

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

PROGRAMI

I KURSIT TË UNIFIKUAR

**“SHËRBIME
MIKPRITJEJE
HOTELERIE”**

Kodi: PK-G-2-18

Miratoi:

MINISTRI

.....

Tiranë, 2018

PROGRAMI I KURSIT TË UNIFIKUAR

“SHËRBIME MIKPRITJEJE HOTELERIE”

(PK-G-2-18)

I. Profili Profesional i mikpritësit hotelier

a) *Karakteristikat e mikpritësit hotelier*

Mikpritësi hotelier është i aftë të kryejë *detyra* profesionale si i punësuar apo i vetpunësuar në industrinë e mikpritjes, si dhe në veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, mikpritësi hotelier duhet që të zotërojë *njohuri* profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë, si dhe *shprehi* praktike që lidhen me veprimtarinë profesionale të mikpritësit hotelier.

Suksesi i mikpritësit hotelier është i lidhur ngushtë dhe me *sjellje* (qëndrime) të tilla si: gjakftohtësia, shkathtësia, kujdesi, përqendrimi, mospërdorimi i pijeve alkoolike, korrektësia, disiplina etj., sjellje që e ndihmojnë atë të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

b) *Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e mikpritësit hotelier.*

Profesioni i mikpritësit hotelier është i lidhur ngushtë me procedurat e punës për pritjen dhe përcjelljen e klientëve si dhe ofrimin e asistencës gjatë qëndrimit të tyre në strukturën akomoduese. Ai mund të punësohet ose vetpunësohet në industrinë e mikpritjes (resort, hotel, bujtina, shtëpi pritëse, motel, fjetina, fshat turistik, qendër kurative, restorante, bare, kamping, agroturizëm), si dhe veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim.

Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e mikpritësit hotelier të kualifikuar. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimit nëpërmjet punës, një mikpritës hotelier mund të ndërmarrë disa funksione mbikëqyrëse, duke ngritur shkallët e karrierës si punonjës i kualifikuar për mikpritje (maitrè d’hotel). Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin menaxherial.

Për të zhvilluar aktivitet privat dhe për vetëpunësim, në veprimtarinë e mikpritjes në struktura akomoduese duhet regjistrimi për ushtrim aktiviteti si person fizik apo juridik, sipas rastit.

Ky kurs i përgatit kursantët me kompetenca profesionale për të ushtruar veprimtari profesionale të përfshira në njësitë “Shoqërues dhe shërbyes”, me kod 5162 dhe “Punëtorë shërbimi dhe ndihmës në hotele, zyra dhe njësi të tjera” me kod 9112, referuar Listës Kombëtare të Profesioneve.

Punonjësit në këtë profesion mund të specializohen në fushat e mëposhtme, të tilla si: recepsionist, kuzhinier, barist, kamarier, punonjës pastrimi, shoqërues në udhëtime turistike në strukturën akomoduese.

II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit për Shërbime mikpritjeje hotelerie

Në përfundim të Kursit për Shërbime mikpritjeje hotelerie, kursantët do të jenë të aftë të:

- sistemojnë vendin e punës, mjetet, pajisjet, materialet dhe dokumentacionin përkatës në strukturën akomoduese.
- plotësojnë dhe të ruajnë dokumentacionin që lidhet me veprimtarinë në vendin e punës.

- zbatojnë rregullat e shërbimit, qëndrimit dhe sjelljes në vendin e punës.
- zbatojnë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.
- zbatojnë rregullat e komunikimit në gjuhë të huaj.
- zbatojnë elementët e mikpritjes në strukturat akomoduese.
- kryejnë procedurat e marrjes së kërkesës për rezervimin në strukturën akomoduese.
- kryejnë procedurat e regjistrimit (check-in) të klientit në strukturën akomoduese.
- kryejnë procedurat e ç'rrgjistrimit (check-out) të klientit në strukturën akomoduese.
- asistojnë klientët për kërkesat e tyre gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese.
- trajtojnë ankesat e klientëve në receptionin e strukturës akomoduese .
- kryejnë veprime të thjeshta financiare në strukturën akomoduese.
- informojnë, udhëzojnë dhe shoqërojnë turistët në atraksione turistike;
- mirëmbajnë mjediset e brendshme dhe të jashtme në strukturën akomoduese;
- respektojnë dhe promovojnë trashëgiminë kulturore, shpirtërore dhe materiale të rajonit ku zhvillon aktivitetin struktura akomoduese;
- zbatojnë rregullat e sigurisë së klientit, të zhvillimit të qëndrueshëm dhe ruajtjes së mjedisit në vendin e punës.
- përgatisin ushqime të ndryshme në kuzhinë;
- shërbejnë pije dhe ushqime në barin dhe restorantin e strukturës akomoduese;
- kryejnë shërbime pastrimi në lavanderi;

III. Kërkesat e pranimit në Kursin për Shërbime mikpritjeje hotelerie

Pjesëmarrësit në Kursin për Shërbime mikpritjeje hotelerie duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e detyruar dhe të komunikojnë në gjuhë të huaj.

IV. Kohëzgjatja e Kursit për Shërbime mikpritjeje hotelerie

360 orë mësimore, ku
1 orë mësimore = 45 minuta

V. Modulet e Kursit për Shërbime mikpritjeje hotelerie

Nr	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet Mesimore
1	Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier	MK-13-096-18	20 orë mësimore Rekomandohet: 80% Teori 10% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të mikpritësit hotelier. 2. Kursanti zbaton rregullat e komunikimit, të qëndrimit dhe të sjelljes me etikë profesionale. 3. Kursanti përshkruan aspekte të trashëgimisë kulturore, zhvillimit të qëndrueshëm dhe të ruajtjes së mjedisit.
2	Shërbime pritje dhe përcjelljeje në strukturat akomoduese	MK-13-097-18	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti kryen rezervimin e klientëve 2. Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientëve 3. Kursanti trajton ankesat e klientëve 4. Kursanti asiston klientin gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese 5. Kursanti kryen ç' regjistrimin (check-out) e klientëve

3	Gatimi i ushqimeve në kuzhinë	MK-13-098-18	120 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursanti përdor dhe mirëmban pajisjet dhe mjetet bazë të kuzhinës. 2. Kursanti zbaton rregullat e sigurisë në punë dhe të dhënies së ndihmës së parë në kuzhinë. 3. Kursanti përgatit sallata, antipasta dhe garnitura me perime 4. Kursanti gatuan buljone dhe supa. 5. Kursanti gatuan brumra 6. Kursanti gatuan asortimente me mish 7. Kursanti gatuan asortimente me peshk (ose fruta deti) 8. Kursanti gatuan asortimente për mëngjes dhe tradicionale të zonës 9. Kursanti gatuan ëmbëlsirat e kuzhinës
4	Shërbimi i pijeve dhe ushqimeve në bar dhe restorant	MK-13-099-18	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursanti zbaton rregullat e qëndrimit dhe sjelljes në bar dhe restorant. 2. Kursanti zbaton rregullat e sigurisë në punë dhe të dhënies së ndihmës së parë në restorant. 3. Kursanti përdor dhe mirëmban sallën, pajisjet dhe mjetet e shërbimit në bar dhe restorant 4. Kursanti kryen punë ndihmëse në banak 5. Kursanti përgatit dhe shërben pije në banak. 6. Kursanti përgatit ushqime të shpejta në bar. 7. Kursanti shtron sallën e restorantit për shërbime të ndryshme 8. Kursanti kryen shërbime të thjeshta për servirjen e pijeve dhe ushqimeve në bar dhe restorant 9. Kursanti kryen llogaritje të thjeshta ekonomike në bar
5	Shërbime pastrimi i mjediseve të strukturës akomoduese	MK-13-100-18	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursanti kryen proceset parapërgatitore për pastrimin e strukturës akomoduese. 2. Kursanti pastron dhomat. 3. Kursanti pastron tualetet. 4. Kursanti pastron mjediset e përbashkëta. 5. Kursanti lan biankeritë dhe rrobat e klientit. 6. Kursanti hekuros biankeritë dhe rrobat e klientit.

6	Informimi dhe shoqërimi i turistëve në atraksione turistike	MK-13-101-18	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kursanti interpreton hartat dhe guidat e zonës. 2. Kursanti informon dhe këshillon turistët për udhëtime dhe atraksione turistike. 3. Kursanti ndërton itinerare të lëvizjes në atraksione turistike të zonës 4. Kursanti shoqëron turistët në atraksione turistike.
---	---	--------------	--	--

VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet Mësimore që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit dhe nëse vlerësohen pozitivisht, futen në Provimin përfundimtar teoriko-praktik.

Nëse vlerësohen pozitivisht edhe në Provimin përfundimtar teoriko-praktik, kursantët fitojnë Çertifikatën përkatëse që njihet nga MFE.

VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për Shërbime mikpritjeje hotelerie:

1. Moduli “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË PROFESIONIN E MIKPRITËSIT HOTELIER	MK-13-096-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me veçoritë e profesionit të mikpritësit hotelier, me funksionet, detyrat dhe veprimtaritë ku mbështetet puna e tij, me rregullat e komunikimit, të qëndrimit e të sjelljes me etikë profesionale, si dhe me aspekte të trashëgimisë kulturore, zhvillimit të qëndrueshëm dhe të ruajtjes së mjedisit.	
Kohëzgjatja e modulit	20 orë mësimore Rekomandohet: 80% Teori; 10% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç dhe të komunikojnë në gjuhë të huaj.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të mikpritësit hotelier. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">– të përshkruajë funksionet, detyrat dhe veprimtaritë kryesore të punës së mikpritësit hotelier;– të përshkruajë hapat e karrierës profesionale të mikpritësit hotelier.– të përshkruajë mjediset, mënyrën e organizimit dhe kushtet e punës së mikpritësit hotelier;– të përshkruajë rëndësinë e pritjes dhe përcjelljes së klientëve në sektorin e mikpritjes;– të përshkruajë rregullat e veshjes dhe mirëmbajtjes të uniformës në vendin e punës;– të përshkruajë rregullat e higjienës personale në vendin e punës;– të përshkruajë mirëmbajtjen dhe sistemimin e mjeteve, pajisjeve, dokumentacionit dhe materialeve në vendin e punës;– të përshkruajë elementët e mikpritjes në strukturën akomoduese;– të përshkruajë detyrat e personelit në vendin e punës, sipas hierarkisë së organizimit;– të përshkruajë rregullat e higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit në vendin e punës;– të përshkruajë llojet dhe veçoritë e klientëve;– të përshkruajë 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 përshkruajë legjislacionin në industrinë e hotelerisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Pyetje përgjigje me shkrim.

RM 2 Kursanti zbaton rregullat e komunikimit, të qëndrimit, dhe të sjelljes me etikë profesionale.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria, etj);
- të argumentojë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në shërbimet hoteliere;
- të përshkruajë rregullat e komunikimit me etikë në vendin e punës;
- të përshkruajë rregullat e qëndrimit në sektorë të ndryshëm të strukturës akomoduese;
- të përshkruajë rregullat e prezantimit të një shërbimi apo produkti të caktuar;
- të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmëndshëm në një komunikim;
- të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal me klientët;
- të përdorë format e ndryshme të komunikimit jo-verbal me klientin (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj.);
- të zbatojë rregullat e përdorimit të gjuhës së trupit gjatë mikpritjes dhe bashkëbisedimit me klientët;
- të përdorë terminologjinë teknike ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve;
- të përdorë terminologjinë teknike ndërkombëtare për sektorin e shërbimit dhe ushqimit;
- të zbatojë procedurat, rregullat dhe etiken 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 teknikat e frymëmarrjes, qetësisimit, shtendosjes gjatë komunikimit duke eleminuar frymëmarrjen e gabuar (blackout);
- të komunikojë duke eleminuar 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 të klientit gjatë komunikimit me të;
- të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv;
- të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese me klientët;

- të bindë bashkëbiseduesit duke përdorur teknika të argumentimit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti përshkruan aspekte të trashëgimisë kulturore, zhvillimit të qëndrueshëm dhe të ruajtjes së mjedisit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë kuptimin dhe rëndësinë e trashëgimisë kulturore të rajonit;
- të japë shembuj të trashëgimisë shpirtërore, materiale, natyrore etj., të rajonit;
- të dallojë mënyra të promovimit dhe shitjes së vlerave të trashëgimisë kulturore të rajonit;
- të përshkruajë kuptimin për zhvillimin e qëndrueshëm;
- të shpjegojë rolin e njeriut në zhvillimin e qëndrueshëm të zonave;
- të përshkruajë ndikimin e strukturave akomoduese në zhvillimin e qëndrueshëm;
- të shpjegojë mënyrat e ruajtjes së mjedisit nga shërbimet e ofruara nga strukturat akomoduese.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Pyetje - përgjigje me shkrim.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës së strukturës akomoduese.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës në strukturën akomoduese. Atyre duhet ti jepen detyra të përshkruajnë veçoritë e profesionit të mikpritësit hotelier, me funksionet, detyrat dhe veprimtaritë ku mbështetet puna e tij, rregullat e komunikimit, të qëndrimit e të sjelljes me etikë profesionale, si dhe aspekte të trashëgimisë kulturore, zhvillimit të qëndrueshëm dhe të ruajtjes së mjedisit. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- 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 e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
- Mjedise reale të punës në strukturën akomoduese.
- Komplet i materialeve, veglave, pajisjeve dhe instrumenteve të punës për mikpritjen në strukturën akomoduese.
- Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale për kuadrin ligjore, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

2. Moduli “Shërbime pritje dhe përcjellje”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHËRBIME PRITJE DHE PËRCJELLJE	MK-13-097-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me kryerjen e rezervimeve, regjistrimeve dhe ç’regjistrimeve të klientëve, trajtimit të ankesave të tyre, si dhe asistencës që u ofrojnë klientëve gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese.	
Kohëzgjatja e modulit	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, të komunikojë në gjuhë të huaj dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Kursanti kryen rezervimin e klientëve. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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 të klientit.– 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. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none">– Pyetje përgjigje me gojë.– Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientëve. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të përshëndesë klientin duke buzëqeshur;– 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 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.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti trajton ankesat e klientëve.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të dëgjojë me vëmendje klientin gjatë paraqitjes së ankesave.
- të pranojë ankesën nga klienti duke kërkuar ndjesë.
- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientin në rast ankesash.
- të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin.
- të përdorë gjuhën e trupit gjatë komunikimit me klientin.
- të përkujdeset për klientin e inatosur sipas rregullit.
- të analizojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangieve 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.

- të raportojë rregullisht tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Kursanti asiston klientin gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (fax, printime, fotokopje);
- të këshillojë klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike;
- të informojë klientin për atraksionet turistike të qytetit/ zonës;
- të informojë klientin për aktivitetet dhe eventet sociale, veprimtari kulturore dhe artistike të qytetit/ zonës.
- të japë informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban;
- 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:

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

RM 5 Kursanti kryen ç’regjistrimin (check-out) e klientëve.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- 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 marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel.
- të verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, 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 llogaritë kostot e veçanta të shërbimeve për klientin.

- të përgatisë faturën e shpenzimeve totale për klientin.
- të arkëtojë pagesën në rast se kryhet me lek në dorë.
- 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 mbyllë llogarinë e klientit dhe të ndryshojë statusin e dhomës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e punës së strukturës akomoduese.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe të demonstrojë veprimtaritë praktike.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për pritjen dhe përcjelljen e klientëve në strukturën akomoduese. Atyre duhet ti jepen detyra për kryerjen e rezervimeve, rregjistrimeve dhe ç'rregjistrimeve të klientëve, trajtimit të ankesave të tyre, si dhe asistencës që u ofrojnë klientëve gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Mjedise reale të punës në strukturën akomoduese.
 - Komplet i materialeve, veglave, pajisjeve dhe instrumenteve të punës për rezervimet, rregjistrimet dhe ç'rregjistrimet e klientëve, trajtimit të ankesave të tyre, si dhe asistencën që u ofrohet klientëve gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

3. Moduli “Gatimi i ushqimeve në kuzhinë”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	GATIMI I USHQIMEVE NË KUZHINË	MK-13-098-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët të gatujnë ushqimet bazë për mëngjes, drekë dhe darkë, duke respektuar traditën vendase, kërkesat e turistit, si dhe psikologjinë moderne të të ushqyerit.	
Kohëzgjatja e modulit	120 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, të komunikojë në gjuhë të huaj dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Kursanti përdor dhe mirëmban pajisjet dhe mjetet bazë të kuzhinës. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të zbatojë teknikat e duhura gjatë përdorimit të thikave të qërimit, copëtimit dhe pastrimeve të imta;– të kryejë mprehjen e duhur të thikave të kuzhinës;– të zbatojë teknikë e duhur gjatë përdorimit të rendes së dorës;– të zbatojë teknikën e duhur gjatë përdorimit të grirëses.– të mirëmbajë mjetet e kuzhinës me kujdesin e duhur;– të rregullojë parametrat e duhur të sobës së kuzhinës;– të rregullojë parametrat e duhur të pajisjeve ftohëse;– të përdorë zgarat e kuzhinës;– të kryejë rregullimin e parametrave të duhur të mikrovalës;– të përdorë fetatriçen;– të përdorë sfoliatricën;– të përdorë makinën grirëse të mishit;– të mirëmbajë pajisjet e kuzhinës me kujdesin e duhur;– të zbatojë rregullat e mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përdorimit të pajisjeve të kuzhinës. <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Pyetje përgjigje me gojë.– Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Kursanti zbaton rregullat e sigurisë në punë dhe të dhënies së ndihmës së parë në kuzhinë. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të veshë uniformën në vendin e punës;– të zbatojë rregullat e sigurisë në punë, në kuzhinë;– të japë ndihmën e parë, sipas rregullit, në rastet e prerjeve me thikë në kuzhinë;	

- të japë ndihmën e parë, sipas rregullit në kuzhinë, në rastet e dëmtimeve nga thyerja e qelqeve e porcelaneve;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste asfiksie nga tymi;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste goditjeje elektrike;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste zjarri;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste djegiesh;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe ruajtjes së mjedisit gjatë dhënies së ndihmës së parë në kuzhinë.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti përgatit sallata, antipasta dhe garnitura me perime.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës për parapërgatitjen e sallatave;
- të përzgjedhë lëndët e para sipas recepturës;
- të peshojë saktë lëndët e para sipas recepturës;
- të lajë dhe pastrojë lëndët e para për sallatat.

Për sallatat me perime të freskëta:

- të qërojë dhe heqë bisqet e perimeve të freskëta;
- të presë perimet e freskëta në përmasat dhe format e duhura për sallatë;
- të përgatisë dekoruesit (shtesat) për sallatë me perime të freskëta;
- të hedhë sasinë e duhura të erëzave;
- të kryejë dresimin dhe dekorimin;
- të servirë sallatën me perime të freskëta;

Për sallatat me perime të zjera/pjekura:

- të qërojë dhe heqë bisqet e perimeve për sallatë me perime të zjera ose të pjekura;
- të presë perimet në përmasat dhe format e duhura për sallatë me perime të zjera ose të pjekura;
- të kryejë zjerjen dhe pjekjen e duhur të perimeve të prera;
- të përgatisë dekoruesit (shtesat) për sallatë me perime të zjera ose të pjekura;
- të shtojë sasinë e duhur të erëzave;
- të kryejë dresimin dhe dekorimin e sallatave;
- të servirë sallatën me perime të zjera ose të pjekura.

Për antipastat me produkte tradicionale të zonës:

- të presë djathrat për antipastë;
- të presë proshuta dhe mishra të tymosur;
- të presë fruta dhe perime;
- të përgatisë dekorin për antipastat;

- të përgatisë salcat shoqëruese;
- të kombinojë produktet sipas ngjyrës, shijes etj;
- të pastrojë dhe sistemojë mjetet e punës;
- të pastrojë vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së sallatës, antipastës dhe garniturës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Kursanti përgatit buljone dhe supa.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës për parapërgatitjen e bulioneve dhe supave;
- të përzgjedhë lëndët e para sipas recepturës;
- të peshojë saktë lëndët e para, sipas recepturës;
- të lajë dhe pastrojë lëndët e para.

Për buljonin e zakonshëm:

- të coptojë mishin dhe kockat në përmasat e duhura;
- të presë perimet në përmasat dhe format e duhura;
- të vendosë kockat dhe mishin në enë me ujë të ftohtë;
- të mbikqyrë vlimin e masës së mishit dhe kockave;
- të heqë shkumën gjatë zierjes së mishit dhe kockave;
- të pjekë siç duhet qepët në zgarë;
- të hedhë, në momentin e duhur, perimet (bashkë me qepët e pjekura), erëzat dhe kripën, në masën që gatuhet;
- të kullojë buljonin e zakonshëm;
- të servirë ose ambalazhojë, sipas kërkesës së klientit, bulionin e zakonshëm.

Për buljonin me perime:

- të coptojë perimet me përmasat e duhura;
- të hedhë perimet në tenxhere me ujë;
- të mbikqyrë zjerjen e supës;
- të shtojë sasinë e duhura të aromave dhe erëzave;
- të kullojë bulionin me perime;
- të servirë ose ambalazhojë, sipas kërkesës së klientit, bulionin me perime.

Për supën me garniturë:

- të presë perimeve në përmasat e duhura për garniturë;
- të vendosë bulionin në zjarr;
- të shtojë sasinë e duhur të perimeve në bulion;
- të mbikqyrë procesin e zierjes së supës;
- të shtojë sasinë e duhur të erëzave dhe aromave në supë;
- të përgatisë garniturën e supës;
- të servirë ose ambalazhojë, sipas kërkesës së klientit, supën me garniturë.

Për supën krem:

- të presë perimet në përmasat e duhura për supë me krem;
- të hedhë sasinë e duhur të perimeve në bulion;
- të mbikqyrë procesin e zierjes së bulionit dhe perimeve;
- të kremëzojë supën;
- të shtojë sasinë e duhur të erëzave dhe aromave në supë;
- të servirë ose ambalazhojë, sipas kërkesës së klientit, supën me krem;
- të tregojë kujdesin e duhur për mjetet e punës;
- të pastrojë vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjes së bulioneve dhe supave.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 5 Kursanti gatuan brumra.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës për veprimet përgatitore për brumrat e kuzhinës;
- të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse sipas recepturës;
- të peshojë dhe matë saktë vëllimet e lëndëve të para sipas recepturës;
- të pastrojë lëndët e para.

Për brumrat me maja:

- të sitë sasinë e duhur të miellit;
- të shpërndajë siç duhet miellin e situr në tavolinë;
- të shtojë sasinë e duhur të majasë dhe përbërësve të tjerë sipas asortimentit;
- të kryejë përpunimin e duhur të brumit me dorë;
- të mbikqyrë procesin e fermentimit të brumit me maja;
- të hapë petët me dorë, sipas asortimentit;
- t'i japë brumit formën e dëshiruar.

Për brumin e makaronave/byrekut:

- të sitë sasinë e duhur të miellit;
- të shpërndajë siç duhet miellin e situr në tavolinë.
- të shtojë sasinë e duhur të përbërësve të tjerë sipas asortimentit;
- të kryejë përpunimin e duhur të brumit me dorë për makarona/byrekë;
- të hapë petët me dorë, sipas asortimentit;
- të hapë petët me makinë, sipas asortimentit;
- të presë petët me dorë, sipas asortimentit;
- të presë petët me makinë, sipas asortimentit

Për asortimentet me brumra:

- të përgatitë makarona me salcë sipas hapave të recetës;
- të përgatitë pastiçe sipas hapave të recetës;

- të përgatitë petë tiganit sipas hapave të recetës;
- të përgatitë byrekë sipas hapave të recetës;
- të përgatitë rizoto sipas hapave të recetës;
- të përgatitë asortimente me miell misri, sipas recetës;
- të servirë asortimentet e gatuar;
- të pastrojë dhe sistemojë veglat dhe mjetet e punës;
- të pastrimin vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë veprimeve përgatitore për brumrat e kuzhinës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 6 Kursanti gatuan asortimente me mish.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të analizojë recepturën përkatëse.
- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës.
- të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse.
- të kryejë peshimin e saktë të lëndëve të para dhe ndihmëse.
- të kryejë larjen dhe pastrimin e lëndëve të para dhe ndihmëse.
- të presë në copa mishin, sipas asortimentit.
- të kryejë marinimin e mishit, sipas asortimentit.

Për prerjen e shpendëve për gatim:

- të vendosë shpendin (e therur) në pozicionin e duhur, në tavolinë.
- të kryejë ndarjen e kofshëve nga trupi i shpendit.
- të kryejë ndarjen e krahëve nga trupi i shpendit.
- të kryejë ndarjen e krahërorit të shpendit.
- të kryejë ndarjen e pjesës kurrizore.

Për gatimin e mishit në zgarë:

- të kryejë përgatitjen e zgarës për gatimin.
- të kryejë përgatitjen e asortimenteve me parametrat e duhur për gatim në zgarë.
- të vendosë siç duhet asortimentet e mishit në zgarë.
- të pjekë në zgarë, me parametrat e kërkuar, asortimentet e mishit.
- të kryejë heqjen e asortimenteve të mishit nga zgara.
- të kryejë dekorimin dhe servirjen e asortimenteve të ndryshme të mishit të pjekur në zgarë

Për gatimin e mishit në furrë:

- të kryejë përgatitjen e furrës për gatimin e mishit.
- të kryejë përgatitjen e asortimenteve me parametrat e duhur për gatim në furrë.
- të kryejë përgatitjen e shtesave me përbërësit dhe sasitë e duhura.

- të vendosë si duhet asortimentet e mishit dhe shtesat në tavë.
- të vendosë tavën në furrë.
- të pjekë në furrë, me parametrat e kërkuar, asortimentet e mishit.
- të heqë tavën nga furra.
- të kryejë dekorimin dhe servirjen e asortimenteve të ndryshme të mishit, të pjekur në furrë.

Për gatimin e mishit me zjerje:

- të përgatitë asortimentet e mishit me parametrat e duhur për gatim me zjerje.
- të kavërdisë si duhet asortimentet e mishit (sipas rastit).
- të përgatitë shtesat me përbërjet dhe sasi të duhura.
- të kavërdisë si duhet shtesat (sipas rastit).
- të hedhë sasi të duhura të mishit dhe shtesave në enën me ujë.
- të vendosë enën në zjarr.
- të kryejë zjerjen e duhur të asortimenteve të mishit të trashë.
- të heqë enën nga zjarri.
- të bëjë dekorimin dhe servirjen e asortimenteve të ziera të mishit.

Për gatimet me mish të grirë:

- të grijë mishin me makinë grirëse.
- të përgatitë shtesat me sasi të duhura dhe përbërjet e duhura, sipas asortimentit.
- të kryejë përzjerjen e duhur të mishit me shtesat.
- të japë formën e duhur të mishit të grirë sipas asortimenteve përkatëse;
- të kryejë skuqjen, pjekjen ose zjerjen e mishit të grirë, sipas kërkesave të klientëve, për asortimentin përkatës;
- të dekorojë asortimentet përkatës të gatuar;
- të servirë asortimentet përkatës të gatuar.

Për gatimin e të brendshmeve:

- të presë të brendshmet e mishit me parametrat e duhur, sipas asortimentit të kërkuar;
- të erëzojë të brendshmet e mishit;
- të gatujë, me skuqje, të brendshmet e mishit;
- të gatujë, në zgarë, të brendshmet e mishit;
- të gatujë, me zjerje, të brendshmet e mishit;
- të dekorojë asortimentet e ndryshme të të brendshmeve të mishit të gatuar me skuqje, në zgarë ose me zierje;
- të servirë asortimentet e ndryshme të të brendshmeve të mishit të gatuar me skuqje, në zgarë ose me zierje.;
- të pastrojë dhe sistemojë mjetet e punës;
- të pastrojë vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 7 Kursanti gatuan asortimente me peshk (ose fruta deti).

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të analizojë recepturën përkatëse;
- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës;
- të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse për gatim;
- të peshojë saktë peshkun (ose fruta deti) dhe shtesat që do të gatohen;
- të pastrojë dhe lajë shtesat që do të gatohen;
- të pastrojë si duhet peshkun (ose fruta deti) dhe të brendëshmet e tij;
- të kryejë saktë ndarjen e kokës së peshkut (sipas rastit);
- të kryejë larjen përfundimtare të peshkut;
- të filetojë peshkun (sipas llojit);
- të coptojë peshkun (ose fruta deti) në përmasat e duhura, sipas asortimentit që do të gatuhet;
- të erëzojë copat e peshkut (ose fruta deti), sipas recepturës përkatëse.

Për peshkun (ose fruta deti) në zgarë:

- të përgatisë zgarën për pjekje;
- të vendosë si duhet peshkun (ose frutat e detit) dhe shtesat në zgarë;
- të pjekë në zgarë, me parametrat e kërkuar, peshkun (ose frutat e detit) dhe shtesat;
- të heqë me kujdes nga zgara peshkun (ose frutat e detit) dhe shtesat;
- të dekorojë peshkun (ose frutat e detit) me shtesat që do të serviren;
- të servirë peshkun (ose frutat e detit) dhe shtesat e pjekura në zgarë.

Për peshkun në furrë:

- të përgatitë furrën për gatimin e peshkut (ose frutave të detit);
- të vendosë si duhet peshkun (ose frutat e detit) dhe shtesat në tavë.
- të vendosë tavën në furrë.
- të pjekë peshkun (ose prodhimet e detit) dhe shtesat në furrë, me parametrat e kërkuar;
- të heqë tavën nga furra;
- të dekorojë peshkun (ose prodhimet e detit) dhe shtesat e pjekura në furrë;
- të servirë peshkun (ose prodhimet e detit) dhe shtesat e pjekura në furrë.

Për peshkun e skuqur:

- të përgatitë peshkun kotolet (ose frutat e detit) për gatim

- me skuqje;
- të përgatitë mbushësat me përbërjet e duhura për kotoletë peshku;
- të lyejë sa duhet kotoletat e peshkut me mbushësa;
- të vendosë në zjarr tiganin me yndyrë;
- të hedhë, në kohën e duhur, kotoletat e peshkut në tigan;
- të mbikqyrë procesin e skuqjes të peshkut;
- të heqë kotoletat e peshkut të skuqur nga tigan;
- të dekorojë peshkun e skuqur;
- të servirë peshkun e skuqur;
- të pastrojë dhe sistemojë mjetet e punës;
- të pastrojë vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjes dhe gatimit të peshqve.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 8 Kursanti gatuan asortimente për mëngjes dhe tradicionale të zonës.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë llojet e asortimenteve që serviren për mëngjes;
- të gatujë asortimente të ngrohta për mëngjes;
- të përgatitë asortimente të ftohta për mëngjes;
- të serviri asortimentet e ngrohta dhe të ftohta për mëngjes;
- të përgatitë antipasta të ftohta tradicionale të zonës sipas recetës;
- të përgatitë supa tradicionale të zonës sipas recetës;
- të përgatitë antipasta të ngrohta tradicionale të zonës sipas recetës;
- të vendosë asortimentet e përgatitura, sipas rregullave, në pjatë;
- të dekorojë pjatën tradicionale;
- të pastrojë vendin dhe mjete e punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë gatimit të mëngjeseve dhe pjatave të para tradicionale të zonës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 9 Kursanti gatuan ëmbëlsirat e kuzhinës.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të analizojë recepturën e ëmbëlsirës përkatëse;
- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës;
- të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse për ëmbëlsira;

- të peshojë saktë lëndët e para dhe ndihmëse;
- të lajë dhe pastrojë lëndët e para dhe ndihmëse;
- të veprojë me kujdesin e duhur për mjetet e punës;
- të pastrojë vendin e punës.

Për pandispanjën:

- të ndajë të bardhat nga të verdhat e vezëve;
- të rrahë të bardhat e vezëve, në të njëjtin kah deri në krijimin e marengës;
- të shtojë sasinë e duhur të sheqerit në marengë, duke vazhduar përzjerjen në të njëjtin kah;
- të shtojë sasinë e duhur të të verdhave të vezëve në marengë, duke vazhduar përzjerjen në të njëjtin kah;
- të shtojë sasinë e duhur të miellit në marengë, duke vazhduar përzjerjen në të njëjtin kah;
- të lyejë tavën për pjekje me sasinë e duhur të yndyrës;
- të hedhë masën e përgatitur në tavë;
- të përgatisë furrën për pjekje me parametrat e duhur;
- të vendosë tavën me masën e përgatitur në furrën e paranxehur, në gradimin e duhur për pjekje;
- të pjekë masën në furrë, në intervalin e duhur;
- të heqë tavën nga furri, pasi të jetë pjekur;
- të presë (racionojë) si duhet copat e pandispanjës;
- të dekorojë pandispanjën sipas recetës;
- të servirë pandispanjën.

Për kremrat:

- të përgatitë kremin karamel;
- të përgatitë kremin marengë;
- të përgatitë kremin e pastiçerisë;
- të përgatitë kremin e gjalpit;
- të përatisë kremin “Shantilly”;
- të dekorojë kremra;
- të servirë kremrat.

Për ëmbëlsira të tjera:

- të përgatitë ëmbëlsirat me sherbet;
- të përgatitë biskota të ndryshme në kuzhinë;
- të përgatitë ëmbëlsira me fruta;
- të përgatitë komposto;
- të përgatitë reçelin në kuzhinë;
- të përgatitë kekun (lloje të ndryshme) në kuzhinë;
- të dekorojë ëmbëlsirat në kuzhinë;
- të servirë ëmbëlsirat në kuzhinë;
- të zbatojë me përpikmëri mënyrat e ruajtjes së ëmbëlsirave;
- të pastrojë dhe sistemojë vendin dhe mjetet e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë veprimeve parapërgatitore e gjatë gatimit të ëmbëlsira.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të kuzhinës, apo në bujtina që ofrojnë shërbimin e kuzhinës.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të përdorimit të veglave dhe pajisjeve të punës në kuzhinë, të teknikave të gatimit të bulioneve të ndryshme dhe të përgatitjes së sallatave të ndryshme, të teknikave të gatimit të brumrave dhe prodhimeve me mish apo peshk, si dhe të teknikave për prodhimin e ëmbëlsirave të kuzhinës.
 - Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për përdorimin e veglave dhe pajisjeve të kuzhinës, për gatimin e bulioneve dhe supave, për përgatitjen e sallatave të llojeve të ndryshme, për përgatitjen e brumrave dhe prodhimeve me mish apo peshk, si dhe për ëmbëlsira të kuzhinës, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur.
 - Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul
 - 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:
- Kuzhinë reale në bujtinë ose kuzhinë e qendrës së trajnimit.
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës.
 - Lëndë të para dhe ndihmëse të kuzhines.
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për gatimin e bulioneve të llojeve të ndryshme.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e bulioneve dhe supave të ndryshme
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për përgatitjen e sallatave dhe antipastave të llojeve të ndryshme.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e sallatave dhe antipastave.
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për përgatitjen e brumrave të llojeve të ndryshme.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e brumrave apo asortimenteve të llojeve të ndryshme
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për prerjen e mishrave si dhe për gatimin e prodhimeve me mish.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e prodhimeve me mish.
 - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për parapërgatitjen si dhe për gatimin e peshkut.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e peshkut.
-

-
- Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për përgatitjen e ëmbëlsirave të kuzhinës.
 - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për përgatitjen e ëmbëlsirave të kuzhinës.
 - Receta gatimi, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

4. Moduli “Shërbimi i pijeve dhe ushqimeve në bar dhe restorant”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHËRBIMI I PIJEVE DHE USHQIMEVE NË BAR DHE RESTORANT	MK-13-099-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët për zbatimin e rregullave të qëndrimit, sigurisë, sjelljes në bar e restorant, për të dhënë ndihmën e parë klientit në restorant, për të përgatitur dhe shërbyer pijet dhe ushqimet në bar dhe restorant, për të mirëmbajtur pajisjet e sallën e barit dhe restorantit, si dhe si dhe për të kryer llogaritje të thjeshta ekonomike.	
Kohëzgjatja e modulit	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, të komunikojë në gjuhë të huaj dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti zbaton rregullat e qëndrimit dhe sjelljes në bar dhe restorant. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë: <ul style="list-style-type: none">– të zbatojë kërkesat kryesore për personelin e shërbimit në barin dhe restorantin e strukturave akomoduese;– të zbatojë kërkesat për uniformën e personelit në vendin e punës;– të respektojë rregullat e higjienës së personelit në vendin e punës;– të zbatojë rregullat e qëndrimit dhe mbajtjes së trupit gjatë kryerjes së detyrave në sallë;– të zbatojë rregullat e lëvizjes në sallë;– të zbatojë rregullat e sjelljes me klientët, duke mbajtur parasysh, moshën, seksin, prejardhjen;– të zbatojë mënyrat e pritjes së klientëve;– të mbajë pajisjet e kërkuara personale të punonjësit në bar restorant;– të respektojë mënyrat e shoqërimit të klientëve për në garderobë dhe ambjentin për ruajtjen e sendeve personale;– të respektojë mënyrat e orientimit dhe sistemimit të klientëve me nevoja të veçanta;– të zbatojë mënyrat e përcjelljes, sipas llojit të klientëve;– të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit në bar e restorant gjatë zhvillimit të veprimtarive. <i>Instrumentet e vlerësimit:</i> <ul style="list-style-type: none">– Pyetje përgjigje me gojë.– Vëzhgim me listë kontrolli.	

RM 2 Kursanti zbaton rregullat e sigurisë në punë dhe të dhënies së ndihmës së parë në restorant.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë, në sallën e restorantit;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullit, në rastet e prerjeve me thikë në restorant;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullit në sallë, në rastet e dëmtimeve nga thyerja e qelqeve e porcelaneve;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste mbytyje nga ushqimi;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste asfiksie;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste goditjeje elektrike;
- të japë ndihmën e parë, sipas rregullave, në raste djegiesh;
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe ruajtjes së mjedisit gjatë dhënies së ndihmës së parë në sallë dhe mjedise të tjera.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti përdor dhe mirëmban sallën, pajisjet dhe mjetet e shërbimit në bar dhe restorant.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të respektojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës;
- të veshë uniformën e shërbimit në vendin e punës;
- të sistemojë dhe ajrosë sallën e shërbimit sipas rregullit;
- të kujdeset për lulet, perdet dhe ndriçimin në sallë;
- të kontrolloë dhe zëvendësojë pajisjet e dëmtuara;
- të sistemojë pajisjet në restorant sipas rregullave;
- të përdorë dollapin e shërbimit (*sideboard*) sipas rregullit.
- të përdorë karrocat e shërbimit sipas rregullit;
- të përodrë vitrina ngrohës dhe frigoriferike sipas rregullave;
- të pastrojë dhe mirëmbajë pajisjet në restorant;
- të sistemojë mbulesat dhe pecetat e shërbimit sipas llojeve dhe rregullave;
- të shtrojë mbulesat dhe palosë pecetat sipas rregullave;
- të kontrollojë dhe zëvendësojë mbulesat dhe pecetat sipas rregullave;
- të kryejë larjen e argjendarive (takëmet e ngrënies) sipas rregullave;
- të sistemojë argjendaritë sipas llojit dhe përdorimit;
- të seleksionojë, lajë dhe thajë porcelanet sipas llojit dhe

- rregullave;
- të kontrollojë dhe zëvendësojë porcelanet sipas rregullave;
- të seleksionojë, lajë dhe thajë pajisjet e qelqit sipas rregullave;
- të vendosë pajisjet e qelqit në sideboard sipas rregullave;
- të kontrollojë dhe zëvendësojë pajisjet e qelqit sipas rregullave;
- të kujdeset për menazhet;
- të asistojë personelin gjatë inventarizimit të mjeteve dhe pajisjeve në sallë sipas rregullave;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë, ruajtjes së mjedist gjatë përdorimit dhe mirëmbajtjes së argjendarive, porcelaneve, pajisjeve prej qelqi etj.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Kursanti kryen punë ndihmëse në banak.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të realizojë pastrimin e vitrinës në banak në strukturat akomoduese;
- të sistemojë vitrinën e banakut të barit të strukturave akomoduese;
- të pastrojë pajisjet ftohëse;
- të pastrojë aparatet e kafesë (ekspres, aparati i kafes filtër, aparati Mocca);
- të pastrojë aparatin e birrës;
- të pastrojë aparatin e lëngjeve të frutave (blender, përzierës elektronik);
- të verifikojë funksionimin e aparateve të punës për prodhimin e pijeve në banak;
- të kryejë inventarin e banakut, tavolinës së punës, duke i sistemuar sipas rregullave;
- të pastrojë lavamanin me solucionet përkatëse;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit gjatë përdorimit të pajisjeve të punës në banakun e barit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 5 Kursanti përgatit dhe shërben pije në banak.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të respektojë rregullat e higjienës personal në vendin e punës;
- të zbatojë rradhën e shërbimit të pijeve të klienti sipas

- rregullave;
- të lexojë recetat e pijeve mikse të ngrohta;
- të përzgjedhë sipas recepturave lëndët e para për përgatitjen e pijeve të ngrohta me bazë kafeje;
- të përgatitë pije të ngrohta mikse me bazë kafeje;
- të përzgjedhë sipas recepturave lëndët e para për përgatitjen e pijeve të ngrohta me bazë çaji;
- të përgatitë pije të ngrohta me bazë çaji;
- të kryejë shërbimin e pijeve të ngrohta (me bazë kafeje/çaji);
- të lexojë recetat për pijet mikse;
- të përzgjedhë drejtë gotën sipas llojit të pijes që do të përgatisë;
- të përgatitë dekore sipas llojit të pijes;
- të ftohë gotën e klientit;
- të hedhë pijet në gotë sipas radhës;
- të përgatitë pijet mikse në gotën përzierëse;
- të përzgjedhë gotën dhe pijet për përgatitjen e pijeve në gotën përzierëse;
- të hedhë pijet sipas radhës në gotën përzierëse.
- të përziejë pijen në gotën përzierëse;
- të mbushë gotat e klientëve, duke zbatuar rregullat e shërbimit;
- të lexojë recetën e pijes mikse, që do të përgatitet në shaker;
- të ftohë gotën e klientit dhe shaker-in;
- të realizojë hedhjen e pijeve në shaker sipas radhës dhe rregullave të përgatitjes;
- të tundë pijet në shaker duke zbatuar rregullat;
- të lexojë recetën për pijen mikse, që do të përgatitet në blender (përzierës elektronik);
- të përzgjedhë pijet dhe lëndët e para për përgatitjen e pijeve në blender sipas llojit;
- të hedhë përbërësit në blender sipas radhës dhe rregullave të përgatitjes;
- të përziejë përbërësit në blender duke zbatuar rregullat dhe kohën;
- të mbushë gotat e klientëve duke zbatuar rregullat e shërbimit;
- të vendosë dekore përkatëse në gotat e klientit;
- të zbatojë rregullat e higjienëse, mbrotjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së pijeve në banakun e barit të strukturave akomoduese.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Pyetje - përgjigje me shkrim.

RM 6 Kursanti përgatit ushqime të shpejta në bar.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë pajisjet dhe mjetet e punës sipas llojit të përgatitjes;
- të vendosë pajisjet dhe mjetet sipas rregullave në banak;
- të përzgjedhë lëndët e para sipas recepturave dhe llojit të përgatitjes;
- të përgatitë mise en place për shërbimin të klientit;
- të përgatitë panine të ftohta sipas procedurave dhe rregullave;
- të përgatitë panine të ngrohta sipas procedurave dhe rregullave;
- të përgatitë toste sipas procedurave dhe rregullave;
- të vendosë ushqimet e përgatitura në pjatë sipas rregullave;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së ushqimeve të shpejta në bar.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 7 Kursanti shtron sallën e restorantit për shërbime të ndryshme.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të respektojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës;
- të parapërgatitë sallën për shtrimin e A la carte;
- të renditë tavolinat për shtrim sipas planit të vendosjes;
- të shtrojë mbulesat për shtrimin A la carte sipas rregullit;
- të vendosë argjendaritë në tavolinë sipas rregullit;
- të vendosë pajisjet e qelqit në tavolinë sipas rregullit;
- të vendosë menazhet sipas rregullit;
- të organizojë sideboard-in për shërbime të drekës dhe darkë sipas rregullave;
- të kryejë përgatitjet në zonën ndihmëse për shërbimin e drekës dhe darkës sipas rregullave;
- të përzgjedhë mjetet për shtrimin dhe shërbimin e drekës dhe darkës;
- të vendosë pecetat e klientit në tavolinë;
- të parapërgatitë dekore për tavolinat sipas rregullave;
- të vendosë dekoret në tavolinë për shërbime të drekës e darkës sipas rregullave;
- të realizojë kontrollin e sallës përpara fillimit të shërbimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjeve të sallës për

shtrime “A la carte” dreke dhe darke.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 8 Kursanti kryen shërbime të thjeshta për servirjen e pijeve dhe ushqimeve në bar dhe restorant.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të respektojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës;
- të dallojë llojet kryesore të menuve që përdoren në restorant;
- të presë klientët sipas rregullave;
- të shoqërojë klientët në garderobë dhe ambiente të tjera sipas rregullit;
- të shoqërojë dhe ulë klientët në tavolinë sipas rregullave;
- të shoqërojë dhe ulë klientët më nevoja të veçanta në tavolinë sipas rregullit;
- të rregullojë tabakanë për shërbim sipas rregullit;
- të vendosë pijet në tabaka sipas rregullave;
- të mbartë tabakatë sipas mënyrave të mbajtjes;
- të zbatojë rregullat për shërbimin e klientit në krahun e majtë;
- të zbatojë rregullat për shërbimin e klientit në krahun e djathtë;
- të shërbejë ujin te klienti sipas rregullit;
- të shërbejë pijet joalkoolike te klienti sipas rregullave;
- të parapërgatitë shërbimin everës së bardhë te klienti;
- të realizojë shërbimin e verës së bardhë te klienti;
- të parapërgatitë shërbimin e verës së kuqe te klienti;
- të realizojë shërbimin e verës së kuqe te klienti;
- të mbledhë pjatat e përdorura nga klientët sipas rregullave;
- të përcjellë ankesat dhe sugjerimet e klientevë tek eprorët;
- të pastrojë tavolinën pas përfundimit të shërbimit sipas rregullave;
- të përcjellë klientët sipas rregullave;
- të shtrojë tavolinat për shërbimin e radhës sipas rregullave.
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit në bar dhe restorant.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 9 Kursanti kryen llogaritje të thjeshta ekonomike në bar.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përlllogaritë çmimin e shitjes së pijeve joalkoolike në bar;
- të përlllogaritë çmimin e shitjes së pijeve alkoolike në bar;
- të përlllogaritë çmimin e shitjes së pijeve mikse në bar;
- të përdorë makinat kompjuterike në bar;
- të mbyllë faturën e klientit në bar;
- të mbyllë faturat në përfundim të turnit sipas procedurave;
- të kryejë inventarin e barit sipas rregullave;
- të kryejë kontrollin në bar në përfundim të turnit;
- të hartojë fletkërkesën në bar;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit gjatë kryerjes së llogaritjeve të thjeshta në bar.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të restorantit, por rekomandohen dhe vizita në bujtina e kampinge turistike.
- Instruktori i praktikës duhet të kryejë demonstrime konkrete të proceseve të punës të parashikuara në modul.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për zbatimin e rregullave të sigurisë, sjelljes, përgatitjes dhe shërbimit të pijeve dhe ushqimeve në bar dhe restorant, si dhe kryerjes së llogaritjeve të thjeshta ekonomike. Ata duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- 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, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Restorant i qendrës së formimit ose restorant real.
 - Porcelane, qelqe, argjendari, biankeri, menazhe, aksesore, tavolina, karrige, pajisje dhe mjete pune.
 - Uniforma shërbimi.
 - Komplet i ndihmës së shpejtë.
 - Manuale udhëzuese dhe menu në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

5. Moduli “Shërbime pastrimi i mjediseve të strukturës akomoduese”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHËRBIME PASTRIMI I MJEDISEVE TË STRUKTURËS AKOMODUESE	MK-13-100-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me proceset parapërgatitore për pastrim, pastrimin e dhomave, tualeteve, mjediseve të përbashkëta, larjen dhe hekurosjen e biankerive dhe rrobave të klientit.	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, të komunikojë në gjuhë të huaj dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Kursanti kryen proceset parapërgatitore për pastrimin e strukturës akomoduese. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> – të veshë uniformën në vendin e punës; – të sistemojë vendin për mbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe detergjentëve për pastrim sipas rregullave; – të përdorë, sipas manualit të përdorimit, makinën larëse; – të përdorë, sipas manualit të përdorimit, makinën tharëse; – të përdorë sipas manualit hekurin për hekurosjen e biankerive; – të kryejë, sipas standartit, desifektimin e makinerisë gjatë procesit të larjes; – të përdorë detergjentët larës sipas funksionit (përshtatja e saj me materialin); – të përdorë detergjentët larës sipas ngjyrave; – të përdorë saktë solucionet për heqjen e njollave; – të përcaktojë dozimin e detergjentëve sipas llojit, masës dhe shkallës së papastërtisë së rrobave; – të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë e ruajtjes së mjedisit në vendin e punës. <p>Instrumentet e vlerësimit:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pyetje përgjigje me gojë. – Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Kursanti pastron dhomat. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> – të veshë uniformën në vendin e punës; – të për zgjedhë mjetet e nevojshme për shërbimin e pastrimit në dhomë; 	

- të përgatitë karrocën e pastrimit sipas planit të higjienës (pastrimit të dhomave);
- të përzgjedhë sipas standartit solucionet e pastrimit;
- të sistemojë në karrocë solucionet e pastrimit, furcat, pecet e pastrimit sipas rregullave;
- të sistemojë biankerinë e pastër sipas rregullit;
- të vendosë qese për biankerinë e përdorur sipas rregullave;
- të sistemojë artikujt e përdorimit (setin personal) të klientit sipas rregullave;
- të përgatitë për përdorim fshesën me korent;
- të lajë xhamat e dhomës së klientit me solucionet përkatëse;
- të pastrojë mobilet e dhomës së klientit me solucionet përkatëse;
- të pastrojë tapetin me fshesë me korent sipas rregullit;
- të kontrollojë dhe evidentojë rrobat e klientit për t'u larë;
- të ajrosë dhomën sipas rregullave;
- të zbatojë planin e pastrimit të dhomave në strukturën akomoduese;
- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të ndriçimit sipas rregullave;
- të kontrollojë dhe plotësojë minibarin me produktet e konsumuara;
- të rregullojë krevatin sipas procedurave përkatëse.
- të kompletojë sipas rregullit dhomën në përshtatje me listën e inventarit;
- të zbatojë planin e pastrimit të dhomave dhe rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit gjatë punës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti pastron tualetin.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të vendosë dorezat sipas përdorimit për pastrimin e tualetit të klientit;
- të pastrojë dhe desifektojë sipas rregullit WC-në dhe furçën e saj;
- të seleksionojë mbeturinat dhe pastrojë koshin sipas rregullave;
- të mbledhë dhe të ndajë peshqirat e papastër sipas përdorimit;
- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve në tualet sipas rregullave;
- të pastrojë dhe desifektojë sipas rregullave vaskën dhe kabinën e dushit;

- të pastrojë sipas rregullit lavamanin me pasqyrën;
- të shkëlqejë pjesët me përbërje metalike sipas llojit;
- të vendosë sipas rregullit peshqira të pastër;
- të kompletojë tualetin me materiale të konsumit sipas rregullave;
- të vendosë sipas rregullave në qese biankeritë e përdorura;
- të seleksionojë mbeturinat dhe pastrojë koshin sipas rregullit;
- të përgatitë mjetet e punës për pastrimin e mjediseve të përbashkëta sipas rregullave;
- të vendosë tabelat e mbrojtjes ndaj aksidenteve në mjediset e përbashkëta;
- të largojë dhe seleksionojë mbeturinat/mbetjet sipas llojit;
- të kompletojë sipas rregullit tualetin me materiale konsumi;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Kursanti pastron mjediset e përbashkëta.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të përgatitë mjetet e punës për pastrimin e mjediseve të përbashkëta sipas rregullit;
- të vendosë tabelat e mbrojtjes ndaj aksidenteve në mjediset e përbashkëta;
- të largojë dhe seleksionojë mbeturinat sipas llojit;
- të pastrojë dhe desinfektojë sipas rregullit tualetet në mjediset e hotelit;
- të kompletojë sipas rregullit tualetet me materiale konsumi;
- të lajë sipas rregullit hollin e hotelit;
- të pastrojë tapetet me fshesë me korent sipas rregullave;
- të fshijë pluhurat në vitrina, piktura etj;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit në lavanderi.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 5 Kursanti lan biankeritë dhe rrobat e klientit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të verifikojë funksionimin e pajisjeve larëse;

- të seleksionojë biankeritë e klientit për larje;
- të vendosë biankeritë e klientit në pajisjen larëse;
- të përzgjedhë detergjentët larës sipas llojit të biankerive dhe etiketave të tyre;
- të llogaritë dozimin e detergjentëve sipas masës, llojit të rrobave dhe kapacitetit të makinerisë;
- të vendosë detergjentët në vendet e caktuara sipas rregullave;
- të përcaktojë programet e larjes sipas llojit dhe etiketës së rrobave;
- të nxjerrë rrobat e klientit nga makina larëse;
- të transportojë rrobat e klientit për procesin e tharjes;
- të përzgjedhë programet e tharjes sipas llojit të rrobave të klientit dhe etiketës;
- të mirëmbajë pajisjet larëse;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit në lavanderi.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 6 Kursanti hekuros biankeritë dhe rrobat e klientit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të veshë uniformën në vendin e punës;
- të verifikojë funksionimin e pajisjeve hekurosëse;
- të transportojë rrobat e klientit pranë pajisjeve të hekurosjes;
- të programojë mënyrën e hekurosjes sipas llojit të hekurit;
- të hekurosë mbulesat dhe peceta;
- të hekurosë çarçafët;
- të hekurosë rrobat e klientëve sipas treguesve të etiketës;
- të paketojë dhe sistemojë biankeritë dhe rrobat e klientit në vendet përkatëse;
- të transportojë biankeritë në vendet e magazinimit;
- të mbyllë makinerinë në përfundim të procesit të hekurosjes;
- të mirëmbajë pajisjet e punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit në vendin e punës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e moduli

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të lavanderisë, por rekomandohen dhe vizita në bujtina e hotele.
- Instruktori i praktikës duhet të kryejë demonstrime konkrete të proceseve të punës të parashikuara në modul.

-
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për pastrimin e dhomave, tualeteve, mjediseve të përbashkëta, përdorimin e mjeteve, për larjen dhe hekurosjen e biankerive dhe rrobave të klientit.
 - Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
 - 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, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Mjedis lavanderie për praktikimin e proceseve të punës.
 - Mjete pune dhe pajisje që përdoren në lavanderi për larje e pastrim, karrocë për pastrim, fshesë me korent, çarçafë, peshqira, mbulesa dekorative, perde dhe materiale të tjera konsumi.
 - Mjete pune dhe pajisje që përdoren në lavanderi për hekurisje te biankerive dhe rrobave të klientit
 - Solucione pastrimi, repart lavanderi për pastrimin e rrobave të palara.
 - Detergjentë dhe solucione për trajtimin e rrobave të klientit dhe të njollave.
 - Biankeri dhe rroba të llojeve të ndryshme për demonstrim.
 - Manuale udhëzuese dhe menu në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

6. Moduli “Informimi dhe shoqërimi i turistëve në atraksionet turistike”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	INFORMIMI DHE SHOQËRIMI I TURISTËVE NË ATRAKSIONE TURISTIKE	MK-13-101-18
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me interpretimin e hartave dhe guidave të zonës, ndërtimin e itinerareve, informimin, këshillimin dhe shoqërimin e turistëve për udhëtime dhe atraksione turistike	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, të komunikojë në gjuhë të huaj dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e mikpritësit hotelier”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	<p>RM 1 Kursanti interpreton hartat dhe guidat e zonës. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të interpretojë hartat gjeografike të qytetit/zonës;– të interpretojë hartat administrative të qytetit/zonës;– të interpretojë hartat turistike të qytetit/zonës;– të interpretojë hartat rrugore të qytetit/zonës;– të interpretojë guidat e qytetit/zonës;– të interpretojë broshurat promovuese të qytetit/zonës;– të interpretojë fletëpalosje promovuese të qytetit/zonës; <p><i>Instrumentet e vlerësimit:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– Pyetje përgjigje me gojë.– Vëzhgim me listë kontrolli. <p>RM 2 Kursanti informon dhe këshillon turistët për udhëtime dhe atraksione turistike. <i>Kriteret e vlerësimit:</i> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none">– të zbatojë rregullat e prezantimit me klientin;– të zbatojë rregullat e komunikimit me klientin;– të informojë klientin për atraksionet turistike, objektet sportive, të artit, për muzeumet, objektet e kultit, për turizmin dhe historikun e qytetit/zonës;– të informojë klientin sipas rregullit për llojet e turizmit të zonës.– të informojë klientin për guidat dhe veprimtaritë kulturore e artistike të qytetit/zonës.– të informojë klientin për bibliotekat dhe parqet e lojrave të qytetit/zonës.– të informojë klientin për qendrat tregëtare dhe estetike të qytetit/zonës.– të informojë klientin për agjencitë turistike të	

qytetit/zonës.

- të informojë klientin për restorantet e zonës, pub-et, baret, diskotekat e qytetit/zonës.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 3 Kursanti ndërton itinerare të lëvizjes në atraksione turistike të zonës.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të marrë sipas rregullit informacionin nga klienti për vizitat e dëshiruara;
- të marrë sipas rregullit informacionin nga klienti për mënyrat e lëvizjes;
- të përgatisë sipas rregullit planin e lëvizjes së klientit sipas pikave të referimit;
- të marrë konfirmimin e klientit për planin e lëvizjes;
- të ndërtojë itinerarin e udhëtimit në qytet/zonë bazuar në kërkesën e klientit.

Instrumentet e vlerësimit:

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

RM 4 Kursanti shoqëron turistët në atraksione turistike.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rregullat e udhërrëfimit;
- të demonstrojë drejtimin e turistëve në vende të ndryshme;
- të zbatojë rregullat e sigurisë gjatë udhërrëfimit;
- të përcjellë informacionit sipas teknikave të prezantimit;
- të informojë grupin për kushtet atmosferike dhe terrenin;
- të zbatojë afatet kohore sipas programit;
- të asistojë grupin gjatë pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes sipas programit turistik;
- të menaxhojë nevojat parësore të personave me aftësi ndryshe sipas rastit;
- t'i ofrojë ndihmën e parë turistit nëse është e nevojshme;
- të menaxhojë situatat e paparashikuara sipas rastit.
- të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë e ruajtjes së mjedisit gjatë shoqërimit të turistëve në atraksione turistike.

Instrumentet e vlerësimit:

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

Udhëzime për zbatimin e modulit

Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune, në qendrën e formimit profesional.

- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur

demonstrimet konkrete të interpretimit të hartave, informimit dhe këshillimit të turistëve për udhëtime, të ndërtimit të itinerareve dhe shoqërimit të turistëve sipas këtyre itinerareve

- Kursantit duhet të angazhohen në lojë me role për kryerjen e informimit dhe këshillimit të turistëve për udhëtime, të ndërtimit të itinerareve dhe shoqërimit të turistëve sipas këtyre itinerareve, si dhe të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantve 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:

- Mjedisi i qendrës ose i hotelit, bujtinës.
 - Harta gjeografike dhe turistike të zonës.
 - Modele itinerarësh
 - Guida të zonës
 - Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul
-