



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

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

RECEPSION

Niveli i tretë në KSHK¹, referuar nivelit III të KEK²

K-G3-III-24

Tiranë, 2024

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit	4
Kodi	4
Kohëzgjatja	Error! Bookmark not defined.
Niveli	4
Qëllimi:	4
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	4
Ofruesit	4
Data e validimit.....	4
Data e miratimit	4
Variantet e mëparshme	4
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT.....	5
Kompetenca të përgjithshme.....	5
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:.....	5
G3-07-III-0017-24 Organizimi dhe sistemimi i vendit të punës në reception.....	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	6
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale:	6
Kriteret e vlerësimit	6
G3-07-III-0018-24 Rezervimi.....	7
Rezultatet e të nxënit në njohuri	7
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale.....	8
Kriteret e vlerësimit	8
G3-07-III-0019-24 Regjistrimi i klientëve (check in)	9
Rezultatet e të nxënit në njohuri	9
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale.....	9
Kriteret e vlerësimit	9
G3-07-III-0020-24 Asistenca gjatë qëndrimit të klientit në hotel	9
Rezultatet e të nxënit në njohuri	9
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale.....	10
Kriteret e vlerësimit	10
G3-07-III-0021-24 Veprimet financiare në reception	11
Rezultatet e të nxënit në njohuri	11
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale.....	12
Kriteret e vlerësimit	12

G3-32-III-0013-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere	12
Rezultatet e të nxënit në njohuri	12
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	13
Kriteret e vlerësimit	13
G3-31-III-0014-24 Komunikimi dhe etika profesional	13
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	14
Kriteret e vlerësimit	14
G3-07-III-0022-24 Ç’regjistrimi i klientëve (check out).....	14
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	14
Kriteret e vlerësimit	15
G3-07-III-0016-24 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit.....	15
Rezultatet e të nxënit në njohuri	15
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	16
Kriteret e vlerësimit	16
G3-07-III-0023-24 Teknikat e shitjes në reception	16
Rezultatet e të nxënit në njohuri	16
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	16
Kriteret e vlerësimit	16
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:.....	17
Modalitetet e vlerësimit	17
Informacion shtesë	18
SHËNIM	18

Emërtimi i kualifikimit	“Receptionist”			Kodi
Kohëzgjatja	1100 -1400 orë ³	Niveli	III në KSHK, referuar nivelit III të KEK	K-G3-III-24
Qëllimi:	Qëllimi i kualifikimit profesional “Reception” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me Receptionin në Industrinë e Shërbimit Hotelier, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve në përshtatje me zhvillimin bashkëkohor për një komunikim efektiv në marrëdhënie me klientin.			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në profilin “Reception” të nivelit III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> – kanë mbaruar arsimin profesional në “Hoteleri-Turizëm”, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK; – janë në gjendje shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional. 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Reception”, niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë profesionale. Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës në industrinë e mikpritjes. Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, (menaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar), për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesëm dhe universitare			
Ofruesit	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
Data e validimit	Korrik 2024			
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	G-II-03-14, G3-III-16			

³ Orë mësimore 45 minuta

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional “Reception”, niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individi duhet të zotërojë njohuritë, shprehjet profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas fushave të mëposhtme:

Kompetenca të përgjithshme

Rezultatet e të nxënit të kompetencave të përgjithshme janë të vlefshme për të gjitha njësitë e të nxënit.

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 eficientë.
4. Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
5. Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale.
6. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
7. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
8. Të organizojë drejt, procesin e të nxënit të tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
9. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar.
10. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
11. Të demonstrojë sjellje dhe qëndrime etike në veprimtaritë shkollore dhe në komunitet;
12. Të demonstrojë aftësinë për të pranuar dhe promovuar ndryshimin dhe inovacionin;
13. Të demonstrojë aftësinë për të komunikuar dhe negociuar idetë në mënyrë eficiente me të tjerët;
14. Të demonstrojë aftësinë për të menduar në mënyrë krijuese dhe novatore;
15. Të demonstrojë aftësinë për të kontrolluar cilësinë e veprimtarive të punës;
16. Të demonstrojë aftësinë për të identifikuar dhe për të zgjidhur në mënyrë krijuese problemet.

NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:

Standardet e kualifikimit hartohen në bazë të rezultateve të të nxënit (kompetenca të përgjithshme, njohuri dhe shprehje profesionale).

G3-07-III-0017-24 Organizimi dhe sistemimi i vendit të punës në reception

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë mënyrat e organizimit dhe klasifikimit të strukturave akomoduese;
2. Të përshkruajë rëndësinë e organizimit të vendit të punës në mënyrë ergonomike;
3. Të shpjegojë llojet e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës, funksionimi dhe përdorimi i tyre;
4. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të programeve software në reception dhe llojet e tyre;
5. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të pajisjes POS për realizimin e marrje së pagesave;
6. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të manualeve të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
7. Të përshkruajë rëndësinë e kontrollit të funksionalitetit të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
8. Të listojë prioritetet dhe detyrat në vendin/turnin e punës;
9. Të shpjegojë mënyrën e ndarjes së detyrave të stafit;
10. Të argumentojë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në vendin e punës;
11. Të përshkruajë rëndësinë e shpërndarjes së informacionit nga receptioni tek sektorët e tjerë;
12. Të shpjegojë detyrat e personelit në reception (front office) sipas strukturës organizative;
13. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit dhe menaxhimit të burimeve njerëzore në industrinë e mikpritjes;
14. Të shpjegojë rregullat e paraqitjes së jashtme dhe uniformës profesionale;
15. Të shpjegojë rregullat e higjienës personale dhe vendit të punës;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale:

1. Të organizojë vendin e punës në mënyrë ergonomike;
2. Të menaxhojë burimet;
3. Të monitorojë realizimin e detyrave sipas procedurave;
4. Të raportojë realizimin e detyrave sipas procedurave;

Kriteret e vlerësimit

- Organizon mjedisin e punës në mënyrë efikase dhe të përshtatshme;
- Kontrollon funksionalitetin e mjeteve dhe pajisjeve të punës sipas manualeve përkatëse;
- Përdor software-t/PMS-të sipas manualit;
- Përdor pajisjen POS sipas manualit, për kryerjen e pagesave;
- Përcakton detyrat dhe prioritetet e planit të punës në përputhje me objektivat e departamentit
- Siguron mbarëvajtjen e turnit sipas prioriteteve ditore;
- Zbaton rregullat e paraqitjes së jashtme dhe higjienës sipas rregullores së brendshme;

- Zbaton rregullat e higjienës së vendit të punës, sipas standardeve.
- Siguron burimet materiale të nevojshme për kryerjen e detyrave në kohën dhe vendin e duhur;
- Menaxhon burimet materiale për të optimizuar produktivitetin dhe efikasitetin.
- Menaxhon burimet financiare të departamentit sipas planifikimit financiar;
- Menaxhon burimet e nevojshme njerëzore sipas planifikimit;
- Monitoron progresin e punës në bazë të planit ditor, javor dhe mujor;
- Raporton sipas hierarkisë për realizimin e detyrave;

G3-07-III-0018-24 Rezervimi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë rregullat e rezervimit elektronik dhe me telefon;
2. Të listojë agjencitë e rezervimit online OTA (Online Travel Agency);
3. Të përshkruajë politikat e rezervimeve online;
4. Të shpjegojë llojet dhe format e ndryshme të rezervimeve;
5. Të shpjegojë terminologjinë e akomodimit dhe rezervimit të dhomave;
6. Të listojë detyrat e agjentit të rezervimeve;
7. Të shpjegojë strukturën e shkrimit e-mail-i në gjuhën amtare dhe në gjuhë të huaj;
8. Të përshkruajë mënyrën e hartimit me shkrim të një oferte akomodimi;
9. Të shpjegojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimin me telefon;
10. Të shpjegojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimin me e-mail;
11. Të shpjegojë etapat e regjistrimit për rezervimin online me OTA;
12. Të shpjegojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimin për klientë individuale (Walk In);
13. Të shpjegojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervimin e grupit;
14. Të përshkruajë rëndësinë e dërgimit të letrës së konfirmimit tek klienti;
15. Të përshkruajë politikën e hotelit, në rast se klienti nuk paraqitet në hotel (No Show);
16. Të përshkruajë politikat e ndryshme të anulimit të rezervimeve (Cancellation Policy);
17. Të përshkruajë detyrimet/penalitetet e klientit kundrejt hotelit që rrjedhin prej rezervimit;
18. Të përshkruajë rëndësinë e identifikimit të statusit të dhomave;
19. Të përshkruajë llojet e shërbimeve lehtësuese të ofruara nga hoteli në varësi preferencave, kërkesave dhe nevojave të klientit;
20. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të termave ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve;
21. Të përshkruajë procedurën Overbooking (mbi kapacitetin pritës);
22. Të përshkruajë procedurën e përcjelljes së klientit, në rast se hoteli është tërësisht i prenotuar (fullybooked/ sold out)
23. Të përshkruajë dokumentin Voucher dhe elementët përbërës të tij;
24. Të argumentojë domosdoshmërinë e arkivimit dhe ruajtjes të dokumentacionit të rezervimeve në reception;

25. Të shpjegojë politikat e “besnikërisë” (loyalty programs) në strukturat akomoduese;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë rregullat e rezervimit;
2. Të zbatojë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim;
3. Të përdorë terminologji profesionale komunikimi;
4. Të zbatojë politikat e konfirmimit dhe anulimit të rezervimit;

Kriteret e vlerësimit

- Identifikon statusin e dhomave sipas llojit;
- Zbaton rregullat e rezervimit me telefon, sipas standardit;
- Zbaton rregullat e rezervimit me e-mail, sipas standardit;
- Zbaton rregullat e rezervimit online, sipas standardit;
- Zbaton etapat e marrjes së kërkesës për rezervim me telefon, sipas standardit;
- Zbaton etapat e marrjes së kërkesës për rezervim me e-mail, sipas standardit;
- Zbaton etapat e marrjes së kërkesës për rezervim online, sipas standardit;
- Zbaton etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për klientë individual sipas standardit;
- Zbaton etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për grupe sipas standardit;
- Merr informacion nga klienti sipas procedurave standarde;
- Kontrollon grafikun e disponueshmërisë së dhomave sipas kërkesës së klientit;
- Merr informacion për kohëzgjatjen e qëndrimit sipas kërkesës së klientit;
- Merr në mënyrë të saktë të dhënat personale të klientit, sipas procedurave standarde;
- Mban shënim preferencat dhe kërkesat e veçanta të klientit sipas procedurave standarde;
- Informon saktë klientin për çmimin e dhomës;
- Merr informacion nga klienti për mënyrën e pagesës;
- Informon klientët për llojet e shërbimeve lehtësuese të ofruara nga hoteli në varësi të preferencave, kërkesave dhe nevojave të tyre;
- Konfirmon me saktësi rezervimin në sistem;
- Përdor rregullisht terminologjinë e akomodimit dhe rezervimit të dhomave;
- Përdor termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve sipas standardit;
- Shkruan një e-mail në gjuhën amtare/të huaj sipas strukturës së përcaktuar të hotelit;
- Harton me shkrim një ofertë akomodimi sipas rregullave;
- Zbaton politikën e hotelit, në rast se klienti nuk paraqitet në hotel (No Show);
- Zbaton me rigorozi politikat e anulimit të rezervimeve (Cancellation Policy);
- Zbaton procedurat e duhura për Overbooking (mbi kapacitetin pritës);
- Zbaton procedurën e përcjelljes së klientit, në rast se hoteli është tërësisht i prenotuar (fullybooked/sold out)

- Zbaton politikat e “besnikërisë” (loyalty programs) në strukturat akomoduese, në rast se ka një të tillë;
- Ruan dhe arkivon me korrektësi dokumentacionin e rezervimeve në reception;

G3-07-III-0019-24 Regjistrimi i klientëve (check in)

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rregullat e pritjes së klientëve në hotel;
2. Të shpjegojë veprimtaritë që kryhen para mbërritjes së klientit/grupit në hotel;
3. Të shpjegojë rregullat për përcaktimin e dhomave të klientëve/grupeve;
4. Të shpjegojë etapat e regjistrimit të klientit/grupit në hotel (Check In);
5. Të shpjegojë detyrat e personeli të Portenerisë (Doorman, Bellman) në hotel;
6. Të shpjegojë detyrat e Concierge në hotel;
7. Të shpjegojë mënyrën e plotësimit të formularit të regjistrimit dhe elementeve përbërës së tij;
8. Të përshkruajë rëndësinë dhe etapat e pritjes së klientëve VIP në hotel;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë veprimtaritë para mbërritjes së klientit/grupit në hotel;
2. Të kryejë procesin e regjistrimit të klientit/grupit në hotel;

Kriteret e vlerësimit

- Përcakton dhomat sipas kërkesave dhe preferencave të veçanta të klientit/grupit;
- Administron çelësat/kartat elektronike të hapjes së dhomave sipas llojit të hotelit;
- Gjeneron listën e statusit të dhomave, listën e të mbërriturve dhe të larguarve të ditës sipas kërkesës/udhëzimeve;
- Zbaton rregullat e pritjes së klientit/grupit në hotel sipas standardit;
- Verifikon rezervimin e klientit/grupit sipas procedurës;
- Konfirmon çmimin dhe mënyrën e pagesës sipas llojit të rezervimit;
- Orienton në mënyrë të saktë klientin në mjediset e hotelit;
- Informon në mënyrë të detajuar klientin mbi shërbimet e hotelit;
- Kryen procesin e regjistrimit të klientit në sistem sipas procedurës;
- Kryen procesin e regjistrimit të grupit në hotel sipas procedurës;
- Kryen procesin e regjistrimit të klientit VIP sipas procedurës;
- Merr informacion nga klienti pas akomodimit në dhomë për plotësimin e pritshmërive sipas rregullores së brendshme;

G3-07-III-0020-24 Asistenca gjatë qëndrimit të klientit në hotel

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë institucionet kulturore dhe artistike të qytetit/zonës;
2. Të përshkruajë objektet e artit, muzetë dhe galeritë e qytetit/zonës;
3. Të përshkruajë destinacionet kryesore turistike Shqiptare, si dhe llojet e aktiviteteve turistike që mund të zhvillohen në to;
4. Të përshkruajë llojet e ndryshme të aktiviteteve kulturore, sportive apo artistike të qytetit/zonës;
5. Të përshkruajë objektet e kultit të qytetit/zonës;
6. Të listojë qendrat tregtare, të mirëqenies, shëndetit të qytetit/zonës;
7. Të përshkruajë rëndësinë e orientimit të klientit në baret, restorantet, diskotekat afër zonës së hotelit;
8. Të listojë vendet hyrëse-dalëse si portet, aeroportet, pikat kufitare tokësore;
9. Të përshkruajë format e transportit publik e privat të qytetit/zonës dhe oraret e tyre;
10. Të përshkruajë rregullat dhe procedurat e zgjimit të klientit sipas standardeve të hotelit (Wake up call service);
11. Të përshkruajë procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura (Lost and Found);
12. Të listojë llojet e kërkesave/ankesave gjatë qëndrimit të klientëve në hotel;
13. Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit me vëmendje të klientit gjatë paraqitjes së ankesave.
14. Të listojë rregullat e komunikimit me klientin në rast kërkesash/ankesash, në bashkëpunim edhe me departamentet e tjera;
15. Të argumentojë rëndësinë e krijimit të një klimë pozitive në bisedë me klientin;
16. Të përshkruajë rëndësinë e trajtimit të kërkesës/ankesës për një zgjidhje alternative;
17. Të argumentojë rëndësinë e regjistrimit të të gjitha kërkesave, ankesave, defekteve, incidenteve të klientëve;
18. Të shpjegojë rëndësinë e ndjekjes së ankesës deri në zgjidhjen e saj (Follow up);
19. Të informojë klientin për shërbimet e tjera që ofron hoteli (qendra e mirëqenies Spa, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, internet, free wi-fi, etj.);

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të informojë klientët për shërbimet e tjera që ofron hoteli;
2. Të sigurojë shërbime për klientin sipas kërkesës;|
3. Të trajtojë kërkesat/ankesat e klientëve;

Kriteret e vlerësimit

- Informon klientin për shërbimet e tjera që ofron hoteli (qendra e mirëqenies Spa, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, internet, free wi-fi, etj.);
- Asiston klientin me shërbimet e biznesit (printime, fotokopje, skanime etj.) sipas kërkesës së tij;
- Jep informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror, urban etj. sipas kërkesës së klientit;

- Informon klientin për destinacionet kryesore turistike shqiptare, si dhe llojet e aktiviteteve turistike që mund të zhvillohen në to;
- Informon klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike, sipas kërkesës;
- Informon saktë klientin për qytetin/rajonin (atraksionet turistike, aktivitetet sociale, kulturore, sportive dhe artistike) sipas rëndësisë, distancës dhe kohës;
- Informon klientin për muzeumet, institucionet kulturore dhe artistike të qytetit/zonës, sipas kërkesës;
- Informon klientin për objektet e artit dhe galeritë e qytetit/zonës, sipas kërkesës;
- Informon për objektet e kultit të qytetit/zonës, sipas kërkesës;
- Informon për baret, restorantet, diskotekat/pub-et, kazinotë, qendrat tregtare etj. të qytetit/zonës, sipas kërkesës së klientit;
- Interpretin saktë hartat fizike/elektronike;
- Siguron shërbime transporti sipas kërkesës së klientit;
- Siguron shërbime të mirëqenies, sipas kërkesave të klientit;
- Siguron në kohë reale shërbime shëndetësore;
- Siguron shërbime të këmbimit valutor sipas politikave të brendshme;
- Zbaton me përpikmëri procedurat e zgjimit të klientit sipas standardeve të hotelit (Wake up call service);
- Zbaton me përpikmëri procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura në zyrën përkatëse (Lost and Found);
- Asiston klientin vazhdimisht për tipet e ndryshme të kërkesave/ankesave gjatë qëndrimit në hotel;
- Dëgjon me vëmendje klientin gjatë paraqitjes së kërkesave/ankesave të tij;
- Mirëpret kërkesat dhe ankesat, sipas kodit të etikës;
- Përkujdeset për klientin e pakënaqur sipas standardit;
- Ofron zgjidhje alternative për kërkesën/ankesën e klientit sipas rregullores së brendshme;
- Trajton kërkesat/ankesat e klientëve duke i ndjekur ato deri në zgjidhje në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
- Ndjek me përpikmëri zgjidhjen e kërkesës dhe ankesës së klientit;
- Merr përshtypjet në kohë reale nga klienti për zgjidhjen e ofruar;
- Regjistron saktë kërkesat, ankesat, defektet, incidentet e klientëve në portalin elektronik/regjistrin manual të hotelit;
- Raporton rregullisht tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve;

G3-07-III-0021-24 Veprimet financiare në reception

Rezultatet e të nxënimit në njohuri

1. Të shpjegojë legjislacionin tatimor për industrinë e mikpritjes dhe parimet bazë të fiskalizimit;

2. Të shpjegojë mënyrat e pagesave që pranohen në industrinë e mikpritjes;
3. Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit dhe marrjes në dorëzim të arkës në fillim të turnit;
4. Të shpjegojë mënyrat e ofrimit të shërbimeve me paradhënie;
5. Të f të faturës fiskale;
6. Të argumentojë rëndësinë e dorëzimit të transaksioneve financiare tek zyra e financës;
7. Të shpjegojë mënyrat për përgatitjen e ofertave në bazë të subjekteve që do ti dërgohen;
8. Regjistroni shpenzimet e klientit në regjistër/sistemin kompjuterik duke ruajtur dokumentacionin sipas procedurave përkatëse
9. Të shpjegojë rëndësinë e regjistrimit të shpenzimeve të klientëve;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë veprime financiare në reception (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik, parapagim etj.);

Kriteret e vlerësimit

- Realizon pagesat sipas rregullit;
- Merr në dorëzim arkën sipas rregullores së brendshme;
- Ofron shërbimin e paradhënies në përpara marrjes së shërbimit sipas standardit;
- Plotëson dhe gjeneroni faturën fiskale sipas ligjit në fuqi;
- Dorëzon arkëtimet tek zyra e financës në mënyrë periodike ose sipas rregullit;
- Harton ofertat në bazë të subjekteve që do t'i dërgohen.
- Regjistron shpenzimet e klientit në regjistër/sistemin kompjuterik duke ruajtur dokumentacionin sipas procedurave përkatëse

G3-32-III-0013-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere

Rezultatet e të nxënit në njohuri

2. Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit në industrinë e mikpritjes;
3. Të përshkruajë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit të ruajtjes së të dhënave personale të klientëve;
4. Të shpjegojë rëndësinë e departamentit të receptionit (front Office) në rritjen e të ardhurave të kompanisë dhe krijimit të marrëdhënieve afatgjata me klientët;
5. Të shpjegojë rëndësinë dhe rolin e personelit administrativ në hotel;
6. Të shpjegojë rëndësinë e trajnimit të vazhduar profesional të stafit;
7. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të performancës së stafit në punë;
8. Të shpjegojë rëndësinë e promovimit dhe orientimit për karrierë të stafit;
9. Të shpjegojë rëndësinë e transmetimit tek bashkëpunëtorët të njohurive dhe aplikimit të teknikave të reja në punë;
10. Të shpjegojë rëndësinë e pjesëmarrjes në panairë dhe ekspozita;

11. Të shpjegojë rëndësinë e raporteve dhe pasqyrave statistikore në industrinë e mikpritjes;
12. Të shpjegojë rëndësinë e raportimit të të dhënave specifike tek autoritetet përkatëse;
13. Të përshkruajë mënyrën e hartimit dhe ruajtjes së dokumentacionit të punës;
14. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Punës;
15. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të buxhetit dhe parashikimit të të ardhurave;
16. Të shpjegojë rëndësinë e qëndrueshmërisë së kompanisë në treg;
17. Të vlerësojë rëndësinë e gjenerimit të të ardhurave edhe nga burime të tjera alternative;
18. Të shpjegojë rëndësinë e marketingut dhe ndikimin e tij në industrinë e mikpritjes;
19. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të tregut për çmimet dhe cilësinë;
20. Të shpjegojë rëndësinë e politikave të formimit të çmimeve;
21. Të shpjegojë rëndësinë e pjesëmarrjes në procesin e hartimit të materialeve promovuese;
22. Të përshkruajë teknika dhe forma të marketingut të shërbimeve;
23. Të shpjegojë rëndësinë e web-it për shitjet dhe marketingun;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë legjislacionin në fuqi që lidhet me fushën;
2. Të zbatojë procedurat për menaxhimin e stafit;
3. Të zbatojë procedurat për ruajtjen dhe administrimin e dokumentacionit;
4. Të zbatojë procedurat për konkurrueshmëri në treg;

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton legjislacionin në fuqi dhe standardet në industrinë e mikpritjes;
- Zbaton legjislacionin tatimor;
- Zbaton legjislacionin për ruajtjen e të dhënave personale;
- Zbaton Kodin e Punës;
- Zbaton procedurat për mbledhjen e nevojave të stafit për trajnim;
- Zbaton procedurat për trajnimin e stafit me njohuri dhe teknika të reja;
- Zbaton procedurat për promovimin dhe orientimin e stafit për karrierë;
- Zbaton rregullat për ruajtjen e dokumentacionit teknik/administrativ;
- Zbaton rregullat për administrimin/delegimin e dokumentacionit teknik/administrativ;
- Zbaton procedurat për raportim;
- Zbaton procedurat për monitorimin e çmimeve të tregut;
- Zbaton procedurat për të gjeneruar të ardhura shtesë;
- Zbaton procedurat për promovimin e kompanisë;

G3-31-III-0014-24 Komunikimi dhe etika profesional

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rregullat për një komunikim etik dhe profesional;
2. Të shpjegojë rregullat e përdorimit të gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika etj.);
3. Të shpjegojë elementët e komunikimit verbal dhe jo verbal;
4. Të përshkruajë rëndësinë e komunikimit etik dhe profesional me kolegët dhe eprorët;
5. Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave personale të klientit;
6. Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
7. Të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
8. Të përshkruajë teknikat e të pyeturit për të mësuar nevojat e klientëve;
9. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj. në komunikim;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë parimet e etikës profesionale gjatë komunikimit në vendin e punës;

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton rregullat e komunikimit etik dhe profesional;
- Përdor gjuhën e trupit gjatë komunikimit sipas rregullave dhe kulturave;
- Ruan konfidencialitetin e të dhënave të klientëve në zbatim të legjislacionit;
- Dëgjon në mënyre aktive kërkesat/ankesat e klientëve sipas rregullores së brendshme;
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj. në komunikim.

G3-07-III-0022-24 Çregjistrimi i klientëve (check out)

Rezultatet e të nxënit në njohuri

2. Të shpjegojë veprimtaritë para largimit të klientit/grupit nga hoteli;
3. Të shpjegojë etapat për çregjistrimin e klientit/grupit nga hoteli (Check Out);
4. Të shpjegojë rëndësinë e marrjes së informacionit për shpenzime të tjera në hotel;
5. Të përshkruajë rëndësinë e marrjes së feedback-ut të klientit për qëndrimin;
6. Të shpjegojë rëndësinë e raportimit të largimit të klientit/grupit tek departamenti përkatës;
7. Të shpjegojë funksionin e llogarisë Paymaster të hapur në sistemin kompjuterik;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë veprimtaritë para largimit të klientit/grupit nga hoteli;

2. Të zbatojë procedurat e çregjistrimit të klientit/grupit nga hoteli duke iu referuar standardeve të hotelit (check out);

Kriteret e vlerësimit

- Identifikon me saktësi largimet e ditës nga hoteli;
- Identifikon me saktësi mënyrën e pagesës së klientit;
- Verifikon me saktësi shpenzimet e kryera nga klientët para largimit;
- Merr përshtypjet e klientit mbi qëndrimin në hotel sipas procedurës;
- Merr informacion në kohë reale për konsumin e minibarit dhe gjendjen e dhomës sipas inventarit përkatës;
- Mbyll llogarinë e klientit sipas procedurës;
- Kryen marrjen e pagesës nga klienti sipas procedurës;;
- Siguron asistencën e klientit për bagazhet sipas procedurës;
- Falënderon klientin për qëndrimin në hotel sipas rregullave të komunikimit;
- Raporton saktë largime të hershme ose të vonuara të klientëve tek departamenti përkatës;

G3-07-III-0016-24 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit

Rezultatet e të nxënit në njohuri

- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Standardit kombëtar dhe legjislacionit shqiptar për rregullat e sigurimit teknik në fuqi;
- Të shpjegojë rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës;
- Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit të dokumentacionit të sigurimit teknik;
- Të shpjegojë rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve;
- Të përshkruajë sinjalistikën që përdoret në industrinë e mikpritjes;
- Të shpjegojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë në mjedisin e punës;
- Të përshkruajë procedurat e evakuimit nga strukturat e mikpritjes në raste të emergjencave;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të pajisjeve të MZSH;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të prioriteteve për një ekonomi të gjelbër dhe qëndrueshmëri;
- Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së mjedisit dhe garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së mbeturinave sipas llojit të tyre;
- Të përshkruajë rregullat e menaxhimit të mbeturinave;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të protokolleve në raste pandemie;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë standardet e sigurimit teknik në punë;
2. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e shëndetit;
3. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e mjedisit;

Kriteret e vlerësimit

- Monitoron vlefshmërinë e dokumentacionit teknik;
- Monitoron gatishmërinë e pajisjeve të MZSH;
- Monitoron vendosjen e sinjalistikës përkatëse dhe materialeve informuese;
- Monitoron zbatimin e rregullave për parandalimin e aksidenteve;
- Zbaton procedurat për dhënien e ndihmës së parë;
- Zbaton procedurat për evakuim në rast emergjencash;
- Zbaton protokollet e duhura në raste të gjendjes së jashtëzakonshme;
- Zbaton procedurat e mbrojtjes së mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm;
- Zbaton rregullat e përdorimit efikas të burimeve;
- Zbaton procedurat për ndarjen e mbetjeve sipas llojit;
- Zbaton procedurat e ruajtjes dhe grumbullimit të mbetjeve;

G3-07-III-0023-24 Teknikat e shitjes në reception

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë teknikat e shitjes në reception (metoda Upselling - me teknikat e saj Top Down, Bottom Up dhe Mid Rate Shift);
2. Të përshkruajë teknikën e shitjes Crossselling;
3. Të përshkruajë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli;
4. Të shpjegojë karakteristikat e dhomave të hotelit duke përdorur fjalë përshkruese;
5. Të përshkruajë teknikat për të promovuar shërbimet unike që ka hoteli;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të promovojë shërbimet e hotelit;
2. Të zbatojë teknikat e shitjes në reception;

Kriteret e vlerësimit

- Prezanton dhomat e hotelit sipas karakteristikave të tyre duke përdorur fjalë përshkruese;
- Promovon shërbimet të tjera të hotelit (ushqim, pije, argëtime, shërbime, organizime eventesh etj.) sipas standardit;
- Prezanton paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli sipas standardit;

- Zbaton metodën Upselling me teknikat e saj (Top Doën, Bottom Up dhe Mid Rate Shift) sipas udhëzimeve;
- Zbaton teknikën e shitjes Crossselling sipas udhëzimeve;

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Organizimi dhe sistemimi i vendit të punës në reception	5	G3-07-III-0017-24
2	Rezervimi	15	G3-07-III-0018-24
3	Regjistrimi i klientëve (check in)	15	G3-07-III-0019-24
4	Asistenca gjatë qëndrimit të klientit në hotel	15	G3-07-III-0020-24
5	Veprimet financiare në reception	5	G3-07-III-0021-24
6	Sipërmarrje dhe edukim karriere	5	G3-32-III-0013-24
7	Komunikimi dhe etika profesional	10	G3-31-III-0014-24
8	Çregjistrimi i klientëve (check out)	15	G3-07-III-0022-24
9	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit	5	G3-07-III-0016-24
10	Teknikat e shitjes në reception	10	G3-07-III-0023-24
		100%	

Modalitetet e vlerësimit

Me vlerësim kuptojmë procesin gjatë të cilit mblidhen të dhëna dhe gjykohet për vlerën e arritjes së një rezultati të nxëni (RN), mbi bazën e kriterëve të caktuar.

Për vlerësimin mund të përdoren një shumëllojshmëri metodash standarde dhe inovatore.

Individi i nënshtrohet vlerësimit të vazhduar, përmbledhës dhe vlerësimit përfundimtar për kualifikimet formale që ofrohen në ofrues të akredituar.

Individi vlerësohet për shkallën e përvetësimit të kompetencave të përgjithshme dhe profesionale, të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë

në fushën përkatëse dhe vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së RN për realizimin e tërësisë së proceseve duke mbajtur evidenca për qëllime dokumentimi.

Realizimi i pranueshëm do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të specifikuar.

Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Kompetencat e përgjithshme vlerësohen të integruara si pjesë e vlerësimit të njësive të të nxënit.

Individit i lind e drejta të certifikohet për njësitë të nxëni specifike, si një kualifikim i pjesshëm sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Informacion shtesë

Kualifikimet e plota ose të pjesshme profesionale mund të përftohen nëpërmjet këtyre formave:

- a) ndjekjes së arsimit profesional me bazë shkollën;
- b) ndjekjes së kurseve profesionale, ku përfshihen edhe praktikat profesionale në ndërmarrje apo forma të tjera të mësim nxënies praktike;
- c) regjistrimit si nxënës, duke u punësuar në një ndërmarrje (forma e dyfishtë);
- d) njohjes të të nxënit të mëparshëm informal dhe joformal;
- e) njohjes të të nxënit të përftuar jashtë vendit;
- f) formave të tjera të përcaktuara me ligj

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **K-G3-III-24**

K - Kualifikim

G - Shkronja që identifikon drejtimin e kualifikimit

3 - Numri që identifikon profilin e kualifikimit përkatës

III - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **G3-07-III-0017-24**

G3 - Shkronja që identifikon drejtimin dhe profilin e kualifikimit

07 - Numri që identifikon orientimin e Njësisë së të Nxënit

III - Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënit në strukturën e KSHK

0017 - Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit