



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

# **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

## **RECEPTION**

**Niveli i tretë në KSHK<sup>1</sup>, referuar nivelit III të KEK<sup>2</sup>**

**G3-III-16**

Tiranë, Shkurt 2016

---

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

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

<b>Emërtimi i kualifikimit</b>	<b>“Receptionist”</b>			<b>Kodi</b>
<b>Kohëzgjatja</b>	<b>900-1100 orë</b>	<b>Niveli</b>	<b>III në KSHK, referuar nivelit III të KEK</b>	<b>G3-III-16</b>

<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi i kualifikimit profesional <b>“Reception”</b> niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me Receptionin në Industrinë e Shërbimit Hotelier, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve në përshtatje me zhvillimin bashkëkohor për një komunikim efektiv në marrëdhënie me klientin.
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në profilin <b>“Reception”</b> të nivelit III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanë mbaruar arsimin profesional në <b>“Hoteleri-Turizëm”</b>, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, ;</li> <li>- janë në gjendje 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 <b>“Reception”</b> , niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë profesionale. Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës në <u>industrinë e shërbimit hotelier dhe mikpritjes në përgjithësi</u> . Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimit në nivelin IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, (menaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar), për të fituar të drejtën e Diplomës së <b>“Maturës Shtetërore Profesionale”</b> , me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesëm dhe universitare
<b>Data e validimit</b>	
<b>Data e miratimit</b>	
<b>Variantet e mëparshme</b>	<b>G-II-03-14</b>

# STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

## NJOHURI

Individi duhet të dijë:

### Parimet e etikës profesionale

- Të listojë rregullat e veshjes dhe mirëmbajtjes të uniformës së shërbimit në reception;
- Të listojë rregullat e qëndrimit në reception;
- Të listojë rregullat e prezantimit në reception;
- Të listojë rregullat e higjienës personale;
- Të listojë llojet e mjeteve, pajisjeve në vendin e punës në reception;
- Të argumentojë rolin e receptionit si qendra kryesore e komunikimit në hotel;
- Të listojë funksionet e receptionit brenda hotelit;
- Të listojë shërbimet që ofron receptioni;
- Të përshkruajë informacionet që ofron receptioni brenda dhe jashtë hotelit;
- Të listojë pajisjet kryesore të domosdoshme në njësinë e shërbimit dhe përdorimet e tyre (kompjuter, fotokopjo, skaner, tel, faks.);
- Të përshkruajë strukturën organizative të receptionit dhe faktorët që influencojnë në të.
- Të listojë detyrat e personelit në reception sipas hierarkisë së organizimit
- Të listojë elementët e mikpritjes në reception duke argumentuar rëndësinë e saj në fushën e hotelerisë;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit në industrinë e hotelerisë;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit ruajtjes së të dhënave personale;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit të informacionit (mjetet dhe procedurat) në sektorin e receptionit në hoteleri;
- Të përshkruajë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria...);

### Përgjegjësitë për mbrojtjen, ruajtjen dhe kujdesin për klientin.

- Të përshkruajë rregullat e sigurimit teknik dhe të mbrojtjes së mjedisit;
- Të përshkruajë procedurat në lidhje me situatat emergjente të mundshme në hotel (zjarr, bombe, terror, termet, përmbytje, emergjenca mjekësore..etj.) dhe masat përkatëse;

### Komunikimi

- Të përshkruajë rregullat e një komunikimi të suksesshëm dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
- Të përshkruajë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
- Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika...);
- Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- Të listojë cilësitë e nevojshme në një sjellje dhe komunikimi të suksesshëm dhe rëndësinë e tyre (iniciativës, korrektësisë, vetëkontrollit.....);

- Të përcaktojë faktorët që ndikojnë në efektivitetin, në vendin e punës;
- Të argumentojë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në shërbimet hoteliere;
- Të përshkruajë parimet kryesore të punës në grup/ekipin;
- Të përshkruajë domosdoshmërinë e koordinimit të aktiviteteve me partnerë biznesi, bashkëpunëtorë e kolegë;
- Të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;

### **Procedurat e rezervimit në hotel**

- Të përshkruajë rregullat e komunikimit në telefon dhe elektronik;
- Të përshkruajë rregullat e prenotimit me postë elektronike;
- Të listojë detyrat e agentit të rezervimeve;
- Të përshkruajë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhën amtare dhe në gjuhë të huaj;
- Të përshkruajë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim dhe format e ndryshme të regjistrimit të saj;
- Të listojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimit me telefon;
- Të listojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimit me postë elektronike/faks;
- Të listojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për klientë individuale;
- Të listojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për grupe;
- Të përshkruajë mënyrën e hartimit të një oferte me shkrim;
- Të përshkruajë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
- Të përshkruajë detyrimet e klientit kundrejt hotelit që rrjedhin prej rezervimit;
- Të listojë llojet e statusit të dhomave duke iu referuar programit përkatës të hotelit;
- Të përshkruajë procedurat për situatat të paparashikuara;
- Të përshkruajë gamën e shërbimeve të ofruara nga hoteli në varësi preferencave, kërkesave dhe nevojave të klientit;
- Të përshkruajë mënyrat e mbledhjes së informacionit lidhur me kërkesat dhe nevojat e klientëve (pyetësorë, intervistime);
- Të përshkruajë teknikën overbooking (mbi kapacitetin pritës);
- Të përshkruajë dokumentin e voucherit dhe elementët përbërës të tij;

### **Teknikat e shitjes në reception**

- Të përshkruajë teknikat dhe aftësitë e shitjes në reception (Metoda Upselling - me teknikat e saj Top Down, Bottom Up dhe Mid Rate Shift);
- Të përshkruajë teknikën e shitjes Crosselling;
- Të listojë termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve;
- Të përshkruajë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli;

### **Procedurat e regjistrimit të klientit në hotel**

- Të argumentojë rëndësinë e pritjes dhe qëndrimit të klientëve në hotel;
- Të listojë veprimtaritë që kryhen para mbërritjes së klientit në hotel;
- Të listojë etapat e regjistrimit të klientit në hotel (Check In);
- Të listojë detyrat dhe funksionet e Portnerisë në hotel;
- Të listojë detyrat dhe funksionet e Bell Boy-t në hotel;

- Të listojë detyrat dhe funksionet e Concierge në hotel;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e arkivimit dhe ruajtjes të dokumentacionit të plotë të njësisë ku shërben;
- Të përshkruajë rregullat dhe procedurat e zgjimit të mëngjesit sipas standardeve të hotelit (Wake up call Service);
- Të përshkruajë procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura në zyrën përkatëse (Lost and Found);
- Të përshkruajë rëndësinë e të klientëve VIP në hotel;
- Të listojë etapat e pritjes dhe qëndrimit të klientëve VIP në hotel;
- Të interpretojë destinacionet kryesore turistike Shqiptare, si dhe llojet e aktiviteteve turistike që mund të zhvillohen në to (mali, deti, sitet arkeologjike, apo atraksionet kulturore);
- Të përshkruajë llojet e ndryshme të aktiviteteve kulturore, sportive apo argëtuese të qytetit/rajonit sipas kërkesave të klientëve (moshës, preferencës...);
- Të listojë vendet hyrëse-dalëse si portet, aeroportet, hyrjet tokësore;
- Të përshkruajë mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat në nivel rajonal dhe lokal;
- Të listojë veprimtaritë përpara mbërritjes së grupit në hotel;
- Të listojë etapat e regjistrimit të grupit në hotel;

#### **Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientëve në reception**

- Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit me vëmendje në mënyrë aktive klientin gjatë paraqitjes së ankesave.
- Të listojë rregullat e sjelljes me klientin në rast ankesash.
- Të argumentojë rëndësinë e krijimit të një klimë pozitive në bisedë me klientin.
- Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit gjatë komunikimit me klientin;
- Të analizojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangieve e tyre;
- Të përshkruajë ofrimin e një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- Të përshkruajë metodën e trajtimit të mesazheve, kërkesave dhe ankesave të klientëve duke i përcjellë ato deri në zgjidhje në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
- Të argumentojë rëndësinë e regjistrimit të të gjitha kërkesave, ankesave, defekteve, incidenteve të klientëve në portalin elektronik ose në regjistrin manual të hotelit;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndjekjes së ankesës deri në zgjidhjen e saj (Follow up);
- Të argumentojë rëndësinë e raportimit tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve;

#### **Procedurat e çregjistrimit të klientit.**

- Të listojë etapat për çregjistrimin e klientit nga hoteli (Check Out);
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së faturimit në hotel sipas programit (manual apo kompjuterik);
- Të përshkruajë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës;
- Të listojë etapat për çregjistrimin e grupit nga hoteli;
- Të shpjegojë funksionin e llogarisë Paymaster të hapur në sistemin kompjuterik;

#### **Metodat e pagesave dhe veprimtari ekonomike**

- Të interpretojë metodën e pranimit të pagesës me para në dorë.

- Të interpretojë metodën e pranimit të pagesës me kartë krediti.
- Të listojë llojet e kartave të kreditit.
- Të interpretojë metodën e pranimit të pagesës me llogari bankare
- Të interpretojë metodën e pranimit të pagesës me voucher.
- Të interpretojë kryerjen e veprimeve të thjeshta financiare në recepsion (këmbim valutor, arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim (cash in advance), hua etj.)
- Të interpretojë llogaritjen e çmimit të një dhome;
- Të interpretojë llogaritjen e të ardhurave neto për fjetje;

### **Statistikat dhe raportet.**

- Të interpretojë statistika të thjeshta të lidhura me klientin dhe aktivitetin e biznesit të hotelit;
- Të interpretojë raportet operacionale të recepsionit;
- Të interpretojë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve;
- Të interpretojë grafikun mujor të rezervimeve;
- Të interpretojë statistika të përqindjes së zënies së dhomave;
- Të interpretojë statistika të përqindjes së zënies së shtretërve;
- Të interpretojë statistika të përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit;
- Të interpretojë statistika për çmimin mesatar të shitjes së dhomave;
- Të interpretojë statistika për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientit në hotel;
- Të interpretojë statistika mbi kombësinë e klientëve;
- Të interpretojë statistikat e arkëtimit mesatar vjetor për shtrat;
- Të interpretojë statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të ndërmarrjes;
- Të interpretojë statistika nga opinionet e klientëve (p.sh. ankesa,).

## **SHPREHI PROFESIONALE**

### **Individi duhet të jetë i aftë:**

#### **Parimet e etikës profesionale dhe organizimit të punës**

- Të veshë dhe mirëmbajë uniformën e shërbimit në recepsion;
- Të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës në recepsion;
- Të përdorë dhe mirëmbajë mjetet, pajisjet, dokumentacionin dhe materialet e punës në recepsion;
- Të sistemojë vendin e punës, mjetet, pajisjet, dokumentacionin dhe materialet e punës në recepsion.
- Të zbatojë rregulloren e brendshme të hotelit;
- Të zbatojë rregullat dhe etikën e komunikimit me klientin në Recepsion;
- Të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion.
- Të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion.
- Të zbatojë elementët e mikpritjes në recepsion.
- Të zbatojë detyrat përkatëse në recepsion sipas hierarkisë së organizimit.
- Të zbatojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit gjatë punës në recepsion;
- Të zbatojë procedurat e sigurisë në punë në lidhje me situatat emergjente të mundshme në

hotel (zjarr, bombe, terror, termet, përmytje, emergjenca mjekësore..etj.) duke marrë dhe masat përkatëse;

### **Etika e komunikimit**

- Të zbatojë rregullat e komunikimit në reception.
- Të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
- Të përdorë termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve;
- Të zbatojë procedurat, rregullat dhe etiken 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;

### **Procedurat e rezervimit në hotel**

- Të zbatojë rregullat e prenotimit me postë elektronike;
- Të zbatojë terminologjinë e strehimit dhe rezervimit të dhomave;
- Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim me telefon;
- Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim me faks/postë elektronike;
- Të përgatisë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhën amtare;
- Të përgatisë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhë të huaj;
- Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për klientë individuale;
- Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për grupe;
- Të zbatojë (aplikojë) procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
- Të zbatojë teknikën Overbooking;
- Të kontrollojë grafikun e disponueshmërisë së dhomave;
- Të përpilojë ofertën me shkrim;
- Të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
- Të saktësojë tipin e dhomës duke iu referuar kërkesave dhe preferencave të klientit;
- Të informojë për penalitete në rast anulimi të dhomës;
- Të përgatitë letrën e konfirmimit dhe sqarimi i detajeve rreth dërgimit të saj;
- Të ofrojë shërbimin e transportit (sipas dëshirës së klientit);

### **Teknikat e shitjes ne Reception**

- Të ofrojë paketat dhe tarifat e ndryshme nga hoteli;
- Të zbatojë elementët e marketingut në shitjet në reception;
- Të aplikojë teknikat dhe aftësitë e shitjes në reception (Metoda Upselling me teknikat e saj Top Down, Bottom Up dhe Mid Rate Shift);
- Të aplikojë teknikën e shitjes në reception (Metoda Crossselling)
- Të përdorë teknika për të promovuar shërbime unike që ka hoteli;
- Të promovojë shërbimet të tjera të hotelit (ushqim, pije, argëtime, shërbime, organizime eventesh, etj.);

### **Pritja dhe regjistrimi i klientit në hotel**

- Të kryejë veprimtaritë para mbërritjes së klientit.
- Të zbatojë rregullat e pritjes së klientëve;
- Të presë dhe orientojë klientët në mjediset e hotelit me mirësjellje dhe korrektësi;
- Të kryejë procesin e regjistrimit të klientëve individual në hotel duke iu referuar standardeve të hotelit (check in)
- Të planifikojë dhomat sipas kërkesave dhe preferencave të veçanta të klientit (duhanpirës ose jo, pamja e dhomës, kati, kategoria, vendndodhja);
- Të informojë klientin për shërbimet e tjera që ofron hoteli (qendra e argëtimit, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, internet, free wi-fi, etj.);
- Të regjistrojë të gjitha shpenzimet e klientit në regjistër apo sistemin kompjuterik duke ruajtur dokumentacionin sipas procedurave përkatëse;
- Të përpilojë raporte të ndryshme statistikore nëpërmjet sistemit kompjuterik ose manual (ardhje, largime, rezervime për ditët e ardhshme, klientët në hotel);
- Të përgatisë listën e statusit të dhomave, listën e të mbërriturve dhe të larguarve të ditës për gjithë kategoritë e klientëve;
- Të administrojë çelësat apo kartat e hapjes së dhomave (sipas llojit të hotelit);
- Të sigurojë mbarëvajtjen e turnit, sipas rregullores së hotelit;
- Të kryejë përgatitjet përpara mbërritjes së grupit në hotel;
- Të kryejë procesin e regjistrimit të grupeve në hotel duke iu referuar standardeve të hotelit/kompanisë (Check In i grupit);
- Të identifikojë kategorinë e klientëve, VIP, Ambasador, grupe;
- Të zbatojë etapat e regjistrimit të klientëve VIP në hotel;

#### **Hapat e regjistrimit të klientit në hotel**

- Të identifikojë rezervimin dhe statusin e klientit (klient i rastit, grupe, vip)
- Të konfirmojë datën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit) dhe kohën e çregjistrimit (check out)
- Të konfirmojë numrin e personave dhe fëmijëve;
- Të konfirmojë tipin e dhomës sipas preferencës së klientit;
- Të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
- Të garantojë pagesën e plotë duke siguruar totalin e akomodimit dhe ekstra
- Të informojë për numrin e dhomës dhe për pozicionin e saj;
- Të asistojë klientin në plotësimin e kartës së regjistrimit;
- Të verifikojë të dhënat e klientit me kartën e regjistrimit;
- Të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit të firmosur nga klienti
- Të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin (dokumente, fax, zarf)
- Të ofrojë shërbimin e shoqërimit të klientit në dhomë;
- Të regjistrojë të dhënat e klientit në sistemin kompjuterik;

#### **Asistenca e klientit gjatë qëndrimit në hotel**

- Të informojë klientin për shërbime shtesë gjatë qëndrimit në hotel;



- Të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (fax, printime, fotokopje);
- Të zbatojë rregullat dhe procedurat e zgjimit të mëngjesit sipas standardeve të hotelit (Wake up call Service);
- Të këshillojë klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike;
- Të informojë klientin për qytetin dhe rajonin (atraksionet turistike, aktivitetet dhe eventet sociale, kulturore, veprimtari kulturore dhe artistike në qytet.);
- Të japë informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban;
- Të interpretojë hartat dhe guidat e qytetit/rajonit;

### **Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientëve në reception**

- Të dëgjojë me vëmendje në mënyrë aktive klientin gjatë paraqitjes së ankesave.
- Të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin.
- Të përkujdeset për klientin e pakënaqur sipas standardit;
- Të zbatojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangieve e tyre;
- Të ofrojë një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- Të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve duke i përcjellë ato deri në zgjidhje në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
- Të regjistrojë të gjitha kërkesat, ankesat, defektet, incidentet e klientëve në portalin elektronik ose në regjistrin manual të hotelit/kompanisë;
- Të komunikojë klientin për t’u siguruar se ankesa është zgjidhur dhe klienti ka mbetur i kënaqur (Follow up)
- Të raportojë rregullisht tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve;

### **Procedurat e çregjistrimit të klientit**

- Të zbatojë etapat e çregjistrimit të klientit individual (check-out);
- Të kryejë procesin e çregjistrimit të klientëve individual nga hoteli duke iu referuar standardeve të hotelit (check out);
- Të paraqesë informacionin mbi shpenzimet totale të klientit për verifikim
- Të mbyllë llogarinë e klientit
- Të ndryshojë statusin e dhomës në sistem;
- Të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në departamentin e financës;
- Të kryejë procesin e çregjistrimit të grupeve nga hoteli duke iu referuar standardeve të hotelit (check out i grupit);
- Të zbatojë procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura në zyrën përkatëse ( Lost and Found);

### **Kryerja e veprimeve financiare**

- Të kryejë marrjen e pagesës së faturave duke kryer veprime në “kesh” (me para në dorë, në monedhën vendase dhe të huaj)
- Të identifikojë llojet e kartave të kreditit.
- Të kryejë marrjen e pagesës me kartë krediti;
- Të kryejë marrjen e pagesës me voucher;
- Të kryejë procedurat e duhura për pagesat me bankë (transfertë bankare);
- Të kryejë emetimin e faturës fiskale;

- Të kryejë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës;
- Të kryejë veprime të thjeshta financiare në recepsion (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim etj.);
- Të kryejë shërbimin e këmbimit valutor;
- Të kryejë shërbimin e paradhënies hua (cash in advance)
- Të përgatitë fatura për të tretë;
- Të marrë gjendjen e arkës në dorëzim;
- Të mirëmbajë gjendjen e arkës;
- Të dorëzojë gjendjen e arkës në departamentin përkatës;
- Të llogarisë çmimin e një dhome;
- Të llogarisë të ardhurat neto për fjetje;

### **Raportimi**

- Të raportojë sipas procedurave përkatëse në njësinë akomoduese;
- Të përgatisë dokumentet përkatëse të raportimit;
- Të përgatisë raportin e mbylljes ditore;
- Të përgatisë listën e klientëve për mëngjes;
- Të përgatisë listën e klientëve në mbërritje;
- Të përgatisë listën e klientëve që ndodhen në hotel;
- Të përgatisë listën e klientëve që do të largohen nga hoteli;
- Të përgatisë listën e gjendjes së dhomave;
- Të përgatisë listën e ndarjes së dhomave të grupit;
- Të përgatisë listën e mbërritjes së grupit;
- Të përgatisë listën e largimit të grupit;
- Të përgatisë listën e orareve të zgjimit të mëngjesit;
- Të përgatisë raportet e zënies së hotelit për muajt e ardhshëm;

### **Statistika**

- Të përgatisë raportet operacionale të recepsionit;
- Të përgatisë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve;
- Të përgatisë grafikun mujor të rezervimeve;
- Të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së dhomave;
- Të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së shtretërve;
- Të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit;
- Të nxjerrë statistikat për çmimin mesatar të shitjes së dhomave;
- Të nxjerrë statistikat për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientit në hotel;
- Të nxjerrë statistikat mbi kombësinë e klientëve;
- Të nxjerrë statistikat e arkëtimit mesatar vjetor për shtrat;
- Të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të ndërmarrjes;
- Të përpunojë të dhëna të thjeshta rreth mesazheve, kërkesave, ankesave të klientëve duke përcjellë statistikat e duhura në departamentet përkatëse të hotelit;

## **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 nxënësve 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 vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij;
- 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 efektive 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.