimtarive profesionale. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të komunikojë gjatë mikpritjes së klientit- të komunikojë gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti.- të komunikojë me klientin për nevojat dhe kërkesat e veçanta.- të komunikojë me klientin gjatë marrjes së kërkesës për shërbime të ndryshme.- të informojë klientin në lidhje me shërbimet që ofrohen.- të informojë klientin në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen.- të informojë klientin në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundëshme.- të orientojë klientin për veprimtari të ndryshme që zhvillohen në rajon.- të informojë klientin në lidhje me objektet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon.- të komunikojë me klientin gjatë shoqërimit të tij.- të komunikojë me klientin gjatë kryerjes së shërbimeve të	

-
- ndryshme.
- të komunikojë me klientin për pagesat e shërbimeve të marra.
 - të komunikojë me klientin për aspekte të ndryshme që lidhen me shërbimet e ofruara.
 - të komunikojë me klientin për marrjen e përshtypjeve të tyre në lidhje me shërbimet e marra.
 - të komunikojë me klientin gjatë përcjelljes së tij.
 - të komunikojë me klientin duke zbatuar rregullat e gjuhës së trupit.
 - të komunikojë me etikë profesionale me klientin.

Instrumentet e vlerësimit

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

RM 2 Nxënësi komunikon me shkrim, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatitë dokumente pune.
- të plotësojë formate pune.
- të interpretojë dokumentacionin e shkruar.
- të interpretojë mesazhet e marra
- të kthejë përgjigje me shkrim.
- të komunikojë me shkrim me *e-mail*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Whatsapp*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Instagram*
- të komunikojë me shkrim nëpërmjet *Facebook*
- të komunikojë me shkrim me platforma dixhitale profesionale.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit gjysëm-zyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit jozyrtar.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e drejtëshkrimit në gjuhën angleze.
- të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e etikës profesionale.

Instrumentet e vlerësimit

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

RM 3 Nxënësi komunikon me telefon, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të mirëpresë telefonatën e klientit.
- të marrë informacion nga klienti, në telefon.

- të komunikojë me klientin në telefon, për nevojat dhe kërkesat e veçanta të tij.
- të interpretojë informacionin e marrë me telefon, nga klienti.
- të komunikojë me klientin në telefon, gjatë marrjes së kërkesës për shërbime të ndryshme.
- të informojë klientin me telefon, në lidhje me shërbimet që ofrohen.
- të informojë klientin me telefon, në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen.
- të negociojë me klientin me telefon, për shërbimet që ofrohen dhe çmimet e tyre.
- të informojë klientin me telefon, në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundëshme.
- të orientojë klientin me telefon, për veprimtari të ndryshme që zhvillohen në rajon.
- të informojë klientin me telefon, në lidhje me objektet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon.
- të komunikojë me klientin me telefon, për aspekte të ndryshme që lidhen me shërbimet e ofruara.
- të komunikojë me klientin me telefon, për marrjen e përshtypjeve të tyre në lidhje me shërbimet e ofruara.
- të komunikojë me telefon, me klientin, me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit

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

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

- Ky modul duhet të trajtohet në klasa mësimore si dhe në mjediset e praktikave profesionale të shkollës, të pajisjura me mjetet e duhura.
- Ky modul mund të trajtohet edhe në mjedise reale të punës në bizneset e sektorit të hoteleri turizmit, me klientë realë.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për të komunikuar në gjuhën angleze gjatë kryerjes së shërbimeve të ndryshme në sektorin e hoteleri turizmit.
- Mësuesi i modulit duhet të demonstrojë shembuj të komunikimit në gjuhën angleze gjatë veprimtarive praktike në sektorin e hoteleri turizmit, sikurse parashikohen në modul.
- Rekomandohet të përdoren sa më shumë metodat e lojës me role dhe të simulimit, në lidhje me aspektet e komunikimit në gjuhën angleze, në veprimtaritë e sektorit të hoteleri turizmit.
- Mësuesi i modulit duhet të moderojë seanca të diskutimeve në grup, në lidhje me veprimtaritë e komunikimit në gjuhën angleze, të kryera më parë.
- Mësuesi i modulit duhet të theksojë faktin që, jo vetëm përdorimi i gjuhës angleze, korrekte dhe me terminologjinë e duhur, por edhe etika e komunikimit është pjesë e rëndësishme e veprimtarisë së suksesshme në fushën e hoteleri turizmit.

-
- Mësuesi i modulit duhet të japë detyra shtëpie për nxënësit, që ata të studiojnë aspekte të komunikimit dhe të fjalorit në gjuhën angleze, që përdoren në veprimtari të ndryshme profesionale, në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve në lidhje me komunikimin korrekt dhe me etikën e duhur në gjuhën angleze, në veprimtaritë profesionale të sektorit të hoteleri turizmit.
 - 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, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjedise të ndryshme, reale ose të simuluar, që kanë të bëjnë me veprimtaritë profesionale në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Orenditë, mjetet, pajisjet dhe materialet e nevojshme për shërbimet në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Pajisje elektronike me programet e nevojshme të komunikimit.
 - Kompleti i ndihmës së shpejtë.
 - Fjalorë frazeologjikë të gjuhës angleze.
 - Adresa interneti që trajtojnë aspekte të komunikimit në gjuhën angleze në sektorin e hoteleri turizmit.
 - Manuale, udhëzuesa, formate dokumentash, materiale informuese, materiale të shkruara në gjuhën angleze, në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

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

1. Moduli “Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

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 II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi komunikon me efektivitet. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">- të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësimit, shtendosjes gjatë komunikimit duke eliminuar 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.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 2 Nxënësi kryen biseda të suksesshme në shërbim.

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.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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
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.
-

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

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

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 II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Nxënësi llogarit kosto në kuzhinë, bar dhe restorant. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë: <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 njërive 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 kostos në bar- të përcaktojë koston e njërive 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 (coctails) në bar. Instrumentet e vlerësimit: <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.- Pyetje përgjigje me gojë.	

-
- Test me shkrim

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

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 njësive 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 çmimit në bar
- të përcaktojë çmimin e njësive 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 (coctails) në bar.

Instrumentet e vlerësimit:

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

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
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 e paketave turistike për klientët e hotelit”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm

Profili: Reception

Niveli: III i KSHK

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 II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur harta turistike. 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 te klienti.- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi duke përdorur manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve. 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 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 te klienti.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

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

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 te klienti.
- të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.

-Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune, në recepsionin e shkollës, por rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë shërbimin e recepsionit.

-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 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, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:

- Recepsioni i shkollës ose i hotelit.
 - Pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer.)
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

4. Moduli “Marketingu dixhital”

Drejtimi: Hoteleri - Turizëm
Profili: Reception
Niveli: III i KSHK
Klasa: 12

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe Kodi	MARKETINGU DIXHITAL	M-26-1580-19
Qëllimi i modulit	Një modul që pajis nxënësit me njohuritë dhe aftësitë bazë për të mundësuar marketingun e biznesit përmes teknikave të ndryshme dixhitale	
Kohëzgjatja e modulit	51 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Nxënësi përzgjedh platformën dixhitale dhe mediat sociale për promovimin dixhital. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë të:</p> <ul style="list-style-type: none">– të analizojë produktin të cilit do ti bëhet marketingu.– të analizojë veçoritë e kategorive të klientëve të mundshëm të produktit– të identifikojë lloje të ndryshme të platformave dixhitale dhe mediave sociale– të analizojë kriteret për përzgjedhjen e platformës dixhitale dhe medias sociale– të përzgjedhë platformën dixhitale dhe median sociale– të prezantojë platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">– Vëzhgim me listë kontrolli.	
	<p>RM 2 Nxënësi përgatit materialet për hedhjen e tyre në platformën dixhitale dhe median sociale. Kriteret e vlerësimit: Nxënësi duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të përgatitë materiale të ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.);– të ndërtojë video, duke përdorur programe (software) të ndryshme (psh. <i>Movie maker</i>, ose nëpërmjet aparatit celular, <i>smartphone</i> etj.);– të modifikojë imazhe të ndryshme me <i>software: photoshop, canva</i> etj.;	

- të ngarkojë (publikojë) materialet e mësipërme në platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Nxënësi menaxhon platformën dixhitale e mediat sociale.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë gabimet e mundshme në materialet e ndryshme interaktive të hedhura në platformën dixhitale dhe median sociale;
- të modifikojë materialet e ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.) në rast gabimesh;
- të fshijë materiale interaktive të panevojshme në platformën dixhitale dhe mediat sociale;
- të realizojë komunikimin dixhital me ndjekësit/klientët, përmes internetit/mesazheve në inbox ose komenteve për materialet e publikuara në platformën dixhitale
- të monitorojë impaktin e mesazhit të kompanisë të ndjekësit/klientët
- të nxitë ndjekësit/klientët që të veprojnë në përgjigje të mesazhit të kompanisë

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 4 Nxënësi përgatit raporte të dhënash mbi përdorimin e platformës dixhitale dhe mediave sociale nga ndjekësit/klientët.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të evidentojë numrin e vizitorëve të platformës dixhitale dhe mediave sociale;
- të ndërtojë një paraqitje grafike mbi numrin e vizitorëve që aksesojnë platformën dixhitale dhe mediat sociale (ditore, javore, mujore);
- të evidentojë disa prej elementeve psikologjike të *Marketingut Super Efektiv* nëpërmjet internetit/rrjeteve sociale (të cilët bëjnë diferencën midis një fushate të pasuksesshme dhe një fushate jashtëzakonisht të suksesshme);
- të analizojë rolin e menaxherit të platformës dixhitale dhe mediave sociale duke u bazuar tek numri i personave që i aksesojnë ato.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 5 Nxënësi krijon një plan marketingu dixhital.

Kriteret e vlerësimit:

Nxënësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë një plan orar, ditor dhe javor në lidhje me publikimin/shpërndarjen e informacioneve të ndryshme në platformat e përzgjedhura;
- të krijojë fushata marketingu dixhital, duke përdorur burime të ndryshme reklamimi (rrjetet sociale, e-mail ose *mobile marketing*);
- të identifikojë fushata fituese, si dhe të mirëmbajë fushatat ekzistuese të marketingut për sukses maksimal;
- të sugjerojë, nëse është e mundur, zgjidhje të mirëfillta, të shumëllojshme dhe të mirëanalizuara për arritjen e perceptimit të mesazhit deri tek audienca e synuar dhe konsumatori final.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e firmës ushtrimore, laboratorë të TIK ose në biznese.
- Ky modul kërkon, që rezultatet mësimore të realizohen online
- Mësuesi i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shembujt konkretë dhe të nxisë kreativitetin e nxënësve.
- Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, duke rritur angazhimin e vizitorëve në faqe, duke përgatitur shkrime interaktive, të krijojnë video promovuese, të masin efikasitetin e marketingut dixhital etj.
- Ata duhet të nxiten të diskutojnë dhe bashkëpunojnë në lidhje me proceset e punës për krijimin e një plani marketingu online
- Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi të verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës për krijimin dhe menaxhimin e marketingut dixhital.
- 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, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjedise pune me kompjutera dhe lidhje interneti
 - Programe të ndryshme kompjuterike për realizimin e marketingut dixhital
 - Materiale kancelarie.
 - Pajisje për përgatitjen e materialeve promovuese
 - Informacione mbi marketingun dixhital.
 - Legjislacioni mbi marketingun dixhital.
 - Materiale udhëzuese
-