



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

## **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

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

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

**K-G5-III-24**

Tiranë 2024

---

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

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

## Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit.....	4
Kodi.....	4
Kohëzgjatja .....	4
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
<b>G5-07-III-0136-24 Planifikimi dhe organizimi i punës për shërbime në hotel dhe restorant</b>	<b>5</b>
Rezultatet e të nxënimit në njohuri.....	5
Rezultatet e të nxënimit në shprehje profesionale.....	6
Kriteret e vlerësimit.....	6
<b>G5-32-III-0013-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere</b> .....	<b>6</b>
Rezultatet e të nxënimit në njohuri.....	7
Rezultatet e të nxënimit në shprehje profesionale.....	7
Kriteret e vlerësimit.....	7
<b>G5-07-III-0016-24 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit</b> .....	<b>8</b>
Rezultatet e të nxënimit në njohuri.....	8
Rezultatet e të nxënimit në shprehje profesionale.....	8
Kriteret e vlerësimit.....	8
<b>G5-33-III-0015-24 Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë</b> .....	<b>9</b>
Rezultatet e të nxënimit në njohuri.....	9
Rezultatet e të nxënimit në shprehje profesionale.....	9
Kriteret e vlerësimit.....	10
<b>G5-31-III-0014-24 Komunikimi dhe etika profesionale</b> .....	<b>10</b>
Rezultatet e të nxënimit në njohuri.....	10
Rezultatet e të nxënimit në shprehje profesionale.....	10
	2

Kriteret e vlerësimit.....	11
<b>G5-07-III-0080-24 Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë .....</b>	<b>11</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	11
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	12
Kriteret e vlerësimit.....	12
<b>G5-07-III-0081-24 Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar .....</b>	<b>12</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	12
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	13
Kriteret e vlerësimit.....	13
<b>G5-07-III-0082-24 Shërbimi i ushqimit dhe pijeve në restorant.....</b>	<b>13</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	13
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	14
Kriteret e vlerësimit.....	14
<b>G5-07-III-0137-24 Shërbime në reception .....</b>	<b>15</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	15
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	16
Kriteret e vlerësimit.....	16
<b>G5-07-III-0138-24 Shërbime pastrimi.....</b>	<b>17</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	17
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	18
Kriteret e vlerësimit.....	18
<b>G5-07-III-0139-24 Shërbime në lavanteri .....</b>	<b>18</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri.....	18
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale.....	19
Kriteret e vlerësimit.....	19
Njësitë e të nxënit dhe peshat përkatëse:.....	19
Modalitetet e vlerësimit.....	20
Informacion shtesë .....	20
SHËNIM .....	20

Emërtimi i kualifikimit	“Shërbime në hotel dhe restorant”			Kodi
Kohëzgjatja	900-1100 orë	Niveli	III në KSHK, referuar nivelit III të KEK	<b>K-G5-III-24</b>
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi i kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar për shërbimet që ofrohen në struktura akomoduese dhe restorante apo për krijimin e një biznesi privat, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon.			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: kanë mbaruar dy vitet e para të shkollës së mesme në kualifikimin profesional “ <b>Hoteleri-Turizëm</b> ”, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK; janë në gjendje shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.			
<b>Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:</b>	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë. Ky kualifikim i jep individit mundësinë që t’i drejtohet tregut të punës për punësim në sektorin e mikpritjes, hotele, motele, fshat turistik, bujtina, shtëpi pritëse, fjetina, restorante, bare, qendër kurative, kamping, agroturizëm, si dhe në veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim. Gjithashtu, individit mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e shërbimeve të mikpritjes. Me përfundimin e kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individit ka të drejtë të vazhdojë arsimimin në nivelin IV të KSHK, referuar nivelit IV të KEK, si teknik/menaxher i mesëm. Me arsimim të mëtejshëm individit fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.			
<b>Ofruesit</b>	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
<b>Data e validimit</b>	<i>Korrik 2024</i>			
<b>Data e miratimit</b>				
<b>Variantet e mëparshme</b>	<b>G5-III-20</b>			

## **STRUKTURA E KUALIFIKIMIT**

Në përfundim të kualifikimit profesional “Shërbime në hotel dhe restorant” niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individi duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë 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/saj të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
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 tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
7. Të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij/saj dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
8. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
9. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
10. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
11. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
12. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
13. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
14. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet.
15. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij, për t'u përshtatur me evolucionin teknologjik.

### **NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:**

#### **G5-07-III-0136-24 Planifikimi dhe organizimi i punës për shërbime në hotel dhe restorant**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë mënyrën e organizimit dhe strukturën organizative të departamenteve.
2. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit të aktiviteteve dhe bashkëpunimit midis tyre në strukturat akomoduese;
3. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullores së brendshme;
4. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të kodit të veshjes dhe paraqitjes së jashtme në vendin e punës;

5. Të shpjegojë procedurat e marrjes në dorëzim të punës;
6. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të planit ditor të punës sipas formateve përkatëse;
7. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të menuve;
8. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të planit të prodhimit;
9. Të shpjegojë rëndësinë e hartimit të fletë-kërkesës;
10. Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së punëve përgatitore;
11. Të shpjegojë rëndësinë e verifikimit të etiketës (fizike dhe digjitale) të ambalazheve;
12. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të burimeve materiale të nevojshme;
13. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të dokumentacionit teknik, në vendin e punës;
14. Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit të funksionalitetit të pajisjeve të punës;
15. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të manualeve të funksionimit të pajisjeve të punës dhe kolaudimit të tyre;
16. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit ergonomik të vendit të punës;
17. Të shpjegojë mënyrën e sistemimit të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
18. Të shpjegojë mënyrat e inventarizimit të mjeteve, pajisjeve të punës, lëndëve të para, ndihmëse, si dhe materialeve të tjera;
19. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit dhe ruajtjes së dokumentimit të punës sipas formateve të caktuara;
20. Të shpjegojë format e raportimit për veprimtarinë e kryer.
21. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit ekonomik të objekteve, instalimeve, pajisjeve, mjeteve, materialeve në vendin e punës;

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të organizojë vendin e punës;
2. Të hartojë dhe ruajë dokumentacion e punës;

### **Kriteret e vlerësimit**

- Merr në dorëzim detyrën, sipas procedurës;
- Zbaton kodin e veshjes në vendin e punës, sipas hierarkisë;
- Organizon vendin e punës në mënyrë ergonomike;
- Sistemon mjetet dhe pajisjet e punës, sipas rregullit;
- Kontrollon funksionalitetin e pajisjeve të punës, sipas manualeve shoqëruese;
- Kryen punë përgatitore, sipas procedurës;
- Verifikon dhe interpreton etiketat e ambalazheve, sipas rregullit;
- Harton planin ditor të punës, sipas formateve përkatëse;
- Bashkëpunon në hartimin e menuve, sipas rregullit;
- Harton planin e prodhimit, sipas procedurës;
- Harton fletë-kërkesën për furnizime, sipas formateve;
- Planifikon burimet e nevojshme materiale për kryerjen e veprimtarisë, sipas rregullit;
- Plotëson dhe ruan dokumentacionin e punës, sipas formateve;
- Kryen inventarizimin e mjeteve, pajisjeve dhe materialeve të punës, sipas formateve dhe procedurës;
- Mirëmban objektet, instalimet, pajisjet, mjetet, materialet në vendin e punës;
- Raporton për veprimtarinë e kryer, sipas formateve dhe rregullores së brendshme;

### **G5-32-III-0013-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere**

## **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë legjislacionin për turizmin dhe strukturat akomoduese;
2. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Punës;
3. Të shpjegojë kuptimin, rëndësinë dhe rolin e sipërmarrjes;
4. Të përshkruajë format e organizimit të sipërmarrjeve;
5. Të shpjegojë kuptimin mbi aftësitë sipërmarrëse;
6. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit eficient të burimeve për uljen e kostove të kompanisë;
7. Të shpjegojë rëndësinë e qëndrueshmërisë së kompanisë në treg;
8. Të përshkruajë format e bashkëpunimit me palë të treta;
9. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të tregut për çmimet dhe cilësinë;
10. Të shpjegojë procesin e blerjes, marrjes në dorëzim dhe menaxhimit të mallrave në strukturën akomoduese;
11. Të argumentojë rëndësinë e vlerësimit të mallrave të magazinuara dhe stokut në magazinë;
12. Të shpjegojë mënyrën e llogaritjes së kostove dhe përcaktimit të çmimit;
13. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të dokumentacionit që përdoret në vendin e punës;
14. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të mjeteve që nxisin shitjen dhe promovimin e produkteve/shërbimeve në strukturat akomoduese;
15. Të shpjegojë teknikat që përdoren për promovim në strukturat akomoduese;
16. Të shpjegojë rëndësinë e web-it dhe mediave sociale për shitjet dhe marketingun e kompanisë;
17. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore në strukturat akomoduese;
18. Të shpjegojë mënyrën e rekrutimit të burimeve njerëzore për zbatimin e detyrave;
19. Të shpjegojë rëndësinë e trajnimit të vazhduar profesional të stafit;
20. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të performancës në punë të punonjësve;
21. Të shpjegojë rëndësinë e motivimit dhe orientimit për karrierë të punonjësve;

## **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të llogarisë çmimin e produkteve/shërbimeve të ofruara;
2. Të përdorë format e marketingut, për promovimin e kompanisë;
3. Të promovojë dhe orientojë punonjësit për zhvillim në karrierë;

## **Kriteret e vlerësimit**

- Monitoron tregun për çmimet dhe cilësinë, sipas nevojës;
- Llogarit kostot e lëndëve të para, ndihmëse, materialeve, mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas procedurës;
- Llogarit çmimin përfundimtar të një produkti/shërbimi, sipas procedurës;
- Kryen blerje, marrje në dorëzim dhe magazinim të mallrave, sipas rregullit;
- Vlerëson sasinë e mallrave të paramagazinuara, të magazinuara dhe stokut në magazinë;
- Bashkëpunon me palë të treta, sipas nevojës;
- Përdor dokumentacionin financiar në vendin e punës, sipas procedurave të brendshme;
- Plotëson dhe arkivon dokumentacionin e punës, sipas rregullores së brendshme;
- Kryen raportime për aktivitetin e kryer, sipas formateve dhe rregullores së brendshme;
- Promovon produkte/shërbime, duke përdorur mjete dhe forma të ndryshme marketingut;
- Kontribuon në mirëmbajtjen e web-it dhe mediave sociale, duke përdorur teknikat e marketingut;

- Përgatit oferta të ndryshme për produktet/shërbimet që ofron kompania, sipas nevojës;
- Përcakton nevojën për burime njerëzore, sipas kualifikimeve;
- Bashkëpunon në përzgjedhjen e burimeve njerëzore, sipas rregullores së brendshme;
- Transmeton te kolegët njohuri për teknologjitë bashkëkohore, sipas politikave të kompanisë;
- Zbaton teknikat e motivimit të punonjësve, sipas politikave të kompanisë;
- Orienton stafin për karrierë, sipas politikave të kompanisë;

## **G5-07-III-0016-24 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë;
2. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimin të dokumentacionit të sigurimit teknik;
3. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të sigurimit teknik në vendin e punës;
4. Të shpjegojë rreziqet dhe situatat më të shpeshta të nevojës për dhënie të ndihmë së parë, si dhe praktikimit të sjelljeve që rrisin sigurinë në mjedisin e punës sipas sektorëve në hotel;
5. Të shpjegojë rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjen e shëndetit në punë të punonjësve dhe klientëve;
6. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të sinjalistikës dhe tabelave të sigurisë teknike;
7. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të mjeteve në rast zjarri, aksidente dhe fatkeqësi natyrore;
8. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit për ruajtjen dhe mbrojtjen e mjedisit si dhe të zhvillimit të qëndrueshëm;
9. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të prioriteteve për një ekonomi të gjelbër dhe qëndrueshmëri;
10. Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes, grumbullimit dhe asgjësimit të mbetjeve sipas llojit;
11. Të përshkruajë rregullat e sigurisë për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
12. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të rregulloreve përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike;
13. Të shpjegojë rëndësinë e grumbullimit të yndyrave të përdorura, për riciklim;
14. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të protokolleve në raste pandemie, endmie etj.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale**

1. Të zbatojë rregullat për sigurinë dhe shëndetin në punë;
2. Të zbatojë rregullat për ruajtjen e mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm;

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton rregullat e sigurimit teknik dhe shëndetit në punë, sipas legjislacionin në fuqi;
- Monitoron plotësimin e dokumentacionit të sigurimit teknik, sipas legjislacionit;
- Monitoron plotësimin e dokumentacionit të kolaudimit dhe mirëmbajtjes së pajisjeve, sipas legjislacionit;
- Merr masa për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjen e shëndetit në punë të punonjësve dhe klientëve, sipas rregullit;
- Zbaton sjellje që rrisin sigurinë në punë sipas sektorëve në hotel;



- Zbaton sinjalistikën dhe tabelat e sigurisë teknike në mjediset e punës, sipas standardit;
- Zbaton rregulloret përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike, sipas standardit;
- Zbaton procedurat e dhënies së ndihmës së parë në mjedisin e punës, sipas rregullit;
- Përdor mjetet e dhënies së ndihmës së parë në mjedisin e punës, sipas udhëzimeve;
- Përdor pajisjeve të MZSH, sipas udhëzimeve në manualët shoqëruese;
- Zbaton procedurat e evakuimit/mbrojtjes të punonjësve dhe klientëve në raste të emergjencave dhe fatkeqësive natyrore;
- Kujdeset për ruajtjen e mjedisit dhe garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm, sipas standardit;
- Ndan, grumbullon dhe asgjëson mbetjet, sipas llojit dhe procedurave;
- Kujdeset për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit, sipas procedurave;
- Kujdeset për grumbullimin e yndyrave të përdorura për riciklim, sipas procedurës;
- Zbaton protokollet përkatëse në raste pandemie, endemie etj., sipas standardit.

### **G5-33-III-0015-24 Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit ushqimor në fuqi;
2. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të standardit HACCP/ISO<sup>3</sup>;
3. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të kompanisë, nga institucionet e certifikuara për sigurinë ushqimore dhe mbrojtjen e konsumatorit;
4. Të shpjegojë rëndësinë e masave parandaluese për përhapjen e mikroorganizmave të rrezikshëm;
5. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale dhe profesionale;
6. Të shpjegojë karakteristikat cilësore të lëndëve të para dhe ndihmëse;
7. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit organo-shqisur të lëndëve të para, ndihmëse dhe prodhimeve gjysmë të gatshme, për të garantuar cilësinë e produkteve përfundimtare;
8. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të lëndëve të para organike të zonës dhe të sezonit;
9. Të përshkruajë rëndësinë e interpretimit të etiketave të lëndëve të para, ndihmëse dhe materialeve;
10. Të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së vlerave ushqimore gjatë përpunimit të lëndëve të para dhe ndihmëse;
11. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të kushteve të ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme dhe eliminimin e pasojave që vijnë nga prishja e tyre;
12. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të ambalazheve ekologjike;
13. Të shpjegojë rëndësinë e etiketimit të prodhimeve gjysmë të gatshme dhe asortimenteve përfundimtare;
14. Të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së realizimit të veprimtarive, për të garantuar cilësinë;

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë legjislacionin për sigurinë ushqimore;
2. Të garantojë cilësinë në veprimtarinë e strukturës akomoduese;

<sup>3</sup> HACCP/ISO

## **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton legjislacionin për sigurinë ushqimore dhe cilësinë;
- Zbaton parimet dhe kriteret e standardit HACCP/ISO;
- Merr masa parandaluese për përhapjen e mikroorganizmave të rrezikshëm;
- Zbaton rregullat e higjienës personale dhe profesionale, sipas standardit;
- Interpretet etiketat e lëndëve të para, ndihmëse dhe materialeve, sipas rregullit;
- Zbaton kushtet e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme për eliminimin e pasojave që vijnë nga prishja e tyre, sipas standardit;
- Kryen vlerësimin organo-shqisor të lëndëve të para, ndihmëse, prodhimeve gjysmë të gatshme dhe të gatshme, sipas standardit;
- Përdor lëndë të para organike të zonës dhe të sezonit, sipas recetës;
- Mbikëqyr zbatimin me korrektësi të veprimtarive, sipas standardit;
- Kujdeset për ruajtjen e vlerave ushqimore gjatë përpunimit të lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas standardit;
- Zbaton kushtet e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme, sipas standardit;
- Përdor ambalazhe ekologjike, sipas standardit;
- Kryen ambalazhimin termik dhe me vakum, sipas standardit;
- Etiketon prodhimet gjysmë të gatshme dhe asortimentet përfundimtare, sipas standardit;

## **G5-31-III-0014-24 Komunikimi dhe etika profesionale**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal dhe përdorimit të gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika etj.);
2. Të shpjegojë rregullat e komunikimit etik dhe profesional duke përdorur terminologji profesionale;
3. Të argumentojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
4. Të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
5. Të shpjegojë rëndësinë e informimit për problemet dhe të rejat e ditës;
6. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të punës në grup;
7. Të shpjegojë metodat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve në mjedisin e punës;
8. Të përshkruajë rëndësinë e marrjes së përshtypjeve nga klientët për kënaqësinë e tyre gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese;
9. Të shpjegojë rëndësinë e ndjeshmërisë në komunikimin ndërkulturor për të reduktuar konfliktet dhe keqkuptimet me klientët;
10. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë bashkëkohore të informacionit dhe komunikimit;
11. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj. në komunikim;

### **Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale**

1. Të komunikojë me etikë profesionale me klientët dhe bashkëpunëtorët;
2. Të zbatojë teknikat e matjes së indeksit të kënaqësisë së klientëve dhe ruajtjen e konfidencialitetit;

## **Kriteret e vlerësimit**

- Komunikon me etikë profesionale, duke zbatuar Kodin e Etikës;
- Komunikon me terma profesionalë në mjedisin e punës;
- Komunikon në mënyrë verbale dhe jo verbale, sipas rregullit;
- Përdor gjuhën e trupit gjatë komunikimit, sipas rregullit;
- Merr dhe përcjell mesazhe të qarta në komunikim, sipas rregullit;
- Zgjidh mosmarrëveshjet që lindin në mjedisin e punës, sipas procedurave të brendshme;
- Komunikon me konkurrentët në interes të nevojave të klientëve, sipas procedurave të brendshme;
- Informohet për problemet dhe të rejtat e ditës, sipas detyrave të caktuara;
- Zbaton parimet e punës në grup, sipas rregullit;
- Dëgjon në mënyrë aktive bashkëbiseduesin, sipas rregullit;
- Përdor teknologjinë bashkëkohore të informacionit dhe komunikimit, sipas standardit,
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj. në komunikim, sipas kodit të etikës;
- Zbaton teknikat e marrjes së përshtypjeve nga klientët për matjen e indeksit të kënaqësisë së tyre, sipas politikave të kompanisë;
- Siguron ruajtjen e konfidencialitetit, sipas rregullores së brendshme;

## **G5-07-III-0080-24 Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rolin dhe veçoritë e kuzhinës shqiptare;
2. Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së gatesave shqiptare sipas krahinave;
3. Të shpjegojë mënyrën e hartimit dhe skicimit të menu-së së ushqimeve;
4. Të argumentojë rëndësinë të hartimit dhe zërthimit të planit të prodhimit .
5. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit racional të lëndëve të para dhe ndihmëse;
6. Të argumentojë rëndësinë e kryerjes së procesit të marinimit;
7. Të përshkruajë proceset teknologjike të përpunimit të ftohtë;
8. Të përshkruajë proceset teknologjike të përpunimit të nxehtë/termik;
9. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së sallatave;
10. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së antipastave;
11. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së buljoneve speciale;
12. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së supave;
13. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së brumërave;
14. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së gatesave me kafshë dhe shpendë të butë;
15. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së gatesave me kafshë dhe shpendë të egër;
16. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së gatesave peshk dhe prodhime deti;
17. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së ëmbëlsirave në kuzhinë;
18. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së gatesave me perime;
19. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së salcave;
20. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së kompostove;
21. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së reçel-rave;
22. Të përshkruajë teknikat e kryerjes së procesit me tymosje të mishit, peshkut, perimeve etj.;
23. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së konservave, sipas llojit;
24. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së gatesave për klientë me kërkesave të veçanta;

25. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së ushqimeve për aktivitete të ndryshme;
26. Të shpjegojë mënyrat e vendosjes së ushqimit në pjatë dhe kombinimit me produkte shoqëruese;
27. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të rregullave të estetikës në gatim;

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë procese përgatitore në kuzhinë;
2. Të zbatojë etapat e procesit teknologjik në kuzhinë;

#### **Kriteret e vlerësimit**

- Bashkëpunon në hartimin dhe skicimin e menu-së së ushqimeve, sipas procedurës;
- Harton dhe zbërthen planin e prodhimit, sipas rregullit;
- Përdor në mënyrë racionale lëndët e para dhe ndihmëse, sipas recepturave;
- Kryen procesin e marinimit, sipas llojit të gatesës;
- Përgatit sallata, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit antipasta, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit buljoneve speciale, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit supa, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit brumëra, sipas llojit dhe procesit teknologjik;
- Përgatit gatesa me kafshë dhe shpendë të butë, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit gatesa me kafshë dhe shpendë të egër, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit gatesa me peshk dhe prodhime deti, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit ëmbëlsira, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit gatesa me perime, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit salca, sipas recetës dhe procesit teknologjik;
- Përgatit komposto, sipas llojit dhe procesit teknologjik;
- Përgatit reçel, sipas llojit dhe procesit teknologjik;
- Kryen procesin të tymosjes së produkteve dhe prodhimeve, sipas teknikave;
- Përgatit konserva, sipas llojit dhe procesit teknologjik;
- Përgatit gatesave për klientë me kërkesa të veçanta, sipas recetës;
- Përgatit gatesa shqiptare, sipas krahinave;
- Përgatit ushqime për aktivitete të ndryshme, sipas llojit të aktivitetit;
- Kombinon produktin kryesor me garniturat shoqëruese, sipas të rregullave të kompozimit të pjatës dhe rregullave të estetikës;

#### **G5-07-III-0081-24 Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të dallojë llojet e bareve;
2. Të përshkruajë mënyrat e vendosjes së barit në hapësirë;
3. Të përshkruajë ndërtimin e një bari profesional;
4. Të shpjegojë llojet e pajisjeve dhe mjeteve që përdoren në bar;
5. Të përshkruajë mënyrat e vendosjes së pajisjeve dhe mjeteve në bar;
6. Të listojë pijet bazë që përdoren në bar;
7. Të dallojë llojet e lëndëve të para dhe ndihmëse në bar, karakteristikat dhe përdorimet e tyre;
8. Të listojë llojet e gotave dhe serviseve që përdoren në bar;

9. Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së parapërgatitjeve në bar;
10. Të shpjegojë konceptet: recetë dhe recepturë;
11. Të shpjegojë rëndësinë e leximit të etiketave të lëndëve të para dhe ndihmëse;
12. Të përshkruajë teknikat e përgatitjes së pijeve mikse alkoolike dhe jo alkoolike në bar;
13. Të shpjegojë mënyrat e marrjes së porosisë nga klienti;
14. Të përshkruajë mënyrën e hartimit të listës/kartës së pijeve;
15. Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së ushqime shoqëruese për pijet;
16. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes të pijeve të ngrohta/ftohta me bimë të zonës;
17. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së pijeve shqiptare në bar;
18. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së pijeve për klientë me kërkesave të veçanta;
19. Të shpjegojë rëndësinë e kreativitetit dhe përdorimit të elementeve të estetikës në përgatitjen e pijeve;
20. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të frutave dhe perimeve organike të stinës dhe zonës në përgatitjen e pijeve në bar;
21. Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së produkteve shoqëruese të pijeve që shërbehen në bar;
22. Të përshkruajë rregullat e shërbimit të pijeve në banak dhe sallë;

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë procese përgatitore në bar;
2. Të përgatitë dhe shërbejë një pije në bar;

### **Kriteret e vlerësimit**

- Përgatit barin për shërbim, sipas rregullit;
- Përzgjedh mjetet dhe pajisjet e duhura që përdoren në bar;
- Vendos mjetet dhe pajisjet e punë në bar, sipas rregullit;
- Përdor pijet bazë, sipas recetës dhe recepturës;
- Përzgjedh lëndët e para dhe ndihmëse në bar, sipas recetës;
- Lexon etiketat e lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas rregullit;
- Përzgjedh gotat dhe serviset për shërbim, sipas llojit të pijes;
- Përgatit pije mikse alkoolike dhe jo alkoolike, sipas teknikës dhe recetës;
- Merr porosinë nga klienti, sipas rregullit;
- Bashkëpunon për hartimin e listës/kartës së pijeve, sipas rregullit;
- Përgatit ushqime shoqëruese sipas llojit të pijes;
- Përgatit pije shqiptare në bar, sipas recetës;
- Përgatit pije për klientë me kërkesa të veçanta, sipas recetës;
- Përdor elementeve të estetikës dhe kreativitetit në përgatitjen e pijeve, sipas rregullit;
- Përdor fruta dhe perime organike në përgatitjen e pijeve në bar, sipas stinës dhe zonës;
- Shërben pije në banak dhe sallë, sipas rregullit;

### **G5-07-III-0082-24 Shërbimi i ushqimit dhe pijeve në restorant**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e mikpritjes së klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B) sipas udhëzimeve të institucionit;
2. Të shpjegojë karakteristikat e një shërbimi cilësor në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B);

3. Të shpjegojë veçoritë e klientëve, nevojat specifike të tyre e rëndësinë e plotësimit të këtyre nevojave;
4. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit me kolegët për ofrimin e një shërbimi cilësor për klientët;
5. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të procedurave/hapave standarde të shërbimit të vakteve në restorant (mëngjes, brunch, drekë/darkë, shërbim në dhomë, aktivitete festive etj.);
6. Të shpjegojë rëndësinë e ndërveprimit me sektorët e tjerë si dhe sektorin e shërbimit të Ushqimit dhe Pijeve (F&B) për një shërbim cilësor ndaj klientëve;
7. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit, sistemimit dhe skicimit artistik të sallës së restorantit, mjediseve të tjera ndihmëse, sideboard për shërbimin e vakteve të ndryshme apo aktiviteteve festive sipas llojit;
8. Të shpjegojë logjikën e renditjes së ushqimeve në menu dhe kombinimin me pijet;
9. Të shpjegojë mënyrën e hartimit dhe skicimit të menisë sipas vakteve dhe llojit të aktivitetit festiv;
10. Të dallojë llojet e shtrimit të tavolinave në restorant sipas vakteve, aktiviteteve festive, menisë dhe metodave të shërbimit;
11. Të shpjegojë rëndësinë e prezantimit të menisë te klientët, duke ju dhënë përparësi pjatave dhe pijeve tipike shqiptare dhe të krahinës të klientët;
12. Të shpjegojë mënyrat dhe mjetet e marrjes së porosisë te klientët duke zbatuar teknikat e shitjes;
13. Të përshkruajë procedurat/hapat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve në vakte dhe aktivitete festive në restorant/ dhomën e klientëve/mjedise të tjera;
14. Të përshkruajë veçoritë e shërbimeve dhe përgatitjeve të ushqimeve dhe pijeve në prani të klientëve në gueridon;
15. Të shpjegojë rëndësinë e hartimit dhe shlyerjes së faturës së klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe të pijeve;

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

- Të zbatojë Rregullat e mikpritjes në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B) duke krijuar një atmosferë pozitive për klientët dhe kolegët.
- Të kryejë procese përgatitore në restorant, office, sideboard, mjediset ndihmëse për shërbimin në vakte dhe aktivitete festive sipas menisë dhe metodave të ndryshme të shërbimit.
- Të zbatojë procedurat/hapat e shërbimit te klientët nga pritja deri te përcjellja në vakte dhe aktivitete festive sipas menisë dhe metodave të ndryshme të shërbimit.
- Të përdorë sistemin e menaxhimit dhe kontrollit në restorant.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton rregullat e paraqitjes, komunikimit, qëndrimit, bashkëpunimit, lëvizjes në restorant dhe mjediset ndihmëse sipas standardit;
- Mirëpret klientët në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B) sipas udhëzimeve të institucionit;
- Eviton pengesat në lidhje me plotësimin cilësor të nevojave të klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe të pijeve;
- Plotëson nevojat specifike të klientëve sipas llojit në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;



- Eviton konfliktet dhe keqkuptimet me klientët për shkak të ndryshimeve ndërkulturore;
- Zgjidh kërkesat dhe ankesat e klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve në favor të klientëve;
- Përdor cilësitë e personalitetit të tij në favor të mirëqenies dhe kënaqësisë së klientëve;
- Bashkëpunon me kolegët për ofrimin e një shërbimi cilësor të klientët;
- Zbaton rregullat e përshëndetjes, pritjes, shoqërimit, uljes në tavolinë, përparësitë në shërbim dhe përcjelljes së klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- Zbaton procedurat/hapat standarde të shërbimit të vakteve në restorant (mëngjes, brunch, drekë/darkë, shërbim në dhomë, aktivitete festive etj.);
- Ndërvepron me sektorët e tjerë në hotel dhe me sektorin e shërbimit të Ushqimit dhe Pijeve (F&B) për një shërbim cilësor ndaj klientëve;
- Organizon, sistemon dhe skicon artistikisht sallën e restorantit, mjediset ndihmëse, sideboard për shërbimin e vakteve të ndryshme apo aktiviteteve festive sipas llojit;
- Shtron tavolinat në restorant për shërbimin e vakteve të ndryshme, aktiviteteve festive sipas menisë dhe metodave të shërbimit;
- Prezanton menunë të klientët duke zbatuar hapat, rregullat e prezantimit dhe përshkrimit sipas vaktit, llojit të aktivitetit;
- Sugjeron ushqimet dhe pijet nga menuja duke shpjeguar rregullat e kombinimit si dhe duke ju dhënë përparësi pjatave dhe pijeve tipike shqiptare dhe të krahinës;
- Merr porosinë nga klientët duke zbatuar rregullat, kodet dhe teknikat për shitjen;
- Zbaton procedurat/hapat e shërbimit në vazhdimësi të ushqimit dhe pijeve në vakte dhe aktivitete festive në restorant/ dhomën e klientëve/mjedise të tjera, sipas menisë me metoda të ndryshme të shërbimit;
- Kryen shërbime dhe përgatitje speciale në prani të klientëve në gueridon;
- Harton dhe kontrollon faturën e klientëve në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe të pijeve;
- Zbaton procedurat e shlyerjes së faturës nga klientët në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe të pijeve me mënyra të ndryshme të pagesave;
- Përdor sistemin e menaxhimit dhe kontrollit në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B);
- Përdor dokumentacionin teknik dhe listat e kontrollit në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B).

## **G5-07-III-0137-24 Shërbime në reception**

### **Rezultatet e të nxënimit në njohuri**

1. Të listojë funksionet e receptionit brenda sektorit të mikpritjes;
2. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të rregullave për pritjen dhe përcjelljen e klientëve;
3. Të përshkruajë rëndësinë e informimit të klientëve në reception për shërbimet e ofruara;
4. Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit të informacionit në reception;
5. Të rendisë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim për klientin/grupin;
6. Të përshkruajë mënyrën e hartimit të ofertave për shërbimet e ofruara në reception;
7. Të dallojë llojet e ofertave (oferta sezonale, festive etj.) për shërbimet e ofruara;
8. Të përshkruajë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit për klientin/grupin;
9. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të dhomave për klientin/grupin;

10. Të përshkruajë procedurat e regjistrimit dhe çregjistrimit të klientëve;
11. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të pajisjeve digjitale, për kryerjen e veprimtarive në reception;
12. Të përshkruajë rëndësinë e ruajtjes së të dhënave personale të klientit dhe konfidencialitetit;
13. Të shpjegojë rëndësinë e pranimit, trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave;
14. Të shpjegojë procedurat para mbërritjes së klientit/grupit;
15. Të përshkruajë mënyrat e pranimit të pagesës (me para në dorë, kartë krediti, voucher etj.);
16. Të përshkruajë veprimet financiare që kryhen në reception (këmbim valutor, arkëtime, gjenerim faturash nga sistemi kompjuterik etj.);
17. Të shpjegojë rëndësinë e promovimit të destinacioneve kryesore turistike në rajon/zonë;
18. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientit për veprimtari kulturore, sportive, itinerare udhëtimi dhe turistike, vizita, argëtim etj.;
19. Të shpjegojë rëndësinë e interpretimit të hartave të zonës/zytetit për të orientuar klientët;
20. Të përshkruajë mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat, oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban etj.;
21. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientëve për rreziqet gjatë udhëtimit, argëtimit, vizitës në zonë;

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë veprime të parapërgatitjes, pritjes dhe përcjelljes të klientëve në reception;
2. Të kryejë veprime financiare në reception;
3. Të orientojë klientët për veprimtari të ndryshme;

### **Kriteret e vlerësimit**

- Të kryejë veprime nga pritja deri në përcjellje të klientëve në reception;
- Kryen veprime përpara mbërritjes së klientëve në hotel, sipas procedurës;
- Pret dhe përcjell klientët në reception, sipas rregullave;
- Ofron informacione për klientët në reception, sipas rregullit;
- Pranon kërkesat për rezervim për klientin/grupin, sipas procedurës;
- Harton oferta (oferta sezonale, festive etj.) për shërbime në reception, sipas procedurës;
- Konfirmon rezervimin, sipas procedurës;
- Garanton rezervimin, sipas procedurës;
- Kryen anulimin e rezervimit, sipas procedurës;
- Kryen rezervimin, sipas procedurës;
- Planifikon dhomat për klientët, sipas procedurës;
- Regjistron klientët në hotel, sipas procedurës;
- Çregjistron klientët nga hoteli, sipas procedurës;
- Kryen veprimtari në reception, duke përdorur pajisje digjitale;
- Informon klientët për shërbime dhe ambiente të tjera në hotel, sipas rregullit;
- Asiston klientin në ambientet e biznesit në hotel, sipas rregullit;
- Garanton ruajtjen e të dhënave personale të klientit dhe konfidencialitetit, sipas legjislacionit;
- Trajton dhe zgjidh kërkesat dhe ankesat e klientëve, sipas procedurës;
- Të kryejë veprime financiare në reception



- Pranon pagesën nga klientët (me para në dorë, kartë krediti, voucher etj.), sipas procedurës;
- Kryen këmbim valutor në reception, sipas kursit ditor dhe politikave të kompanisë;
- Kryen gjenerim faturash nga sistemi kompjuterik, sipas procedurës;
- Të orientojë klientët për veprimtari të ndryshme
- Promovon destinacione turistike të rajonit/zonës, sipas rregullit;
- Informon klientët për veprimtari kulturore, sportive, itinerare udhëtimi dhe turistike, vizita dhe argëtim, sipas rregullit;
- Interpretin hartat e zonës/qytetit për të orientuar klientët, sipas rregullit;
- Informon klientët për format e transportit publik dhe privat, si dhe për oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban, sipas rregullit;
- Informon klientit për rreziqet gjatë udhëtimit dhe argëtimit në rajon/zonë, sipas rregullit;

## **G5-07-III-0138-24 Shërbime pastrimi**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë procedurat e shërbimeve të pastrimit në dhomën e klientit dhe në ambientet e përbashkëta;
2. Të shpjegojë rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
3. Të shpjegojë rëndësinë e mbarëvajtjes së proceseve të punës;
4. Të dallojë shërbimet e përgjithshme në dhomë nga shërbimet individuale për klientin;
5. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të raportimit të defekteve dhe mungesave të konstatuara në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
6. Të përshkruajë rregullat e trajtimit të sendeve personale të klientit;
7. Të shpjegojë rregullat për trajtimin e sendeve të gjetura të klientit në dhomë;
8. Të shpjegojë rregullat e përdorimit të elementeve të estetikës në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
9. Të shpjegojë mënyrën e zbatimit të rregullave të marrjes dhe dorëzimit të rrobave personale tek klientët;
10. Të përshkruajë llojet e mjeteve dhe pajisjeve për larje dhe higjienizim si dhe mënyrën e përdorimit të tyre;
11. Të përshkruajë llojet e solucioneve larëse dhe higjienizuese, si dhe rëndësinë e përdorimit të solucioneve ekologjike;
12. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të solucioneve larëse dhe higjienizuese në mënyrë racionale;
13. Të përshkruajë rregullat e sistemimi të karrocës së pastrimit për punë;
14. Të përshkruajë rëndësinë e plotësimit të minibarit;
15. Të përshkruajë rëndësinë e plotësimit të dhomës me materiale informative dhe të konsumit;
16. Të përshkruajë standardin D-D-D<sup>4</sup>;
17. Të përshkruajë rëndësinë e kryerjes së procedurave të pastrimit dhe dezinfektimit të tualetit;
18. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë bashkëkohore të pastrimit në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta (spërkatës elektrostatikë për dezinfektim, robotë të automatizuar etj.);

<sup>4</sup>Desinfektim-Disinsektim-Desaderim

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë procedurat e kryerjes së shërbimeve të pastrimit në dhomë dhe në ambientet e përbashkëta;

### **Kriteret e vlerësimit**

- Realizon procese pune sipas planit;
- Lan dhe pastron dhomën e klientit, tualetin dhe ambientet e përbashkëta, sipas procedurave të brendshme;
- Sistemon karrocën e pastrimit për punë, sipas rregullit;
- Zbaton rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
- Pastron dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta, sipas procedurës;
- Konstaton defektet dhe mungesat në dhomën e klientit/ambientet e përbashkëta, sipas rregullit;
- Raporton defektet dhe mungesat në dhomën e klientit/ambientet e përbashkëta, sipas rregullit;
- Trajton sendet personale të klientëve, sipas rregullit;
- Trajton sendet e gjetura të klientit në dhomë, sipas rregullit;
- Përdor elemente dekorues estetike në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta, sipas rregullit;
- Monitoron plotësimin e dhomës së klientit me materiale informative dhe materiale konsumi, sipas rregullit;
- Plotëson minibarin, sipas rregullit;
- Pastron dhe dezinfekton tualetin, sipas procedurës;
- Përdor mjete dhe pajisje për larje dhe higjienizim, sipas standardit;
- Përdor solucione larëse dhe higjienizuese ekologjike, sipas standardit;
- Plotëson tualetin me materiale konsumi, sipas standardit;
- Përdor teknologji të avancuara të pastrimit (spërkatës elektrostatikë për dezinfektim, robotë të automatizuar etj.), sipas manualeve;
- Kryen shërbime individuale për klientin, sipas rregullit;
- Kryen procesin e trajtimit të rrobave personale të klientit nga marrja në dorëzim, sipas rregullit;

### **G5-07-III-0139-24 Shërbime në lavanteri**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë mënyrën e funksionimit të lavanderisë;
2. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të makinerive dhe pajisjeve digjitale në proceset e punës në lavanteri;
3. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të manualeve teknike, gjatë punës në lavanteri;
4. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të detergjenteve larës profesionale në mënyrë racionale;
5. Të shpjegojë mënyrën e interpretimit të etiketave të rrobave;
6. Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së proceseve të larjes, tharjes dhe hekurosjes së rrobave, sipas llojit të materialit, ngjyrës dhe etiketës;
7. Të kryejë procedurat për magazinimin e biankerive, uniformave etj., si dhe inventarizimin e tyre në lavanteri;

### Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë procese përgatitore në lavanderi
2. Të kryejë proceset e pastrimit të rrobave në lavanderi

### Kriteret e vlerësimit

- Mbikëqyr përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve/pajisjeve digjitale të punës në lavanderi, sipas manualeve teknike;
- Mbikëqyr përdorimin e detergjentëve larës në mënyrë racionale, sipas llojit të rrobave, etiketës dhe proceseve të larjes;
- Interpreton etiketat e rrobave për larje dhe pastrim, sipas rregullit;
- Kryen procesin e larjes, tharjes dhe hekurosjes së rrobave/biankerive në lavanderi, sipas llojit të materialit, ngjyrës dhe etiketës;
- Kryen procesin e sistemimit dhe etiketimit të rrobave në lavanderi, sipas rregullit;
- Kryen procesin e magazinimit të biankerive, uniformave etj., dhe inventarizimin e tyre në lavanderi, sipas procedurave të brendshme;

### Njësitë e të nxënit dhe peshat përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi dhe organizimi i punës për shërbime në hotel dhe restorant	9	<b>G5-07-III-0136-24</b>
2	Sipërmarrje dhe edukim karriere	5	<b>G5-32-III-0013-24</b>
3	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit	9	<b>G5-07-III-0016-24</b>
4	Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë	9	<b>G5-33-III-0015-24</b>
5	Komunikimi dhe etika profesionale	10	<b>G5-31-III-0014-24</b>
6	Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë	15	<b>G5-07-III-0080-24</b>
7	Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar	9	<b>G5-07-III-0081-24</b>
8	Shërbimi i ushqimit dhe pijeve në restorant	15	<b>G5-07-III-0082-24</b>
9	Shërbime në reception	9	<b>G5-07-III-0137-24</b>
10	Shërbime pastrimi	5	<b>G5-07-III-0138-24</b>
11	Shërbime në lavanderi	5	<b>G5-07-III-0139-24</b>
<b>Totali</b>		100	

## **Modalitetet e vlerësimit**

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

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. Individi i lind e drejta të certifikohet për njësitë të nxëni specifike, si një kualifikimi 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 mësimnxënies 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 përfutur jashtë vendit;
- f) formave të tjera të përcaktuara me ligj

## **SHËNIM**

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **K-G5-III-24**

**K** - Kualifikim

**G** - Shkronja që identifikon drejtimin e kualifikimit

**5** - 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: **G5-07-III-0136-24**

**G5** - 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

**0136** - 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