



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT
AGJENCIA KOMBËTARE E ARSIMIT, FORMIMIT PROFESIONAL DHE
KUALIFIKIMEVE

PROGRAM ORIENTUES PËR PROVIMIN PËRFUNDIMTAR
KUALIFIKIMI PROFESIONAL “HOTELERI - TURIZËM”

(Niveli II në KSHK¹, referuar niveli II në KEK²)

Kodi: G-II-22

TIRANË, 2024

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Programi orientues për provimet përfundimtare të kualifikimit profesional **”Hoteleri-Turizëm”**, **Niveli II në KSHK, referuar niveli II në KEK**, përmban temat dhe kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë kualifikim, të trajtuara në lëndët profesionale dhe në modulet e detyruara të praktikës profesionale në të dy klasat e këtij niveli, të cilat do të shërbejnë si bazë për të konceptuar provimet teorike dhe praktike përkatëse.

Ky program i ndihmon individët të përqendrohen në ato njohuri (koncepte, parime, ligjësi, procedura etj.) dhe kompetenca profesionale, që qëndrojnë në themel të profesionit për këtë nivel kualifikimi. Programi ndihmon, gjithashtu, edhe mësimdhënësit për organizimin e punës në përgatitjen për kontrollin përfundimtar të arritjeve të individëve.

Për drejtuesit e shkollave profesionale, këto programe krijojnë mundësinë për planifikimin dhe realizimin e Provimeve Përfundimtare në nivel shkolle.

Gjatë punës me këto programe kujdes duhet t’i kushtohet përvetësimit të njohurive dhe kompetencave themelore për këtë nivel kualifikimi, të cilat bëjnë të mundur integrimin e individit në botën e punës, por edhe që krijojnë vazhdimësinë e shkollimit të tij/saj në nivelin tjetër.

Gjatë përgatitjes së individëve për provimet përfundimtare të niveleve, është e rëndësishme që paraprakisht mësimdhënësit të zhvillojnë teste të individëve, me teste teorike apo praktike, të cilat mund t’i hartojnë vetë, duke përdorur instrumente vlerësimi në përputhje me kërkesat e këtij dokumenti. Gjatë hartimit të përmbajtjes së tyre duhen mbajtur parasysh njohuritë dhe kompetencat e përfshira në këtë program, kriteret e vlerësimit të përcaktuara në modulet përkatëse si edhe udhëzimet për vlerësimin e individëve.

Programi orientues përbëhet nga dy pjesë:

- programi orientues për provimin e teorisë profesionale të integruar;
- programi orientues për provimin e praktikës profesionale të integruar.

A) Programi orientues për Provimin e Teorisë Profesionale të integruar

Programi orientues për provimin e teorisë profesionale të integruar, në kualifikimin profesional **”Hoteleri-Turizëm” Niveli II në KSHK, referuar niveli II në KEK**, është hartuar duke u mbështetur në temat më të rëndësishme të programeve të lëndëve profesionale më përfaqësuese dhe më thelbësore, të cilat përbejnë rreth 35 % të vëllimit të përgjithshëm të lëndëve profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

Lëndët profesionale të përzgjedhura për t’u përfshirë në provimin e teorisë profesionale dhe temat e përzgjedhura për secilën prej tyre, janë si më poshtë.

Tabela 1: Lëndët dhe peshat përkatëse në programin orientues:

Nr	Lënda	Vëllimi i orëve për çdo lëndë	Peshat në %
1	Organizimi i strukturave hoteliere dhe gastronomike	45	29
2	Ushqim dhe pije	63	41
3	Turizmi dhe mjedisi	24	16
4	Trashëgimi kulturore dhe historike	22	14
	TOTALI	154	100

Temat sipas lëndëve janë:

a) Temat nga lënda “**Organizimi i strukturave hoteliere dhe gastronomike**”, kl. 10:

45 orë

Tema 2	Ndërmarrjet hoteliere, funksionet dhe klasifikimi i tyre	12 orë
Tema 5	Komunikimi në ndërmarrjet hoteliere	9 orë
Tema 6	Ndërmarrjet gastronomike, funksioni dhe klasifikimi i tyre	12 orë
Tema 7	Struktura të tjera akomoduese	6 orë
Tema 10	Mbrojtja dhe siguria e klientëve në ndërmarrjet hoteliere	6 orë

b) Temat nga lënda “**Ushqim dhe pije**”, kl. 10 dhe 11:

63 orë

Tema 2	Rregullat e higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit në kuzhinë. Standardet e sigurimit të cilësisë (HACCP/ISO). Menaxhimi i mbetjeve.	8 orë
Tema 3	Përbërësit e ushqimeve, vetitë, funksioni në organizëm. Treguesit e vlerësimit cilësor të produkteve ushqimore, ambalazhimi dhe etiketat e ushqimeve.	9 orë
Tema 4	Lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë, klasifikimi.	4 orë
Tema 9	Metoda të ruajtjes së ushqimeve në kuzhinë. Mikroorganizmat dhe helmimet ushqimore.	8 orë
Tema 10	Plani i prodhimit në kuzhinë. Proceset teknologjike të përpunimit në kuzhinë. Përpunimi i ftohtë i mishit, primeve dhe frutave. Marinimi.	12 orë
Tema 16	Pijet, klasifikimi, rëndësia e tyre në ndërmarrjet gastronomike. Uji, llojet e tij, rëndësia e ujit në gastronomi.	4 orë
Tema 3	Peshku dhe prodhimet e detit, nënproduktet, përbërja, llojet, treguesit cilësorë, defektet, ruajtja, metodat e konservimit të peshkut.	6 orë
Tema 8	Menu të dhe mënyrat e kompozimit të tyre. Rëndësia e tyre në gastronomi.	4 orë
Tema 11	Birrat, lëndët e para dhe ndihmëse për prodhim, llojet, ruajtja, defektet, shërbimi, ambalazhimi dhe etiketat.	4 orë
Tema 13	Likeret dhe distilatet, llojet, veçoritë, treguesit cilësorë, ruajtja, ambalazhimi, shërbimi.	4 orë

c) Temat nga lënda “**Turizmi dhe mjedisi**”, kl. 11:

24 orë

Tema 2	Komponentët bazë për zhvillimin e turizmit	11 orë
Tema 5	Marrëdhënia turizëm – mjedis	13 orë

d) Temat nga lënda “**Trashëgimi kulturore dhe historike**”, kl. 11:

22 orë

Tema 2	Trashëgimia materiale dhe historike. Monumentet	12 orë
Tema 6	Krijimtaria popullore shpirtërore	10 orë

Udhëzime për përgatitjen e testit të provimit të teorisë profesionale:

Provimi i teorisë profesionale të integruar do të jetë me test me shkrim, i cili zgjat 1.5 orë dhe përgatitet nga Komisioni i Provimit Përfundimtar i kualifikimit përkatës. Për hartimin e testit komisioni mund të mbështetet edhe tek banka e testeve e përgatitur nga AKAFPK-ja. Në hartimin e testit komisioni duhet të mbajë parasysh rregullat, parimet dhe formatet për ndërtimin e testit.

Testi duhet të përmbajë 30 njësi testi me një total prej 60 pikë. Nga këto, 20 njësi testi të jenë me zgjedhje të shumëfishtë (4 alternativa) dhe 10 të tjerat të jenë njësi testi me përgjigje të kufizuara/të mbyllura (me PO/JO; me e Vërtete e Gabuar; me plotësim të fjalës që mungon; etj.) Testi duhet të shmang pyetjet e hapura.

Njësitë e testit duhet të jenë të niveleve të ndryshme të vështirësisë, duke ndjekur skemën me tri nivele, si më poshtë:

Model i shpërndarjes së pikëve për pyetje të niveleve të ndryshme në test

Niveli I (i ulët)	Niveli II (mesatar)	Niveli III (i lartë)
Aftësia për të rikujtuar/kuptuar/identifikuar dhe për të përshkruar...	Aftësia për të zbatuar/argumentuar/shpjeguar/krahasuar dhe për të analizuar...	Aftësia për të vlerësuar dhe për të nxjerrë përfundime...

Ndarja e pikëve sipas peshës së çdo lënde dhe niveleve

Nr.	Lënda	Peshat e lëndëve në %	Pikët për çdo lëndë	Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë		
				Niveli I 40% e pikëve	Niveli II 40% e pikëve	Niveli III 20% e pikëve
1	Organizimi i strukturave hoteliere	29	18	7	7	4

	dhe gastronomike					
2	Ushqim dhe pije	41	24	10	10	4
3	Turizmi dhe mjedisi	16	10	4	4	2
4	Trashëgimi kulturore dhe historike	14	8	3	3	2
	TOTALI	100%	60 pikë	24 pikë	24 pikë	12 pikë

Përcaktimi i pikëve për çdo njësi testi bëhet duke pasur parasysh tipin e njësisë së testit. Për shembull: njësitë e testit me zgjedhje të shumëfishtë marrin gjithmonë 1 (një) pikë përkundërt përgjigjes së paracaktuar të saktë; njësitë me përgjigje të hapur marrin aq pikë sa kërkesa kanë brenda tyre (duke mbajtur parasysh edhe argumentimin nga nxënësi); njësitë me përgjigje të kufizuar marrin aq pikë sa gjykohet nga grupi hartues dhe kjo lidhet me kërkesat që parashtrohen në pyetje dhe niveli i vështirësisë.

Së fundi, skema e vendosjes së notës kundrejt pikëve të fituara përcaktohet nga grupi hartues i testit. Në vijim, jepet një model i skemës së vlerësimit pikë-notë:

Pikët e fituara	Notat
0 - 10	4
11 - 15	5
16 - 20	6
21 - 30	7
31 - 40	8
41 - 50	9
51 - 60	10

B) Programi orientues për Provimin e Praktikës Profesionale të integruar

Programi orientues për provimin e praktikës profesionale të integruar, në kualifikimin profesional "Hoteleri-Turizëm", **Niveli II në KSHK, referuar niveli II në KEK**, është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale dhe në modulet e detyruara të praktikës profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

Lista e kompetencave profesionale për të cilat duhet të vlerësohen nxënësit, **detyrat e punës dhe pikët** për secilën kompetencë:

Nr.	Kompetencat profesionale	Detyrat e punës	Pikët
1	Të gatujë një menu të thjeshtë në kuzhinë.	Detyra 1: Përgatitja e pjatave (menu) sipas recetës së përcaktuar nga komisioni i vlerësimit.	20
2	Të rregullojë dhe shtrojë sallën e shërbimit dhe të shërbejë ushqime dhe pije.	Detyra 2: a- Përgatitja e sallës së restorantit për shërbim dhe shtrimin e tavolinës sipas	20

		<p>menusë.</p> <p>b-Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve jo alkoolike në bar dhe restorant.</p> <p>c- Shërbimi i mëngjeseve sipas llojit.</p> <p>d- Komunikimi me klientët në gjuhën angleze, gjatë shërbimit të pijeve dhe mëngjeseve.</p>	5
3	Të përgatisë pije të ngrohta në bar.	<p>Detyra 3:</p> <p>a-Përgatitja e pijeve të ngrohta në bar sipas recetave si dhe shërbimi i tyre.</p> <p>b-Komunikimi me klientët në gjuhën angleze, gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve.</p>	15 5
4	Të kryejë procese të mirëmbajtjes së hotelit dhe mjediseve të tij si dhe të kryejë procedurat e punës në lavanteri.	<p>Detyra 4:</p> <p>a-Pastrimi i dhomës, tualetit dhe mjediseve të tjera të përbashkëta, rregullimi i krevatit të klientit, kontrolli i minibarit, plotësimi i dhomës së klientit me materiale informuese.</p> <p>b- Larja, tharja hekurosja e biankerive në lavanteri sipas rregullit.</p>	15
5.	Të kryejë rezervimin dhe regjistrimin e klientëve në recepsion.	<p>Detyra 5:</p> <p>a-Kryerja e llojeve të ndryshme të rezervimeve sipas kërkesave të klientit, tipit të dhomave, tarifave dhe paketave të ndryshme, procedurave për regjistrimin e tij, asistencën gjatë qëndrimit në hotel, orientimit për atraksionet e zonës si dhe ç’regjistrimit të tij nga hoteli.</p> <p>b-Komunikimi me klientët në gjuhën angleze, gjatë kryerjes së veprimeve në recepsion.</p>	15 5
Shuma			100

Skema e vlerësimit me nota:

Pikët e fituara	Notat
0 - 40	4
41 - 50	5
51 - 60	6
61 - 70	7
71 - 80	8
81 - 90	9
91 - 100	10

Shënime:

- Provimi praktik do të realizohet me anë të metodës së vlerësimit të nxënësve në “*poste pune*”, në mjedise të simuluar të kuzhinës, restorantit, barit, lavanterisë dhe të recepsionit të shkollës.
- Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 3 orë, në përputhje kjo me Udhëzimin për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në AFP.
- Në çdo detyrë respektimi i rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit duhet të jenë të përfshira në vlerësim.
- Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet anëtarëve të komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë paraprakisht pyetjet për bashkëbisedimin profesional.
- Nxënësit duhet të punojnë në mënyrë të pavarur, pa ndërhyrjen e komisionit, me përjashtim të postit të kuzhinës, ku shkalla e rrezikshmërisë është relativisht e lartë.
- Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatisë instrumentet përkatëse të vlerësimit sipas kompetencave profesionale. Instrumenti i vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijë të gjitha hapat e realizimit të saj, duke filluar nga përgatitja e vendit dhe mjeteve të punës, higjienizimin e vendit dhe mjeteve të punës, përgatitjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, duke përfunduar me prezantimin e produktit të gatshëm dhe ruajtjen e tij sipas kushteve specifike. Instrumenti i vlerësimit duhet të përfshijë në përmbajtjen e tij edhe kriteret për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale si vetëkontrolli, përgjegjshmëria, manifestimi i guximit, angazhimi fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme. Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për produktin përfundimtar.
- Për çdo detyrë komisioni duhet të përgatisë udhëzuesin e përmbushjes për nxënësit, ku do të jepen hapat për realizimin e detyrës përkatëse.

Për realizimin e **detyrës 1**, nxënësi duhet të përgatisë një menu të thjeshtë në ambientin e Kuzhinës.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar kuzhine si dhe mjete e pajisje pune, lëndë të para e ndihmëse për gatimin e një menyje të thjeshtë.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht disa meny (receta) dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore. Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të procesit teknologjik. Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kriterëve të vlerësimit të produktit përfundimtar (konsistenca, ngjyra, freskia, shija, temperatura e shërbimit etj.) me tolerancën përkatëse për cilësinë e produktit. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja e vendit të punës, përzgjedhja e mjeteve dhe pajisjeve të punës si dhe e lëndëve të para e ndihmëse, zbatimi i procesit teknologjik sipas recetës deri në realizimin e produktit përfundimtar dhe prezantimin e tij.

Për realizimin e **detyrës 2** nxënësi mund të vlerësohet duke luajtur lojë në role kamerier – klient, ku nxënësi që vlerësohet luan rolin e punonjësit të shërbimit dhe një nxënës tjetër luan rolin e klientit.

Komunikimi mes nxënësit në rolin e punonjësit të shërbimit dhe nxënësit në rolin e klientit, realizohet edhe në gjuhën angleze.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t'i vihet në dispozicion një ambient i simuluar restoranti si dhe infrastruktura e nevojshme për shtrimin e sallës së restorantit për shërbim. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për përgatitjen e sallës për shërbim, shtrimin e tavolinës, shërbimin e pijeve jo alkoolike, si dhe shërbimin e mëngjesëve sipas llojit etj.

Objektivi i kësaj veprimtarie është përbushur kur nxënësi që vlerësohet ka realizuar shtrimin e sallës sipas menisë, si dhe ka kryer shërbimin e pijeve jo alkoolike dhe ushqimeve, sipas mënyrës së duhur të lëvizjeve në sallë, duke komunikuar me klientët edhe në **gjuhën angleze**. Komisioni i provimit përgatit paraprakisht instrumentin e vlerësimit, i cili do të jetë një listë kontrolli dhe lista e kriterëve të vlerësimit me tolerancën përkatëse për cilësinë e shërbimit dhe **të komunikimit**. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe të tilla si angazhimi, vetëkontrolli, pavarësia, parimet e punës në grup etj.

Për realizimin e **detyrës 3** nxënësi do të vlerësohet në mënyrë individuale në ambientin e Barit, dhe nevojitet që t'i vihet në dispozicion një ambient i simuluar bari si dhe mjete, pajisje dhe ekspresi për përgatitjen dhe shërbimin e pijeve të ngrohta në bar.

Komisioni i provimit parapërgatit tezat e provimit ku nxënësi në mënyrë të rastësishme zgjedh njërën prej tyre. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja e vendit të punës, përgatitjen e pijeve të ngrohta, përzgjedhja e mjeteve të punës, përzgjedhja e lëndës së parë, përdorimi i ekspresit, shërbimi i pijeve të ngrohta te klienti etj., duke komunikuar me klientët edhe në **gjuhën angleze**. Nxënësi duhet të kryejë procedurat e listuara më sipër nëpërmjet një bashkëbisedimi profesional dhe gjatë këtij procesi mbikëqyret nga komisioni, i cili më pas mund t'i drejtojë pyetje të parapërgatitura për pikat kyçe të procesit. Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kriterë për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale.

Për realizimin e **detyrës 4** nxënësi do të vlerësohet individualisht në ambientin e lavanderisë dhe dhomës së klientit.

Nevojitet që nxënësve t'i vihet në dispozicion një ambient i simuluar dhomë hoteli dhe lavanderie si dhe mjete pune, detergjent dhe pajisje e makineri (fshesë me korrent) që shërbejnë për këtë qëllim.

Komisioni i provimit parapërgatit tezat e provimit ku nxënësi në mënyrë të rastësishme zgjedh njërën prej tyre. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për pastrimin dhe rregullimin e dhomës së klientit, tualetit dhe mjediseve të tjera të hotelit, plotësimin e dhomës me materiale informuese për hotelin, kontrollin e minibarit, si dhe të kryejnë procedurat e punës në lavanderi (larje, tharje, hekurosje të biankerive). Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kriterë për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë gjithashtu dhe një listë kriteresh vlerësimi me tolerancën përkatëse për cilësinë e shërbimit.

Realizimi i **detyrës 5** mund të kryhet nëpërmjet lojës me role, në të cilën nxënësi që do të vlerësohet, është në rolin e punonjësit të recepsionit dhe një nxënës tjetër në rolin e klientit. **Gjatë lojës në role nxënësit duhet të shkruajnë dhe të komunikojnë me njëri-tjetrin në gjuhën amtare dhe atë angleze.**

Për realizimin e kësaj detyre është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe

materialet e mëposhtme: Recepsioni i simular i shkollës, pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer), kancelari, formularë prenotimi, harta dhe guida, listë e dhomave, regjistër prenotimi, kancelari, çelësa ose karta të dyerve.

Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për plotësimin e formularëve të prenotimit, kryerjen e veprimeve me dokumentet e identifikimit, kryerjen e rezervimit sipas procedurave, regjistrimin e klientit, informimin e klientit për shërbimet e hotelit, asistencën gjatë qëndrimit të klientit në hotel, orientimin për atraksionet në zonë, si dhe procedurat e regjistrimit të klientit, duke komunikuar edhe në **gjuhën angleze**.

Nxënësi duhet të kryejë procedurat e listuara më sipër dhe gjatë këtij procesi mbikëqyret nga komisioni, i cili më pas mund t'i drejtojë pyetje të parapërgatitura për pikat kyçe të procesit.

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli, e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale, të tilla si zbatimi i rregullave të komunikimit **në gjuhën amtare dhe atë angleze**, respektimi i parimeve të punës në grup etj. Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë edhe një listë kriteresh vlerësimi me tolerancën përkatëse për cilësinë e shërbimit.

Rekomandohet që secili nga postet e punës së lartpërmendur të ketë listë vlerësimi më vete dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara në 5 poste pune, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe nota përkatëse.