



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Drejtoria e Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

HOTELERI-TURIZËM

Niveli II në KSHK¹, referuar nivelit II të KEK²

G-II-22

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	Hoteleri-Turizëm			Kodi G-II-22
	Kohëzgjatja	Niveli	II në KSHK, referuar nivelit II të KEK	
Qëllimi:	Qëllimi i kualifikimit profesional drejtimi mësimor “ Hoteleri-Turizëm ”, niveli II-të në KSHK, referuar nivelit II të KEK, është të përgatisë punonjës ndihmës, që lidhen drejtpërdrejt me fushën e shërbimeve dhe mikpritjes në sektorin HORECA ³ .			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet e arsimit dhe formimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional “Hoteleri-Turizëm”, të nivelit të dytë në KSHK, referuar nivelit II të KEK, kanë të drejtë të hyjnë të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> – kanë mbaruar arsimin e detyruar – janë në kushte shëndetësore që e lejojnë përballimin e kërkesave të këtij niveli të kualifikimit profesional. 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	<p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional drejtimi mësimor “Hoteleri-Turizëm”, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të nivelit të punonjësit ndihmës në këtë drejtim.</p> <p>Ky kualifikim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës si ndihmës kuzhinier/e, punonjës/e sanitar/e, portier/e, ndihmës/e kamerier/e, ndihmës/e banakier/e, punonjës/e i/e shërbimit në kate dhe në ambiente të përbashkëta, punonjës/e lavanderie, etj., në bare, restorante, mensa, vetëshërbime, agjenci katering, hotele, agjenci turistike, ndihmës/e në guida turistike, punonjës/e në shërbime estetike dhe çlodhje (SPA), në zyra informacioni, etj. në sektorin HORECA.</p> <p>Pas këtij kualifikimi profesional në nivelin e II-të të KSHK, referuar nivelit II të KEK, individit mund të vijojë studimet në një prej profileve, në nivelin e III-të të KSHK, referuar nivelit III të KEK, të “Hoteleri-Turizmit” dhe me vazhdimin e arsimimit të mëtejshëm në nivelin IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, si teknik apo menaxher i mesëm individit fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</p>			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	G-I-09; G-II-17			

³ Hotel-Restaurant and Catering

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI PROFESIONALE

Në përfundim të kualifikimit në profesionin “Hoteleri-Turizëm” niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, individi do të zotërojë njohuritë profesionale, të ndara sipas fushave, të mëposhtme:

Spektori i Mikpritjes dhe Turizmit

- Të përshkruajë kuptimin dhe rëndësinë e turizmit në ekonomi;
- Të përshkruajë turizmin si industri, dhe format përkatëse të organizimit të bizneseve;
- Të dallojë format e turizmit sipas legjislacionit të fushës;
- Të përshkruajë legjilacionin në fushën e mikëpritjes dhe turizmit;
- Të përshkruajë legjilacionin për mbrojtjen e konsumatorit;
- Të përshkruajë terminologjinë dhe konceptet kryesore në fushën e turizmit;
- Të përshkruajë konceptin e ofertës turistike dhe elementët e saj;
- Të dallojë produktet turistike dhe elementët bazë të zhvillimit të tyre;
- Të dallojë standardet kryesore në sektorin e mikëpritjes dhe turizmit;
- Të përshkruajë karakteristikat e zhvillimit të turizmit në Shqipëri;
- Të përshkruajë parimet dhe objektivat e turizmit të qëndrueshëm;
- Të dallojë sektorët dhe nënsektorët në industrinë e mikëpritjes dhe turizmit (udhëtimi, akomodimi, ushqimi dhe argëtimi);
- Të dallojë llojet e shërbimeve dhe produkteve që ofrohen në HORECA;
- Të dallojë llojet e strukturave në sektorin e udhëtimit;
- Të dallojë llojet e strukturave të akomodimit;
- Të dallojë llojet e strukturave të ushqimit dhe shërbimit;
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të procedurave për sigurimin e shëndetit të klientëve në strukturat akomoduese;
- Të dallojë llojet e veprimtarive të argëtimit;
- Të argumentojë rëndësinë e aspektit social të zhvillimit të turizmit në komunitet dhe në vend;

Komunikimi

- Të përshkruajë rregullat e etikës në komunikim dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
- Të listojë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit;
- Të përshkruajë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- Të listojë cilësitë e nevojshme në një sjellje dhe komunikimi të suksesshëm hierarkik, dhe rëndësinë e tyre;
- Të përshkruajë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në shërbimet hoteliere;
- Të përshkruajë parimet kryesore të punës në grup;
- Të përshkruajë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
- Të përshkruajë rëndësinë e komunikimit me terminologji teknike në gjuhë të huaj;

- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të kuadrit ligjor për mbrojtjen e të dhënave personale;
- Të përshkruajë rëndësinë e respektimit të kulturave dhe traditave të klientëve

Sigurimi teknik

- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të Standartit të Sigurisë dhe Shëndetit në punë (45001/2018);
- Të përshkruajë dokumentacionin që rregullon veprimtarinë e një organizate;
- Të përshkruajë rëndësinë e veshjes së uniformës profesionale sipas sektorëve;
- Të dallojë sinjalistikën dhe shenjat e përdorura në industrinë e mikëpritjes dhe turizmit;
- Të përshkruajë procedurat e evakuimit të strukturave të mikëpritjes në raste të emergjencave;
- Të përshkruajë procedurat e dhënies së ndihmës së shpejtë;
- Të përshkruajë rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës;

Përgatitja e vendit të punës në banak

- Të përshkruajë ndërtimin strukturor të një banaku profesional;
- Të përshkruajë mënyrën e parapërgatitjes së banakut për shërbim;
- Të listojë mjetet e punës dhe pajisjet që përdoren në banak;
- Të dallojë mënyrat e sistemimit të mjeteve të punës në banak, sipas llojit të aktivitetit;
- Të përshkruajë rregullat e pastrimit dhe dezinfektimit të vendit të punës dhe mjeteve të punës në banak;
- Të përshkruajë rregullat e pastrimit të serviseve që përdoren në banak;
- Të dallojë mënyrat e vënies në punë dhe funksionimit të pajisjeve në banak sipas manualeve të përdorimit;
- Të përshkruajë mënyrat e marrjes në dorëzim të lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas fletë porosisë në banak;
- Të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit të cilësisë të lëndëve të para dhe ndihmëse në banak;
- Të përshkruajë mënyrat e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në banak;
- Të përshkruajë mënyrat e sistemimit të lëndëve të para dhe ndihmëse në banak;
- Të përshkruajë mënyrat e parapërgatitjes së mjeteve të shërbimit në banak;
- Të përshkruajë mënyrat e parapërgatitjes së ushqimeve shoqëruese të pijeve, sipas llojit;
- Të listojë llojet e pijeve të ngrohta që përgatiten në banak;
- Të listojë llojet e pijeve/lëngjeve që përgatiten në banak;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të rregullave të estetikës në shërbim.

Shërbime në restorant

- Të përshkruajë kërkesat kryesore të profesionit;
- Të përshkruajë kërkesat kryesore ndaj personelit të shërbimit;
- Të dallojë skemën organizative të personelit në sallë dhe shërbim;
- Të përshkruajë rregullat e pritjes, shërbimit dhe përcjelljes së klientit;
- Të dallojë parapërgatitjet që bëhen në sallën e restorantit;
- Të dallojë parapërgatitjet (mice en place) në Side Board për shërbimet në restorant;
- Të përshkruajë mënyrat e përdorimit dhe mirëmbajtjes së mjeteve, pajisjeve dhe biankerive në restorant;
- Të përshkruajë rregullat e sistemimit dhe vendosjes së tavolinave dhe karrigeve sipas skicave përkatëse;

- Të përshkruajë rregullat e shtrimit të tavolinës në restorant sipas vaktit, menusë dhe llojeve të aktiviteteve;
- Të përshkruajë llojet e menuve dhe mënyrën e skicimit të menusë;
- Të përshkruajë rregullat e marrjes në dorëzim dhe inventarizimit të mjeteve dhe pajisjeve në restorant;
- Të dallojë shtrimin A la carte nga shtrimet e përbëra;
- Të dallojë metodat e shërbimit të ushqimeve në restorant;
- Të dallojë mënyrat e shërbimit të pijeve në restorant, sipas llojit;
- Të përshkruajë rëndësinë e bartjes së serviseve për shërbim, sipas rregullave;
- Të përshkruajë rregullat e shërbimit të pijeve dhe ushqimeve në restorant;
- Të përshkruajë rregullat e pastrimit të sallës dhe tavolinës së klientit;
- Të dallojë llojet e mëngjeseve që i ofrohen klientit;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të aksesoreve dekorativë në restorant;
- Të përshkruajë llojet e shërbimeve që ofrohen në dhomën e klientit;

Përgatitja e vendit të punës në kuzhinë

- Të përshkruajë rëndësinë e ndarjes së kuzhinës në reparte;
- Të përshkruajë detyrat e punonjësve të kuzhinës sipas hierarkisë;
- Të dallojë funksionin e kuzhinës së restorantit nga kuzhina e hotelit;
- Të përshkruajë rëndësinë e higjienës personale në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e njohjes dhe zbatimit të rregullores së brendëshme në kuzhinë;
- Të përshkruajë procedurat e higjienizimit të mjeteve dhe vendit të punës në kuzhinë;
- Të listojë llojet e detergjenteve, larësve-dezinfektantëve për pastrimin e vendit të punës sipas përdorimit të tyre;
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të standartit HACCP/⁴ISO⁵;
- Të dallojë llojet e makinerive/pajisjeve/mjeteve matëse në kuzhinë;
- Të përshkruajë funksionimin e pajisjeve dhe mjeteve të tjera të punës në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të dokumentacionit teknik dhe financiar në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e sistemimit të lëndëve të para dhe ndihmëse;
- Të përshkruajë rëndësinë e marrjes në dorëzim të lëndëve të para dhe ndihmëse sipas fletë porosisë.

Përgatitja e asortimenteve të thjeshta në kuzhinë

- Të përshkruajë rëndësinë e hartimit të menusë;
- Të përshkruajë elementët e një recete;
- Të përshkruajë rëndësinë e hartimit të planit të prodhimit në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e hartimit të fletë porosisë;
- Të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit të cilësisë dhe freskisë së lëndëve të para;
- Të dallojë teknikat e matjes dhe peshimit të lëndëve të para dhe ndihmëse sipas llojit;
- Të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrat e pastrimit/qërimit të lëndëve të para dhe ndihmëse sipas llojit;
- Të përshkruajë mënyrat e prerjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së bulioneve/supave në kuzhinë;

⁴ Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

⁵ (International Organization for Standardization)f

- Të dallojë përpunimin e ftohtë nga ai nxehtë në kuzhinë;
- Të dallojë metodat dhe teknikat e gatimit në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të vezëve në kuzhinë/pastiçeri, rëndësinë e pasterizimit dhe mënyrat e ruajtjes së tyre;
- Të përshkruajë rëndësinë e përgatitjes së sallatave të ndryshme sipas llojit,
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së salcave bazë në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së marinadave në kuzhinë sipas llojit;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së brumrave bazë në kuzhinë/pastiçeri;
- Të përshkruajë mënyrat e ndarjes anatomike të kafshëve dhe shpendëve sipas llojit;
- Të dallojë llojet e peshqve/prodhimeve të detit në kuzhinë dhe mënyrat bazë të përpunimit të tyre;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së asortimenteve të thjeshta me mish/shpendë/peshk/prodhime deti në kuzhinë;
- Të listojë llojet e nënprodukteve të mishit në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së asortimenteve të thjeshta me nënprodukte mishi në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së kremrave bazë në pastiçeri;
- Të dallojë llojet e salcave të ëmbla në pastiçeri dhe mënyrën e përgatitjes së tyre;
- Të tregojë rëndësinë e inventarizimit të mjeteve/pajisjeve/lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e gatimit të asortimenteve me fruta dhe perime në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e gatimeve shqiptare sipas krahinave në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e përgatitjes së asortimenteve të thjeshta për personat me kërkesa të veçanta në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së produkteve gjysëm të gatshme në kuzhinë,
- Të shpjegojë konceptin mbi firot dhe mënyrën e shmangies së tyre;
- Të përshkruajë rëndësinë e llogaritjes së kostove në kuzhinë;
- Të përshkruajë rregullat e vendosjes së përbërësve në pjatë;
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të rregullave të estetikës në gatim dhe në prezantimin e pjatës te klienti;
- Të përshkruajë shkaqet dhe format e helmimeve nga ushqimi në kuzhinë.

Shërbime të pritjes dhe udhë-rrëfimit-turistik

- Të përshkruajë rëndësinë e parapërgatitjes së informacioneve për shoqërimin e turistëve në zonë;
- Të përshkruajë itinerarin turistik dhe vendin që zë në paketën turistike;
- Të përshkruajë karakteristikat e përgjithshme gjeografike të vendit turistik;
- Të përshkruajë veçoritë historike, arkeologjike, kulturore në informacionin turistik;
- Të përshkruajë atraksione të tjera të vendit turistik në informacionin turistik;
- Të tregojë rëndësinë e trashëgimisë kulturore dhe historike;
- Të dallojë objektet e trashëgimisë kulturore, historike, materiale dhe shpirtërore në Shqipëri dhe elementët e tyre përbërës;
- Të përshkruajë rregullat e higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë tureve me ecje në këmbë;
- Të dallojë llojet e transportit që përdoren për turizëm;
- Të përshkruajë rolin e ndërmjetësve Operator Turistik dhe Agjenci Turistike në turizëm;
- Të përshkruajë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve në këmbë;

- Të përshkruajë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve me mjete transporti.
- Të përshkruajë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve në mjedise të mbyllura.
- Të vlerësojë rëndësinë e institucioneve të trashëgimisë materiale dhe shpirtërore në mbrojtje të vlerave të trashëgimisë;
- Të përshkruajë parqet kryesore kombëtare arkeologjike;
- Të përshkruajë veçoritë e muzeve sipas llojit;
- Të përshkruajë origjinën dhe historikun e kalave dhe kështjellave shqiptare;
- Të dallojë monumentet kryesore të kultit në Shqipëri, sipas besimit fetar;
- Të dallojë monumentet e kulturës sipas llojit dhe rëndësisë;
- Të listojë monumentet e kulturës shqiptare, që janë pjesë e trashëgimisë botërore;
- Të tregojë llojet kryesore të objekteve etnografike sipas materialit të krijimit të tyre;
- Të përshkruajë llojet kryesore të veprave të artit;
- Të vlerësojë krijimtarinë popullore, vlerat kombëtare dhe botërore;
- Të tregojë llojet e monumenteve të natyrës dhe rëndësinë e mjedisit në mbrojtjen e tyre;
- Të vlerësojë rëndësinë e trashëgimisë natyrore dhe kulturore në zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm dhe afatgjatë;
- Të përshkruajë rregullat e etikës profesionale në shoqërimin e grupit turistik dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
- Të përshkruajë rregullat e higjienës personale dhe veshjes së guidës turistike;

Recepsioni

- Të përshkruajë rregullat e mikpritjes;
- Të përshkruajë shërbimet e ofruara në recepsion;
- Të përshkruajë mjediset e brendshme dhe të jashtme të hotelit;
- Të dallojë mjetet dhe pajisjet në dhomë dhe recepsion;
- Të përshkruajë rregullat e dërgimit të postës në dhomë;
- Të përshkruajë rregullat e shoqërimit të klientëve në mjediset e brendshme dhe të jashtme të hotelit;
- Të përshkruajë rregullat e transportit, sistemimit dhe ruajtjes së bagazheve në hotel;
- Të interpretojë funksionimin e pajisjeve në dhomë;
- Të përshkruajë mënyrat e vendosjes së pajisjeve në recepsion;
- Të përshkruajë rëndësinë e leximit dhe interpretimit të hartës;

Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi

- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së higjienës në hotel;
- Të përshkruajë parimet dhe rregullat e shërbimeve të pastrimit në hotel;
- Të dallojë shërbimet e përgjithshme në dhomë nga shërbimet individuale për klientin;
- Të listojë mjetet e punës që përdoren për shërbimet e pastrimit në hotel;
- Të dallojë karrocet e përdorura për shërbime pastrimi;
- Të dallojë llojet e solucionëve sipas vendit të përdorimit;
- Të dallojë sinjalistikën e nevojshme në hotel;
- Të dallojë llojet e pajisjeve dhe aksesorëve që përdoren në dhomë, funksionimin dhe përdorimin e tyre;
- Të përshkruajë listën e minibarit dhe funksionin përkatës;
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të tualetit;
- Të përshkruajë rëndësinë e dorëzimit të sendeve të gjetura në ambientet e hotelit,

- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të kartave informuese për klientin/personelin e shërbimit,
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të dhomës;
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të mjediseve të brendshme publike në hotel;
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të mjediseve të jashtme publike në hotel;
- Të përshkruajë rëndësinë e proceseve të rifreskimit të mjediseve të hotelit;
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të mjediseve të sportit, shëndetit dhe estetikës;
- Të dallojë llojet e biankerive që përdoren në hotel dhe restorant;
- Të dallojë shenjat e etiketave të tekstileve;
- Të listojë makineritë dhe pajisjet në lavanderi;
- Të përshkruajë rolin dhe funksionimin e makinerive dhe pajisjeve në lavanderi;
- Të dallojë veçoritë e materialeve për larje;
- Të dallojë detergjentët larës në lavanderi;
- Të përshkruajë mënyrën e larjes së tekstileve sipas llojit;
- Të përshkruajë rregullat e hekurosjes sipas llojit;
- Të përshkruajë procedurat e tharjes sipas llojit;
- Të përshkruajë mënyrën e paketimit/sistemimit sipas llojit;

Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm

- Të përshkruajë mënyrën si ndikon veprimtaria e njeriut në mjedis;
- Të dallojë mbetjet nga mbeturinat;
- Të rendisë llojet e mbetjeve;
- Të përkufizojë termat kompostim, riciklim të mbetjeve;
- Të përshkruajë rëndësinë e procesit të riciklimit;
- Të përshkruajë rëndësinë e procesit të ripërdorimit të ambalazheve;
- Të përshkruajë rëndësinë e procesit të reduktimit të mbetjeve/ambalazheve;
- Të përshkruajë rëndësinë e ndarjes së mbeturinave sipas llojit;
- Të përshkruajë rëndësinë e menaxhimit të mbeturinave;
- Të listojë kriteret bazë të mbrojtjes së mjedisit;
- Të përshkruajë marrëdhënien ndërmjet turizmit dhe mjedisit;
- Të përshkruajë raportet ndërmjet mbrojtjes së natyrës dhe turizmit;
- Të dallojë efektet e bashkëpunimit transport-turizëm;
- Të përshkruajë efektet e ndotjes së mjedisit nga veprimtari të ndryshme turistike;

Sigurimi i cilësisë

- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë përgatitjes së pijeve/lëngjeve, për shërbim në banak;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë parapërgatitjeve për shërbim në restorant;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë shërbimit të ushqimit dhe pijeve në dhomën e klientit dhe në restorant;
- Të përshkruajë rëndësinë e komunikimit profesional për garantimin e cilësisë në reception;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë përgatitjes së asortimenteve të thjeshta në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë përgatitjes së asortimenteve të thjeshta për personat me kërkesa të veçanta në kuzhinë;

- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë gjatë shërbimeve të pastrimit në dhomë/lavanteri/ ambiente të përbashkëta.
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë së parapërgatitjes së informacioneve për shoqërimin e turistëve në zonë.
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të procedurave për garantimin e cilësisë dhe shëndetit të klientëve në strukturat akomoduese;

Rezultatet e të nxënit në:

SHPREHI PROFESIONALE

Në përfundim të kualifikimit profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm” niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, individit do të përvetësojë aftësitë profesionale të mëposhtme:

Spektori i Mikpritjes dhe Turizmit

- Të grupojë organizatat sipas formave përkatëse të organizimit në industrinë e turizmit;
- Të identifikojë format e turizmit sipas legjislacionit të fushës;
- Të respektojë legjilacionin në fushën e mikëpritjes dhe turizmit;
- Të respektojë legjilacionin për mbrojtjen e konsumatorit;
- Të përdorë terminologjinë përkatëse në fushën e turizmit;
- Të identifikojë standardet kryesore në sektorin e mikëpritjes dhe turizmit;
- Të identifikojë llojet e strukturave në sektorin e udhëtimit;
- Të identifikojë llojet e strukturave të akomodimit;
- Të identifikojë llojet e strukturave të ushqimit dhe shërbimit;
- Të identifikojë llojet e veprimtarive të argëtimit;
- Të identifikojë llojet e shërbimeve dhe produkteve që ofrohen në sektorin HORECA;
- Të identifikojë ofertën turistike dhe elementët e saj;
- Të respektojë procedurat për sigurimin e shëndetit të klientëve në strukturat akomoduese;

Komunikimi

- Të zbatojë rregullat e komunikimit në vendin e punës;
- Të zbatojë rregullat e qëndrimit në vendin e punës;
- Të zbatojë rregullat e përdorimit të gjuhës së trupit gjatë bashkëbisedimit;
- Të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
- Të respektojë hierarkinë në vendin e punës sipas organigramës;
- 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 rregullat dhe etikën e komunikimit në telefon dhe në formë elektronike (postë elektronike);
- Të demonstrojë iniciativë, korrektësi, zbatueshmëri të afateve kohore dhe vetëkontroll;
- Të punojë në ekip duke bashkëpunuar me departamentet e tjera;
- Të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve dhe informacioneve të hotelit;
- Të zbatojë rregullat prezantimit të një shërbimi/produkti të caktuar;
- Të zbatojë rregullat e komunikimit gjatë shoqërimit të klientëve duke respektuar kulturat

dhe traditat e tyre;

Sigurimi teknik

- Të respektojë standardin e Sigurisë dhe Shëndetit në punë (OHSAS 18001);
- Të lexojë dokumentacionet që rregullojnë veprimtarinë e një organizate në lidhje me sigurinë dhe shëndetin në punë;
- Të respektojë rregullat e veshjes profesionale në vendin e punës, sipas sektorëve;
- Të respektojë sinjalistikën dhe shenjat e përdorura në vendin e punës;
- Të zbatojë procedurat e evakuimit të strukturave të mikëpritjes në raste të emergjencave;
- Të zbatojë procedurat e dhënies së ndihmës së shpejtë;
- Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik për përdorimin e pajisjeve me rrymë;
- Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik për të evituar aksidentet në vendet e punës;

Përgatitja e vendit të punës në banak

- Të parapërgatitë banakun për shërbim;
- Të përzgjedhë dhe sistemojë mjetet e punës në banak;
- Të pastrojë dhe dezefektojë vendin e punës, mjetet dhe serviset në banak;
- Të përgatisë pajisjet dhe makineritë në banak për punë, sipas manualit të përdorimit;
- Të marrë në dorëzim lëndët e para dhe ndihmëse në banak, sipas fletë porosisë;
- Të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse, duke kryer vlerësimin organoshqisor të tyre, sipas llojit të pijes që do të përgatitet;
- Të parapërgatisë serviset për shërbim;
- Të sistemojë lëndët e para dhe ndihmëse sipas rregullave të ruajtjes dhe konservimit;
- Të përgatisë pije të ngrohta në banak;
- Të përgatisë pije/lëngje në banak;
- Të parapërgatisë për shërbim ushqime shoqëruese sipas llojit të pijes;
- Të përgatisë shërbimin e pijeve dhe ushqimeve shoqëruese, duke zbatuar rregullat e estetikës në shërbim;

Shërbime në restorant

- Të zbatojë rregullat e pritjes së klientit në restorant;
- Të asistojë persona me aftësi të kufizuar në mjediset e shërbimit;
- Të asistojë klientët për sistemimin e garderobës dhe mjeteve personale;
- Të parapërgatitë mjetet e punës për shërbim;
- Të sistemojë serviset dhe aksesorët në Side Board sipas mënyrave të vendosjes;
- Të vendosë tavolinat sipas skicës;
- Të përzgjedhë biankeritë sipas llojit të aktivitetit;
- Të mbartë pjatat sipas rregullave të shërbimit;
- Të shtrojë pjatat sipas rregullave të vendosjes;
- Të mbartë servise për shërbim, sipas rregullit;
- Të shtrojë argjendaritë sipas rregullit të vendosjes dhe menisë;
- Të shtrojë gotat sipas rregullit të vendosjes dhe menisë;
- Të parapërgatitë aksesorët dekorativë sipas llojit të aktivitetit dhe sipas rregullave të estetikës në shërbim;
- Të vendosë karriget sipas rregullit pranë tavolinës;
- Të përgatisë pajisjet mënage për shërbim dhe t'i vendosë në tavolinë sipas rregullave të vendosjes;

- Të realizojë shtrimin A la carté;
- Të parapërgatisë mjetet për shtrime të tjera sipas llojeve të menuve, sipas vaktit dhe llojeve të aktiviteteve;
- Të skicojë menu të thjeshta;
- Të hartojë menu të thjeshta;
- Të mirëmbajë mjetet e punës, biankeritë në restorant;
- Të zbatojë rregullat për marrjen në dorëzim dhe inventarizimin e mjeteve të punës, serviseve dhe biankerive në restorant;
- Të zbatojë rregullat e qëndrimit, mbajtjes së trupit dhe lëvizjes në sallë gjatë shërbimit;
- Të parapërgatisë shërbimin e ushqimeve në restorant;
- Të parapërgatisë shërbimin e ujit dhe pijeve joalkolike në restorant, sipas rregullave të shërbimit;
- Të parapërgatisë shërbimin e bukës sipas rregullit të shërbimit;
- Të parapërgatisë shërbimin e verës sipas llojit dhe rregullave të shërbimit;
- Të parapërgatisë shërbimin e birrës sipas llojit dhe rregullave të shërbimit;
- Të parapërgatisë shërbimin e mëngjesit sipas llojit;
- Të shërbejë mëngjeset në restorant sipas llojit;
- Të shërbejë pijet për mëngjes në restorant, sipas llojit të mëngjesit;
- Të informojë për gjendjen e ushqimit në bufenë e mëngjesit;
- Të plotësojë ushqimet në bufenë e mëngjesit;
- Të parapërgatisë shërbimin në dhomën e klientit;
- Të zbatojë rregullat e përcjelljes së klientit nga restoranti;
- Të zbatojë rregullat e pastrimit të tavolinës së klientit;
- Të zbatojë rregullat e pastrimit të sallës;

Përgatitja e vendit të punës në kuzhinë

- Të respektojë rregullat e higjienizimit të mjeteve dhe të vendit të punës në kuzhinë;
- Të zbatojë standartin HACCP dhe ISO në kuzhinë;
- Të përgatisë paisjet në kuzhinë për përdorim, sipas manualeve përkatës;
- Të përzgjedhë mjetet e punës në kuzhinë;
- Të zbatojë dokumentacionin ditor/javor në kuzhinë;
- Të marrë në dorëzim lëndët e para dhe ndihmëse sipas fletë porosisë;
- Të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse sipas recetës në kuzhinë;
- Të zbatojë kriteret e vlerësimit organoshqisorë të lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të respektojë kushtet e ruajtjes së lëndëve të para, ndihmëse dhe produkteve gjysmë të gatshme në kuzhinë;
- Të sistemojë lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të respektojë kushtet e ruajtjes së asortimenteve të pastiçerisë.

Përgatitja e asortimenteve të thjeshta në kuzhinë

- Të përdorë mjetet e punës në kuzhinë;
- Të kryejë matje/peshime të lëndëve të para dhe ndihmëse sipas recetës;
- Të zbatojë teknikat e pastrimit/qërimit të lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të zbatojë teknikat e prerjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të parapërgatisë perimet dhe frutat për gatim;
- Të zbatojë proceset teknologjike të përpunimit të ftohtë në kuzhinë;

- Të zbatojë proceset teknologjike të përpunimit të nxehtë në kuzhinë;
- Të përgatisë gatime me vezë në kuzhinë;
- Të përgatisë bulione dhe supra në kuzhinë;
- Të përgatisë sallata të ndryshme në kuzhinë;
- Të përgatisë salcat bazë në kuzhinë;
- Të gatujë asortimente të thjeshta me mish/shpendë në kuzhinë;
- Të gatujë asortimente të thjeshta me nënprodukte mishi në kuzhinë;
- Të parapërgatisë asortimente të thjeshta me peshk dhe prodhime deti në kuzhinë;
- Të përgatisë asortimente shqiptare, sipas krahinave në kuzhinë;
- Të përgatisë asortimente të thjeshta për personat me kërkesa të veçanta në kuzhinë;
- Të përgatisë brumërat bazë në kuzhinë/pastiçeri;
- Të përgatisë asortimente me perime në kuzhinë;
- Të përgatisë kremërat bazë në pastiçeri;
- Të përgatisë salca të ëmbla bazë në pastiçeri;
- Të përgatisë ëmbëlsira të thjeshta në kuzhinë;
- Të zbatojë mënyrat e ruajtjes dhe konservimit të produkteve sipas llojit;
- Të zbatojë kriteret e vlerësimit organoshqisorë të asortimenteve në kuzhinë;
- Të kryejë inventarizimin e mjeteve/pajisjeve në kuzhinë;
- Të zbatojë rregullat për mënyrat e vendosjes së produktit kryesor dhe garniturave në pjatë;
- Të zbatojë rregullat e estetikës në prezantimin e pjatës te klienti;
- Të pastrojë dhe sistemojë mjetet, pajisjet, materialet dhe vendin e punës në kuzhinë;
- Të dallojë shkaqet e helmimeve ushqimore në kuzhinë;

Shërbime të pritjes dhe udhë-rrëfimit turistik

- Të parapërgatisë informacionet e duhura për shoqërimin e turistëve në zonë;
- Të zbatojë rregullat e etikës në shoqërimin e grupit turistik;
- Të zbatojë rregullat e higjienës dhe veshjes së guidës turistike;
- Të zbatojë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve në këmbë;
- Të zbatojë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve me mjete transporti;
- Të zbatojë rregullat për shoqërimin e grupit turistik gjatë tureve në mjedise të mbyllura;
- Të asistojë në shoqërimin e grupit sipas itinerarit;
- Të asistojë në pritjen, akomodimin dhe përcjelljen e klientit;
- Të grumbullojë informacionin turistik (karakteristikat gjeografike, veçoritë historike, arkeologjike, kulturore, atraksione, objektet e trashëgimisë, objektet e kultit, objektet etnografike, krijimtarinë popullore, ushqimet lokale etj.) për vendet që do vizitohen bazuar në llojin e aktivitetit tursistik;
- Të përdorë sipas rregullit, zërin dhe vokalin gjatë udhëheqjes së grupit turistik;
- Të përdorë sipas rregullit mjetet, pajisjet (mikrofonat, navigatorin, aplikacionet);
- Të vendosë dhe mbajë kontaktin me sy me turistët;
- Të përmbledhë dhe komunikojë një informacion të përgjithshëm mbi turin;
- Të lexojë hartat fizike, administrative, turistike dhe rrugore të zonës;
- Të interpretojë programin e vizitës turistike;
- Të interpretojë broshurat promovuese të zonës;
- Të interpretojë fletëpalosje promovuese të zonës;

Recepsioni

- Të përdorë dhe mirëmbajë mjetet dhe pajisjet në recepsion;
- Të dallojë mënyrat e vendosjes së pajisjeve në recepsion;
- Të mirëpresë dhe të shoqërojë klientët drejt recepsionit dhe/apo për të parë dhomën;
- Të transportojë bagazhet e klientëve në dhomë;
- Të demonstrojë funksionimin e pajisjeve në dhomë;
- Të informojë klientët për mjediset dhe shërbimet në hotel;
- Të zbatojë rregullat e dërgimit të postës në dhomën e klientit ose në departamentet përkatëse të hotelit;
- Të sistemojë dhe ruajë bagazhet e klientëve;
- Të asistojë në plotësimin e kërkesave specifike të klientëve
- Të transferojë telefonatat apo t'i përgjigjet telefonit për thirrjet e brendshme;
- Të njoftojë eprorin për situata apo kërkesa të veçanta;
- Të asistojë recepsionistin në kryerjen e detyrave të tij.

Shërbime pastrimi

- Të përzgjedhë mjetet e nevojshme të punës për shërbimin e pastrimit në dhomë;
- Të përzgjedhë detergjentët e nevojshëm për pastrimin në dhomë dhe kate,
- Të përzgjedhë dhe sistemojë biankeritë e nevojshme në karrocën e shërbimit ;
- Të sistemojë materialet e nevojshme në karrocën e shërbimit;
- Të kontrollojë dhe raportojë konsumin e minibarit;
- Të evidentojë dhe raportojë për rrobat e klientit, për shërbim lavanterie;
- Të kontrollojë funksionalitetin e pajisjeve në dhomë;
- Të evidentojë dhe raportojë dëmtime apo defekte në dhomë dhe kate;
- Të desinfektojë dhe pastrojë tualetin e dhomës;
- Të ndërrojë biankeritë në dhomë;
- Të pastrojë pluhurat sipas procedurës;
- Të pastrojë dhe dezinfektojë aksesorët në dhomë;
- Të vendosë biankeritë dhe mjetet e kujdesit personal për klientin;
- Të rregullojë krevatin sipas procedurës përkatëse;
- Të zbatojë procedurën e sendeve të gjetura në dhomë dhe ambjentet e përbashkëta;
- Të vendosë broshurat informuese në dhomë sipas mënyrës së paracaktuar;
- Të pastrojë dhe mirëmbajë ambientet e brendëshme dhe të jashtëme të hotelit;
- Të zbatojë procedurat e departamentit të pastrimit sipas standarteve të paracaktuara;
- Të kryejë ajrosjen, freskimin, pastrimin ditor dhe pastrimin e thellë të dhomave dhe ambienteve të përbashkëta.

Shërbimi i pastrimit të biankerive

- Të përzgjedhë solucionet larëse sipas llojit të biankerive dhe etiketave të tyre;
- Të përzgjedhë programet e duhura të larjes sipas llojit dhe etiketës;
- Të kryejë larjen e biankerive me makineri sipas llojit;
- Të përdorë dozën e duhur të solucioneve larës sipas llojit të biankerive;
- Të sistemojë biankeritë për tharje;
- Të përzgjedhë programet e tharjes sipas llojit të biankerisë dhe etiketës;
- Të hekurosë biankeritë sipas llojit dhe etiketës;
- Të sistemojë biankeritë e hekurosura në vendet përkatëse;

Shërbimi i pastrimit të rrobave të klientit dhe të uniformave të stafit

- Të marrë në dorëzim rrobat e klientit dhe t'i trajtoje sipas kërkesës;
- Të kontrolloje paraprakisht rrobat e klientit për sende të harruara në to apo për dëmtime të mundshme;
- Të ndajë rrobat e klientit sipas llojit të larjes;
- Të lexojë etiketën e rrobave të klientit për larje të thatë;
- Të parapërgatitë rrobat e klientit për larje të thatë;
- Të testojë me dorë për kopsat, si dhe të bëjë testin e shoqërimit për ndjeshmërinë e ngjyrës;
- Të trajtojë njollat me solucionet përkatëse;
- Të përgatisë makinerinë e pastrimit kimik për punë;
- Të përzgjedhë programin larës sipas etiketës;
- Të zbatojë procesin e tharjes së rrobave;
- Të hekurosë rrobat sipas treguesit të etiketës;
- Të paketojë rrobat e klientit sipas kërkesës së tij (qese ose varëse);
- Të dorëzojë rrobat e trajtuara të klientit;
- Të kryejë larjen e uniformave të stafit sipas ngjyrave dhe materialit;
- Të hekurosë uniformat e stafit dhe t'i sistemojë në vendet përkatëse;

Mjedisi dhe zhvillimi i qëndrueshëm

- Të zbatojë kriteret bazë të mbrojtjes së mjedisit;
- Të zbatojë rregullat e menaxhimit të mbeturinave;
- Të ndajë mbetjet nga mbeturinat;
- Të zbatojë rregullat për ndarjen e mbeturinave sipas llojit;
- Të sistemojë për ripërdorim, ambalazhe të ripërdorshme;
- Të reduktojë mbetjet/ambalazhet në vendin e punës;
- Të grumbullojë vajin e përdorur për riciklim;
- Të zbatojë rregullat e pastrimit në vendin e punës;
- Të kompostojë mbetjet e gjelbra.
- Të zhvillojë veprimtari “miqësore” me mjedisin, në vendin e punës.

Sigurimi i cilësisë

- Të zbatojë kushtet që garantojnë cilësinë e shërbimit, gjatë parapërgatitjeve në restorant;
- Të zbatojë kushtet që garantojnë cilësinë ndaj klientit, gjatë shërbimit të ushqimit dhe pijeve në dhomën e klientit dhe në restorant;
- Të kryejë me përpikmëri detyrat e ngarkuara nga eprori;
- Të komunikojë në mënyrë profesionale për të garantuar cilësinë e shërbimit ndaj klientit në reception;
- Të zbatojë kushtet që garantojnë cilësinë e përgatitjes dhe ruajtjes së ushqimeve në kuzhinë;
- Të zbatojë rregullat dhe procedurat që garantojnë cilësinë e shërbimeve të pastrimit në dhomë/lavanteri/ambiente të përbashkëta;
- Të zbatojë rregullat dhe procedurat që garantojnë cilësinë e parapërgatitjes së informacioneve për shoqërimin e turistëve në zonë;
- Të zbatojë procedurat për sigurimin e shëndetit të klientëve në strukturat akomoduese;

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

Individi duhet të jetë i aftë:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij/saj dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij/saj personal dhe profesional;
- Të nxisë potencialin e tij/saj të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më efciante;
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integritimeve lokale e rajonale;
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij/saj;
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
- Të organizojë drejt procesin e të nxënës të tij dhe të shfaqë gadishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
- Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kriteret e drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij/saj;
- Të demonstrojë sjellje dhe qëndrime etike në veprimtaritë shkollore dhe në komunitet;
- Të demonstrojë aftësinë për të pranuar dhe promovuar ndryshimin dhe inovacionin;
- Të demonstrojë aftësinë për të komunikuar dhe negociuar idetë në mënyrë efciante me të tjerët;
- Të demonstrojë aftësinë për të menduar në mënyrë krijuese dhe novatore;
- Të demonstrojë aftësinë për të identifikuar dhe për të zgjidhur në mënyrë krijuese problemet.
- Të demonstrojë aftësi të transmetojë informacionin dhe feedback;
- Të demonstrojë fleksibilitet në punë;
- Të hulumtojë informacione që lidhen më ushtrimin e profesionit.