



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

## **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

# **“SHËRBIME NË HOTEL DHE RESTORANT”**

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

**G5-III-18**

Tiranë, Mars 2018

---

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

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

Emërtimi i kualifikimit	“Shërbime në hotel dhe restorant”			Kodi
Kohëzgjatja	900-1100 orë	Niveli	III në KSHK, referuar nivelit III të KEK	<b>G5-III-18</b>
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi i kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar për shërbimet që ofrohen në struktura akomoduese dhe restorante apo për krijimin e një biznesi privat, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	<p>Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanë mbaruar dy vitet e para të shkollës së mesme në kualifikimin profesional “<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>	<p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë. Ky kualifikim i jep individit mundësinë që t’i drejtohet tregut të punës për punësim në sektorin e mikpritjes, restorante, bare, bujtina, shtëpi pritëse, fjetina, fshat turistik, hotel, motel, resort, qendër kurative, kamping, argotizëm, si dhe në veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e shërbimeve të mikpritjes.</p> <p>Me përfundimin e kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individi ka të drejtë të vazhdojë arsimimin në nivelin IV të KSHK, referuar nivelit IV të KEK, si teknik/menaxher i mesëm. Me arsimim të mëtejshëm individi fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</p>			
<b>Data e validimit</b>				
<b>Data e miratimit</b>				
<b>Variantet e mëparshme</b>				

# STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënësit në:

## NJOHURI

Individi duhet të dijë:

### Rregullat e sigurimit teknik, sigurisë ushqimore dhe mbrojtja e mjedisit

- Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit në sektorin e mikpritjes;
- Të përshkruajë dokumentacionet që rregullojnë veprimtarinë e një ndërmarrje hoteliere;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të uniformës në vendin e punës;
- Të përshkruajë rëndësinë e mirëmbajtjes së higjienës në vendin e punës;
- Të shpjegojë rregullat kryesore të higjienës personale;
- Të dallojë sinjalistikën dhe shenjat e përdorura në industrinë e mikpritjes dhe turizmit;
- Të përshkruajë procedurat e evakuimit të personave nga strukturat e mikpritjes në raste të emergjencave;
- Të përshkruajë procedurat e dhënies së ndihmës së parë;
- Të përshkruajë rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të standardit HAACP dhe ISO;
- Të listojë llojet e detergjenteve dhe dezinfektuesve që përdoren në vendin e punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e grumbullimit të yndyrave të përdorura në kuzhinë;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së mbeturinave sipas llojit;
- Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të detergjenteve dhe dezinfektuesve në vendin e punës sipas standardit D-D-D<sup>3</sup>;

### Komunikimi në sektorin e mikpritjes dhe në restorant

- Të shpjegojë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria etj.);
- Të përshkruajë rregullat e një komunikimi të suksesshëm dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
- Të shpjegojë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
- Të ilustrojë me shembuj përdorimin e gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika) në procese të ndryshme në vendin e punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm gjatë komunikimit;
- Të argumentojë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në vendin e punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e bashkëveprimit me institucione që ofrojnë veprimtari artistike, sportive, kulturore, historike etj.;

<sup>3</sup>D-D-D-Desinfektim-Disinsektim-Desaderim

- Të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
- Të përshkruajë teknika animimi të cilat përdoren në sektorin e mikpritjes sipas grupeve të klientëve (sipas grupmohës, nevojave, etj.);

### **Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë**

- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullores së brendshme në kuzhinë;
- Të shpjegojë rëndësinë e ushqimit dhe të ushqyerjes;
- Të shpjegojë rëndësinë e dietave ushqimore dhe të ushqimit të balancuar;
- Të përshkruajë rëndësinë e dokumentacionit teknik në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e hartimit të fletë-porosisë në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e zbatimit të plan-prodhimit në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e dokumentacionit financiar në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse;
- Të listojë pajisjet e nevojshme për përgatitjen e produkteve përfundimtare në kuzhinë;
- Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së mjeteve, pajisjeve dhe vendit të punës;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së lëndëve të para, ndihmëse dhe produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme në kuzhinë;
- Të shpjegojë rëndësinë e realizimit të produkteve të kuzhinës shqiptare;
- Të shpjegojë rëndësinë zbatimit të etapave të procesit teknologjik të përgatitjes së produktit përfundimtar;
- Të listojë llojet e bilionëve dhe supave me produkte organike, tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të listojë llojet e sallatave dhe antipastat me produkte të sezonit, organike, tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të listojë llojet e brumërave në kuzhinë dhe pastiçeri tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të listojë llojet e produkteve me mish tipike shqiptare, të zonës, me mish të kafshëve dhe shpendëve të egër etj.;
- Të listojë llojet e produkteve me peshk dhe prodhime deti tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e marinimit të mishit për gatim sipas llojit dhe procesit teknologjik;
- Të listojë llojet e salcave shoqëruese të produkteve kryesore;
- Të listojë llojet e kompostove dhe reçelrave tipike shqiptare, me fruta dhe perime të zonës, etj.;
- Të listojë llojet e produkteve të konservuara tipike shqiptare, me fruta dhe perime të zonës, mish të zonës etj.;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të elementeve të estetikës në prezantimin e produktit përfundimtar.
- Të përshkruajë rëndësinë e llogaritjes së firove dhe mënyrën e minimizimit të tyre në kuzhinë;

- Të përshkruajë mënyrën e llogaritjes së kostove në kuzhinë;
- Të përshkruajë mënyrën e inventarizimit të mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë së produkteve në kuzhinë;

### **Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në banakun e barit.**

- Të përshkruajë ndërtimin e një bari;
- Të përshkruajë mënyrat e vendosjes së barit në hapësirë;
- Të përshkruajë mënyrat e vendosjes së pajisjeve në bar;
- Të dallojë llojet e bareve;
- Të listojë mjetet dhe pajisjet që përdoren në bar;
- Të listojë pijet bazë që përdoren në bar;
- Të dallojë lëndët e para dhe ndihmëse që përdoren në bar;
- Të përshkruajë rëndësinë e sistemimit të pijeve bazë, lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit organo - shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të shpjegojë konceptet mbi recetën dhe recepturat;
- Të shpjegojë rëndësinë e leximit të etiketave në bar;
- Të dallojë teknikat e përgatitjes së pijeve mikse alkoolike dhe jo alkoolike në bar;
- Të shpjegojë rëndësinë e kreativitetit dhe përdorimit të elementeve të estetikës gjatë përgatitjes së pijeve mikse në bar;
- Të dallojë llojet e gotave dhe serviseve, si dhe përdorimin e tyre gjatë shërbimit sipas llojit të pijeve që përgatiten në bar;
- Të shpjegojë rregullat për përgatitjen e kartës (listës) së pijeve në bar;
- Të interpretojë kartën e pijeve në bar;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të frutave dhe perimeve organike të stinës, tipike shqiptare që përdoren për përgatitjen e pijeve mikse në bar;
- Të shpjegojë rëndësinë e dekorimit të pijeve mixe;
- Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së produkteve shoqëruese të pijeve që përgatiten në bar;
- Të shpjegojë rregullat e shërbimit të pijeve në banak për klientët;
- Të shërbejë pije për klientët në banakun e barit;
- Të shpjegojë rëndësinë e llogaritjes së kostos për përgatitjen e pijeve mikse në bar;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të metodave të ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të elementëve të marketingut për shitje në bar;
- Të përshkruajë mënyrën e inventarizimit të mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë së pijeve dhe produkteve që përgatiten

në bar;

### **Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve në restorant**

- Të shpjegojë mënyrat e shoqërimit të klientëve në tavolinë;
- Të shpjegojë rëndësinë e skicimit artistik të sallës së restorantit;
- Të dallojë llojet e shtrimit të tavolinave në restorant;
- Të dallojë mënyrat e shtrimit të tavolinave në restorant, bazuar në meny;
- Të shpjegojë mënyrën e organizimit profesional të Side Board në restorant;
- Të përshkruajë rëndësinë e hartimit dhe skicimit të menysë sipas vakteve dhe llojit të aktivitetit;
- Të listojë llojet e menyve;
- Të shpjegojë logjikën e renditjes së ushqimeve në meny;
- Të shpjegojë rëndësinë e prezantimit të pjatave dhe pijeve tipike shqiptare dhe të zonës të klientët;
- Të shpjegojë rëndësinë e prezantimit të menysë të klientët;
- Të shpjegojë mënyrat e sugjerimit të ushqimit dhe pijeve tek klientët;
- Të shpjegojë mënyrat e marrjes së porosisë tek klientët;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të mjeteve elektronike që shërbejnë për marrjen e porosisë;
- Të listojë metodat e shërbimit në restorant dhe në dhomën e klientit;
- Të shpjegojë rëndësinë e shërbimit profesional të pijeve alkoolike në restorant sipas llojit;
- Të dallojë shërbimet speciale në sy të klientit;
- Të listojë aktivitetet festive dhe rëndësinë e organizimit të tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e organizimit të sallës së restorantit për aktivitete festive;
- Të dallojë mënyrat e organizimit të sallës sipas llojit të aktivitetit festiv;
- Të shpjegojë mënyrat e marrjes së pagesës tek klientët;
- Të listojë llojet e pagesave nga klientët në restorant;

### **Shërbime pritje dhe përcjellje**

- Të listojë rregullat e prezantimit në recepsion;
- Të listojë funksionet e recepsionit brenda sektorit të mikpritjes;
- Të përshkruajë rëndësinë e pritjes dhe përcjelljes të klientëve në sektorin e mikpritjes;
- Të përshkruajë informacionet që ofron recepsioni në sektorin e mikpritjes;
- Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit të informacionit në recepsion;
- Të përshkruajë strukturën e shkrimit të një letre apo poste elektronike në gjuhën amtare/në gjuhë të huaj;
- Të rendisë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për klientët e rastësishëm dhe/ose grupe me telefon, postë elektronike etj.;
- Të përshkruajë mënyrën e formulimit të ofertave të produktit/shërbimit të ofruar;

- Të përshkruajë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
- Të përshkruajë rëndësinë e dokumentit të voucherit dhe elementët përbërës të tij;
- Të dallojë llojet e ofertave (oferta sezonale, festive etj.) të produktit/shërbimit të ofruar;
- Të interpretojë destinacionet kryesore turistike Shqiptare, si dhe llojet e aktiviteteve turistike që mund të zhvillohen në to;
- Të përshkruajë mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat në nivel rajonal dhe lokal;
- Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientit për veprimtari kulturore, itinerare udhëtimi dhe turistike, oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban etj.;
- Të listojë veprimtaritë përpara mbërritjes së grupit në sektorin e mikpritjes;
- Të rendisë etapat e regjistrimit të grupit në sektorin e mikpritjes;
- Të shpjegojë rëndësinë e pranimit, trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave;
- Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së faturës në sektorin e mikpritjes;
- Të dallojë metodat e pranimit të pagesës me para në dorë, kartë krediti, voucher etj.;
- Të përshkruajë veprimet financiare në reception (këmbim valutor, arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik etj.);

#### **Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi**

- Të shpjegojë rregullat e shërbimeve të pastrimit në hotel;
- Të dallojë shërbimet e përgjithshme në dhomë nga shërbimet individuale për klientin;
- Të shpjegojë rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
- Të shpjegojë rregullat e raportimit të defekteve dhe mungesave në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
- Të përshkruajë rregullat e trajtimit të sendeve personale të klientëve;
- Të shpjegojë rregullat e përdorimit të elementeve të estetikës në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
- Të shpjegojë rregullat e marrjes dhe dorëzimit të rrobave personale tek klientët;
- Të përshkruajë procedurën e pastrimit të mjediseve të sportit, shëndetit dhe estetikës;

## **SHPREHI PROFESIONALE**

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

#### **Rregullat e sigurimit teknik dhe mbrojtja e mjedisit**

- Të zbatojë kuadrin ligjor në fuqi për sektorin e mikpritjes;
- Të lexojë dokumentacionet që rregullojnë veprimtarinë e një ndërmarrje hoteliere;
- Të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës;
- Të veshë uniformën dhe ta mirëmbajë atë;
- Të respektojë sinjalistikën dhe shenjat në vendin e punës;

- Të zbatohet procedurat e evakuimit të strukturave të mikpritjes në raste të emergjencave;
- Të zbatohet procedurat e dhënies së ndihmës së parë;
- Të zbatohet rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës;
- Të zbatohet rregullat për të evituar aksidentet në vendet e punës;
- Të zbatohet standardet HAACP dhe ISO;
- Të përdorë detergjentet dhe dezinfektuesit e duhur në vendin e punës sipas standardit D-D-D;
- Të ndajë mbeturinat sipas llojit;
- Të menaxhojë yndyrat e djegura për riciklim;

### **Komunikimi në sektorin e mikpritjes dhe restorant**

- Të zbatohet rregullat e komunikimit etik në vendin e punës;
- Të zbatohet rregullat e qëndrimit në bar, restorant, reception;
- Të zbatohet rregullat e përdorimit të gjuhës së trupit gjatë bashkëbisedimit në sektorin e mikpritjes;
- Të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal për një komunikim të suksesshëm në vendin e punës;
- Të përdorë terminologjinë teknike ndërkombëtare gjatë komunikimit në sektorin e mikpritjes;
- Të zbatohet rregullat e punës në grup në vendin e punës;
- Të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve;
- Të prezantojë një shërbim/produkt të caktuar në mënyrë atraktive për klientët;
- Të bashkërendojë punën me institucione që ofrojnë veprimtari artistike, sportive, kulturore, historike etj.;
- Të përcjellë mesazhe të qarta gjatë komunikimit në një mjedis pune;
- Të përdorë teknika animimi sipas llojit të aktiviteteve dhe kërkesave të klientëve;

### **Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë**

- Të zbatohet rregullat e higjienës së pajisjeve, mjeteve dhe të vendit të punës;
- Të zbatohet të rregulloren e brendshme në kuzhinë;
- Të përdorë dokumentacionin teknik në kuzhinë;
- Të përdorë mjetet dhe pajisjet e punës në kuzhinë;
- Të hartojë fletë-porosisë në kuzhinë;
- Të hartojë plan prodhimin në kuzhinë;
- Të zbatohet plan prodhimin në kuzhinë;
- Të plotësojë dokumentacionin financiar në kuzhinë;
- Të përzgjedhë lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të vlerësojë treguesit organo - shqisur të lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të zbatohet mënyrat e ruajtjes së lëndëve të para dhe produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme në kuzhinë;



- Të zbatojë procesin teknologjik në kuzhinë sipas llojit të produktit përfundimtar;
- Të përgatitë dieta ushqimore dhe ushqime të balancuara;
- Të përgatitë bilionë dhe supa tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë sallata dhe antipasta të ndryshme tipike shqiptare, të zonës, me produkte organike etj.;
- Të përgatitë brumëra dhe asortimente me to në kuzhinë dhe pastiçeri tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë ëmbëlsira tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë produkte me mish, tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë produkte me peshk dhe prodhime deti tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë salca shoqëruese të produkteve kryesore;
- Të përgatitë ushqime me mish të kafshëve dhe shpendëve të egër tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të përgatitë komposto dhe reçelra tipike shqiptare, me fruta dhe perime organike, të stinës dhe të zonës etj.;
- Të përgatitë produkte të konservuara tipike shqiptare, me mish, me fruta dhe perime të sezonit dhe të zonës etj.;
- Të përgatitë produkte për klientë me aftësi dhe kërkesa ndryshe;
- Të përdorë elementet e estetikës në prezantimin e produktit përfundimtar;
- Të zbatojë procesin e përgatitjes së produkteve përfundimtare bazuar në kohën e përcaktuar;
- Të llogaritë firot në kuzhinë;
- Të llogaritë kostot e produkteve përfundimtare në kuzhinë;
- Të inventarizojë mjetet, pajisjet, lëndët të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
- Të përgatitë produkte që garantojnë cilësinë e zbatimit të proceseve teknologjike në kuzhinë;

#### **Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në banakun e barit.**

- Të sistemojë mjetet, pajisjet dhe vendin e punës;
- Të sistemojë pijet bazë në bar;
- Të sistemojë lëndët e para dhe ndihmëse që përdoren në bar;
- Të realizojë vlerësimin organo - shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të përdorë recetat në bar;
- Të matë pijet në bar sipas recepturës;
- Të lexojë etiketat e lëndëve të para, ndihmëse, pijeve dhe lëngjeve në bar;
- Të përdorë teknika të ndryshme për përgatitjen e pijeve mikse në bar;
- Të kombinojë pijet alkoolike me lëngje frutash dhe shurupra në bar;
- Të përdorë elementë të estetikës dhe kreativitetin gjatë përgatitjes së pijeve mikse në bar;
- Të përdorë gota dhe servise sipas llojit të pijeve që përgatiten në bar;
- Të përgatitë kartën (listën) e pijeve në bar;

- Të përdorë kartën (listën) e pijeve në bar;
- Të realizojë pije mikse të ngrohta në bar tipike shqiptare, të zonës etj.;
- Të realizojë pije mikse të ftohta në bar (me fruta dhe perime të stinës, organike etj.);
- Të dekorojë pijet mixe në bar;
- Të përgatitë produkte shoqëruese të pijeve që përgatiten në bar;
- Të shërbejë pije për klientët në banakun e barit;
- Të llogaritë kostot e pijeve në bar;
- Të plotësojë dokumentacionin financiar në bar;
- Të përdorë metodat e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
- Të përdorë teknikat e shitjes dhe marketingut në bar;
- Të inventarizojë mjetet, pajisjet, lëndët të para dhe ndihmëse dhe pijet në bar;

### **Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve në restorant**

- Të presë klientët në restorant;
- Të presë klientët me kërkesa të veçanta në restorant;
- Të shoqërojë klientët në tavolinë;
- Të realizojë skicimin artistik të sallës së restorantit;
- Të rendisë tavolinat në restorant sipas skicës së hartuar;
- Të shtrojë tavolinat në restorant sipas menysë;
- Të organizojë Side Board në restorant;
- Të hartojë dhe skicojë meny sipas vakteve dhe llojit të aktivitetit;
- Të prezantojë pjata dhe pije tipike shqiptare dhe të zonës tek klientët;
- Të prezantojë menynë te klientët;
- Të sugjerojë ushqimin dhe pijet tek klientët;
- Të marrë porosinë tek klientët;
- Të përdorë mjete elektronike për marrjen e porosisë;
- Të shërbejë në restorant dhe në dhomën e klientit sipas metodave të shërbimit;
- Të shërbejë pijet tek klientët në restorant sipas llojit;
- Të kryejë shërbimet speciale në sy të klientit;
- Të organizojë sallën e restorantit për aktivitete festive;
- Të shërbejë ushqim apo edhe pije në aktivitete festive sipas llojit;
- Të kryejë pagesën me klientët në restorant sipas formave të pagesave;
- Të përcjellë klientët nga restoranti;

### **Shërbime pritje dhe përcjellje**

- Të zbatojë rregullat e prezantimit në reception;
- Të zbatojë detyrat e receptionistit;
- Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim klientë individuale dhe /apo për grupe me telefon, postë elektronike etj.;
- Të përgatitë strukturën e shkrimit të një letre apo postë elektronike në gjuhën amtare/në

gjuhë të huaj;

- Të zbatojë (aplikojë) procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
- Të presë dhe përcjellë klientët në mjediset e sektorin e mikpritjes me mirësjellje dhe korrektësi;
- Të orientojë klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike në zonë;
- Të rregjistrojë dhe ç’rregjistrojë klientët individualë dhe grupet në sektorin e mikëpritjes duke iu referuar standardeve të sektorin e mikpritjes (check in/check out);
- 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 (fasilitetet) e tjera që ofron sektorin e mikëpritjes (qendra e argëtimit, pishina, sauna, internet, free Wi-fi, etj.);
- Të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (fax, printime, fotokopje);
- Të regjistrojë shpenzimet e klientit në regjistër apo sistem kompjuterik duke ruajtur dokumentacionin sipas procedurave përkatëse;
- Të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve duke i përcjellë ato deri në zgjidhje;
- Të përpilojë raporte të thjeshta statistikore nëpërmjet sistemit kompjuterik ose manual (ardhje, largime, rezervime për ditët e ardhshme, klientët në sektorin e mikpritjes);
- Të përgatitë 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 sektorit të mikpritjes);
- Të sigurojë mbarëvajtjen e turnit, sipas rregullores së sektorin e mikëpritjes;
- Të kryejë përgatitjet para mbërritjes së grupit në sektorin e mikpritjes;
- Të informojë me saktësi klientin për qytetin/zonën/rajonin, atraksionet turistike, aktivitetet dhe eventet sociale, kulturore, artistike, transportin urban, detar apo ajror;
- Të interpretojë siç duhet hartat apo guidat e qytetit/zonës/rajonit;
- Të kryejë marrjen e pagesës së faturave duke kryer veprime sipas formave të ndryshme (me para në dorë, në monedhën vendase dhe të huaj, me kartë krediti, me voucher);
- Të kryejë veprime të thjeshta financiare në recepsion (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim etj.);

### **Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi**

- Të zbatojë rregullat e shërbimeve të pastrimit në hotel;
- Të kontrollojë dhe raportojë konsumin e minibarit në dhomën e klientit;
- Të zbatojë me korrektësi rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
- Të trajtojë me përpikmëri mungesat dhe defektet në dhomën e klientit;
- Të raportojë me përpikmëri për sendet e gjetura në dhomën e klientit;

- Të kryejë rregullimin estetik të dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta;
- Të marrë në dorëzim dhe të kthejë rrobat e klientit pas pastrimit;
- Të mirëmbajë ambientet e përbashkëta të hotelit;
- Të mirëmbajë mjediset e sportit, shëndetit dhe estetikës;

## **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 eficientë.
- 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 vetvlerësojë 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 eficiente me të tjerët;
- Të demonstrojë aftësinë për të menduar në mënyrë krijuese dhe novatore;
- Të demonstrojë aftësinë për të kontrolluar cilësinë e veprimtarive të punës;
- Të demonstrojë aftësinë për të identifikuar dhe për të zgjidhur në mënyrë krijuese problemet.
- Të demonstrojë iniciativë, korrektësi, zbatueshmëri të afateve kohore dhe vetëkontroll;

