**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT**

**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve**

**SKELETKURRIKULI**

## **Për Profilin Mësimor**

**RECEPSION**

**(DUAL)**

**Niveli III i KSHK**

**(1 vjeçar)**

**(Në drejtimin mësimor “Hoteleri - turizëm”)**

**Kodi: G3-1-III-24**

**(Hartuar në kuadër të zbatimit të sistemit dual, me mbështetjen e Projektit “Aftësi për Punë”, financuar nga Agjencia Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim (SDC) dhe zbatuar nga Swisscontact)**

**Miratoi:**

**MINISTRI**

**Tiranë, 2024**

1. **Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i Kornizës Shqiptare të Kualifikimeve (KSHK)**, **të drejtimit mësimor “Hoteleri-Turizëm”.**
2. **Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**
3. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.
4. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.
5. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.
6. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.
7. **Plani mësimor për profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**
8. **Udhëzime për planin mësimor.**
9. **Udhëzime për procesin mësimor.**
10. **Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.**
11. **Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**
12. **Programet e lëndëve profesionale dhe pёrshkruesit e moduleve profesionale tё zbatuara nё shkollё.**
13. **Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale të zbatuar nё biznes.**
14. **Programi orientues për provimet përfundimtare të profilit mësimor ”Recepsion (dual)”, Niveli III në KSHK.**

**I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, të drejtimit “Hoteleri - Turizëm”.**

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, tё drejtimit “Hoteleri -Turizëm”, është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet e recepsionit në hotele.* Për të realizuar këtë, shkolla profesionale u krijon nxënësve:

1. mundësi të përshtatshme për të nxënë, pavarësisht nga gjinia, raca, besimi dhe aftësitë;
2. mundësi për të gjithë, për të zhvilluar kompetencat profesionale, të bazuara në njohuritë, shprehitë, qëndrimet dhe vlerat, të mjaftueshme për të lehtësuar punësimin dhe përparimin drejt arsimit e formimit profesional të mëtejshëm;
3. mbështetje për t’u njohur me rregullat e sigurimit teknik e të ruajtjes së mjedisit në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe për t’i zbatuar ato me rreptësi;
4. mbështetje për t’u njohur me teknologjitë e proceset teknologjike bashkëkohore e të perspektivës, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
5. mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse, si dhe vlerat morale;
6. mbështetje për t’u zhvilluar psikologjikisht dhe fizikisht, për të përballuar vështirësitë që do të ndeshin gjatë veprimtarive të ardhshme profesionale;
7. mbështetje për të zhvilluar frymën e tolerancës dhe të mirëbesimit nëpërmjet përvojës së punës.

**II. Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**

* 1. **Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional nё profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)” niveli III i KSHK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

1. kanë mbaruar arsimin profesional në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”, niveli II i KSHK;
2. janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional;
3. nëse kanë aftësi të kufizuara, shkolla krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.

Në raste të veçanta kur kërkesat për të ndjekur këtë shkollim janë më të larta se kapacitetet reale të këtyre shkollave, atëherë, MEKI përgatit udhëzime të veçanta me kritere të posaçme pranimi për këto shkolla.

* 1. **Kompetencat e përgjithshme të nxënësve në përfundim arsimit profesional në profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, nxënësi do të zotërojë këto kompetenca të përgjithshme kryesore:

1. 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;
2. të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
3. të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më efiçente;

* të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;

1. të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integrimeve lokale, rajonale;
2. të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij;
3. të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij;
4. të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij dhe të shfaqë gadishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
5. të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuara;
6. të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
   1. **Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**

Në përfundim të arsimit profesional në profilin profesional “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, nxënësi do të jetë i aftë të zhvillojё mё tej kompetencat profesionale tё fituara nё nivelin II të KSHK, si dhe tё ushtrojë kompetenca tё tjera profesionale, si më poshtë:

1. tё komunikojё me etikë me klientёt nё recepsion në gjuhën amëtare dhe nё gjuhё tё huaj;
2. të përdorë terminologjinё e profesionit, gjatë komunikimit në recepsion;
3. tё pёrdorё mjetet, pajisjet dhe programet kompjuterike tё recepsionit;
4. të zbatojë parimet e etikës profesionale në recepsion;
5. të kryejë rezervime;
6. të kryejë regjistrimin (check-in) e klientёve;
7. tё ofrojё asistencё pёr klientёt nё hotel;
8. tё informojё dhe udhёzojё klientёt gjatё qёndrimit nё hotel;
9. të trajtojë ankesat dhe kërkesat e klientëve;
10. të bashkëpunojë me sektorë të tjerë të hotelit (housekeeping, bar, restorant, administratё);
11. të kryejë ҫ`regjistrimin e klientёve (check-out);
12. tё kryejё veprime financiare nё recepsion;
13. të plotёsojё dhe tё ruajё dokumentacionin qё lidhet me veprimtarinё nё recepsion;
14. tё pёrgatitё raporte dhe statistika;
15. të zbatojë teknikat e shitjes në recepsion;
16. të zbatojë parimet e sipërmarrjes, gjatë procesit të punës në recepsion;
17. tё menaxhojë informacionin e brendshëm dhe të jashtëm për kryerjen e veprimeve nё recepsion;
18. të zbatojë rregullat e sigurisë dhe tё privatёsisё së klientit;
19. të zbatojë rregullat e mbrojtjes sё mjedisit, tё sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e recepsionit.
20. **Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm** **në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.**

Përfundimi me sukses i arsimit profesional nё profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, e pajis nxënësin me certifikatën e punonjësit të kualifikuar në këtë profil profesional. Ky arsimim i jep mundësi nxënësit t’i drejtohet tregut të punës, si recepsionist në struktura akomoduese në industrinë e mikpritjes.

Me përfundimin e këtij niveli, nxënësi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin IV-t të KSHK (teknik/manaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar) nё drejtimin “Hoteleri – Turizёm”, pёrkatёs, pёr tё fituar diplomёn e “Maturës shtetёrore profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve universitare dhe pas tё mesmes.

**III. Plani mësimor për arsimin profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Plani mësimor për profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK** | | | |
| **Nr** | **Kodi** | **Lëndët dhe modulet mësimore** | **Orët javore/**  **vjetore** |
| **Klasa 12** |
| **A.** |  | **Lëndët e përgjithshme (**Gjithsej) | **8/9**  (272/306) |
| 1 |  | Gjuhë shqipe | 1(34) |
| 2 |  | Letërsi | 1(34) |
| 3 |  | Gjuhë e huaj e parë | 2(68) |
| 4 |  | Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë) | 1(34) |
| 5 |  | Matematikë | 2(68) |
| 6 |  | TIK | 1(34) |
| 7 |  | Edukim fizik, sporte, shëndet | 1(34) |
| **B.** |  | **Lёndё/Module profesionale tё zbatuara nё shkollё**  **(**Gjithsej**)** | **6**  (204) |
| 1 | L-17-157-24 | Bazat e sipërmarrjes | 34 |
| 2 | L-34-407-16 | Komunikimi nё gjuhё tё huaj nё recepsion | 34 |
| 3 | M-13-1258-24 | Parimet e etikës profesionale në recepsion | 34 |
| 4 | M-13-1260-24 | Regjistrimi i klientëve në hotel | 51 |
| 5 | M-13-1262-24 | Ç`regjistrimi i klientëve në hotel | 51 |
| **C.** | **P-13-002-24** | **Praktika profesionale nё biznes** (Gjithsej) | **24**  (816) |
|  |  | **Gjithsej A+B+C** | **38/39**  (1292/1326) |

**IV. Udhëzime për planin mësimor**

Skeletkurrikula e kualifikimit profesional nё profilin “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, përbëhet nga 3 grupe elementesh kurrikulare:

* Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për profilet e ndryshme të këtij niveli (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MAS).
* Lëndët/modulet profesionale teorike/praktike të zbatuara në shkollë (programet e përgjithshme/përshkruesit e moduleve janë pjesë e kësaj skeletkurrikule).
* Praktika profesionale nё biznes (programi i pёrgjithshёm i praktikës profesionale në biznes është pjesë e kësaj skeletkurrikule).

**Në klasën 12:**

Procesi mësimor realizohet për 34 javë mësimore (viti shkollor ka gjithsej 36 javë, 34 javë mësim dhe 2 javë provime).

Një javë mësimore ka jo më shumë se 39 orë mësimore (nga të cilat, 14/15 orë mësimore teorike dhe praktike në shkollë dhe 24 orë mësimore praktikë në biznes).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Rekomandohet që modulet profesionale qё zbatohen nё shkollё të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orëshe.

Praktika profesionale në biznes mund të kryhet e shpërndarë (34 javë x 3 ditë në javë x 8 orë mësimore 45 minutëshe) ose e grupuar (102 ditë, në ndarje javore/dyjavore/mujore). Në biznes, 1 ditë pune = 6 orë pune = 8 orë mësimore 45 minutëshe.

Vëllimi i përgjithshëm mësimor është si më poshtë:

Teoria (e përgjithshme dhe profesionale) dhe praktika profesionale e detyruar nё shkollё:

34 javё x 14/15 orë/javё = 476/510 orё mësimore (37 %)

Praktika e detyruar nё biznes:

34 javё x 3 ditё/javё x 8 orё/ditё = 816 orё mёsimore (63%).

**V. Udhëzime për procesin mësimor.**

***A. Udhëzime për realizimin e procesit mësimor në shkollë***

Mësuesit e lëndëve teorike profesionale dhe instruktorët e moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma, metoda mësimdhënie që të nxisin maksimalisht motivimin dhe të nxënit aktiv të nxënësve, si dhe të çojnë në krijimin e kompetencave të punës, të plota dhe të qëndrueshme.

***Planifikimi i mësimdhënies*** të bazohet në një proces analize fillestare, i cili të marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, niveli i hyrjes së nxënësve, përmbajtja e hollësishme e lëndëve profesionale dhe e moduleve të praktikave profesionale të parashikuara dhe shkalla e integrimit të tyre, objektivat konkretë që do të arrihen, mundësitë reale që ka shkolla për realizimin e veprimtarive mësimore, mundësitë dhe kushtet e bisnesit për realizimin e praktikës së nxënësve etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës, si dhe përfaqësuesve të bisnesit.

Elementi kyç për arritjen e suksesit në një proces të nxëni, është *motivimi* *i nxënësve.* Njohja e vazhdueshme e nxënësve me shkallën e përmbushjes së objektivave nga ana e tyre, si dhe *akumulimi i rezultateve konkrete të arritjes së kompetencave të synuara* përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësuesit. Koleksionimi i rezulteteve të arritura nga nxënësi, krahasimi dhe progresi i nxënësit është një burim i rëndësishëm motivimi.

Një element tjetër që ndihmon suksesin është *integrimi i teorisë me praktikën* e profesionit. Parimi i “të nxënit duke bërë” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të nxënit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK.

Mësuesit dhe instruktorët duhet të përdorin metoda të tilla të të nxënit që zhvillojnë jo vetëm njohuritë teorike, shkathtësitë dhe shprehitë praktike të nxënësve, por edhe qëndrimet e tyre ndaj jetës, punës dhe shoqërisë në përgjithësi. *Puna në grup* dhe *Puna me projekte* janë dy nga format bazë të organizimit të mësimit (teorik ose praktik) për të zhvilluar *kompetencat kyçe*, të nevojshme për zgjidhjen e problemeve që kanë të bëjnë me veprimtarinë profesionale në veçanti dhe jetën e profesionistit të ardhshëm, në përgjithësi.

Një parim tjetër që duhet respektuar nga mësuesit dhe instruktorët është fakti që *të nxënit nuk ndodh vetëm në mjediset e shkollës, por edhe jashtë tyre*. Dhënia e detyrave dhe puna kërkimore e pavarur e nxënësve ka një ndikim të dukshëm në formimin e tyre si profesionistë të ardhshëm të profilit profesional “Recepsion (dual)”.

***B. Udhëzime për realizimin e praktikës profesionale në ndërmarrje.***

Realizimin e praktikës profesionale në ndërmarrje/biznes duhet të krijojë mundësi për një zbatim të kompetencave në realitetin profesional të recepsionit të hotelit, si në “*front office*”, ashtu edhe në “*back office*”. Biznesi duhet të caktojë personat përgjegjës për mbёshtetjen e nxёnёsve nё realizimin e programit. Shkolla duhet të informojë bisnesin për numrin e nxënësve që do të kryejnë praktikën në këtë, biznes, periudhën kohore, programin e praktikës dhe programin qё kanё kryer më parë në shkollë.

***Planifikimi i realizimit të praktikës në biznes*** duhet tё bazohet në një proces analize fillestare, duke marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, programi i pёrgjithshёm i praktikёs nё biznes, niveli i hyrjes së nxënësve, përmbajtja e realizuar mё parё në shkollë, objektivat konkretë që do të arrihen në biznes, mundësitë dhe kushtet e biznesit për realizimin e praktikës së nxënësve etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës, si dhe i përfaqësuesve të bisnesit.

Shkolla është e detyruar që, nëpërmjet instruktorit përgjegjës, të mbikëqyrë dhe mbështesë realizimin e programit, bazuar në marrëveshjet paraprake.

Plani i detajuar i realizimit të praktikës në biznes, raportet e ecurisё sё praktikёs, shkalla e përmbushjes së programit, si dhe fletët e vlerësimit të nxënësve, duhet të jenë pjesë e dokumentacionit për realizimin e praktikës nё biznes.

Biznesi duhet të përfshijë, motivojë dhe mbikëqyrë nxënësit në të gjitha veprimtaritë e parashikuara në program. Dhënia e përgjegjësisë në vendin e punës, puna e mbikqyrur dhe pavarur duhet të jenë pjesë e realizimit të programit.

Nxënësi duhet të dokumentojë në portofolin e tij të gjitha përvojat dhe rezultatet nga praktika profesionale në biznes, të përgatitë një raport dhe ta prezantojë në klasë, si pjesë e këtij portofoli.

Vlerësimi i nxënësit në biznes duhet të përfshijë vlerësimin e tij gjatë gjithë praktikës, si dhe vlerësimin përfundimtar për çdo kompetencë profesionale dhe personale, që përmbahet në program. Pjesë e vlerёsimit përfundimtar duhet të jetë edhe vlerёsimi i portofolit tё nxënësit, që shërben gjithashtu edhe për vetëvlerësimin.

**VI.** **Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.**

Vlerësimi vjetor i nxënësve në lëndët teorike profesionale dhe modulet e praktikave profesionale bëhet nga vetë mësuesit dhe instruktorët përkatës, me metoda dhe instrumente vlerësimi të përgatitura ose përzgjedhura nga vetë ata. Vlerësimi i nxënësve të bëhet me nota (4-10) për lëndët teorike, për modulet praktike dhe pёr praktikёn profesionale nё biznes, si gjatë vitit, ashtu edhe në provimet përfundimtare.

Në përfundim të klasës 12, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK*,* i nёnshtrohet provimeve tё mёposhtme:

a) Provimi i teorisë profesionale të integruar;

b) Provimi i praktikës profesionale të integruar;

Në këto provime ata vlerësohen për shkallën e përvetësimit të kompetencave profesionale (njohurive, shprehive, vlerave dhe qëndrimeve), të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën e recepsionit dhe u jepet certifikata në të cilën evidentohen notat përfundimtare të lëndëve teorike profesionale, të moduleve të praktikës profesionale, tё praktikёs nё biznes, të lëndëve të përgjithshme, si dhe rezultatet e dy provimeve përfundimtare të nivelit III të KSHK.

**VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK**

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin mësimor “Recepsion (dual)”, niveli III i KSHK, shkolla profesionale e pajis nxënësin me Certifikatën e aftësimit profesional dhe Suplementin përkatës të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Sipas modelit të miratuar nga Ministria përgjegjëse e AFP-së, këto dëshmi përmbajnë:

a) Të dhënat për nxënësin, shkollën, vitin e përfundimit, kualifikimin e fituar etj.

b) Të dhëna për rezulatet e arrritura nga nxënësi:

- rezultatet në lëndët e përgjithshme, nё lëndët profesionale, nё modulet profesionale dhe nё praktikёn profesionale nё biznes;

- rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit III të KSHK.

**VIII. Programet e lëndëve profesionale dhe pёrshkruesit e moduleve profesionale tё zbatuara nё shkollё.**

**1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-24). Kl. 12 – 34 orë**

1. **Synimet e lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12, nxënësit duhet:

* të përshkruajnë kuptimin, rëndësinë dhe rolin e sipërmarrjes në kontektin individual dhe shoqëror;
* të përshkruajnë veçoritë e sjelljes sipërmarrëse të individëve;
* të analizojnë aftësitë dhe mundësitë personale në kontektin e nismave sipërmarrëse;
* të vlerësojnë kërkesat, dëshirat, mundësitë dhe vështirësitë të tyre për karrierën e ardhshme;
* të zbatojnë procedurat për zgjidhjen e problemeve dhe marrjen e vendimeve të duhura në lidhje me to;
* të mbajnë qëndrim kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve të mundshme;
* të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e etikës së komunikimit dhe negocimit në kontekste të ndryshme jetësore;
* të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e punës individuale dhe të punës në grup;
* të analizojnë veçoritë e gatishmërisë, iniciativës dhe motivimit në kontekste të ndryshme jetësore;
* të tregojnë përgjegjësi individuale dhe shoqërore në kontekste të ndryshme jetësore;
* të planifikojnë, sigurojnë dhe përdorin me efiçiencë burimet e ndryshme si mjedisin, burimet njerëzore, paratë, kohën etj;
* të përshkruajnë veçoritë dhe kërkesat për udhëheqjen e sipërmarrjeve të ndryshme;
* të përshkruajnë veçoritë dhe impaktin e globalizimit, informacionit, mjedisit dixhital dhe mediave sociale në shoqërinë e sotme dhe të së ardhmes;
* të përshkruajnë veçoritë e sipërmarrjes së biznesit dhe të sipërmarrjes sociale;
* të përshkruajnë format e ndryshme të organizimit të sipërmarrjeve dhe karakteristikat e tyre;
* të analizojnë faktorët që ndikojnë në veprimtarinë e sipërmarrjeve, të tillë si tregjet, klientela, konkurenca, kostot etj;
* të përshkruajnë mjedisin ligjor dhe fiskal të sipërmarrjeve;
* të përshkruajnë mërrëdhëniet e punës në një sipërmarrje.

1. **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12 – 34 orë**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema 1** | Kuptimi, rëndësia dhe roli i sipërmarrjes | 1 orë |
| **Tema 2** | Aftësitë (sjellja) sipërmarrëse | 1 orë |
| **Tema 3** | Vetëvlerësimi i potencialit personal | 2 orë |
| **Tema 4** | Vlerësimi i kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive | 2 orë |
| **Tema 5** | Zgjidhja e problemeve dhe vendimmarrja | 2 orë |
| **Tema 6** | Qëndrimi kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve | 2 orë |
| **Tema 7** | Etika e komunikimit dhe negocimit | 2 orë |
| **Tema 8** | Puna individuale dhe puna në grup | 2 orë |
| **Tema 9** | Gatishmëria, iniciativa dhe motivimi | 2 orë |
| **Tema 10** | Përgjegjësia individuale dhe shoqërore | 2 orë |
| **Tema 11** | Menaxhimi efiçient i burimeve | 2 orë |
| **Tema 12** | Aftësitë udhëheqëse në kontekstin e sipërmarrjes | 2 orë |
| **Tema 13** | Globalizimi, informacioni, mjedisi dixhital dhe mediat sociale | 2 orë |
| **Tema 14** | Sipërmarrja e biznesit dhe sipërmarrja sociale | 1 orë |
| **Tema 15** | Format e organizimit të sipërmarrjeve | 2 orë |
| **Tema 16** | Konteksti i sipërmarrjeve | 1 orë |
| **Tema 17** | Mjedisi ligjor i sipërmarrjeve | 2 orë |
| **Tema 18** | Marrëdhëniet e punës | 2 orë |
| **Tema 19** | Zgjidhja e mosmarrëveshjeve në mjedisin e punës | 2 orë |

**2. Lënda “Komunikimi në gjuhë të huaj në recepsion”, (L-34-407-16). Kl. 12 – 34 orë**

* **Synimet e lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në recepsion”, kl. 12.**

Në përfundim të trajtimit të lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në recepsion”**,** kl 12**,**  nxënësit duhet:

* të shpjegojë dhe përdorë shprehje profesionale në gjuhë të huaj, gjatë rezervimit “*check-in, check out”*, me telefon dhe direkt me klientin;
* të shpjegojë dhe përdorë standardin e profesionit në komunikimin me gjuhë të huaj në mënyrë të shkruar (e mail/letër);
* të mbajë rekorde në gjuhë të huaj gjatë rezervimit dhe “*check-in”-*it*;*
* të shpjegojë dhe përdorë shprehje të mirësjelljes, gjatë komunikimit në gjuhë të huaj me telefon;
* të komunikojë në gjuhë të huaj, profesionalisht dhe me mirësjellje, gjatë kryerjes së shpjegimeve për shërbimet në recepsion;
* të shpjegojë dhe komunikojë në gjuhë të huaj, profesionalisht dhe me mirësjellje, gjatë zgjidhjes së kërkesave dhe ankesave të klientëve.
* **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Komunikimi në gjuhë të huaj në recepsion”, kl. 12 - 34 orë**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema 1** | Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë rezervimit me telefon dhe “*face to face”* | 6 orë |
| **Tema 2** | Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë rezervimit me të shkruar (e mail/letër) | 3 orë |
| **Tema 3** | Mbajtja e rekordeve në gjuhë të huaj gjatë rezervimit dhe “*check-in”* | 3 orë |
| **Tema 4** | Përdorimi i telefonit për komunikim në gjuhë të huaj, në recepsion | 4 orë |
| **Tema 5** | Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë “*check-out”* | 6 orë |
| **Tema 6** | Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë shpjegimit të shërbimeve dhe lehtësirave të hotelit | 6 orë |
| **Tema 7** | Komunikimi në gjuhë të huaj gjatë zgjidhjes së kërkesave dhe ankesave | 6 orë |

**3. Moduli “Parimet e etikës profesionale në recepsion”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion (dual)**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *PËRSHKRUESI I MODULIT* | | | |
| **Titulli dhe Kodi** | **PARIMET E ETIKËS PROFESIONALE NË RECEPSION** | | **M-13-1258-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh dhe aftëson nxënësit të organizojnë vendin e punës, të përshkruajnë proceset e punës, si dhe të zbatojnë teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale në recepsion. | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 34 orë mësimore | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin II të KSHK në drejtimin mёsimor “Hoteleri-Turizëm”. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1** | **Nxёnёsi shpjegon proceset e punës në recepsion.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të shpjegojë funksionet e recepsionit “*Front office*” brenda hotelit; * të shpjegojë strukturën organizative të recepsionit, sipas klasikimit të strukturave akomoduese; * të dallojë llojet dhe veçoritë e klientëve; * të shpjegojë ciklin e klientit në recepsion; * të përshkruajë profilin profesional të recepsionistit, si dhe detyrat, funksionet dhe etapat e karrierës profesionale; * të dallojë rolin dhe përgjegjësitë e recepsionit në lidhje me kujdesin ndaj klientit; * të zbatojë legjislacionin në industrinë e mikpritjes dhe kodin e punës; * të zbatojë rregulloren e brendshme të hotelit; * të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion; * të zbatojë detyrat përkatëse në recepsion, sipas organizimit të strukturës dhe hierarkisë; * të demonstrojë iniciativë, korrektësi, zbatueshmëri të afateve kohore dhe vetëkontroll; * të zbatojë treguesit kyç të performancës së sektorit të recepsionit në veprimtaritë e hotelerisë; * të punojë në ekip, duke bashkëpunuar me departamentet e tjera të hotelit; * të zbatojë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, integriteti/ndershmëria, besueshmëria); * të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve; * të zbatojë standardet e garantimit të cilësisë së shërbimit,   gjatë veprimtarisë në recepsion;   * të shpjegojë aspektet e sigurisë së klientit në një hotel; * të zbatojë rregullat e mbrojtjes se mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm, gjatë punës në recepsion; * të zbatojë procedurat e sigurisë në punë në lidhje me situatat emergjente të mundshme në hotel (zjarr, bombë, terrorizëm, tërmet, përmbytje, emergjenca mjekësore etj), duke marrë dhe masat përkatëse.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. * Test për aspektet teorike. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2** | **Nxёnёsi organizon vendin e punës.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të organizojë vendin e punës në mënyrë ergonomike; * të listojë mjetet dhe pajisjet e punës në “*Front office*”; * të kontrollojë funksionimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas manualeve përkatëse; * të përdorë, mirëmbajë dhe të sistemojë mjetet, pajisjet, dokumentacionin dhe materialet e punës në recepsion; * të përdorë software/PMS sipas udhëzimeve/manualit; * të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të listave të kontrollit “*check listave*” në veprimtaritë ditore; * të shpjegojë rëndësinë e përpunimit të informacionit e marrë nga dokumenta të ndryshme (raporte ditore, javore, mujore, analiza etj), si dhe “*check listat*”; * të realizojë detyrat e përcaktuara, sipas rëndësisë së tyre; * të zbatojë rregullat e veshjes dhe mirëmbajtjes të uniformës së shërbimit në recepsion; * të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës në recepsion; * të sigurojë burimet materiale të nevojshme për kryerjen e detyrave në kohën dhe vendin e duhur; * të përdorë me efikasitet burimet e nevojshme në recepsion; * të administrojë burimet materiale për të optimizuar produktivitetin dhe efikasitetin; * të dokumentojë proceset e punës të kryera gjatë turnit; * të raportojë për realizimin e detyrave, sipas hierarkisë.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. * Test për aspektet teorike. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi komunikon me etikё profesionale.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të zbatojë rregullat e etikës profesionale, gjatë komunikimit në recepsion; * të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion; * të zbatojë elementët e mikpritjes në recepsion; * të zbatojë procedurat, rregullat dhe etiken e komunikimit në telefon dhe në formë elektronike (e-mail); * të dallojë sinjalet dhe reagimet e klientit, referuar veçorive të tij, sipas moshës, gjinisë, prejardhjes etj; * të zbatojë parimet për barazi gjinore, racore, kulturore, fetare etj, gjatë komunikimit; * të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal; * të përdorë komunikimin jo-verbal, gjatë komunikimit me klientin (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj); * të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësimit, shtendosjes, gjatë komunikimit, duke eleminuar frymëmarrjen e gabuar “*blackout”*; * të komunikojë duke eleminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet; * të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit; modulimin, artikulimin për një komunikim efektiv; * të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim; * të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv; * të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese; * të bindë bashkëbiseduesit, duke përdorur teknika të argumentimit; * të analizojë sjelljen vetjake në biseda.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. * Test për aspektet teorike. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | 1. Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit, si dhe në “*front office”* të recepsionit të shkollёs. 2. Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete të aspekteve që lidhen me procest e punës, komunikimin dhe organizimin e vendit të punës në recepsion. 3. Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të zbatimit të rregullave të etikës profesionale, komunikimit dhe organizimit të vendit të punës në recepsion. 4. Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve. 5. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. 6. Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për aftësimin e nxënësve të organizojnë vendin e punës, të përshkruajnë proceset e punës, si dhe të zbatojnë teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale në recepsion. 7. Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore. * Mjedise të recepsionit. * Mjetet dhe pajisjet e punës së recepsionit * Sistem kompjuterik/ PMS. * Manuale, udhëzues dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**4. Moduli “Regjistrimi i klientëve nё hotel”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion (dual)**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *PËRSHKRUESI I MODULIT* | | | |
| **Titulli dhe Kodi** | **REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL** | | **M-13-1260-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që njeh dhe i aftëson nxёnёsit me parimet dhe rregullat e pёr regjistrimin e klientёve dhe grupeve nё hotel. | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore. | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin II të KSHK në drejtimin mёsimor “Hoteleri-Turizëm”. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1** | **Nxёnёsi kryen veprimet para mbёrritjes sё klientёve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të verifikojë listën e mbërritjeve të klientëve; * të kontrollojë të dhënat e rezervimeve në sistemin kompjuterik; * të verifikojë emrin e klientëve; * të verifikojë datën e largimit të klientëve; * të verifikojë tipin e dhomës së rezervuar; * të verifikojë tarifën e dhomës së rezervuar; * të kontrollojë për kërkesa të tjera të veçanta; * të kryejë para regjistrimin “*pre-check in*” për klientët VIP, grupet; * të përcaktojë dhomat sipas kërkesave dhe preferencave të veçanta të klientëve (pamja e dhomës, kati, kategoria, vendndodhja); * të përgatitë formularët e regjistrimit dhe mbajtëset e kartave të dhomës; * të kontrollojë situatën e statusit të dhomave; * të gjenerojë raporte të ndryshme nëpërmjet sistemit kompjuterik (lista e ardhjeve, largimeve, rezervimeve për ditët e ardhshme, klientët në hotel); * të njoftojë sektorët e tjerë përkatës për mbërritjen e klientëve; * të njoftojë portierin për pritjen e klientëve VIP.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. |
| **RN 2** | **Nxёnёsi kryen regjistrimin e klientёve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të përshëndesë klientin, sipas standardit të hotelit; * të identifikojë statusin e klientit, grupe, VIP apo klient i rastësishëm “*walk in*”; * të kontrollojë regjistrimin e klientit (nëse ka apo jo rezervim); * të kërkojë me mirësjellje dokumentin e identifikimit të klientit; * të komunikojë me klientin mbi udhëtimin e tij; * të konfirmojë datën dhe kohën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit); * të konfirmojë me klientin numrin e personave dhe fëmijëve; * të konfirmojë tipin e dhomës, sipas preferencës së klientit; * të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës; * të sigurojë garantimin e pagesës (autorizim paraprak) për totalin e akomodimit dhe shpenzimet ekstra; * të informojë klientin për numrin e dhomës dhe orarin e mëngjesit; * të informojë klientin për lehtёsira apo shërbime të tjera që ofron hoteli (palestër, sauna, pishinë, internet, “*free wi-fi*”; * të informojë klientin për orarin e fundit të largimit nga hoteli “*check-out*”; * të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti; * të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit nga klienti; * të verifikojë të dhënat e klientit me kartën e regjistrimit; * të marrë firmën nga klienti në kartën e regjistrimit; * të dorëzojë çelësin e dhomës; * të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin; * të ofrojë shoqërimin e klientit në dhomë nga “*bellman*”; * të orientojë për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të; * të demonstrojë mënyrat e funksionimit të pajisjeve të veçanta; * të urojë klientët për qëndrim të këndshëm; * të regjistrojë të dhënat e klientit në regjistër dhe sistemin kompjuterik; * të kryejë një telefonate pas akomodimit në dhomë (15 minuta nga momenti i akomodimit); * të njoftojë sektorët e tjerë përkatës për mbërritjen e klientit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi kryen veprimet para mbёrritjes sё grupeve. *Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të përgatitë planin e ndarjes së dhomave; * të kontrollojë dokumentat (dosjen e korrespodencave) e grupit mbi kërkesat për tipin e dhomave; * të kontrollojë drejtshkrimin e emrave në listën e grupit; * të përcaktojë dhomat për pjesëtarët e grupit, duke i’u referuar kërkesave dhe preferencave të tyre; * të përgatitë kartat e regjistrimit dhe broshurat e mirëseardhjes; * të bllokojë dhomat në sistemin kompjuterik; * të dërgojë formularin e ndarjes së dhomave te shërbimi i kateve “*housekeeping*”; * të dërgojë formularin me të dhënat specifike të veprimtarive të grupit te departamenti i pijes dhe ushqimit (për orarin e zgjimit të mëngjesit, datën dhe orën e konsumimit të mëngjesit, orarin e mbledhjes së bagazheve, orarin e largimit të grupit, si dhe kërkesa të veçanta në lidhje me ushqimin): * të përgatitë çelësat e dhomave për grupin, sipas kërkesës (në mbajtësen e kartës ose në zarfe individuale); * të kontrollojë për sigurimin/rezervimin e vendit të parkimit për autobusin e grupit; * të kontrollojë situatën e statusit të dhomave;   - të njoftojë portierin për orarin e mbërritjes së grupit.  ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 4** | **Nxёnёsi kryen regjistrimin e grupeve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të përshëndesë grupin dhe drejtuesin e grupit; * të verifikojë me drejtuesin e grupit, numrin e dokumenteve të identifikimit të klientëve të grumbulluara/dorëzuara prej tij; * të konfirmojë me drejtuesin e grupit numrin e personave, numrin e dhomave dhe tipin e tyre; * të konfirmojë me drejtuesin e grupit kohëzgjatjen e qëndrimit dhe largimin nga hoteli; * të konfirmojë llojin e paketës, me të cilin do të trajtohet grupi; * të konfirmojë oraret e konsumit të vakteve në restorant; * të japë informacionin e nevojshëm për shërbimet dhe lehtёsirat e tjera të hotelit; * t’i japë drejtuesit të grupit kartat e regjistrimit dhe broshurat e mirëseardhjes së hotelit; * të asistojë drejtuesin e grupit në plotësimin e formularit me të dhënat specifike të veprimtarive të grupit; * t’i dorëzojë drejtuesit të grupit listën e ndarjes së dhomave; * t’i dorëzojë drejtuesit të grupit çelësat e dhomave për t’i shpërndarë; * të falenderojë drejtuesin e grupit, duke i uruar një qëndrim të këndshëm; * të menaxhojë transportimin dhe sistemimin e bagazheve në dhoma; * të orientojë grupin e klientëve për në dhomat e tyre; * të shpërndarjë informacionin për grupin te sektorët e tjerë;   - të regjistrojë të dhënat në regjistër dhe në sistemin kompjuterik.  ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Pyetje përgjigje me gojë. * Vëzhgim me listë kontrolli. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | 1. Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit, si dhe në “*front office”* të recepsionit të shkollёs. 2. Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për regjistrimin në recepsion. 3. Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të procesit të regjistrimit në recepsion. 4. Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve. 5. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune, bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. 6. Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike dhe aftësimin e nxёnёsve me parimet, rregullat pёr regjistrimin e klientёve dhe grupeve nё hotel. 7. Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të nxënit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore. * Mjediset e recepsionit të shkollës. * Mjetet dhe pajisjet e recepsionit. * Programe kompjuterike/ PMS. * Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**5. Moduli “Ç`regjistrimi i klientëve nё hotel”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion (dual)**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *PËRSHKRUESI I MODULIT* | | | |
| **Titulli dhe Kodi** | **Ç`REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL** | | **M-13-1262-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i njeh dhe aftëson nxёnёsit me parimet dhe rregullat pёr ҫ`regjistrimin e klientёve nё hotel, si dhe i aftёson ata pёr tё kryer raportime dhe statistika të thjeshta në hotel. | |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore. | |
| **Niveli i parapëlqyer**  **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar Nivelin II të KSHK në drejtimin mёsimor “Hoteleri-Turizëm”. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1** | **Nxёnёsi kryen veprimet para largimit tё klientёve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të kontrollojë listën e largimeve të ditës nga hoteli; * të kontrollojë mbi mënyrën e pagesës së klientit, sipas llojit të pagesës; * të verifikojë postimet e kryera në llogaritë e klientëve që largohen; * të përgatitë paraprakisht faturat, kur kërkohen nga klienti; * të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara të klientëve.   ***Instrumentet e vlerësimit:***  Vëzhgim me listë kontrolli |
| **RN 2** | **Nxёnёsi kryen ҫ`regjistrimin e klientёve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të përshëndesë klientin me mirësjellje; * të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti; * të informohet nga klienti për emrin dhe numrin e dhomës; * të marrë prej klientit çelësin/kartën e dhomës; * të kontrollojë për mesazhe të lëna për klientin; * të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel; * të verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, bar, taksi etj); * të informojë klientin mbi shpenzimet totale të kryera; * të paraqesë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit; * të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti; * të përgatitë faturën e shpenzimeve totale për klientin; * të marrë firmën e klientit në faturën e përgatitur për të; * të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit; * të falendërojë klientin me urimin për një udhëtim të këndshëm; * të njoftojë portierin për përcjelljen e klientit; * të mbyllë llogarinë e klientit dhe të ndryshojë statusin e dhomës; * të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara; * të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në departamentin e financës. * ***Instrumentet e vlerësimit:*** * Vëzhgim me listë kontrolli. |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi kryen ҫ`regjistrimin e grupeve.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të përshëndesë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit; * të kontrollojë dosjen e grupit, duke përgatitur dokumentat e nevojshme për ç'regjistrim; * t'i paraqesë dosjen, drejtuesit të grupit për verifikim dhe nënshkrim; * të kontrollojë numrat e dhomave dhe netët e qëndrimit, të hedhura në dosjen e grupit; * të vendosë “*voucherin”* e agjencisë turistike në dosje të bashkëngjitur me listën e dhomave të grupit; * të marrë në dorëzim çelësat e dhomës së pjesëtarëve të grupit; * të kontrollojë individualisht emrat dhe numrat e dhomave të klientëve të grupit; * të marrë opinionin për cilësinë e shërbimeve nga drejtuesi i grupit; * të verifikojë dhe të marrë pagesën për shpenzimet e regjistruara të akomodimit dhe paketës së ushqimit të grupit; * të verifikojë dhe të marrë pagesën për shpenzimet ekstra për secilin pjesëtar të grupit; * të dërgojë faturën përmbledhëse dhe dosjen në departamentin e financës, për ndjekjen e pagesës nga agjencia; * të sigurohet që klientët tё marrin të gjitha bagazhet e tyre; * të falënderojë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit me urimin për një udhëtim të këndshëm; * të informojë portierin për transportimin e bagazheve të grupit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli. |
| **RN 4** | **Nxёnёsi kryen veprime financiare.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të kryejë marrjen e pagesës me para në dorë “*cash*”; * të kryejë marrjen e pagesës me kartë krediti dhe debiti; * të përdorë pajisjen POS për realizimin e pagesave me kartë krediti dhe debiti; * të kryejë marrjen e pagesës me “*voucher*”; * të kryejë procedurat për pagesat me bankë (transfertë bankare); * të gjenerojë faturën fiskale nga sistemi përkatës; * të kryejë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës; * të kryejë veprime të thjeshta financiare në recepsion (arkëtime, postime faturash, parapagime etj); * të kryejë shërbimin e këmbimit valutor, sipas politikave të hotelit; * të kryejë shërbimin e paradhënies hua “*cash in advance*”; * të marrë gjendjen e arkës në dorëzim; * të mirëmbajë gjendjen e arkës; * të dorëzojë gjendjen e arkës në departamentin përkatës.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli |
| **RN 5** | **Nxёnёsi kryen raportime.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të raportojë tek eprori, sipas procedurave përkatëse në hotel; * të përgatitë dokumentet përkatëse, sipas formave të raportimit; * të gjenerojë raportin e mbylljes ditore; * të gjenerojë listën e klientëve për mëngjes; * të gjenerojë listën e klientëve në mbërritje; * të gjenerojë listën e klientëve që ndodhen në hotel; * të gjenerojë listën e klientëve që do të largohen nga hoteli; * të gjenerojë listën e gjendjes së dhomave; * të gjenerojë listën e ndarjes së dhomave të grupit; * të gjenerojë listën e mbërritjes së grupit; * të gjenerojë listën e largimit të grupit; * të gjenerojë listën e orareve të zgjimit të mëngjesit;   - të gjenerojë raportet e zënies së hotelit për muajt e ardhshëm.  ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli |
| **RN 6** | **Nxёnёsi përgatit statistika.**  ***Kriteret e vlerësimit:***  Nxënësi duhet të jetë i aftë:   * të llogarisë çmimin e një dhome në hotel; * të përgatitë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve; * të përgatitë 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 çmimin mesatar të shitjes për numrin e dhoma të disponueshme (RevPAR); * 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 hotelit.   ***Instrumentet e vlerësimit:***   * Vëzhgim me listë kontrolli |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | 1. Ky modul duhet të trajtohet në klasën kabinet të recepsionit si dhe në “*front office*” të recepsionit të shkollёs. 2. Mësuesi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet dhe argumentimet konkrete për ç`regjistrimin në recepsion. 3. Mësuesi duhet të përdorë shembuj filmikë të procesit të ç`regjistrimit në recepsion. 4. Mësuesi duhet të përdorë lojën me role për praktikimin e nxënësve. 5. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune bazuar te udhëzuesi i përmbushjes së aftësisë, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. 6. Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike dhe aftësimin e nxёnёsve pёr ҫ`regjistrimin e klientёve nё hotel, kryerjen e veprimeve financiare, raportimeve si dhe gjenerimin e statistikave të thjeshta në hotel. 7. Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të nxënit. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e**  **e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset dhe materialet e mëposhtme:   * Klasë mësimore. * Mjedise të recepsionit. * Mjete dhe pajisje të recepsionit. * Programe kompjuterike/ PMS. * Manuale, udhëzuesë dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul. |

**IX. Programi i pёrgjithshёm i praktikës profesionale tё zbatuar nё ndёrmarrje.**

**Kodi: P-13-002-24**

**Klasa 12: 36 javë x 3 ditë/javë x 8 orë mësimore/ditë = 816 orë mësimore**

Praktika profesionale e nxënësve nё biznes do tё kryhet bazuar nё programin e pёrgjithshёm, si mё poshtё:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Vendi i punёs** | **Veprimtaritё** | **Kompetencat profesionale** | **Koha (ditё)** |
| 1 | Nё recepsionin e hotelit *(back office/front office)* | Kryerja e rezervimeve nё hotel | * Tё kryejё rezervime me telefon. * Tё kryejё rezervime me e-mail. * Tё kryejё rezervime pёr klientё “*walk-in*”. * Të kryejë procedurat e hedhjes së rezervimeve online (OTA) në sistemin kompjuterik/PMS. * Tё kryejё rezervime pёr grupe klientёsh. * Tё zbatojё teknikat e shitjes nё recepsion (kjo është e integruar nga 1- 5). | Ҫdo ditё |
| 2 | Nё recepsionin e hotelit | Kryerja e regjistrimit tё klientёve | * Tё kryejё veprimet para mbёrritjes sё klientёve. * Tё kryejё regjistrimin e klientёve. * Tё kryejё veprimet para mbёrritjes sё grupit. * Tё kryejё regjistrimin e grupit. | Ҫdo ditё |
| 3 | Nё mjediset hotel | Asistenca pёr klientёt gjatё qёndrimit | * Tё informojë dhe udhëzojë klientët gjatë qëndrimit në hotel. * Të trajtojё kёrkesat e klientёve, gjatё qёndrimit nё hotel. * Të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (printime, skanime, fotokopje). * Të zbatojë procedurat e *“wake up call”.* * Tё trajtojё ankesat e klientёve. | Ҫdo ditё |
| 4 | Nё recepsionin e hotelit | Kryerja e ҫ`regjistrimit tё klientёve | * Tё kryejё veprimet para largimit tё klientёve. * Tё kryejё ҫ`regjistrimin e klientёve. * Tё kryejё ҫ`regjistrimin e grupeve. | Ҫdo ditё |
| 5 | Nё recepsionin e hotelit | Kryerja e veprimeve financiare | * Tё kryejё marrjen e pagesёs me para nё dorё. * Të plotësojë/gjenerojë faturën fiskale. * Tё kryejё marrjen e pagesёs me kartё krediti. * Të përdorë pajisjen POS për realizimin e pagesave me kartë krediti. * Tё kryejё marrjen e pagesёs me “*voucher”.* * Të kryejë procedurat e marrjes së pagesës me transfertë bankare. * Tё kryejё shёrbimin e kёmbimit valuator. * Tё kryejё veprimet me arkёn. * Tё pёrgatitё fatura pёr tё tretёt. | Ҫdo ditё |
| 6 | Nё recepsionin e hotelit *(back office/front office)* | Kryrja e raportimeve dhe statistikave | * Tё kryejё raportime. * Tё pёrgatitё statistika. * Të përdorë software/PMS sipas udhëzimeve. * Të përdorë listat të kontrollit *“check list”* në veprimtaritë ditore. | Ҫdo ditё |
| **TOTALI** | | | | **102 ditё** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vendi i punës** | **Kompetencat personale** | **Veprimtaritë** |
| **Nё të gjitha mjediset e hotelit** | * **Korrektёsia** * **Pёrpikmёria** * **Komunikimi** * **Pozitiviteti** * **Puna në grup** * **Durimi** * **Zgjidhja e problemeve** * **Ruajtja e konfidencialitetit** * **Besueshmëria** * **Integriteti** * **Krijueshmëria** * **Menaxhimi dhe zgjidhja e konflikteve** * **Fleksibiliteti** * **Pavarёsia** * **Gatishmёria pёr punё** | **Nё tё gjitha veprimtaritё** |

1. **Programi orientues për provimet përfundimtare të profilit mësimor ”Recepsion (dual)”, Niveli III në KSHK.**

Programi orientuespërprovimet përfundimtare të profilit mësimor **”Recepsion (dual)”, Niveli III** **në KSHK,** përmban njohuritë dhe kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë kualifikim, të trajtuara në lëndët profesionale, në modulet e praktikës profesionale të zbatuar në shkollë, si dhe në programin e pёrgjithshёm të praktikёs profesionale nё ndёrmarrje, në klasën e 12-të, që i përket këtij niveli.

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 profilin mësimor **”Recepsion (dual)”, Niveli III në KSHK** është hartuar duke u mbështetur në synimet e programeve të përgjithshme të lëndëve dhe rezultatet mësimore, të cilat mbulojnë çështje teorike profesionale, që përmban Skelet-kurrikuli përkatës.

***Njohuritë profesionale të përzgjedhura*** për t`u përfshirë në provimin e teorisë profesionale janë si më poshtë:

1. proceset e punёs nё recepsion;
2. organizimi i vendit të punёs;
3. rregullat e etikës së komunikimit me klientin në recepsion në gjuhën amtare dhe **nё gjuhёn angleze.**
4. veprimet qё kryhen para mbёrritjes sё klientёve;
5. procedurat e regjistrimit tё klientёve;
6. kryerja e veprimeve para mbёrritjes sё grupeve;
7. procedurat e regjistrimit tё grupeve.
8. veprimet qё kryhen para largimit tё klientёve;
9. procedurat pёr ç‘regjistrimin e klientёve;
10. procedurat pёr ç‘regjistrimin e grupeve;
11. mënyrat e kryerjes së veprimeve financiare në recepsion;
12. mënyrat e hartimit të raporteve në recepsion;
13. mënyrat e përgatitjes së statistikave.

**Udhëzime për vlerësimin:**

Provimi i teorisë profesionale të integruar do të jetë me shkrim. Rekomandohet që provimi të kryhet me anë të një testi të parapërgatitur nga vetë shkolla. Provimi i teorisë profesionale të integruar do të jetë me test me shkrim, i cili përgatitet nga Komisioni i Provimit Përfundimtar i drejtimit/profilit të nivelit përkatës.

Testi duhet të përmbajë 20 njësi testi me një total prej 40 pikë. Nga këto, 10 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 Vërtetë 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:

**Niveli I**: Rikujtimi / Të kuptuarit

**Niveli II**: Zbatimi / Analiza

**Niveli III**: Sinteza/ Vlerësimi

Shkolla përcakton numrin maksimal të pikëve të testit dhe harton skemën përkatëse të vlerësimit. Në tabelën në vijim, rekomandohet që numri maksimal i pikëve të jetë 50 dhe shpërndarja e pikëve të bëhet në raport me nivelet e vështirësisë.

**Tabela 1: Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pikët Totale** | **Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë** | | |
| **Niveli I**  **40% e pikëve** | **Niveli II**  **40% e pikëve** | **Niveli III**  **20% e pikëve** |
| **50 pikë** | **20 pikë** | **20 pikë** | **10 pikë** |

Përcaktimi i pikëve për çdo njësi testi bëhet duke pasur parasysh tipin e njësisë së testit. Kështu, njësitë e testit me zgjedhje të shumëfishtë marrin 1 (një) pikë përkundrejt përgjigjes së paracaktuar të saktë, por mund të marrin edhe 2 (dy) pikë në se përmbajnë jo thjesht rikujtim, por edhe analizë dhe llogaritje; njësitë me përgjigje të hapur marrin aq pikë sa kërkesa kanë brenda për brenda tyre (duke mbajtur parasysh edhe argumentimin nga nxënësi); njësitë me përgjigje të kufizuar dhe llojet e tjera të njësive të përfshira në test, 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 rekomandohet të jetë si më poshtë:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pikët e fituara** | **Notat** |
| **0 - 10** | **4** |
| **11 - 20** | **5** |
| **21 - 30** | **6** |
| **31 – 35** | **7** |
| **36 - 40** | **8** |
| **41 - 45** | **9** |
| **46 - 50** | **10** |

**B. Programi orientues për Provimin e Praktikës Profesionale të integruar**

**Programi orientues** për provimin e praktikës profesionale të integruar, në kualifikimin profesional ”Recepsion **(dual)**”, Niveli III në KSHK, është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale, në modulet e praktikës profesionale të zbatura në shkollë, si dhe në programin e pёrgjithshёm të praktikёs profesionale nё ndёrmarrje, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

**a) 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** | **Kryerja e rezervimit në hotel duke përdorur teknikat e shitjes** | **1-** Të kryejë lloje të ndryshme rezervimesh sipas nevojave të veçanta të klientit, tipit të dhomave, tarifave dhe paketave të ndryshme, duke zbatuar teknikat e shitjes në recepsion si dhe duke komunikuar edhe në **gjuhën angleze**. | **25** |
| **2** | **Kryerja e regjistrimit të klientëve dhe grupeve në recepsion** | **2-** Të kryejë procedurat për regjistrimin e  e klientëve dhe grupeve nё hotel dhe të informojë klientët për shërbimet e hotelit, duke komunikuar  edhe në **gjuhën angleze.** | **25** |
| **3** | **Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientëve në hotel** | **3-** Të trajtojë kёrkesat dhe ankesat e klientёve gjatё qёndrimit nё hotel, deri në zgjidhjen e tyre.  Të informojë dhe udhëzojë klientët për guidat dhe veprimtaritë kulturore e artistike të qytetit, atraksionet turistike etj, duke komunikuar edhe në **gjuhën angleze.** | **25** |
| **4** | **Kryerja e ç’regjistrimit të klientëve dhe grupeve nё hotel** | **4-** Të kryejë procedurat për ç`regjistrimin e klientёve dhe grupeve, duke shkruar dhe komunikuar edhe në **gjuhën angleze.**  Të kryejë veprime me arkën (cash, me kartë krediti, voucher) dhe për llogaritjen e shpenzimeve të klientit në momentin e largimit nga hoteli. | **25** |
|  | **Shuma** | | **100** |

**b) 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:**

1. Provimi praktik do të realizohet me anë të metodës së vlerësimit të nxënësve me“***detyra pune***”, në mjedise të simuluara të recepsionit të shkollës.
2. Koha për realizimin e të pesë detyrave së bashku duhet të jetë jo më shumë se 3 orë, në përputhje kjo me Rregulloren e Zhvillimit të Provimeve Përfundimtare në fuqi.
3. Në çdo detyrë respektimi i rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit duhet të jenë të përfshira në vlerësim.
4. Në vlerësimin e çdo kompetence profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet 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.
5. Nxënësit duhet të punojnë në mënyrë të pavarur, pa ndërhyrjen e komisionit.
6. Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatisë instrumentet përkatëse të vlerësimit, sipas kompetencave përkatëse.
7. Instrumentet e vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijnë të gjitha hapat e realizimit të saj, duke filluar nga përgatitja e vendit dhe mjeteve të punës, higjienizimin e vendit dhe mjeteve të punës, duke përfunduar me (improvizimin) prezantimin e situatës së dhënë. Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për shërbimin përfundimtar, në përfundim të çdo detyre.
8. Lista e kontrollit duhet të përfshijnë në përmbajtjen e tyre edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale si vetëkontrolli, manifestimi i guximit, angazhimi fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme.
9. Për çdo detyrë komisioni duhet të përgatitë një udhëzues për nxënësit në lidhje me mënyrën e realizimit dhe kryerjes së provimit, në të cilën duhet të jepen edhe hapat për realizimin e detyrave përkatëse.
10. Komunikimi me etikë profesionale **në gjuhën amtare dhe atë angleze** dhe përdorimi i teknologjisë së informacionit në banakun e recepsionit (telefon, fax, fotokopje, e-mail etj), është një kompetencë kros-profesionale dhe verifikohet, gjatë kryerjes së proceseve në detyrat e përcaktuara. Në vlerësimin e kompetencave profesionale i është lënë hapësirë për vlerësim edhe bashkëbisedimit profesional, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara.

**Detyra 1: "Kryerja e rezervimit në hotel duke përdorur teknikat e shitjes."**, 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, dhe anasjelltas. 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. Nxënësit duhet të kryejnë procedurat e listuara me sipër nëpërmjet një bashkëbisedimi profesional duke **komunikuar në gjuhën amtare dhe atë angleze** dhe gjatë këtij procesi ata mbikqyren 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, kjo listë duhet të përmbajë edhe kritere për cilësinë e shërbimit.

Për realizimin e kësaj detyre është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e nevojshme si: recepsioni i simuluar i shkollës, pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer), kancelari, formularë prenotimi, listë e dhomave, regjistër prenotimi, kancelari, çelësa ose karta të dyerve etj.

**Detyra 2:** ”**Kryerja e regjistrimit të klientëve dhe grupeve në recepsion"**, duhet të kryhet nëpërmjet lojës me role, në të cilën nxënësi që do të vlerësohet është në **rolin e punonjësit të recepsioni**t dhe një **nxënës tjetër në rolin e klientit**, dhe anasjelltas. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për plotësimin e formularëve të regjistrimit, kryerjen e veprimeve me dokumentet e identifikimit, regjistrimin e klientit në regjistrin e prenotimit, informimin e klientit për shërbimet e hotelit. Nxënësi duhet të kryejë procedurat e listuara më sipër nëpërmjet një bashkëbisedimi profesional, duke shkruar dhe komunikuar edhe në gjuhën angleze 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 paraprakisht nga komisioni i provimit. Kjo listë kontrolli duhet të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale të tilla si, zbatimi i rregullave të komunikimit, respektimi i parimeve të punës në grup etj.

Për realizimin e kësaj detyre është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e nevojshme: recepsioni i simular i shkollës, pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer), kancelari, formularë prenotimi, listë e dhomave, regjistër prenotimi, kancelari, çelësa ose karta të dyerve etj.

**Detyra 3:** ”**Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientëve në hotel**", duhet të kryhet nëpërmjet lojës me role, në të cilën **nxënësi që do të vlerësohet është në rolin e punonjësit të recepsioni**t dhe një **nxënës tjetër në rolin e klientit**, dhe anasjelltas. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për trajtimin e kërkesave dhe ankesave të klientëve, informimin dhe udhëzimin e klientëve për guidat dhe veprimtaritë kulturore e artistike të qytetit, atraksionet turistike etj. Nxënësi duhet të kryejë procedurat e listuara me sipër nëpërmjet një bashkëbisedimi profesional, duke **shkruar dhe komunikuar edhe në gjuhën angleze** 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 anë të listës së kontrollit, 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.

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, listë e dhomave, regjistër prenotimi, kancelari, çelësa ose karta të dyerve.

**Detyra 4:** ”**Kryerja e ç’regjistrimit të klientëve dhe grupeve nё hotel**", duhet 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**, dhe anasjelltas. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për të kryer procedurat për ç’regjistrimin e klientёve dhe grupeve, të kryejë veprime me arkën (cash, me karte krediti, voucher) dhe të përgatisë raporte dhe statistika të thjeshta për llogaritjen e shpenzimeve të klientit në momentin e largimit nga hoteli. Nxënësi duhet të kryejë procedurat e listuara me sipër sipas hapave konkretë të punës duke **shkruar dhe komunikuar edhe në gjuhën angleze.** I gjithë procesi mbikëqyret nga komisioni i provimit, i cili organizon me nxënësin edhe një bashkëbisedim profesional. Nxënësit vlerësohen me anë të listës së kontrollit e cila hartohet paraprakisht nga komisioni. Ajo 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. Për realizimin e kësaj detyre është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e nevojshme: recepsioni i simular i shkollës, pajisje të recepsionit (kompjuter, faks, telefon, fotokopje, printer), kancelari, formularë prenotimi, listë e dhomave, regjistër prenotimi, kancelari, çelësa ose karta të dyerve, etj.

Rekomandohet që e gjithë klasa të jetë e pasqyruar në një listë kontrolli dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara në mjediset e punës, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe nota përkatëse.

Nxënësit do të vlerësohen për realizimin e detyrave sipas listës përfundimtare të kontrollit.