



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

# **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

## **HOTELERI-TURIZËM**

**Niveli IV në KSHK<sup>1</sup>, referuar nivelit IV të KEK<sup>2</sup>**

**G-IV-20**

Tiranë, Mars 2020

---

<sup>1</sup> Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

<sup>2</sup> Korniza Evropiane e Kualifikimeve

<b>Emërtimi i kualifikimit</b>	<b>HOTELERI-TURIZEM</b>			<b>Kodi</b>
<b>Kohëzgjatja</b>	<b>900-1100 orë</b>	<b>Niveli</b>	<b>IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK</b>	<b>G-IV-20</b>
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi kryesor i kualifikimit profesional “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është të aftësojë individët me aftësi praktike si mbikëqyrës/menaxher i mesëm, në fushën e hoteleri turizmit, për t’u punësuar në industrinë e turizmit në kushtet e një tregu konkurrues.			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> <li>kanë përfunduar një nga kualifikimet profesionale në nivelin III të KSHK, referuar nivelit III të KEK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”;</li> <li>janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.</li> </ul>			
<b>Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:</b>	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të nivelit mbikëqyrës/menaxher i mesëm në këtë fushë profesionale, e cila njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në sektorin e mikpritjes në pozicione të përgjegjësive të shërbimeve në hoteleri, restorante, bare, recepsione dhe të orientimit të turistëve në zonë.</li> <li>– Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në sektorin e mikpritjes në kuadrin e një biznesi mikro, të vogël apo të mesëm.</li> <li>– Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</li> </ul>			
<b>Data e validimit</b>				
<b>Data e miratimit</b>				
<b>Variantet e mëparshme</b>	<b>G-III-15</b>			

# STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

## NJOHURI

Individi duhet të dijë:

### Organizimi i strukturës së biznesit

- Të përshkruajë strukturën dhe mënyrën e funksionimit të biznesit;
- Të dallojë strukturën organizative dhe rolet përkatëse;
- Të dallojë format juridike të ndërmarrjes dhe dokumentacionin bazë të saj;
- Të shpjegojë konceptet bazë të legjislacionit dhe etikës së biznesit;
- Të shpjegojë krijimin dhe funksionimin në treg të një strukture të mikpritjes;
- Të shpjegojë veçoritë e tregut, elementët dhe mënyrat e funksionimit të tij;
- Të përshkruajë etapat dhe mënyrat e hartimit të një plani efektiv biznesi;
- Të përshkruajë kriteret e organizimit dhe planifikimit të një strukture turistike hoteliere;
- Të shpjegojë rëndësinë e interpretimit të rezultateve të pasqyrave financiare (bilanci, pasqyra e të ardhurave dhe shpenzimeve) dhe dokumenteve të tjera kontabël;
- Të shpjegojë nevojën dhe aspektet kryesore të përdorimit të Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit në menaxhimin e përditshëm të ndërmarrjes turistike;
- Të përpilojë dhe interpretojë rregulloren e brendshme sipas departamenteve;
- Të shpjegojë mënyrat e hartimit të ofertave të ndryshme sipas sezonit;
- Të shpjegojë rëndësinë e inovacionit dhe impaktin që ky nocion ka për biznesin, komunitetin, dhe mjedisin;
- Të shpjegojnë kuptimin, rëndësinë, mjetet dhe strategjitë e shitjes dhe marketingut;
- Të argumentojë rolin e Kërkimit Marketing, për furnizimin e kompanisë me informacione të rëndësishme, të sakta, të besueshme, aktuale dhe pritshmëritë;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit në industrinë e mikpritjes;
- Të listojë kriteret e regjistrimit në zyrën e tatimeve, derdhjen e tatimeve etj.;
- Të përshkruajë legjislacionin bazë për tatim-taksat dhe kontributet e tjera;
- Të përshkruajë llojet e dokumentacionit teknik që përdoret në industrinë e mikpritjes;
- Të interpretojë vlerat e elementeve natyrore, historike, kulturore si pjesë e potencialit turistik;
- Të përshkruajë kriteret e menaxhimit të cilësisë dhe rëndësinë e tyre;

### Planifikimi i aktiviteteve në strukturën e biznesit

- Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes dhe zbatimit të planeve të punës;
- Të interpretojë statistikën e hotelit në lidhje me aktivitetet dhe sezonin;
- Të shpjegojë avantazhet e koordinimit të burimeve të nevojshme për zbatimin e detyrave të punës dhe për zbatimin dhe ruajtjen e standardeve të biznesit;

- Të ilustronjë mënyrat e krijimit të kalendarit për zhvillimin e aktiviteteve në hotel dhe rifreskimit të tij;
- Të argumentojë raportimet tek eprorët dhe shpërndarjen e informacionit tek sektorët përkatës;
- Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit, organizimit dhe kontrollit të aktiviteteve brenda fushës së veprimtarisë së biznesit;
- Të dallojë mënyrat e koordinimit të aktiviteteve me bashkëpunëtorët dhe partnerët e biznesit;
- Të përshkruajë mënyrat e përdorimit të programeve kompjuterike për planifikimin e aktiviteteve të punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të trajnimeve të personelit;
- Të përshkruajë avantazhet e analizave të raporteve të sektorëve lidhur me shërbimet;

### **MENAXHIMI I STRUKTURËS SË BIZNESIT**

- Të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e menaxhimit të një strukture të mikpritjes;
- Të përshkruajë teknikat për të udhëhequr dhe menaxhuar një biznes në kontekstin e kërkesave aktuale shoqërore, ekonomike dhe rajonale;
- Të argumentojë kriteret e rekrutimit të personelit;
- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore;
- Të përshkruajë mënyrat e krijimit të një sistemi për vlerësimin e performancës së punonjësve;
- Të argumentojë avantazhet e zhvillimit profesional të burimeve njerëzore në kompani;
- Të dallojë teknikat e motivimit të punonjësve;
- Të përshkruajë mënyrat e kryerjes së detyrave në përputhje me kodin e etikës/sjelljes dhe llojet e ndryshme të kërkesave të hotelit;
- Të vlerësojë llogaritjen e kostove për menaxhimin efektiv të burimeve njerëzore dhe materialeve në kompani;
- Të interpretojë të dhënat për formën e menaxhimit “YEILD”;
- Të vlerësojë rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit të kompanisë;
- Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit midis departamenteve për ecurinë e biznesit.

#### **a. Menaxhimi i shërbimeve në hotel**

- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit efektiv dhe shërbimit cilësor të sektorit;
- Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të kodit të etikës/sjelljes nga personeli kundrejt klientëve;
- Të dallojë mënyrat e përcaktimit të detyrave dhe përgjegjësive të personelit;
- Të argumentojë fazat e trajnimit të stafit të recepsionit;
- Të përshkruajë mënyrat e kontrollit të disponueshmërisë së dhomave;
- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të situatave të paparashikueshme;
- Të shpjegojë mënyrat e kryerjes/kontrollit të regjistrimeve, rezervimeve dhe penaltitetet e anulimeve në hotel;
- Të argumentojë rëndësinë e dhënies së informacionit të saktë dhe të detajuar të klientët;

- Të shpjegojë mënyrat e monitorimit të plotësimin të kërkesave për shërbime;
- Të argumentojë mënyrat e monitorimit të personelit në departamentin e rezervimeve, për kujdesin ndaj klientëve duke i dërguar oferta;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndjekjes së ofertave të nisura (follow up);
- Të shpjegojë mënyrat e vlerësimit të performancës së personelit;
- Të shpjegojë mënyrat e marrjes së porosisë për shërbime në dhomën e klientit;
- Të përshkruajë protokollin e shërbimit të klientëve VIP në hotel;
- Të shpjegojë mënyrën e kujdesit për personat me aftësi ndryshe;
- Të shpjegojë rëndësinë e shërbimeve të grupeve turistike në hotel;
- Të përshkruajë mënyrat e realizimit të marketingut me platformat online, si dhe në rrjetet sociale;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndjekjes së aktiviteteve që zhvillohen në zonë për të krijuar oferta akomoduese;
- Të përshkruajë avantazhet e udhë rrëfimit të një grupi turistik;
- Të argumentojë format e bashkëpunimit me kompanitë e transportit, pastrimit etj.;
- Të vlerësojë mbajtjen e kontakteve dhe dokumentacioneve në recepsion;
- Të listojë mënyrat për zbatimin e rregullave dhe standardeve për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje me rregulloret;
- Të dallojë format e mbajtjes së dokumentacionit për pagesat, faturat me kompanitë si dhe deklaratimet;
- Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit të rezervimeve dhe komunikimeve me klientët;
- Të shpjegojë teknikat e shitjes në sektorin e akomodimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të shpjegojë teknikat e shitjes në sektorin e argëtimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të shpjegojë teknikat e shitjes në sektorin e udhëtimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të dallojë format e shitjeve dhe mjeteve promovuese sipas llojit të kërkesave të klientëve;
- Të argumentojë etapat e procesit të mbikëqyrjes së veprimeve të recepsionit;
- Të dallojë mënyrat vetë-regjistrimit të klientëve (self-check-in, express check out);
- Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit dhe monitorimit të punëve të sektorit të pastrimit dhe mirëmbajtjes në strukturën akomoduese;
- Të ilustrtojë mënyrat e plotësimin të kërkesave dhe standardeve të sektorit të pastrimit dhe mirëmbajtjes;
- Të shpjegojë rëndësinë e shërbimit 3D;
- Të argumentojë format e menaxhimit të ankesave të klientëve;
- Të shpjegojë rëndësinë e përcaktimit të shkallës së kënaqësisë së klientëve;

**b. Menaxhimi i departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B)**

- Të shpjegojë rëndësinë mbikëqyrjes së shërbimeve në restorant;
- Të shpjegojë mënyrat e përcaktimit të objektivave në sektorin ushqim dhe pije (F&B);
- Të dallojë teknikat dhe format e shitjes në sektorin e ushqimit dhe pijeve (F&B);
- Të interpretojë mënyrat e hartimit të ofertave sipas rasteve;
- Të dallojë mënyrat e hartimit të menyve të ushqimit dhe kartës së pijeve;
- Të analizojë gjendjen e furnizimit me lëndë të para dhe ndihmëse, pajisje e mjete

pune të sektorit;

- Të shpjegojë mënyrat e llogaritjes së kostos së pjatave dhe menyve;
- Të argumentojë format e menaxhimit të ankesave të klientëve;
- Të përcaktojë kriteret për punësimin e stafit në sektorin përkatës;
- Të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së realizimit të detyrave nga personeli;
- Të listojë format e marrjes së rezervimeve sipas mënyrave të ndryshme;
- Të shpjegojë mënyrat e shfrytëzimit maksimal të hapësirave në hotel/restorant;
- Të shpjegojë mënyrat e menaxhimit të inventarit të mjeteve, pajisjeve dhe materialeve të punës.;
- Të argumentojë rëndësinë e kërkesë ofertës në HORECA<sup>3</sup> në lidhje me ushqimin dhe pijet sipas llojeve të veprimtarive;
- Të shpjegojë rëndësinë e matjes së shkallës së kënaqësisë së klientëve;

### **c. Menaxhimi i departamentit të eventeve**

- Të përshkruajë mënyrat e menaxhimit (planifikim, organizim) të aktiviteteve festive/eventeve;
- Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të realizimit të aktiviteteve/eventeve;
- Të shpjegojë mënyrën e bashkërendimit të punëve ndërmjet sektorëve;
- Të interpretojë mënyrat e hartimit të ofertave të ndryshme për aktivitete/evente;
- Të ilustrojë mënyrat e krijimit dhe të menaxhimit të kalendarit të aktiviteteve/eventeve dhe rifreskimit të tij.
- Të përshkruajë mënyrat e evidentimit dhe gjurmimit të klientëve potencialë;
- Të shpjegojë mënyrat e llogaritjes së kostos së asortimenteve dhe menuve për aktivitete dhe pritje të ndryshme;
- Të përshkruajë mënyrat e llogaritjes për personel shtesë sipas llojit të aktivitetit/eventit;
- Të listojë detyrat e personelit të aktiviteteve/eventeve sipas fletës funksionale;
- Të përshkruajë mënyrën e organizimit të punëve përgatitore sipas planit;
- Të përshkruajë mënyrat e skicimit artistik të sallës sipas llojit të aktivitetit/eventit sipas rregullave të estetikës;
- Të përshkruajë mënyrat e hartimit të kërkesës për materiale dhe pajisje sipas listës së kontrollit;
- Të përshkruajë rëndësinë e inventarizimit të pajisjeve dhe materialeve sipas listë kontrollit;
- Të argumentojë format e menaxhimit të ankesave të klientëve;
- Të shpjegojë rëndësinë e shpërndarjes dhe promovimit të ofertave tek klientët, partnerët dhe grupet e synuara;
- Të ilustrojë mënyrat e përdorimit të Teknologjisë së Informacionit për shpërndarjen e ofertave;
- Të argumentojë rëndësinë e iniciativës, korrektësisë dhe vetëkontrollit;
- Të argumentojë vlerat e përdorimit të marketingut nga përshtypjet e vetë klientëve (Word of mouth marketing);
- Të shpjegojë rëndësinë e përcaktimit të shkallës së kënaqësisë së klientëve;

<sup>3</sup> Hotels, Restaurantes & Catering

### **Veprimet ekonomike dhe dokumentacioni**

- Të shpjegojë rëndësinë e grumbullimit të informacioneve në lidhje me akomodimin dhe shërbimet të tjera të ofruara në strukturat akomoduese;
- Të shpjegojë rëndësinë e grumbullimit të informacioneve për blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve ushqimorë, pijeve, materialeve dhe artikujve të tjerë;
- Të përshkruajë elementët e kostove në strukturat akomoduese;
- Të argumentojë mënyrat e hartimit dhe gjenerimit të raporteve të punës në mënyrë periodike;
- Të përshkruajë format e ndjekjes së tendencave të ofertës dhe kërkesës në treg;
- Të ilustrojë mënyrat e përgatitjes së materialeve promovuese për kompaninë dhe pjesëmarrjes në aktivitete kombëtare dhe ndërkombëtare;
- Të interpretojë format e përpilimit të ofertave standarde dhe inovative;
- Të argumentojë mënyrën e përzgjedhjes dhe përdorimit të kanaleve të shpërndarjes së shërbimeve të ofruara (direkte dhe indirekte);
- Të shpjegojë rëndësinë e evidentimit dhe ndjekjes së furnitorëve;

### **Komunikimi me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm**

- Të përshkruajë format e bashkëpunimit dhe komunikimit me të tjerët në kompani dhe jashtë saj;
- Të shpjegojë nevojën dhe aspektet kryesore të komunikimit profesional;
- Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të rregullave të një komunikimi me etikë, aktiv dhe efikas;
- Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit dhe teknikat e saj në komunikim;
- Të argumentojë format e zbatimit të parimeve të barazisë fetare, gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët;
- Të ilustrojë format dhe aspektet kryesore të përdorimit të Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit (TIK) për krijimin e kontakteve në biznes;
- Të argumentojë mënyrat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve me të tjerët;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë teknike të fushës në gjuhë të huaj;
- Të argumentojë mënyrat e komunikimit me agjencitë turistike dhe të udhëtimit, njësitë akomoduese, njësitë gastronomike dhe me qendra të tjera atraksionesh;

### **Sipërmarrja dhe edukimi për karrierë**

- Të shpjegojë kuptimin filozofik të kompanisë;
- Të shpjegojë rolin e sipërmarrjes sociale dhe ekonomike në krijimin e një shoqërie të qëndrueshme;
- Të shpjegojë rëndësinë dhe avantazhet e sipërmarrjes në sektorin e mikpritjes;
- Të përshkruajë fazat e zhvillimit të biznesit në kontekstin e globalizimit;
- Të analizojë format e ndryshme të sipërmarrjes në lidhje me synimet kryesore të karrierës personale, mundësitë dhe përfitimet në komunitet;

- Të shpjegojë konceptet financiare (dokumentet financiare, institucionet financiare etj.);
- Të listojë komponentët e hartimit të një buxheti;
- Të përshkruajë fazat e menaxhimit të një projekti (duke identifikuar burimet e nevojshme për një projekt të veçantë);
- Të ekzaminojë teknika mbështetëse për të menaxhuar dhe zbatuar një projekt në situata të ndryshme (Analiza SWOT <sup>4</sup>etj.);
- Të ilustrojë metoda të zgjidhjes së problemeve në kontekste të ndryshme;
- Të evidentojë mundësitë që ofron tregu i punës dhe kualifikimet e mëtejshme;
- Të përshkruajë konceptin e ndërmarrjeve me përgjegjësi sociale në kontekste lokale dhe globale;
- Të analizojë interesat, zotësitë dhe aftësitë personale përmes mënyrave të ndryshme përfshirë vetëvlerësimin.
- Të identifikojë tiparet dhe aftësitë menaxheriale të një sipërmarrësi të suksesshëm;
- Të përshkruajë mundësitë për vetëvlerësim të kompanisë;

### **Sigurimi i cilësisë**

- Të argumentojë format e zbatimit të standardeve, procedurave dhe normave të përcaktuara në industrinë e shërbimeve të mikpritjes për sigurimin e cilësisë (HACCP<sup>5</sup>, Kosher, HALAL, ISO<sup>6</sup>, kërkesat shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.);
- Të ilustrojë mënyrat e kontrollit për përdorimin e duhur të inventarit dhe pajisjeve;
- Të përshkruajë format e kontrollit të cilësisë së shërbimeve të ofruara (raporti çmim/cilësi);
- Të argumentojë mënyrat e eliminimit të mangësive në ofrimin e shërbimeve për të rritur cilësinë;
- Të përshkruajë format e vlerësimit të performancës së stafit për të rritur cilësinë e punës;
- Të argumentojë mënyrat e garantimit të cilësisë së shërbimeve ndaj klientëve sipas standardit;

### **Mbrojtja në vendin e punës dhe mbrojtja e mjedisit**

- Të shpjegojë kuptimin dhe rëndësinë për “zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm” dhe “mbrojtjen e mjedisit”;
- Të identifikojë politikat e zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm, duke analizuar mundësitë, faktorët dhe kushtet për zhvillimin e tij;
- Të shpjegojë mënyrat e kontrollit për zbatimin e masave teknike të sigurisë në punë dhe të mbrojtjes higjieno-sanitare;
- Të shpjegojë mënyrat e monitorimit për zbatimin e rregulloreve ligjore dhe të brendshme për menaxhimin e emergjencave dhe krizave;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të përdorimit të pajisjeve dhe aparaturave në

<sup>4</sup> strengths and weaknesses opportunities and threats

<sup>5</sup> Hazard Analysis and Critical Control Points

<sup>6</sup> International Standards Organization



- përputhje me standardet dhe udhëzimet e prodhuesve për sigurinë në punë;
- Të shpjegojë format e zbatimit sipas rregullores për mbrojtjen nga zjarri dhe mjeteve nën presion;
  - Të përshkruajë format e zbatimit të rregullave themelore për ndihmën e parë dhe mbrojtjen në rastet e situatave emergjente;
  - Të përshkruajë format e zbatimit të standardeve dhe rregulloreve sanitare në vendin e punës;
  - Të përshkruajë mënyrat e klasifikimit dhe të kontrollit për klasifikimin dhe largimin e mbeturinave gjatë procesit të punës;
  - Të përshkruajë mënyrat e grumbullimit të vajrave për riciklim;
  - Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të energjisë dhe materialeve në mënyrë racionale
  - në zbatim të parimeve të zhvillimit të qëndrueshëm;
  - Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të energjisë së rinovueshme;

## **SHPREHI PROFESIONALE**

### **Organizimi i strukturës së biznesit**

- Të zbatojë legjislacionin për krijimin e një ndërmarrjeje dhe të plotësojë dokumentacionin bazë;
- Të zbatojë konceptet bazë të legjislacionit dhe etikës së biznesit;
- Të zbatojë kodin e punës në përpilimin e kontratave me personelin;
- Të aplikojë metodat e Kërkimit Marketing, për furnizimin e kompanisë me informacione të rëndësishme, të sakta, të besueshme, të pritshme;
- Të identifikojë nevojat e tregut për produkte turistike, sipas veçorive të ofertës;
- Të hulumtojë veçoritë e sjelljes konsumatore për sukses;
- Të hartojë një plan efektiv biznesi për strukturat akomoduese, bizneset e ushqimit dhe pijeve;
- Të analizojë rezultatet e pasqyrave financiare (bilanci, pasqyra e të ardhurave dhe shpenzimeve), si matës të suksesit të kompanisë;
- Të informohet rreth veprimtarisë lidhur me pagesat tatim-taksa etj;
- Të përpilojë rregulloren e brendshme të kompanisë/departamentit;
- Të monitorojë zbatimin e rregullores së brendshme sipas departamenteve;
- Të specifikojë detyrat e personelit vartës sipas sektorëve;
- Të demonstrojë aftësi organizuese në punët në grup;
- Të monitorojë mbarëvajtjen e punëve të punonjësve;
- Të mbikëqyrë zbatimin e përdorimit të dokumentacionit teknik në kompani;
- Të zbatojë një plan veprimi për komunikimin me klientët, bizneset etj.
- Të përgatitë dhe interpretojë tërësinë e informacionit sipas destinacionit (p.sh. kultura materiale dhe shpirtërore, letërsia, muzika, traditat, zakonet etj.);
- Të përdorë bazën e të dhënave të ndërmarrjes në lidhje me klientët me qëllim rritjen e besnikërisë ndaj markës (brand loyalty);

### **Planifikimi i aktiviteteve në strukturën e biznesit**

- Të hartojë planin javor/ditor të punës së tij;
- Të koordinojë burimet e nevojshme për zbatimin e detyrave të punës dhe standardeve të biznesit;
- Të hartojë kalendarin për zhvillimin e aktiviteteve në hotel dhe t'a rifreskojë atë;
- Të raportojë tek eprorët për zbatimin e detyrave të punës;
- Të shpërndajë informacionet tek sektorët përkatës (aktivitetet ditore, përcaktimin e sallave, numrin e personave, oraret, meny të ushqimeve dhe pijeve);
- Të planifikojë dhe organizojë aktivitetet brenda fushës së veprimtarisë së biznesit;
- Të kontrollojë realizimin e aktiviteteve të planifikuara;
- Të koordinojë aktivitetet me bashkëpunëtorët dhe partnerët e jashtëm;
- Të përdorë programe kompjuterike për planifikimin e aktiviteteve të punës;
- Të planifikojë dhe hartojë kalendarin për trajnimet e personelit;
- Të trajnojë personelin e hotelit/departamentit;

### **MENAXHIMI I STRUKTURËS SË BIZNESIT**

- Të aplikojë forma të menaxhimit të një strukture të mikpritjes në kontekstin aktual shoqëror
- ekonomik dhe rajonal;
- Të hartojë një plan të detajuar pune për menaxhimin e strukturës së biznesit;
- Të rekrutojë personelin sipas kriterëve të përcaktuara;
- Të mbikëqyrë personelin dhe të realizojë vlerësimin e performancës së tyre;
- Të krijojë mundësitë për zhvillim profesional të burimeve njerëzore në kompani duke përdorur teknika të ndryshme motivimi;
- Të zbatojë kodin e etikës gjatë zbatimit të detyrave dhe veprimtarive të ndryshme në hotel;
- Të llogarisë kostot për menaxhimin efektiv të burimeve njerëzore dhe materialeve në kompani;
- Të hartojë oferta me çmimet përkatëse në hoteleri;
- Të aplikojë formë e menaxhimit ‘‘YEILD’’
- Të ruajë konfidencialitetin e kompanisë;
- Të bashkëpunojë me departamentet për ecurinë e biznesit.

#### **a. Menaxhimi i shërbimeve në hotel**

- Të ndajë detyrat dhe përgjegjësitë e personelit;
- Të hartojë grafikun javor/ditor të punës për personelin;
- Të realizojë trajnimin e stafit (receptionit/ udhërrëfimit/ konsierge/ pastrimit/ sektorit të mirëmbajtjes);
- Të monitorojë performancën e personelit;
- Të monitorojë respektimin e kodit të etikës/sjelljes nga personeli kundrejt klientëve;
- Të mbikëqyrë veprimet në reception;
- Të monitorojë në mënyrë periodike situatën e disponueshmërisë së dhomave;
- Të menaxhojë situatat e paparashikueshme;
- Të kryejë/kontrollojë regjistrimet, rezervimet dhe penalitetet e anulimeve në hotel;
- Të informojë klientët në mënyrë të saktë dhe të detajuar;

- Të plotësojë kërkesat e klientëve për shërbime;
- Të monitorojë personelin në departamentin e rezervimeve, për kujdesin ndaj klientëve
- duke u dërguar oferta dhe duke ndjekur ofertat e dërguara (follow up);
- Të monitorojë departamentin e rezervimeve;
- Të kontrollojë rezervimet dhe komunikimet me klientët;
- Të mbikëqyrë realizimin e shërbimeve në dhomë;
- Të monitorojë shërbimet dhe kujdes për personat me kërkesa të veçanta;
- Të hartojë/rifreskojë listën e çmimeve të dhomave për të gjithë kategoritë;
- Të rifreskojë tabelën e këmbimit valutor;
- Të realizojë marketingun online dhe rrjetet sociale;
- Të ndjekë realizimin e kalendarit të aktiviteteve/eventeve që do të zhvillohen në zonë
- për të krijuar oferta akomoduese;
- Të bashkëpunojë me kompanitë e transportit, pastrimit etj.;
- Të mbajë kontaktet dhe të ruajë dokumentacionin në recepsion;
- Të zbatojë standardet për mbrojtjen e të dhënave personale në përputhje me rregulloret;
- Të arkivojë dokumentacionin për pagesat, faturat me kompanitë si dhe deklaratimet;
- Të zbatojë rregullat e mikpritjes dhe të shërbimit për klientët VIP në hotel;
- Të zbatojë rregullat specifike për pritjen e grupeve në hotel (parapërgatitja e çelësave, vendosja e grupit në kate të përbashkëta/të afërta);
- Të aplikojë teknikat e shitjes në sektorin e akomodimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të aplikojë teknikat e shitjes në sektorin e argëtimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të aplikojë teknikat e shitjes në sektorin e udhëtimit (teknikat Up dhe Cross sell);
- Të përdorë format e shitjeve dhe mjeteve promovuese për lloje të ndryshme të kërkesave të klientëve;
- Të krijojë kushtet për vetë-regjistrimin e klientëve (self-check-in, express check out);
- Të mbikëqyrë në mënyrë periodike higjienën, cilësinë e pastrimit të dhomës dhe mjediseve të hotelit;
- Të monitorojë zbatimin e standardeve në sektorët e pastrimit dhe mirëmbajtjes;
- Të mbikëqyrë realizimin e shërbimit 3D;
- Të menaxhojë ankesat e klientëve sipas rastit;
- Të zbatojë rregullat e mikpritjes, prezantimit, kujdesit për sigurinë e grupit dhe përshtatjen në situata të caktuara gjatë lëvizjes në qytet;
- Të zbatojë afatet kohore në udhe rrëfimin e një grupi turistik;
- Të informojë grupin turistik për informacione shtesë në lidhje me ushqimin, motin, këmbimin valutor, trashëgiminë kulturore dhe historike gjatë realizimit të itinerarit;
- Të monitorojë grupin dhe të zgjidhë situata të paparashikuara (ndihma e shpejtë, probleme të tjera);
- Të përcaktojë shkallën e kënaqësisë së klientëve.

**b. Menaxhimi i departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B)**

- Të përcaktojë objektivat për sektorin ushqim dhe pije (F&B);

- Të prezantojë oferta të ndryshme sipas rasteve;
- Të gjurmojë klientët potencialë, për oferta të ndryshme sipas rastit;
- Të zbatojë teknikat e shitjes në sektorin e ushqimit dhe pijeve (F&B);
- Të hartojë meny ditore dhe javore;
- Të hartojë meny dhe karta pijesh në restorant dhe bar;
- Të llogaritë koston e asortimenteve dhe menyve;
- Të informohet rreth furnizimit me lëndë të para dhe ndihmëse, pajisje e mjete pune të sektorit;
- Të mbikëqyrë shërbimet në restorant;
- Të planifikojë shfrytëzimin maksimal të hapësirave në hotel;
- Të monitorojë inventarin e mjeteve, pajisjeve, materialeve të punës dhe mirëmbajtjen e tyre;
- Të menaxhojë ankesat e klientëve sipas rastit;
- Të zbatojë kriteret për punësimin e stafit në sektorin përkatës;
- Të mbikëqyrë realizimin e detyrave nga personeli;
- Të pranojë rezervime duke përdorur mënyra të ndryshme;
- Të përcaktojë shkallën e kënaqësisë së klientëve.

**c. Menaxhimi i departamentit të eventeve**

- Të planifikojë dhe të organizojë aktivitete festive/evente;
- Të monitorojë realizimin e aktiviteteve festive/eventeve;
- Të hartojë oferta të ndryshme për aktivitete/evente;
- Të menaxhojë kalendarin e aktiviteteve/eventeve dhe të kujdeset për rifreskimin e tij.
- Të shpërndajë dhe promovojë oferta të ndryshme tek klientët, partnerët dhe grupet e synuara;
- Të përdorë Teknologjinë e Informacionit për shpërndarjen e ofertave;
- Të zbatojë parimet e iniciativës, korrektësisë, vetëkontrollit etj.;
- Të planifikojë nevojat për burime njerëzore shtesë sipas rastit;
- Të llogaritë sasinë e mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse, aksesorëve dekorativë
- që duhen për realizimin e aktiviteteve/eventeve në hotel dhe jashtë tij;
- Të skicojë modele dhe forma artistike të rregullimit të sallës (së restorantit, holleve, vitrinave, bufeve festive, sallave të konferencave), duke përdorur elementet e estetikës;
- Të mbikëqyrë llogaritjen e kostove për aktivitete dhe pritje të ndryshme;
- Të pranojë kërkesat e klientëve për aktivitete catering;
- Të mbikëqyrë dhe koordinojë sektorët për realizimin e aktiviteteve catering;
- Të menaxhojë situatat e paparashikuara gjatë realizimit të aktiviteteve;
- Të menaxhojë dhe zgjidhë ankesat e klientëve sipas rastit;
- Të përcaktojë shkallën e kënaqësisë së klientëve.

**Veprimet ekonomike dhe dokumentacioni**

- Të mbledhë informacione në lidhje me akomodimin dhe shërbimet të tjera të ofruara në strukturat akomoduese;

- Të mbledhë informacione për blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve ushqimorë, pijeve, materialeve dhe artikujve të tjera;
- Të informohet/llogaritë kostot në strukturat akomoduese;
- Të hartojë dhe gjenerojë raporte pune në mënyrë periodike;
- Të ndjekë tendencat e ofertës dhe kërkesës në treg, duke i zbatuar sipas rastit;
- Të kontribuojë në përgatitjen e materialeve promovuese për kompaninë;
- Të përpilojë oferta standarde dhe inovative;
- Të përzgjedhë dhe përdorë kanalet e shpërndarjes së shërbimeve të ofruara (direkte dhe indirekte);
- Të evidentojë dhe gjurmojë klientët potencialë;
- Të evidentojë dhe ndjekë furnitorët.

### **Komunikimi me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm**

- Të komunikojë dhe bashkëpunojë në mënyrë profesionale në kompani dhe jashtë saj;
- Të zbatojë parimet e etikës profesionale për një komunikim etik, aktiv dhe efikas me klientët dhe kolegët;
- Të zbatojë parimet e barazisë fetare, gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët;
- Të aplikojë gjuhën e trupit dhe teknikat e saj në komunikim;
- Të përdorë Teknologjinë e Informimit dhe Komunikimit për krijimin e kontakteve në biznes;
- Të negociojë për/në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve me të tjerët;
- Të përdorë terminologjinë teknike të fushës në gjuhë të huaj;
- Të komunikojë me agjencitë turistike dhe të udhëtimit, njësitë akomoduese, njësitë gastronomike dhe me qendra të tjera atraksionesh;

### **Sipërmarrja dhe edukimi për karrierë**

- Të përdorë avantazhet e sipërmarrjes në sektorin e mikpritjes, gjatë menaxhimit të kompanisë/sektorit;
- Të shfrytëzojë format e sipërmarrjes për karrierë personale, mundësitë dhe përfitimet në komunitet;
- Të hartojë një plan efektiv biznesi sipas profilit përkatës;
- Të përdorë dokumentet financiare në kompani për të bërë analiza pune;
- Të menaxhojë aktivitetin e kompanisë duke respektuar buxhetin e përcaktuar;
- Të përdorë metoda dhe teknika të ndryshme të zbatimit të një projekti;
- Të përdorë aftësitë për planifikim dhe menaxhim projekti në situata të ndryshme;
- Të përdorë Analiza SËOT etj. për të menaxhuar dhe zbatuar një projekt në situata të ndryshme;
- Të analizojë të dhënat për të marrë vendimet e duhura në kontekste të ndryshme;
- Të identifikojë dhe të zgjidhë probleme në mënyrë krijuese;
- Të negociojë ide me të tjerët në mënyrë efektive;
- Të demonstrojë aftësi për të njohur dhe vlerësuar risqet;
- Të demonstrojë aftësi për të planifikuar, kontrolluar dhe vepruar me qëllim për t'u vetë-përmirësuar;

- Të vlerësojë potencialin personal (aftësitë personale, sociale dhe aftësitë për biznes, njohuritë e mëparshme) për të shfrytëzuar avantazhin konkurrues;
- Të demonstrojë aftësi udhëheqëse në situata të ndryshme;
- Të demonstrojë aftësi për të aplikuar parimet e ekonomisë së lirë të tregut në situata të ndryshme;
- Të demonstrojë aftësi për të motivuar dhe inkurajuar të tjerët në arritjen e synimeve;
- Të sigurojë burimet e duhura dhe të marrë përgjegjësinë për t'u kujdesuar për to;
- Të menaxhojë stafin dhe mundësinë e zhvillimit të karrierës profesionale të tyre;
- Të realizojë procesin e vetvlerësimit të kompanisë, për analiza pune dhe rezultate;

### **Sigurimi i cilësisë**

- Të zbatojë standardet, procedurat dhe normat e përcaktuara në industrinë e shërbimeve të mikpritjes për sigurimin e cilësisë (HACCP, Kosher, HALAL, ISO, kërkesat shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.);
- Të kontrollojë përdorimin e duhur të inventarit dhe pajisjeve;
- Të kontrollojë cilësinë e shërbimeve të ofruara (raporti çmim/cilësi);
- Të eliminojë mangësitë në ofrimin e shërbimeve për të rritur cilësinë;
- Të vlerësojë performancën e stafit për të rritur cilësinë e punës;
- Të garantojë cilësinë e shërbimeve ndaj klientëve sipas standardit;

### **Mbrojtja në vendin e punës dhe mbrojtja e mjedisit**

- Të zbatojë parimet për “zhvillimin e turizmit të qëndrueshëm” dhe ”mbrojtjen e mjedisit”;
- Të zbatojë politikat e zhvillimit të turizmit të qëndrueshëm, duke analizuar mundësitë, faktorët dhe kushtet për zhvillimin e tij;
- Të kontrollojë zbatimin e masave teknike të sigurisë në punë dhe të mbrojtjes higjieno-sanitare;
- Të monitorojë zbatimin e rregulloreve ligjore dhe të brendshme për menaxhimin e emergjencave dhe krizave;
- Të zbatojë rregullat për përdorimin e pajisjeve dhe aparaturave në përputhje me standardet dhe udhëzimet e prodhuesve për sigurinë në punë;
- Të zbatojë rregulloren për mbrojtjen nga zjarri dhe mjeteve nën presion;
- Të zbatojë rregullat themelore për dhënien e ndihmës së parë dhe mbrojtjen në rastet e situatave emergjente;
- Të zbatojë standardet dhe rregulloret sanitare në vendin e punës;
- Të kontrollojë klasifikimin dhe largimin e mbeturinave gjatë procesit të punës;
- Të kontrollojë procesin e grumbullimit të vajrave për riciklim;
- Të përdorë energjinë dhe materialet në mënyrë racionale në zbatim të parimeve të zhvillimit të qëndrueshëm;
- Të zbatojë parimet e energjisë së rinovueshme;

## **KOMPETENCA TE PERGJITHSHME**

Individi duhet të jetë i aftë:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale;
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij;
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij;
- Të organizojë drejt procesin e të nxënës të tij dhe të shfaqë gatishmërinë 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 vetë vlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
- Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
- Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
- Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
- Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
- Të demonstrojë përgjegjshmëri ndaj mjedisit dhe të mirave publikë;
- Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
- Të demonstrojë marrjen e nismave për të zhvilluar dhe zbatuar një ide;
- Të demonstrojë zotësi për të nxënë nga dështimet dhe për të këmbëngulur drejt arritjes së synimeve të tij/saj;
- Të aplikojë mënyra konstruktive të përgjigjeve ndaj kritikave.