

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

**PROGRAMI**  
**I KURSIT TË UNIFIKUAR**  
**“MENAXHIM HOTELI”**

**Kodi: PK-G-7-22**

Miratoi:

MINISTRI

.....

**Tiranë, 2022**

## PROGRAMI I KURSIT

### “MENAXHIM HOTELI”

(PK-G-7-22)

#### I. Profili Profesional i menaxherit të hotelit

##### a) *Karakteristikat e menaxherit të hotelit*

Menaxheri i hotelit do të jetë i aftë të kryejë *detyra* profesionale si planifikimi, koordinimi, mbikqyrja, mbarëvajtja e punëve dhe drejtimi i hotelit apo njësive të tjera akomoduese (shtëpi pushimi, motele, bujtina etj), sipas standardit përkatës. Ai gjithashtu mund të intervistojë, punësojë, trajnojë dhe drejtojë punën e punonjësve, të adresojë ankesat dhe zgjidhjen e problemeve me të cilat përballet hoteli me qëllim shërbimin sa më cilësor ndaj klientit.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, menaxheri i hotelit duhet që të zotërojë *njohuri* dhe *shprehi* profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë që lidhen me veprimtarinë profesionale të menaxherit të hotelit.

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

##### b) *Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e menaxherit të hotelit*

Pas përfundimit me sukses të këtij kursi trajnimi kursanti do të ketë fituar njohuritë dhe shprehjet e duhura profesionale për të ushtruar detyra si i punësuar apo vetëpunësuar pranë hoteleve dhe njësive të tjera akomoduese në rolin e menaxherit të hotelit.

Përfundimi i këtij kursi do t'i mundësojë kursantit themelimin dhe vetëpunësimin e tij pranë një biznesi individual.

Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e menaxherit të përgjithshëm në industrinë e mikpritjes. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimit nëpërmjet punës, një menaxher hoteli mund të ndërmarrë disa funksione drejtuese, duke ngjitur shkallët e karrierës si menaxher hoteli. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e këtij menaxheri në nivelin drejtues si menaxher i përgjithshëm në struktura akomoduese me standarde më të larta shërbimi.

Ky kurs i përgatit kursantët me kompetenca profesionale për të ushtruar veprimtari profesionale të përfshira në grupin e profesioneve “Drejtues në hotele”, me kod 1411 referuar Listës Kombëtare të Profesioneve.

#### II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit për menaxhim hoteli.

Në përfundim të Kursit për menaxhim hoteli, kursantët do të jenë të aftë të:

- Respektojnë kodin e sjelljes dhe të etikës personale.
- Zbatojnë legjislacionin në fuqi për turizmin dhe HORECA (hotel restaurant & catering).
- Zbatojnë parimet e zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm.
- Mbikqyrin zbatimin e rregullave të mikpritjes në strukturat akomoduese.
- Zbatojnë parimet e punës në grup, për rezultate pozitive në strukturat akomoduese.
- Zbatojnë procedurat e rekrutimit të punonjësve të kualifikuar.
- Monitorojnë proceset e trajnimit të punonjësve në departamentet përkatëse.



- Monitorojnë performancën e punonjësve të punësuar në strukturat akomoduese.
- Monitorojnë programet e orientimit dhe të zhvillimit të karrierës për punonjësit në strukturat akomoduese.
- Inspektojnë zbatimin e standardeve të garantimit të cilësisë dhe të shërbimeve në strukturë (HACCP/ISO).
- Koordinojnë dhe monitorojnë punën për arritjen e kënaqësisë së klientëve në strukturë.
- Mbikqyrin punën e departamenteve në strukturat akomoduese.
- Hartojnë politikat e çmimeve për OTA (online travel agency) dhe agjencitë turistike.
- Koordinojnë punën për strategjinë e marketingut të strukturave akomoduese.
- Bashkëpunojnë me departamentin e financës, për planifikim dhe rezultate pozitive, në strukturat akomoduese.
- Mbajnë marrëdhënie me palët e treta.
- Koordinojnë punën me të gjithë departamentet, për maksimizimin e të ardhurave.
- Përfaqësojnë kompaninë në takime rajonale, kombëtare dhe ndërkombëtare.
- Monitorojnë zbatimin e rregullave të sigurimit teknik, mbrojtjes në punë dhe ofrimit të ndihmës së shpejtë sipas rastit.
- Monitorojnë zbatimin e rregullave për ruajtjen e mjedisit.

### III. Kërkesat e pranimit në Kursin për menaxhim hoteli.

Pjesmarrësit në Kursin për menaxhim hoteli duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë.

### IV. Kohëzgjatja e Kursit për menaxhim hoteli

**360** orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

### V. Modulet e Kursit për menaxhim hoteli

Nr	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet e të Nxënit
1	<b>Hyrje në menaxhim hoteli</b>	MK-13-333-22	40 orë mësimore Rekomandohet: 70% Teori 20% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti përshkruan veçoritë e industrisë së mikpritjes.</li> <li>2. Kursanti përshkruan veçoritë e menaxherit të hotelit.</li> <li>3. Kursanti zbaton kodin e sjelljes dhe të etikës personale në vendin e punës.</li> <li>4. Kursanti përkujdeset për shëndetin dhe sigurinë në punë.</li> </ol>
2	<b>Menaxhimi i burimeve njerëzore</b>	MK-13-334-22	60 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori 70% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti përshkruan rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore.</li> <li>2. Kursanti rekruton punonjës të kualifikuar.</li> <li>3. Kursanti vlerëson zhvillimin profesional dhe performancën e punonjësve.</li> </ol>

3	<b>Monitorimi i punës në departamentin e zyrës së pritjes</b>	MK-13-335-22	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti përshkruan rëndësinë e arritjes së nivelit të kënaqësisë në strukturat hoteliere.</li> <li>2. Kursanti monitoron përshtypjet e klientëve për strukturën akomoduese.</li> <li>3. Kursanti monitoron përditësimin e çmimeve në platformat online OTA.</li> <li>4. Kursanti zbaton rregullat e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave të klientëve.</li> </ol>
4	<b>Menaxhimi i departamenteve të ushqimeve – pijeve dhe Eventeve</b>	MK-13-336-22	100 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori 70% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti përshkruan rëndësinë e departamentit të ushqimit dhe pijeve.</li> <li>2. Kursanti menaxhon veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.</li> <li>3. Kursanti monitoron zbatimin e standardeve të shëndetit dhe sigurisë.</li> <li>4. Kursanti bashkëpunon në hartimin e menisë së ushqimit dhe pijeve.</li> <li>5. Kursanti përshkruan rëndësinë e menaxhimit të eventeve në strukturat akomoduese.</li> <li>6. Kursanti planifikon dhe organizon evente të ndryshme.</li> <li>7. Kursanti monitoron eventet.</li> </ol>
5	<b>Bashkëpunimi me departamentet e financës dhe shitje - marketingut</b>	MK-13-337-22	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti kontribuon në përgatitjen e buxhetit të hotelit;</li> <li>2. Kursanti monitoron mbledhjen e pagesave.</li> <li>3. Kursanti monitoron inventarët mujore në bashkëpunim me departamentet përkatëse</li> <li>4. Kursanti realizon procesin e shitjeve në strukturat akomoduese.</li> <li>5. Kursanti zbaton strategjinë e marketingut.</li> <li>6. Kursanti harton kontratat dhe marrëveshjet e shitjeve.</li> </ol>
6	<b>Monitorimi i departamentit të mirëmbajtjes dhe shërbimit të pastrimit</b>	MK-13-338-22	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kursanti monitoron sektorin e mirëmbajtjes.</li> <li>2. Kursanti monitoron sektorin e pastrimit.</li> <li>3. Kursanti monitoron kursimin e burimeve në strukturën akomoduese.</li> </ol>

## VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet e të Nxënit që përbajnë 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 menaxhim hoteli:

### 1. Moduli “Hyrje në menaxhim hoteli”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	<b>HYRJE NË MENAXHIM HOTELI</b>	<b>MK-13-333-22</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehi mbi legjislacionin në fuqi për turizmin dhe strukturat akomoduese, për të përshtatur sjelljet në përputhje me kodin e etikës në këto struktura, për të garantuar siguri duke plotësuar standartet e garantimit të cilësisë së shërbimit ndaj klientit dhe për të realizuar të ardhura.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	40 orë mësimore Rekomandohet: 70% Teori; 20% Praktikë; 10% Vlerësime	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë.	
<b>Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RN 1 Kursanti përshkruan veçoritë e industrisë së mikpritjes.</b> <b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë ligjin për turizmin dhe strukturat e mikpritjes;</li> <li>- të përshkruajë tendencat e zhvillimit të turizmit në Shqipëri;</li> <li>- të dallojë standardet kryesore në industrinë e mikpritjes dhe turizmit.</li> <li>- të përshkruajnë evoluimin e industrisë së mikpritjes, si rrjedhojë e nevojave të klientëve.</li> <li>- të shpjegojë veçoritë e ndërmarrjeve/strukturave në industrinë e mikpritjes;</li> <li>- të përshkruajë veçoritë e klasifikimit të hoteleve në bazë të vendodhjes, kapacitetit (madhësisë) të strehimit, nivelit të shërbimit që ato ofrojnë, sezonit të funksionimit të tyre, pronësisë etj.</li> <li>- të dallojë llojet e strukturave në industrinë e mikpritjes;</li> <li>- të shpjegojë parimet bazë të zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm;</li> <li>- të shpjegojë rëndësinë e respektimit të parimeve të turizmit të qëndrueshëm.</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e respektimit të etnive, kulturave dhe traditave të klientëve;</li> <li>- të përshkruajë ligjin për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit;</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të procedurave për garantimin e cilësisë dhe shëndetit të klientëve në strukturat akomoduese.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p>	

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

**RN 2 Kursanti përshkruan veçoritë e menaxherit të hotelit.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të tregojë pozicionin e menaxherit të hotelit në strukturën e një hoteli.
- të përshkruajë funksionet dhe detyrat profesionale të menaxherit të hotelit;
- të përshkruajë kushtet dhe mjedisin e punës së menaxherit të hotelit;
- të përshkruajë mjetet dhe materialet e punës së menaxherit të hotelit;
- të përshkruajë kërkesat profesionale për menaxherin e hotelit;
- të argumentojë mundësitë e punësimit të menaxherit të hotelit;
- të rendisë mundësitë e karrierës profesionale të menaxherit të hotelit;

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti zbaton kodin e sjelljes dhe të etikës personale në vendin e punës.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë rregullat e pamjes së jashtme, në përputhje me kodin e etikës;
- të përshtasë veshjen me detyrën dhe kategorinë e strukturës akomoduese;
- të zbatojë rregullat e higjienës personale;
- të zbatojë rregullat e disiplinës në punë;
- të silllet në mënyrë të përshtatshme, sipas situatës së krijuar;
- të artikulojë drejtë në gjuhë kombëtare dhe të huaj;
- të përdorë në mënyrë të përshtatshme gjuhën e trupit;
- të zbatojë rregullat e sjelljes sociale;
- të respektojë privatësinë e klientëve;
- të dëshmojë përgjegjshmëri në punë;
- të jetë i vëmendshëm dhe dëgjues i mirë;
- të demostrojë vetëkontroll;
- të jetë jodiskriminues dhe gjithëpërfshirës;
- të jetë kërkues me veten dhe këmbëngulës në realizimin e objektivave;
- të jetë koherent.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 4 Kursanti përkujdeset për shëndetin dhe sigurinë në punë.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullores së brendëshme të strukturës akomoduese;
- të shpjegojë rëndësinë e veshjes së uniformës profesionale në vendin e punës;
- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të sigurisë në punë në strukturat akomoduese;
- të informojë punonjësit për rëndësinë e vlerësimit të rrezikut dhe për masat parandaluese;
- të marrë masat e nevojshme për të evituar rreziqet në punë;
- të marrë masat e nevojshme për garantimin e mjeteve dhe materialeve të nevojshme, për të garantuar dhënien e ndihmës së parë;
- të kërkojë zbatimin e masave për të parandaluar rreziqet në punë, nga punonjësit në strukturat akomoduese;
- të realizojë trajnime të punonjësve, për garantimin e sigurisë dhe shëndetit në punë në strukturat akomoduese;
- të japë ndihmën e parë në rastet e nevojshme në strukturat akomoduese;
- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të sinjalistikës në strukturat akomoduese;
- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të ruajtjes së higjienës dhe të mjedisit në strukturat akomoduese.

***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 biznese.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara, materiale pamore dhe të shkruara për përvetësimin sa më mirë të rezultateve të nxënimit.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e kompetencave të kërkuara mbi legjislacionin në fuqi, për të përshtatur sjelljet e tyre në përputhje me kodin e etikës në industrinë e mikpritjes, si dhe zbatimin e rregullave për sigurinë në punë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive teoriko-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 nxënimit.

---

**Kushtet e  
e domosdoshme  
për realizimin e  
modulit**

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

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
  - Kodi i etikës në industrinë e mikpritjes.
  - Materiale mësimore lidhur me sjelljen dhe paraqitjen personale në përputhje me veprimtarinë që do të ushtrojnë.
  - Studime të tregut turistik.
  - Ligji “Për turizmin dhe industrinë e mikpritjes”.
  - Sistemi fiskal
  - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-



## 2. Moduli “Menaxhimi i burimeve njerëzore”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	<b>MENAXHIMI I BURIMEVE NJERËZORE</b>	<b>MK-13-334-22</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehi mbi rëndësinë e menaxhimit efektiv të burimeve njerëzore, procedurat e rekrutimit, të zhvillimit e vazhduar profesional, të vlerësimit dhe të motivimit të burimeve njerëzore në strukturën akomoduese.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori, 70% Praktikë, 10% Vlerësime.	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në menaxhim hoteli”.	
<b>Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RN 1 Kursanti përshkruan rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë rëndësinë e stileve të menaxhimit/ udhëheqjes si dhe të kulturës organizative në strukturat akomoduese;</li> <li>- të përshkruajë kuptimin dhe rëndësinë e menaxhimit efektiv të burimeve njerëzore;</li> <li>- të përshkruajë faktorët që ndikojnë në menaxhimin e burimeve njerëzore (faktorë të brendshëm dhe të jashtëm);</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e planifikimit të burimeve njerëzore.</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e përdorimit racional të burimeve njerëzore;</li> <li>- të argumentojë rolin dhe rëndësinë e komunikimit me stafin, për të garantuar kryerjen me cilësi të detyrave;</li> <li>- të shpjegojë rëndësinë e procesit të edukimit dhe të të nxënit personal gjatë gjithë veprimtarisë së punonjësve, në vendin e punës;</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e hartimit të përshkrimit të punës, në strukturat akomoduese;</li> <li>- të monitorojë ndarjen e detyrave të punonjësve, sipas departamenteve/ grafikëve/ orareve;</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e klasifikimit të pagave, sipas pozicionit të punës.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li> <li>- Pyetje përgjigje me shkrim.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul>	



**RN 2 Kursanti rekruton punonjës të kualifikuar.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë rëndësinë e rekrutimit të burimeve njerëzore;
- të listojë kriteret e përcatuara për rekrutimin e punonjësve, sipas nevojave të strukturës akomoduese dhe kategorisë së hotelit;
- të listojë llojet e rekrutimeve, që përdoren në strukturat akomoduese;
- të vlerësojë kostot e rekrutimit të stafit;
- të përgatitë njoftimin për shpallje të vendeve të lira të punës;
- të përgatitë procedurat për rekrutimin e punonjësve;
- të përgatitë intervista/testime për rekrutimin e punonjësve;
- të monitorojë dosjet personale të dorëzuar nga kandidatët potencialë (cv, referenca, kualifikime, arsimimi etj.);
- të intervistojë kandidatët potencialë për punonjës të kualifikuar;
- të për zgjedhë kandidatët fitues në përshtatje me vendin e punës;
- të trajtojë ankesat e kandidatëve lidhur me procesin e rekrutimit, kur është e nevojshme;
- të përshkruajë elementët bazë të një kontrate pune;
- të monitorojë nënshkrimin e kontratës së punës mes palëve.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti vlerëson zhvillimin profesional dhe performancën e punonjësve.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë rëndësinë e trajnimit të vazhduar të punonjësve, sipas departamenteve/pozicionit;
- të argumentojë rëndësinë e planifikimit të trajnimeve të vazhdueshme të punonjësve, sipas nevojave;
- të listojë në mënyrë periodike, nevojat për trajnim, sipas departamenteve;
- të hartojë plane/programe trajnimi për punonjësit, në strukturat akomoduese;
- të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit të performancës së punonjësve;
- të hartojë formate vlerësimi për punonjësit në strukturat akomoduese;
- të tregojë rëndësinë e motivimit të punonjësve për punën e kryer;
- të tregojë rëndësinë e planifikimit dhe të zhvillimit të karrierës për punonjësit, në strukturat akomoduese;

- të përshkruajë rëndësinë e shpërblimit për punonjësit në bazë të performancës dhe profesionit;
- të listojë faktorët që përcaktojnë formën e shpërblimit për punonjësit, në strukturat akomoduese;
- të shpjegojë rëndësinë e informimit zyrtar të punonjësve, për vlerësimin performancën në punë;
- të informojë punonjësit për vlerësimin e performancës në punë.

***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 biznese.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me dokumentacione konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në biznese. Atyre duhet t'i jepen detyra të përshkruajnë terminologjinë, fushën e veprimit, profesionet, menaxhimin e burimeve njerëzore, trajnimin e tyre si dhe vlerësimin e performancës në punë. Rekomandohet të përdoren metodat e “lojës me role” dhe “simulimit”. Kursantët 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 specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
  - Rregullore e brendshme e strukturave akomoduese, kriteret performance, formate vlerësimi, pyetësore, intervista pune.
  - Katallogë, rregullore, manuale, udhëzuesat, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

### 3. Moduli “Monitorimi i punës në departamentin e zyrës së pritjes”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	<b>MONITORIMI I PUNËS NË DEPARTAMENTIN E ZYRËS SË PRITJES</b>	<b>MK-13-335-22</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i pajis kursantët me njohuri dhe shprehi për të koordinuar dhe monitoruar punën në departamentin e zyrës së pritjes ( <i>front office</i> ), duke u fokusuar tek arritja e nivelit të kënaqësisë së klientëve.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në menaxhim hoteli”.	
<b>Rezultatet e të Nxënës (RN) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RN 1 Kursanti përshkruan rëndësinë e arritjes së nivelit të kënaqësisë në strukturat hoteliere.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë konceptin e kënaqësisë së klientit (guest satisfaction);</li> <li>- të listojë avantazhet (benefitet) e përfituara nga kënaqësia e klientëve;</li> <li>- të përshkruajë pasojat e sjelljes së kënaqësisë klientëve.</li> <li>- të përshkruajë impaktin që luan kënaqësia e klientëve tek të ardhurat e hotelit;</li> <li>- të përshkruajë rolin që luan kënaqësia e klientëve me besueshmërinë ndaj hotelit;</li> <li>- të përshkruajë impaktin që luan shërbimi dhe kujdesi i klientit tek niveli i kënaqësisë;</li> <li>- të zbatojë metodat e matjes së nivelit të kënaqësisë së klientit.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje - përgjigje me gojë.</li> <li>- Pyetje - përgjigje me shkrim.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul> <p><b>RN 2 Kursanti monitoron përshtypjet e klientëve për strukturën akomoduese.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë rëndësinë e monitorimit të performancës së hotelit në platformat online OTA (booking.com, expedia, hrs, trip advisor etj) dhe rrjetet sociale;</li> <li>- të kontrollojë rezervimet dhe komentet e klientëve në platformat online OTA;</li> <li>- të kontrollojë performancën e hotelit bazuar në komentet e</li> </ul>	

- lëna nga klientët në google;
- të kontrollojë performancën e hotelit bazuar në komentet e lëna nga klientët në faqen Web të hotelit;
- të kontrollojë performancën e hotelit bazuar në komentet e lëna nga klientët në formularët e vlerësimit të performancës në dhomë;
- të kontrollojë performancën e hotelit bazuar në komentet e shënuara nga klientët në librin e përshtypjeve në reception;
- të kontrollojë performancën e hotelit bazuar në përshtypjet e lëna nga klientët në momentin e largimit nga hoteli;
- të mbikqyrë përdorimin e formatit të duhur në përgjigjet e kthyer në platformat online OTA.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti monitoron përditësimin e çmimeve në platformat online OTA.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e monitorimit të përditësimit të çmimeve në platformat online;
- të zbatojë monitorimin e përditësimit të çmimeve në platformat online OTA (booking.com, expedia etj);
- të sigurohet që në të gjitha kanalet e platformave online ota janë aplikuar të njëjtat çmime (rate parity);
- të zbatojë monitorimin e përditësimit të çmimeve në faqen Web të hotelit;
- të zbatojë monitorimin e përditësimit të çmimeve në lidhje me ofertat e ndryshme të hotelit në platformat online OTA;
- të verifikojë pagesat e komisioneve të platformave online.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 4 Kursanti zbaton rregullat e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave të klientëve.**

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave të klientëve;
- 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 ofrojë një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- të trajtojë kërkesat dhe ankesat e klientëve duke i përcjellë ato deri në zgjidhje, në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
- të komunikojë me klientin për t'u siguruar se ankesa është

zgjdhur dhe ai ka mbetur i kënaqur (folloë up).

**Instrumentet e vlerësimit:**

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

---

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të përshtatura dhe të pajisura me mjete përkatëse për kryerjen e këtyre veprimtarive. Rekomandohen edhe vizita në hotele që ofrojnë këto shërbime.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore si dhe demonstrimet përkatëse.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete dhe “lojë në role” e “simulime” për të menaxhuar situatat e ndryshme 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 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 specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
  - Recepsion real ose i përshtatur (improvizuar).
  - Kompjuter, telefon, fotokopje, fax, programe kompjuterike, dokumenta të ndryshëm.
  - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

#### 4. Moduli “Menaxhimi i departamenteve të ushqimeve-pijeve dhe eventeve”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	MENAXHIMI I DEPARTAMENTEVE TË USHQIMEVE – PIJEVE DHE EVENTEVE	MK-13-336-22
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i aftëson kursantët me njohuri dhe shprehje për të koordinuar/menaxhuar departamentin e ushqimeve dhe pijeve, si dhe për të planifikuar, menaxhuar dhe monitoruar eventet e organizuara në strukturat akomoduese.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	100 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori, 70% Praktikë, 10% Vlerësime.	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në menaxhim hoteli”.	
<b>Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RN 1 Kursanti përshkruan rëndësinë e departamentit të ushqimit dhe pijeve.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë rëndësinë e departamentit të ushqimit dhe pijeve në strukturat akomoduese;</li> <li>- të listojë detyrat dhe përgjegjësitë e menaxherit të ushqimit dhe pijeve në strukturat akomoduese;</li> <li>- të shpjegojë faktorët që ndikojnë në procesin e hartimit të menisë dhe të vendosjes së çmimeve.</li> <li>- të identifikojë faktorët kryesorë që ndikojnë në zhvillimin e sektorit të ushqimit dhe pijeve në strukturat akomoduese;</li> <li>- të përcaktojë çmimet të orientuara nga tregu dhe nga kostot;</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje - përgjigje me gojë.</li> <li>- Pyetje - përgjigje me shkrim.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul> <p><b>RN 2 Kursanti menaxhon veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të hartojë planin për blerjen dhe ruajtjen e produkteve (ushqim dhe pije) në strukturat akomoduese;</li> <li>- të kryejë procedurat e blerjes, pranimin dhe ruajtjes e pijeve dhe ushqimit në strukturat akomoduese;</li> <li>- të koordinojë punën me departamentet e tjera (kuzhinës, financës dhe marketingut) në strukturat akomoduese;</li> <li>- të hartojë planin javor/mujor të turneve të personelit të departamentit të ushqimit dhe pijeve, të negociojë me klientët për shfrytëzimin e ambienteve për organizimin e</li> </ul>	

- aktiviteteve të ndryshme;
- të raportoje tek menaxheri i përgjithshëm për veprimtaritë e realizuara;
- të negociojë me klientët për shfrytëzimin e ambienteve, për organizimin e aktiviteteve të ndryshme;
- të monitorojë të ardhurat dhe shpenzimet në sektorin e ushqimit dhe të pijeve;
- të negociojë marrëveshjet me furnitorët për produktet ushqimore dhe pijet;
- të monitorojë cilësinë e veprimtarive të kryera në departamentin e ushqimit dhe pijeve.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti monitoron zbatimin e standardeve të shëndetit dhe sigurisë.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të standardeve të garantimit të sigurisë ushqimore dhe cilësisë;
- të monitorojë zbatimin e standardeve e higjienës, sigurisë dhe të cilësisë së shërbimeve në strukturë (HACCP/ISO);
- të monitorojë cilësinë e produkteve për të garantuar sigurinë dhe cilësinë e ushqimeve dhe pijeve;
- të monitorojë mirëmbajtjen e mjeteve dhe të pajisjeve të përgatitjes dhe të shërbimit të ushqimit;
- të monitorojë zonat e përgatitjes, shërbimit dhe ruajtjes së ushqimit dhe pijeve;
- të monitorojë përgatitjen dhe ruajtjen e ushqimeve në kushte të përshtashme;
- të monitorojë zbatimin e rregullave të higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit;

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 4 Kursanti bashkëpunon në hartimin e menisë së ushqimit dhe pijeve.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë rëndësinë e planifikimit dhe të hartimit të menisë në strukturat akomoduese;
- të koordinojë punën për hartimin e menisë me drejtues të tjerë (menaxherin e përgjithshëm, drejtuesit e departamenteve që lidhen me ushqimin dhe pijet, financën si dhe shefin e kuzhinës);
- të listojë llojet kryesore të menuve të ushqimit (à la carte`



- menu festive, biznes lunch, shërbimi në dhomë, karta e pijeve, lista e verërave);
- të shpjegojë rëndësinë e hartimit të menuve të verërave dhe pijeve (kartat e pijeve);
- të shpjegojë rëndësinë e listimit të verërave dhe pijeve sipas rregullit dhe llojit të pijes;
- të shpjegojë rëndësinë e skicimit, shkrimit, renditjes së ushqimeve dhe vendosjes së çmimit në menu;
- të shpjegojë rëndësinë e shkrimit të menusë në gjuhë të huaj;
- të shpjegojë faktorët që ndikojnë në përgatitjen e një menuje (pozicioni gjeografik, stina, produktet lokale dhe infrastruktura e strukturës akomoduese);

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 5 Kursanti përshkruan rëndësinë e menaxhimit të eventeve në strukturat akomoduese.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e eventeve për të gjeneruar të ardhura në strukturat akomoduese;
- të listojë llojet e eventeve që organizohen në strukturat hoteliere;
- të listojë detyrat dhe përgjegjësitë e menaxherit të eventeve.
- të shpjegojë rëndësinë e bashkëveprimit mes departamenteve të një strukture komoduese, në organizimin e eventeve;

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 6 Kursanti planifikon dhe organizon evente të ndryshme.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të hartojë kalendarin e eventeve në strukturat akomoduese;
- të krijojë kontakte me klientët, duke marrë në konsideratë kërkesat e tyre për eventin;
- të realizojë takime personale me klientë potenciale dhe të kërkojë mundësi të reja bashkëpunimi.
- të krijojë dhe të rifreskojë database me klientët dhe aktivitetet e kryera;
- të realizojë teknikat e shitjeve (up selling, cross selling etj.);
- të sugjerojë te klientët mënyrën e organizimit të eventit,

- bazuar në përvojat e mëparshme;
- të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të fletëve funksionale, për realizimin me sukses të eventeve;
- të hartojë dhe të plotësojë fletët funksionale, sipas llojit të eventit dhe buxhetit në dispozicion;
- të planifikojë stafin e nevojshëm për organizimin e eventeve, sipas llojit;

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 7 Kursanti monitoron eventet.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të shpërndajë fletët funksionale për të gjithë sektorët e ndërmarrjes që do përfshihen në këtë aktivitet;
- të monitorojë planifikimin e mjeteve dhe pajisjeve të nevojshme, për realizimin me sukses të eventeve;
- të monitorojë punën parapërgatitore të departamenteve, për organizimin e eventeve, sipas fletëve funksionale;
- të monitorojë sallën e eventeve, për plotësimin e kushteve të dakortësuara në marrëveshje me organizatorët;
- të koordinojë punën për mbarëvajtjen e eventit me drejtuesit e departamenteve të tjerë;
- të menaxhojë (planifikojë, monitorojë) eventet e organizuara në strukturën akomoduese;
- të kryejë një analizë të detajuar për realizimin me sukses të eventit, pas përfundimit të tij.
- të vlerësojë performancën e stafit përgjegjës për realizimin e eventeve;
- të sigurojë që eventit të jetë në përputhje me vlerat dhe objektivat strukturës akomoduese;
- të kryejë një analizë të detajuar pas përfundimit të eventit.
- të mbajë kontakte me klientët për zhvillimin e aktiviteteve të tjera.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

---

**Udhëzime për zbatimin e modulit**

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në biznese.
- Instruktori i praktikës duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me dokumentacione konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në klasë mësimore dhe në biznese. Atyre duhet ti jepen detyra të përshkruajnë rëndësinë dhe të realizojnë menaxhimin e departamentit të ushqimit – pijeve (fushën e veprimit, etapat e hartimit të menisë së ushqimeve dhe kartës së verërave dhe

---

pijeve, zbatimin e standarteve të garantimit të cilësisë e të shëndetit dhe rëndësinë e monitorimit të operacioneve në departamentin e ushqimit dhe pijeve), si dhe të përshkruajnë terminologjinë, fushën e veprimit, menaxhimin e eventeve, planifikimin e personeli dhe vlerësimin e realizimit të eventeve. Rekomandohet të zbatohet metoda e “lojës me role”. Kursantët 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 specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

---

**Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit**

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

- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
  - Menu ushqimi, karta të verërave, karta të pijeve, listë inventari e ushqimeve, pijeve etj.
  - Rregullore e brendshme e strukturave akomoduese, kritere performance.
  - Modele të planeve të punës dhe të monitorimit të departamentit të ushmit dhe pijeve dhe të eventeve.
  - Katallogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

## 5. Moduli “Bashkëpunimi me departamentet e financës dhe shitje-marketingut

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	<b>BASHKËPUNIMI ME DEPARTAMENTET E FINANCËS DHE SHITJE-MARKETINGUT</b>	<b>MK-13-337-22</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i pajis nxënësit me njohuri dhe shprehi për të ushtruar rolin e hartimit të politikave të shitjeve e të marketingut në strukturat akomoduese, me qëllim maksimizimin e të ardhurave e krijimin e një imazhi pozitiv në treg, si dhe për të kontribuar në hartimin e objektivave financiare, për të monitoruar pasqyrat financiare, mbledhjen e pagesave nga secili departament dhe inventarizimet në strukturat akomoduese.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	60 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në menaxhim hoteli”.	
<b>Rezultatet e të nxënit (RN), dhe procedurat e vlerësimit</b>	<p><b>RN 1</b></p>	<p><b>Kursanti kontribuon në përgatitjen e buxhetit të hotelit.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë legjislacionin fiskal, për strukturat e mikpritjes.</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e hartimit të objektivave me qëllim arritjen e buxhetit të hotelit;</li> <li>- të koordinojë punën për mbledhjen e të dhënave financiare nga secili departament;</li> <li>- të koordinojë punën dhe veprimtaritë me departamentet e tjera për hartimin e buxhetit të hotelit;</li> <li>- të kontribuojë në përgatitjen e buxhetit të hotelit.</li> <li>- të vëzhgojë raportet financiare, për të kuptuar situatën në strukturat akomoduese.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul>
	<p><b>RN 2</b></p>	<p><b>Kursanti monitoron mbledhjen e pagesave.</b>  <b>Kriteret e vlerësimit:</b>            Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë rëndësinë e monitorimit periodik të mbledhjes së të ardhurave dhe pagesave nga klientët/ palët e treta;</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e monitorimit periodik të blerjeve me furnitorët;</li> <li>- të monitorojë dhe interpretojë raportet financiare;</li> <li>- të vëzhgojë raportet financiare në mënyre periodike;</li> <li>- të monitorojë mbledhjen e arkëtimeve ditore nga</li> </ul>

- departamentet përkatëse;
- të monitorojë mbledhjen e arkëtimeve ditore nga departamentet përkatëse;
- të monitorojë pagesat e komisioneve në mënyrë periodike.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti monitoron inventarët mujore në bashkëpunim me departamentet përkatëse.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e kontrollit të inventarit në strukturat hoteliere;
- të monitorojë inventarët mujorë dhe vjetorë, në bashkëpunim me departamentet përkatës;
- të mbikqyrë gjëndjen e stokut në magazinë me gjëndjen e stokut në sistemin kompjuterik;
- të mbikqyrë inventarizimin e pijeve, ushqimeve dhe atë operacional;
- të monitorojë investigimin e diferencave që dalin nga kontrolli i inventarit;
- të monitorojë plotësimin e kërkesave pranë sektorit të financës/ magazinës për nevojat ditore të strukturës.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 4 Kursanti realizon procesin e shitjeve në strukturat akomoduese.**

***Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e studimit të tregut dhe segmentimin e tij, në industrinë e mikpritjes;
- të përgatitë strategjinë e shitjeve, në bazë të faktorëve që e ndikojnë këtë strategji (sezoni, aktivitete rajonale, evente të ndryshme etj.);
- të shpjegojë rëndësinë e rishikimit të procedurave të shitjes, sipas kërkesave të tregut;
- të përcaktojë çmimet për OTA, agjencitë turistike, korporatat dhe institucione të tjera;
- të përcaktojë çmimet për walk-in (klientet që nuk kane bërë më parë rezervim), sipas dinamikave të tregut dhe orarit të paraqitjes së klientit;
- të përcaktojë marzhin e shitjeve të produkteve/ shërbimeve, në varësi të kostove.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 5 Kursanti zbaton strategjinë e marketingut.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë strategjitë e marketingut, në kanale të ndryshme;
- të koordinojë veprimtaritë, për paraqitje dhe shikueshmëri të lartë në treg;
- të zbatojë politikat e marketingut në tregun vendas, rajonal dhe ndërkombëtar;
- të koordinojë punën për hartimin e materialeve të shkruara promovuese për strukturën akomoduese;
- të koordinojë punën për hartimin e materialeve të shkruara promovuese për zonën/rajonin ku ushtron veprimtarinë, struktura akomoduese;
- të monitorojë punën për hartimin dhe skicimin e materiale të brendshme promovuese (menu, kartë pijesh, katalogë, revista, broshura) me informacione për strukturën akomoduese.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 6 Kursanti harton kontratat dhe marrëveshjet e shitjeve.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e nënshkrimit të kontratave dhe marrëveshjeve me palët e treta, sipas legjislacionit në fuqi;
- të nënshkruajë kontratat me palët e treta/klientë të ndryshëm;
- të monitorojë nënshkrimin e marrëveshjeve të shitjes me klientë të ndryshëm, nga departamente të tjera;
- të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të kontratave dhe çdo elementi të tyre.
- të ndërtojë database për shitjet me klientë potencialë;
- të rifreskojë database të shitjeve me klientë të rinj;
- të përpilojë raporte periodike për shitjet e realizuara;
- të interpretojë raportet për të ndërtuar strategji të reja, kur është e nevojshme.

***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 biznese.
- 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 klasë mësimore dhe në biznese. Atyre duhet t'i jepen detyra të interpretojnë strategjitë e shitjeve e marketingut, ato të nënshkrimit të kontratave e marrëveshjeve të shitjeve, në

---

funkcion të maksimizimit të të ardhurave për strukturën akomoduese, si dhe të monitorojnë mbledhjen e pagesave nga klientët/ palët e treta, nga blerjet me furnitorët, nga mbledhja e arkëtimeve ditore nga departamentet, nga pagesat e komisioneve. Gjithashtu ata duhet të monitorojnë inventaret mujore. Rekomandohet të përdoret metoda e “lojës me role”.

- 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 kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

---

**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.
  - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
  - Materiale të shkruara promovuese për strukturat akomoduese.
  - Materiale të shkruara si fletë inventari, fatura blerjesh dhe arkëtimesh, për strukturat akomoduese.
-

## 6. Moduli “Monitorimi i departamentit të mirëmbajtjes dhe shërbimit të pastrimit”

<i>PERSHKRUESI I MODULIT</i>		
<b>Titulli dhe kodi</b>	<b>MONITORIMI I DEPARTAMENTIT TË MIRËMBAJTJES DHE SHËRBIMIT TË PASTRIMIT</b>	<b>MK-13-338-22</b>
<b>Qëllimi i modulit</b>	Një modul që i pajis nxënësit me njohuri dhe shprehi për të koordinuar punën dhe monitoruar realizimin e veprimtarive në sektorët e mirëmbajtjes, teknik dhe të pastrimit, si dhe për ruajtjen dhe menaxhimin e burimeve.	
<b>Kohëzgjatja e modulit</b>	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori, 80% Praktikë, 10% Vlerësime.	
<b>Niveli i parapëlqyer për pranim</b>	Kursantët duhet të jenë mbi 18 vjeç, të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të ketë përvojë pune në sektorin e hotelerisë dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në menaxhim hoteli”.	
<b>Rezultatet e të Nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit</b>	<b>RN 1</b>	<p><b>Kursanti monitoron sektorin e mirëmbajtjes.</b></p> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b></p> <p>Kursanti duhet të jetë i aftë:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- të përshkruajë rëndësinë e sektorit të mirëmbajtjes, në strukturat akomoduese;</li> <li>- të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të standardeve të garantimit të cilësisë, në sektorin e mirëmbajtjes.</li> <li>- të sigurojë zbatueshmërinë e rregullave që lidhen me shëndetin dhe sigurinë në aktivitetet e hotelit;</li> <li>- të monitorojë funksionimin e të gjitha mjeteve dhe pajisjeve, sipas procedurave standarde;</li> <li>- të monitorojë mirëmbajtjen e mjeteve dhe pajisjeve të punës;</li> <li>- të koordinojë punën për riparimet e mjeteve dhe pajisjeve të punës, në strukturën akomoduese;</li> <li>- të monitorojë zgjidhjen e problematikave të krijuara dhe raportuara nga sektorë të ndryshëm lidhur me sektorin e mirëmbajtjes;</li> <li>- të ndjekë zgjidhjen e problematikave të ndryshme në sektorin e mirëmbajtjes dhe të shërbimit të pastrimit;</li> <li>- të koordinojë certifikimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas standartit iso;</li> <li>- të monitorojë sektorin e teknikës, për zbatimin e rregullave të etikës dhe komunikimit me klientët në dhomë;</li> <li>- të koordinojë punën për vendosjen e sinjalistikës në strukturat akomoduese.</li> </ul> <p><b>Instrumentet e vlerësimit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pyetje përgjigje me gojë.</li> <li>- Vëzhgim me listë kontrolli.</li> </ul>



**RN 2 Kursanti monitoron sektorin e pastrimit.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e sektorit të pastrimit, në strukturat akomoduese;
- të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të standarteve të garantimit të cilësisë dhe shëndetit të klientëve, në sektorin e pastrimit;
- të monitorojë funksionimin e të gjitha mjeteve dhe pajisjeve, sipas procedurave standarte;
- të monitorojë zgjidhjen e problematikave të krijuara dhe raportuara nga sektorë të ndryshëm lidhur me sektorin e pastrimit;
- të monitorojë zbatimin e procedurave në sektorin e lavanterisë;
- të monitorojë proceset e punës për pastrimin e ambienteve të përbashkëta (holle, tualete, salla konferencash etj);
- të monitorojë chek-listat e pastrimit dhe zbatimin e standarteve;
- të inspektojë riparimet dhe pastërtinë e pronës për të siguruar mirëmbajtjen optimale dhe pastërtinë në mjediset e strukturës;
- të koordinojë certifikimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas standartit iso dhe udhëzimeve të tjera.
- të monitorojë sektorin e pastrimit, për zbatimin e rregullave të etikës dhe komunikimit me klientët në dhomë.
- të monitorojë procedurën për sendet e gjetura nga shërbimi i pastrimit, në strukturën akomoduese;
- të monitorojë zbatimin e sinjalistikës nga personeli i pastrimit, në strukturat akomoduese.

***Instrumentet e vlerësimit:***

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

**RN 3 Kursanti monitoron kursimin e burimeve në strukturën akomoduese.*****Kriteret e vlerësimit:***

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e kursimit të burimeve në strukturat akomoduese;
- të dallojë llojet dhe format ekologjike të përdorimit të burimeve në strukturat akomoduese.
- të përshkruajnë mënyrat për promovimin e përdorimit racional dhe eko-efikas të burimeve (uji dhe racionalizimi i tij, energjia dhe efikasiteti i përdorimit të saj).
- të koordinojë punën për ndarjen e mbeturinave dhe mbetjeve sipas llojit, reduktimin dhe menaxhimin e tyre;
- të monitorojë punën për grumbullimin e vajrave të përdorur dhe dërgimin e tyre për riciklim.

- të zbatojë politika të blerjeve ekologjike, për strukturat akomoduese;
- të monitorojë përdorimin me efikasitet të detergjentëve, solucioneve dhe materialeve të tjera në strukturën akomoduese.

***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 biznese.
- 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 klasë mësimore dhe në biznese. Atyre duhet t'i jepen detyra të interpretojnë rëndësinë e kursimit të burimeve, monitorimit të sektorit të mirëmbajtjes, të sektorit teknik, sektorit të pastrimit dhe menaxhimit të mbetjeve nga sektorët përkatës, në strukturat akomoduese.
- 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 nxënit.

---

**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.
  - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
  - Manuale përdorimi të mjeteve dhe pajisjeve të punës në strukturat akomoduese.
-