**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT**

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

**SKELETKURRIKULI**

**Për Profilin Mësimor**

**SHËRBIME USHQIMI DHE PIJE**

**Niveli III i KSHK**

**(3 vjeçar)**

**Kodi: G10-III-24**

**Përgatitur me mbështetjen e EHL**

**(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**

**Përmbajtja:**

1. **Qëllimet e arsimit profesional në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**
2. **Profili profesional i nxënësve në përfundim të arsimit profesional në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**
3. Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional, në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli III i KSHK.
4. Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimimit në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli III i KSHK.
5. Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimimit në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli III i KSHK.
6. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të profilit “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli III i KSHK.
7. **Plani mësimor për profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**
8. **Udhëzime për planin mësimor.**
9. **Udhëzime për procesin mësimor.**
10. **Udhëzime për vlerësimin, provimet dhe certifikatat.**
11. **Programet e përgjithshme të lëndëve/praktikave profesionale.**
12. **Programi orientues për provimet e nivelit në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

**I. Qëllimet e arsimit profesional në profilin** **“Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Qëllimi kryesor i arsimimit profesional në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli IIIi KSHK, 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 në sektorin e ushqimit dhe pijeve”*. 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, 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 “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK**

* 1. **Kërkesat e pranimit të nxënësve në arsimin profesional, në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli IIIi KSHK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

1. kanë mbaruar arsimin e detyruar 9-vjeçar.
2. janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.
3. zotërojnë gjuhën angleze.
4. 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 nxënësit në përfundim të arsimimit në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Në përfundim të arsimit profesional në profilin “**Shërbime ushqimi dhe pije**”, niveli IIIi 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.
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 integrimeve 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 pranuara.
10. 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 arsimimit në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Në përfundim të arsimit profesional në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK, nxënësi do të jetë i aftë të ushtrojë kompetencat profesionale si më poshtë:

* Të zbatojë detyrat në departamentit ushqim dhe pije (F&B), sipas strukturës organizative.
* Të bashkëpunojë dhe bashkëveprojë me departamentet e tjera për realizimin e detyrave në vendin e punës.
* Të zbatojë rregullat e kodit të veshjes në (F&B).
* Të parapërgatitë vendin e punës, sipas sektorëve përkatës.
* Të përdorë dhe mirëmbajë mjetet, pajisjet dhe materialet e punës në departamentin (F&B).
* Të interpretojë dokumentacionin teknik dhe sinjalistikën e profesionit.
* Të komunikojë në mënyrë etike dhe profesionale me eprorët, kolegët, klientët etj.
* Të komunikojë në gjuhë angleze të biznesit.
* Të zbatojë rregullat e higjienës personale dhe profesionale, sipas standardit HACCP.
* Të zbatojë kushtet e ruajtjes së lëndëve të para, ndihmëse, të pijeve dhe ushqimeve, sipas llojit.
* Të hartojë dhe skicojë menu, në (F&B).
* Të përgatitë ushqime në (F&B).
* Të shërbejë ushqim dhe pije në restorant, sipas metodave të shërbimit.
* Të planifikojë dhe menaxhojë MICE dhe aktivitete të tjera.
* Të përdorë konceptet matematikore për llogaritje të ndryshme në (F&B).
* Të përdorë programet dhe pajisjet kompjuterike në departamentin (F&B).
* Të zbatojë parimet e menaxhimit të departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B).
* Të shërbejë ushqime për mëngjes dhe “*brunch*” dhe bufe.
* Të zbatojë rregullat e mikpritjes dhe shërbimeve, bazuar në kulturat e klientëve.
* Të pranojë dhe të zgjidhë kërkesat dhe ankesat e klientëve në (F&B).
* Të masë indeksin e kënaqësisë së klientëve për shërbimet në (F&B).
* Të zbatojë teknikat e shitjes në (F&B).
* Të llogarisë kosto në (F&B).
* Të raportojë te erporët për realizimin e detyrave.
* Të zbatojë parimet e marketingut në (F&B).
* Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik, mbrojtjes së mjedisit e dhënies së ndihmës së parë.
* Të zbatojë kërkesat e kujdesit ndaj shëndetit dhe sigurisë së klientit (mbrojtja e konsumatorit).

1. **Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm** **në përfundim të arsimimit në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK, e aftëson nxënësin me kompetencat e punonjësit të kualifikuar këtë drejtim. Ky kualifikim i jep nxënësit mundësi t’i drejtohet tregut të punës në strukturat akomoduese të industrisë së mikpritjes, si dhe në veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim. Gjithashtu individi mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e shërbimeve dhe mikpritjes.

Pas përfundimit me sukses të nivelit të III të KSHK, nxënësi mund të vazhdojë studimet në nivelin e IV të KSHK në drejtimin “Hoteleri-Turizëm”. Me vijimin e mëtejshëm të arsimit profesional edhe në nivelin IV të KSHK, nxënësi fiton “Maturën shtetërore profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve universitare ose pas të mesmes.

1. **Plani mësimor për arsimin profesional në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plani mësimor për profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”,**  **Niveli III i KSHK (3 vjeçar)** | | | | | | | | |
| **Nr** | **Kodi** | | **Lëndët dhe praktikat mësimore** | | **Orët vjetore** | | | |
| **Niv. II i KSHK** | | **Niv. III i KSHK** | |
| **Klasa 10** | **Klasa 11** | **Klasa 12** | |
| **A** |  | | **Lëndët e përgjithshme (**Gjithsej) | | **504 (540)** | **374 (408)** | **340 (374)** | |
| 1 |  | | Gjuhë shqipe | | 36 | 34 | 34 | |
| 2 |  | | Letërsi | | 36 | 34 | 34 | |
| 3 |  | | Gjuhë e huaj e parë (Anglisht) | | 72 | 68 | 68 | |
| 4 |  | | Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë) | | (36) | (34) | (34) | |
| 5 |  | | Matematikë | | 72 | 68 | 68 | |
| 6 |  | | Fizikë | | 72 | - | - | |
| 7 |  | | Kimi | | - | 68 | - | |
| 8 |  | | Shkenca sociale | | 72 | - | - | |
| 9 |  | | Histori | | - | 68 | - | |
| 10 |  | | Gjeografi | | 36 | - | - | |
| 11 |  | | TIK | | 36 | - | 34 | |
| 12 |  | | Edukim fizik, sporte, shëndet | | 72 | 34 | 34 | |
| **B** | | **L-17-157-22** | | **Bazat e sipërmarrjes** | **-** | **-** | | **68** | |
| **C** |  | | **Lëndët/Praktikat profesionale (**Gjithsej**)** | | **120T (4)**  **270P (6)** | **150T (5)**  **225P (5)** | **150T (5)**  **225P (5)** | |
| **I** |  | | **CERTIFIKATA BAZË -EHL** | |  |  |  | |
| 1 | L-13-689-24 | | Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve | | 12T/270P | - | - | |
| 2 | L-13-690-24 | | Njohuri për pijet | | 12T | - | - | |
| 3 | L-13-691-24 | | Historia dhe praktika e shërbimit të kafesë dhe çajit | | 12T | - | - | |
| 4 | L-13-692-24 | | Teknikat e shitjes në restorant | | 12T | - | - | |
| 5 | L-13-651-24 | | Hyrje në veprimtaritë e mikpritjes | | 12T | - | - | |
| 6 | L-13-652-24 | | Bazat e matematikës | | 12T | - | - | |
| 7 | L-13-695-24 | | Hyrje në shërbimin e klientit në F&B | | 12T | - | - | |
| 8 | L-13-649-24 | | Higjiena dhe praktikat e shëndetit në punë | | 12T | - | - | |
| 9 | L-13-653-24 | | Bazat e gjuhës angleze | | 24T | - | - | |
| **II** |  | | **CERTIFIKATA E NDËRMJETME-EHL** | |  |  |  | |
| 1 | L-13-698-24 | | Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve II | | - | 24T/180P | - | |
| 2 | L-13-699-24 | | Bazat e enologjisë | | - | 18T | - | |
| 3 | L-13-700-24 | | Veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve | | - | 12T | - | |
| 4 | L-13-701-24 | | Menaxhimi i mallrave në F&B | | - | 12T | - | |
| 5 | L-13-694-24 | | Bazat e artit të kuzhinës | | - | 12T/45P | - | |
| 6 | L-13-670-24 | | Përsosmëria e shërbimit ndaj klientit | | - | 12T | - | |
| 7 | L-13-675-24 | | Komunikimi verbal dhe jo verbal | | - | 12T | - | |
| 8 | L-13-659-24 | | Hyrje në pajisjet e zyrës | | - | 24T | - | |
| 9 | L-13-662-24 | | Gjuha angleze e aplikuar | | - | 24T | - | |
| **III** |  | | **CERTIFIKATA E AVANCUAR-EHL** | |  |  |  | |
| 1 | L-13-707-24 | | Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve III | | - | - | 18T/170P | |
| 2 | L-13-708-24 | | Vlerësimi dhe kombinimi i verës dhe distilateve | | - | - | 18T | |
| 3 | L-13-709-24 | | Organizimi i eventeve dhe MICE | | - | - | 18T | |
| 4 | L-13-710-24 | | Parimet e administrimit në F&B | | - | - | 18T | |
| 5 | L-13-678-24 | | Trajnimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore | | - | - | 12T | |
| 6 | L-13-679-24 | | Ndërgjegjësimi kulturor | | - | - | 12T | |
| 7 | L-13-713-24 | | Parimet e marketingut në restorant | | - | - | 12T | |
| 8 | L-13-667-24 | | Krijimi i konceptit *Pop-up* në *F&B* | | - | - | 18T/55P | |
| 9 | L-13-671-24 | | Gjuha angleze e biznesit | | - | - | 24T | |
| **D** | P-13-011-24 | | **Praktika profesionale në biznes**  **(Internship) 12 javë** | | **450 (10)** | **450 (10)** | **450 (10)** | |
|  |  | | **Gjithsej A+B+C** | | **1344 (1380)** | **1199 (1233)** | **1165 (1199)** | |

**IV. Udhëzime për planin mësimor.**

Kohëzgjatja e vitit shkollor është:

Në klasën 10 dhe klasën 11, secili vit shkollor ka gjithsej 36 javë (36 javë mësimore).

Në klasën 12, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (34 javë mësimore + 1 javë për provimin e praktikës profesionale + 1 javë për provimin e teorisë profesionale).

Një javë mësimore ka jo më shumë se 31 orë mësimore (teorike dhe praktike).

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikula i arsimit profesional në profilin ”Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK, përbëhet nga 3 grupe elementesh kurrikulare:

* Lëndët e kulturës së përgjithshme (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MAS).
* Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (programi i përgjithshëm i lëndës është pjesë e këtij skeletkurrikuli).
* Lëndët/praktikat profesionale (programet e përgjithshme janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
* Praktika profesionale në biznes (Internshipi).

**V**. **Udhëzime për procesin mësimor.**

Mësimdhënësit e lëndëve teorike profesionale dhe instruktorët e moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënit aktiv të nxënësve dhe të çojnë në krijimin tek ata, të kompetencave të punës, të plota dhe të qëndrueshme.

E rëndësishme është që ***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 etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës.

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 përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësimdhënësit.

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, në profilin “Shërbime ushqim dhe pije”, niveli III i KSHK.

Mësimdhënësit 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 mëimdhënësit 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 “Shërbime ushqimi dhe pije”.

Në rastin e nxënësve me aftësi të kufizuara, mësimdhënësit duhet të përshtasin programet e lëndëve dhe përshkruesit e moduleve në përputhje me mundësitë e tyre, si dhe të krijojnë kushte për zbatimin e tyre

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

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

Në përfundim të klasës 12, nxënësi i arsimuar në profilin mësimor “Kuzhinë”, niveli III i KSHK*,* i nёnshtrohet provimeve të maturës shkollore profesionale , sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Me përfundimin e suksesshëm të arsimit profesional në profilin “Kuzhinë”, niveli III i KSHK (3 vjeçar), shkolla profesionale e pajis nxënësin me Certifikatën profesionale të maturës shkollore profesionale (shkollës së mesme), të nivelit III të KSHK, shoqëruar me Suplementin përkatës.

Kjo certifikatë njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë. Certifikata e lëshuar do të jetë sipas modelit të miratuar nga ministria përgjegjëse për AFP.

Gjithashtu, pas përfundimit me sukses të çdo viti shkollor, nxënësit pajisen edhe me Certifikatën përkatëse të “VET by EHL”, si më poshtë:

* 1. Certifikatën e nivelit bazë të profilit të Kuzhinës (pas përfundimit të klasës 10).
  2. Certifikatën e nivelit ndërmjetës të profilit të Kuzhinës (pas përfundimit të klasës 11).
  3. Certifikatën e nivelit të avancuar të profilit të Kuzhinës (pas përfundimit të klasës 12).

I. **CERTIFIKATA BAZË**

**1. Lënda “Teknikat e shërbimit për ushqim dhe pijeve I**”, **(L-13-689-24), kl.10 - 12 orë Teori dhe 270 orë Praktikë**

#### **Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Kjo lëndë u ofron nxënësve një formim të përgjithshëm mbi shërbimin dhe teknikat e tij në departamentin e ushqimit dhe pijeve. Në përfundim të lëndës, nxënësit do jenë të aftë të punojnë në mënyrë të pavarur ose në grup, në sektorin e shërbimit, në industrinë e mikpritjes. Ata do të mësojnë të gjitha teknikat e shërbimit, shtrimit të tavolinës, si dhe plotësimin e dokumentacionit në departamentin e ushqimit dhe pijeve. Gjithashtu nxënësit do të marrin një informacion të përgjithshëm mbi menutë dhe shërbimet kryesore.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Liston hapat kryesore të përgatitjes dhe shërbimit të:

1. Shërbimin e mëngjesit
2. Shërbimin bufe
3. Shërbimin Brunch-it

* Dallon karakteristikat kryesore të shërbimit bazë dhe informal në departamentin e ushqimit dhe pije.
* Emërton produkte të ndryshme të pastrimit, sipas standardit në sektorin e shërbimit.
* Identifikon dokumentacionin si, listën e kontrollit në funksion të veprimtarive në sektorin e shërbimit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

Praktikë në kabinetin e restorantit duke përdorur dokumentacionin e ndryshëm në:

1. Shtron bufe në shërbimin e mëngjesit, brunch dhe bufe.
2. Teknikat e shërbimit të mëngjesit. Shërbimi në bufe, brunch, nga pritja deri te përcjellja e klientëve.
3. Shërben në mënyrë profesionale me geridon.
4. Ilustron dhe skicon lloje të ndryshme të shtrimit të tavolinës.
5. Praktikon pastrimin e mjeteve të punës dhe zonave të përbashkëta të shërbimit në departament.
6. Prezanton menunë te klienti sipas standardit
7. Merr porosinë e pijeve dhe ushqimit te klienti sipas standardit, gjatë vaktit të mëngjesit, brunch dhe bufe.
8. Respekton legjislacionin në fuqi në departamentin e ushqimit dhe pijeve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Demonstron aftësitë e të punuarit në grup dhe në mënyrë të pavarur në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
2. Shpjegon rëndësinë e përdorimit të dokumentacionit gjatë shërbimit për garantimin e cilësisë.
3. Shpjegon rëndësinë e pastrimit dhe të mirëmbajtjes së pajisjeve për ruajtjen e vlerës së tyre, gjatë shërbimit.
4. Respekton legjislacionin ne fuqi ne departamentin e ushqimit dhe pijeve, si dhe njeh pasojat për mos respektim.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës/praktikës:**

Zhvillimi i kësaj lënde/praktike do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri të aftësive praktike. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e kërkuara do të përvetësohen në klasë përmes aktiviteteve të ndryshme të organizuar nga mësimdhënësit në klasë. Zhvillimi i aftësive praktike do të perforcohet në klasë nga mësimdhënësit në kabinetin e restorantit.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik dhe praktik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe pajisjet për printim.
4. Kabineti i restorantit ku do zhvillohet praktika.

**Referencat e lëndës:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e rezultateve të të nxënit. Ata do të duhet të demonstrojnë aftësitë e tyre F&B, si dhe

kompetencat duke shërbyer ushqime për klientët në restorantin model. Nxënësit duhet të arrijnë

standardet minimale të kërkuara nga niveli i të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me dy provime praktike që do të zhvillohen në laboratorin interaktive F&B, si dhe dy provime teorike që do të zhvillohen online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit në fund të lëndës.

Provimet teorike do të përbëhen nga pyetjet e vërtetë/e gabuar, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimet praktike nxënësit do të vlerësohen në laboratorin interaktiv të F&B ku do të duhet t`i shërbejnë klientëve një vakt të vërtetë. Më pas mësimdhënësit do të vlerësojnë performancën e nxënësve dhe do t`a vlerësojnë atë në përputhje me rrethanat.

**Pesha për vlerësimet:**

1. Provimi teorik: 50% e notës përfundimtare
2. Provimi praktik: 50% e notës përfundimtare

**2. Lënda “Njohuri për pijet”, (L-13-690-24), kl.10 - 12 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Një kuptim i qartë i përzgjedhjes së pijeve është një element thelbësor kur ofrohet shërbim në një standard të lartë. Kjo lëndë është një hyrje në industrinë e pijeve dhe në rolin e saj kryesor si një gjenerator të ardhurash. Në këtë lëndë, nxënësi do të mësojë standardet e mikpritjes, veprimtarinë e restoranteve, si dhe do të njihet me një pasqyrë të produkteve që zakonisht u shërbehen klientëve, përfshirë birrë, kokteje, mokteje, pije të gazuara dhe ujë.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Shqyrton kuptimin social dhe kulturor, si dhe modelet e konsumit të birrës sipas kulturave te ndryshme.
2. Analizon rajonet e ndryshme të prodhimit të birrës në botë.
3. Vlerëson procesin e prodhimit të birrës.
4. Identifikon lloje të ndryshme të birrës dhe pijeve joalkoolike.
5. Emërton origjinën dhe karakteristikat e pijeve të ndryshme joalkoolike.
6. Liston prodhuesit kryesorë të birrës dhe pijeve joalkoolike.
7. Identifikon dokumentet e ndryshme dhe listat e kontrollit që përdoren në përgatitjen dhe shërbimin e birrës.
8. Përshkruan produkte ushqimore të ndryshme që përdoren në shërbimin e birrës.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Dallon ndryshimin midis llojeve te birrave.
2. Përcakton temperaturën e duhur të servirjes për lloje të ndryshme të birrës dhe pijeve joalkoolike.
3. Kryen një shërbim të pershtatshem te pijeve.
4. Zgjedh gotat e përshtatshme për çdo varietet të birrës dhe për pijet joalkoolike.
5. Trajton pyetjet e klientëve mbi birrën dhe pijet joalkoolike.
6. Punon në përputhje me legjislacionin lokal per sa i perket shërbimit te alkoolit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Dallon rolin e vlefshëm të njohurive për pijet në procesin e krijimit të vlerave për klientët e hoteleve dhe restoranteve.
2. Shpjegon efektet e zbatimit të vazhdueshëm të rregullave të shërbimit për pijet.
3. Vlerëson rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së birrës.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit, duke u bazuar në njohuri dhe analizë shqisore të pijeve te ndryshme. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar, duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik dhe praktik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laborator interaktiv i aplikimit F&B (bar dhe restorant i improvizuar).
3. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
4. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Provimi përfundimtar do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**3. Lënda “Historia dhe praktika e shërbimit të kafesë dhe çajit”, (L-13-691-24), kl.10 - 12 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kafeja dhe çaji po rriten në rëndësi në mbarë botën dhe restorantet. Baret dhe hotelet po zgjerojnë menutë e tyre të pijeve për të përmbushur kërkesat.

Në këtë lëndë, nxënësit do të mësojnë dhe do të përjetojnë lloje të ndryshme kafeje dhe çaji dhe se si ato përgatiten dhe konsumohen në mbarë botën. Duke parë historinë e pijeve, nxënësi do të fitojë një kuptim më të thellë të praktikave më të mira, preferencave të degustimit dhe evolucionit, si dhe përzgjedhjes së gjerë të enëve të shërbimit dhe pajisjeve të disponueshme në treg.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Përshkruan historinë e kafesë dhe çajit.
2. Shqyrton kuptimin social - kulturor, si dhe modelet e konsumit të kafesë dhe çajit,
3. përgjatë epokave dhe kulturave të ndryshme.
4. Liston karakteristikat e llojeve të ndryshme të kafesë dhe çajit dhe origjinën e tyre.
5. Analizon prodhimin e kafesë dhe çajit nga korrja deri te paketimi.
6. Rendit hapat e shërbimit të kafesë dhe çajit.
7. Emërton pijet e ndryshme të përgatitura me bazë kafe ose çaji.
8. Identifikon ushqimet për t'u shoqëruar me kafe dhe çaj.
9. Zgjedh gotat dhe pajisjet e ndryshme që përdoren në përgatitjen dhe shërbimin e kafesë dhe çajit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Praktikon përgatitjen dhe shërbimin e kafesë dhe çajit.
2. Përgatit pije të nxehta dhe të ftohta me baze kafe ose caji.
3. Kryen larjen me dore dhe me makine larese te gotave dhe pajisjeve të ndryshme të përdorura në shërbimin e kafesë dhe çajit.
4. Zgjedh dokumentet dhe listat e ndryshme të përdorura në përgatitjen dhe sherbimin e kafesë dhe çajit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Evidenton rolin e vlefshem te njohurive tuaja per kafene dhe çajin në procesin e krijimit te vlerave për klientet e hoteleve dhe restoranteve.
2. Demonstron aftësinë për të punuar në një bar ne menyre te pavarur edhe në skuadër.
3. Shpjegon rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së kafesë dhe çajit.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri dhe analizë shqisore të kafesë dhe çajit. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik dhe praktik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laborator interaktiv i aplikimit F&B (bar dhe restorant i improvizuar).
3. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
4. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me kuize dhe me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Kuizet dhe provimi teorik përfundimtar do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**4. Lënda “Teknikat e shitjes në restorant”, (L-13-692-24), kl.10 - 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë ofron një një pasqyrë bazë mbi sistemet standarde të faturimit dhe metodologjitë e shitjeve të përdorura në sherbimin e mikpritjes dhe F&B (ushqimit dhe pijeve). Nxënësi do të mësojë teknikat e porositjes, aftësitë e shitjes aktive, komunikimin efektiv të shitjes dhe shërbimin pas shitjes brenda ciklit të përgjithshëm të saj, me synimin për të siguruar kënaqësinë e klientit.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Kupton procesin e marrjes së suksesshme të porosive në F&B.
2. Shpjegon fazat e ndryshme të shitjeve në strukturat akomoduese dhe restoranteve.
3. Kupton se si një sistem POS mund të përdoret në restorante për të rritur efikasitetin operativ.
4. Kupton avantazhet dhe disavantazhet e llojeve të ndryshme të metodave të pagesës.
5. Kupton rëndësinë e shërbimit pas shitjes.
6. Kupton rëndësinë e plotësimit dhe tejkalimit të pritshmërive të klientëve.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Merr porosinë në tryezë në mënyrë efikase për të siguruar kënaqësinë e klientit.
2. Përdor teknikat e promovimit të shitjeve.
3. Aplikon teknika të komunikimit për të ndikuar në shitje aktive (up-selling, cross Selling)
4. Përdor sistemet POS për të marrë porosinë në mënyrë efektive.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Lidh kompetencat e stafit të shërbimit me shitjen e suksesshme të një produkti ne F&B.
2. Njeh kufizimet dhe pikat për përmirësim në marrjen e porosive si dhe promovimin e produkteve ne F&B.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Gjatë kësaj lënde parashikohet një kombinim i mësimit të bazuar në njohuri me aplikimin praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje digjitale dhe tradicionale të ofruara përmes një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM).
2. Njohuritë e fituara përmes SMM-së do të forcohen gjatë orëve të mësimit me mbështetjen e mëimdhënësit dhe mësimin aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lenda zhvillohet gjatë një periudhe prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laboratori interaktiv i F&B (bar dhe restorant simulimi).
3. Laboratori i IT.
4. Bibliotekë dhe pajisje printimi.

**Referencat e lëndës:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit në fund të lëndës. Kuizet dhe provimi teorik përfundimtar do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

- Provim 100% teorik.

**5. Lënda “Hyrje në veprimtaritë e mikpritjes”, (L-13-651-24), kl.10 - 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

#### Drejtimi i një biznesi të suksesshëm në industrinë e mikpritjes përfshin shumë funksione dhe role të ndryshme në industrinë e shërbimeve. Secili prej tyre është i ndërlidhur dhe luan një rol kritik në përvojën e përgjithshme të klienteve. Kjo lëndë synon të ofrojë një pasqyrë të historisë dhe evolucionit të industrisë së akomodimit, palëve të ndryshme të interesit dhe pozicionit të saj kyç brenda industrisë së turizmit.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Emërton fushat kryesore dhe mundësitë e punës brenda industrisë së mikpritjes.
2. Liston lloje të ndryshme restorantesh dhe njësi të tjera të ushqimit dhe pijeve (F&B).
3. Identifikon sinergjitë midis palëve të ndryshme të interesit në mikpritje.
4. Përkufizon sinergjitë midis departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B) dhe departamenteve të tjera të hoteleve dhe restoranteve.
5. Ekzaminon ndërlidhjet dhe përgjegjësitë e ndërsjella midis palëve të ndryshme të interesit brenda bizneseve të mikpritjes.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Përshkruan historinë dhe evolucionin e mikpritjes.
2. Shpjegon sistemin e klasifikimit të përdorur për hotelet dhe restorantet.
3. Analizon organigramën e restoranteve dhe hoteleve të ndryshme.
4. Identifikon të gjitha elementet e ndryshme të industrisë së mikpritjes dhe udhëtimeve, duke përfshirë të gjitha nën-elementet.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Njeh rolin e sinergjive efektive midis hoteleve dhe restoranteve dhe industrive të tjera brenda spektrit të përgjithshëm të mikpritjes dhe udhëtimeve.
2. Mbron rëndësinë e etikës dhe qëndrueshmërisë në Industrinë e Mikpritjes dhe Turizmit.
3. Njeh ndërvarësinë e aspekteve të ndryshme të industrisë së Mikpritjes dhe Udhëtimeve dhe se si ato luajnë një rol kritik në përvojën e klienteve

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Gjatë kësaj lënde përfshihet kombinimi i mësimit të bazuar në njohuri me aplikimin praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të ofruar përmes një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e fituara përmes SMM pastaj përforcohen gjatë kohës së klasës me mbështetjen e mësimdhënësit dhe mësimin aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet gjatë një periudhe prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laboratori i IT.
3. Bibliotekë dhe pajisje printimi.

**Referencat e lëndës:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit në fund të lëndës. Provimi përfundimtar do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**6. Lënda “Bazat e matematikës”, (L-13-652-24), kl.10 - 12 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës:**

Gjithëpërfshirja e elementeve thelbësore të matematikës do të ndihmojë nxënësit të zotërojnë aftësitë analitike përkatëse të nevojshme për sukses në industrinë e mikpritjes.

Kjo lëndë fokusohet në zbatimine koncepteve bazë matematikore për të kuptuar tematë tilla si transformimi i njësive, përshtatja e recetave të gatimit, rregulli i treshit, përqindjet, analiza e kostos dhe më gjerë, për të mbështetur nxënësin në zgjidhjen e problemeve në situatat e përditshme në industrinë e mikpritjes.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Emërton lloje të ndryshme numrash.
2. Liston parimet e aritmetikës elementare.
3. Analizon lidhjen midis përqindjeve.
4. Identifikon njësi të ndryshme llogaritëse.
5. Kupton ndryshimet midis peshës bruto dhe neto.
6. Kupton nocionet e proporcionalitetit duke përdorur rregullin e treshit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Përdor gjuhën, simbolet dhe elementet e aritmetikës bazë.
2. Kryen llogaritjet për sasitë proporcionale duke përdorur rregullin e treshit dhe përqindjet.
3. Përdor njësi të ndryshme llogaritëse dhe kthimin e tyre.
4. Llogarit recetat/recepturat e gatimit për sasi ose numër të caktuar të ftuarish.
5. Llogarit koston e një recete, duke përfshirë peshën bruto dhe neto.
6. Zbaton nocionet e matematikës në skenarët e jetës reale dhe në operacionet F&B.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Kupton rëndësinë e matematikës në jetën e përditshme.
2. Vlerëson dobinë e matematikës në operacionet e hoteleve dhe restoranteve.
3. Zhvillon kuriozitetin matematikor dhe përdor arsyetimin kur zgjidh probleme në situata të jetës reale.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri të aftësive teorike.

Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik dhe praktik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me kuize dhe me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Kuizet dhe provimi teorik përfundimtar do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Kuizi 1: 20% e notës përfundimtare
2. Kuizi 2: 30% e notës përfundimtare
3. Provimi përfundimtar: 50% e notës përfundimtare

**7. Lënda “Hyrje në shërbimin e klientit në F&B”, (L-13-695-24), kl.10 - 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Lënda trajton konceptet konceptet kryesore që lidhen me shërbimin ndaj klientit dhe me komponentët më të rëndësishëm në të cilët duhet të fokusohet stafi i F&B, për të ofruar shërbime cilësore ndaj klientit. Në përfundim të lëndës nxënësit do të fitojnë njohuri dhe aftësi për shërbim të mirë ndaj klientit, duke çuar në besnikërinë e klientit dhe përfitim në shërbimet F&B.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Dallon klientët e restorantit bazuar në:
2. Karakteristikat
3. Nevojat
4. Pritshmëritë

* Liston pikat e ndryshme të kontaktit brenda eksperiencës së klientit në veprimtaritë e departamentit të F&B.
* Shpjegon hapat e ndryshëm të shërbimit të klientit nga pritja e klientëve deri te largimi i tyre.
* Identifikon sfidat dhe rreziqet që lidhen me eksperiencën e klientit në një njësi të departamentitt të F&B.
* Analizon shkaqet dhe efektet e kënaqësisë dhe pakënaqësisë së klientit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Identifikon nevojat e klientëve në lidhje me produktet dhe shërbimet e departamentit të F&B.
* Identifikon shenjat e kënaqësisë dhe pakënaqësisë kur ndërvepron me klientët.
* Zbaton veprime në veprimtaritë ditore në departamentin e F&B, për të ndikuar pozitivisht në eksperiencën e klientit.
* Praktikon rikuperimin e shërbimit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Pasqyron/Reflekton një qëndrim të orientuar drejt klientit në punën e tij të përditshme, edhe në rrethana stresuese.
* Vlerëson rëndësinë e një shërbimi efektiv ndaj klientit në veprimtaritë e departamentit të F&B.
* Shpjegon ndikimin e kënaqësisë dhe pakënaqësisë së klientit në kontekstin e veprimtarive të hoteleve dhe restoranteve.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse.

* Mësimit të kombinuar i cili do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv, siç është loja me role.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM) në fund të lëndës. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi 100% teorik

**8. Lënda “Higjiena dhe praktikat e shëndetit në punë”, (L-13-649-24), kl.10–12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Higjiena në punë është disiplina e njohjes, vlerësimit dhe kontrollit të rreziqeve ndaj shëndetit në mjedisin e punës, me qëllim mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve.

Në këtë lëndë, nxënësit do të njohin aspekte të rëndësishme të higjienës në punë, nga disiplina e uniformës deri te standardet e përgjithshme të sigurisë që kërkon industria e mikpritjes. Fokusi do t'i kushtohet gjithashtu mjeteve ndihmëse të sigurisë, HACCP, legjislacionit dhe ligjeve specifike që zbatohen në mbarë botën në industrinë e mikpritjes.

#### **Rezultatet e pritshme:**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Rendit rregullat kryesore dhe praktikat më të mira për higjienën personale dhe higjienën profesionale.
* Kupton dhe ekzaminon shkaqet, simptomat dhe masat e paraprake për çështjet e higjienës në veprimtaritë e ushqimit dhe pijeve (F&B).
* Kupton parimet e HACCP.
* Emërton masat parandaluese për përhapjen e mikroorganizmave të rrezikshëm.
* Dallon rreziqe të ndryshme zjarri dhe identifikon mjetet ndihmëse dhe mjetet e sigurisë për t'u përdorur në rast zjarri ose aksidente të tjera të zakonshme në mjediset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B).
* Analizon praktikat më të mira të shëndetit në punë në mjediset e shërbimit F&B.
* Identifikon dokumentet dhe listat e ndryshme të kontrollit që lidhen me higjienën dhe shëndetin në punë.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Identifikon dhe zbaton masat paraprake për çështjet e higjienës në veprimtaritë e F&B.
* Parandalon higjienën jo të mirë personale dhe profesionale, duke marrë masat e duhura.
* Merr masat e duhura kundër rreziqeve nga zjarri dhe aksidenteve të tjera të zakonshme në mjediset e shërbimit F&B.
* Kontribuon në monitorimin e kujdesshëm dhe ndryshimet në një plan HACCP.
* Punon në përputhje me rregulloret e shëndetit dhe sigurisë në punë për industrinë e F&B.
* Demonstron sjellje të sigurta në vendin e punës për të parandaluar lëndimet.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Diskuton ndikimin negativ të një higjiene të dobët personale dhe profesionale.
* Njeh ndikimet e zbatimit dhe ndjekjes së standardeve të higjienës në një institucion.
* Njeh rolin e dobishëm të një politike të shëndetit dhe sigurisë në vendin e punës.
* Shpjegon rëndësinë e përdorimit të listave të kontrollit, masa të kontrollit të higjienës dhe sigurisë, si dhe të sigurohet që dokumentacioni të plotësohet saktë.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimit të kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike dhe praktike zhvillohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e trajnimit:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit, në fund të lëndës. Provimi do të përbëhet nga pyetje e vërtetë/e gabuar, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

* Provim 100% teorik.

**9. Lënda “Bazat e gjuhës angleze”, (L-13-653-24), kl.10 - 24 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Duke trajtuar bazat e gjuhës angleze, kjo lëndë është përshtatur për të ndihmuar nxënësit e mikpritjes që punojnë në hotele, të zhvillojnë biseda bazë në anglisht me klientët.

Lënda përfshin ushtrime të përgjithshme në anglisht në fonetikën, gramatikën dhe pikësimin, me fokus të veçantë në fjalorin e përdorur në departamentet kryesore të çdo biznesi hotelerie.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon rregullat e gramatikës në anglisht në lidhje me:

1. Foljet dhe kohët e tyre.
2. Kryefjalën dhe kallëzuesin.
3. Shqiptimin.
4. Ndërtimin e fjalisë dhe pyetjes.
5. Shprehjet e zakonshme.

* Liston si më poshtë:

1. Shprehjet kryesore të përdorura gjatë pritjes dhe përcjelljes së klientëve.
2. Termat kryesore të përdorura në veprimtaritë e departamentit të F&B.
3. Termat kryesore të përdorura në veprimtaritë e Kuzhinës, duke përfshirë teknikat e përgatitjes dhe gatimit të ushqimit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon rrjedhshëm në anglisht gjatë:

1. Shërbimit të mëngjesit.
2. Shërbimit të bufesë.
3. Shërbimit të brunch-it.

* Zbaton rregullat e komunikimit bazë verbal dhe të shkruar në anglisht në kontekstin e hotelit dhe restorantit.
* Praktikon biseda joformale me klientët (mjedisi përreth, vendndodhja, aktivitetet, etj.).
* Përkthen menutë e mëngjesit, drekës dhe darkës në anglisht.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Mbron rëndësinë e gjuhës angleze në veprimtaritë e departamentit të F&B.
* Shpjegon rolin e dobishëm të komunikimit bazë në anglisht në lidhje me kënaqësinë e klientëve.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse përmes.

* Mësimit të kombinuar i cili do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiali i krijuar nga EHL.
* Manuali i nxënësve International Express.
* Manual për mësimdhënësit International Express.
* International Express Essential Grammar in Use.

**Referencat e trajnimit:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Provimi i parë do të jetë një provim me gojë ku nxënësit do të kenë një diskutim të shkurtër në anglisht në dyshe, bazuar në një temë specifike të zgjedhur nga moderatori. Provimi përfundimtar bëhet në fund të lëndës dhe do të bazohet në atë që është mësuar gjatë gjithë lëndës. Formati i provimit përfundimtar do t'u komunikohet nxënësve nga mësimdhënësi.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provimi me gojë: 50% e notës përfundimtare
2. Provimi me shkrim: 50% e notës përfundimtare

**II. CERTIFIKATA E NDËRMJETME**

**1. Lënda “Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve II”, (L-13-698-24), kl.11 – 24 orë Teori dhe 180 orë Praktikë**

#### **Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Pasi ka marrë njohuritë e përgjithshme në vitin e parë për të punuar në mënyrë të pavarur për teknikat e shërbimit, etikën profesionale, komunikimin, tashmë nxënësi praktikon për të përvetësuar sa më shumë aftesitë e tij profesionale. Kjo lëndë/praktikë fokusohet në shtrimet e përbëra të tavolinës në një nivel më të avancuar shtrimi dhe organizimi i banketeve, etikën e shërbimit në tavolinë, teknikat e shitjes te klienti për të kompletuar sa më shumë njohuritë.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Liston hapat kryesore të përgatitjes dhe shërbimit në:
2. Shërbimin e mëngjesit
3. Shërbimin bufe
4. Shërbimin Brunch
5. Përcakton karakteristikat kryesore të shërbimit, teknikat e tij në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
6. Përshkruan historinë e zhvillimit të shtrimit të tavolinës përmes kulturave në të gjithë botën.
7. Përdor parimet e shitjes te klienti.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

Praktikë në kabinetin e restorantit, duke përdorur dokumentacionin si më poshtë**:**

1. Shtrime të ndryshme të vaktit të drekës, darkës apo banketit.
2. Shtrime të ndryshme të vsktit të drekës, darkës apo banketit nga pritja deri te percjellja e klientit.
3. Performon filetimin e peshkut dhe përgatitjen e tartarit në sy të klientit.
4. Ekzekuton filetimin e frutave në sy të klientit.
5. Ilustron forma të ndryshme të shtrimit të tavolinës dhe përshtat dekorin sipas eventit dhe karakteristikave të klientëve.
6. Prezanton menunë te klienti.
7. Merr porosinë e pijeve dhe ushqimit te klienti, sipas standardit.
8. Identifikon nevojat e klientëve dhe bën sugjerimet e nevojshme duke përdorur teknikat e shitjes.
9. Përshtat shërbimin bazuar në tipologjinë e klientëve dhe nevojave të tyre në situata stresuese gjatë shërbimit.
10. Respekton legjislacionin në fuqi në departamentin e ushqimit dhe pijeve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Demostron aftësitë e punuarit në grup, dhe punën individualisht në F&B.
2. Vlerëson efektet e aplikimit të vazhdueshëm të rregullave dhe shërbimit të ushqimit.
3. Shpjegon rolin e përdorimit të listës së kontrollit në procesin e shërbimit dhe sigurimit të cilësisë.
4. Respekton legjislacionin në fuqi në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
5. Kupton rëndësinë e mosrespektimit të tyre.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës/praktikës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri të aftësive teorike dhe praktike. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Zhvillimi i aftësive praktike do të përforcohet në kabinetin e restorantit përmes praktikës së integruar.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik dhe praktik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe paisjet për printim.
4. Kabineti i restorantit ku do zhvillohet praktika

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë e tyre F&B, si dhe kompetencat duke shërbyer ushqime për klientët në restorantin model dhe/ose banket. Ata duhet të plotësojnë standardet minimale të kërkuara nga niveli i studimit. Nxënësit do t`i nënshtrohen dy provimeve praktike të cilët do të zhvillohen në kabinetin e restorantit dhe dy provime teorike të cilat do të zhvillohen online. Provimi teorik do të përfshijë pyetje e vërtetë/e gabuar, pyetje me alternativa dhe pyetje të hapura të cilat lidhen me zhvillimin e lëndës. Në provimin praktik nxënësit duhet të shërbejnë një vakt ushqimi me kabinetin e restorantit. Mësimdhënësit do të vlerësojnë nxënësit sipas performancës së tyre.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provimi praktik 1: 50% e notës përfundimtare
2. Provimi teorik 1: 20% e notës përfundimtare
3. Provimi teorik 2: 30% e notës përfundimtare

**2. Lënda “Bazat e enologjisë”, (L-13-699-24), kl.11 – 18 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë hyrëse për verën synon të zhvillojë një kuptim të gjerë të prodhimit të verës dhe degustimit, duke ndihmuar nxënësin të fitojë besim dhe në fund të ofrojë një shërbim më të mirë në një mjedis restoranti. Duke parë shkencën pas prodhimit të verës, kjo lëndë do të eksplorojë varietete të ndryshme rrushi dhe metoda të prodhimit të përdorura për të krijuar verëra në mbarë botën. Lënda do të përdorë një metodë të mësimit të kombinuar ku nxënësit mund të marrin pjesë në sesione degustimi për të përmirësuar njohuritë e tyre mbi përzgjedhjen e produkteve dhe për të eksploruar përbërësit në një pjatë që mund të ndikojnë në shijen e verës dhe pijeve të tjera.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Shqyrton kuptimin social – kulturor, si dhe modelet e konsumit të verës përgjatë epokave dhe kulturave te ndryshme.
2. Analizon rajonet e ndryshme të verës në botë.
3. Shpjegon procesin e prodhimit të verës.
4. Identifikon llojet e ndryshme të verës.
5. Liston prodhuesit kryesorë të verës në mbarë botën.
6. Përshkruan rregullat e shërbimit për verërat.
7. Identifikon listat e ndryshme të kontrollit të përdorura në përgatitjen dhe shërbimin e verës.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Dallon ndryshimin midis verërave të bardha, rosé dhe të kuqe.
2. Përcakton temperaturën e duhur të servirjes për lloje të ndryshme vere.
3. Fiton njohuri mbi bazat e shërbimit të verës.
4. Zgjedh gotat e përshtatshme për çdo lloj varieteti vere.
5. Trajton pyetjet bazë të klientëve mbi verën.
6. Punon në përputhje me legjislacionin lokal përsa i përket shërbimit të alkoolit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Dallon rolin e dobishëm të njohurive për pijet në procesin e krijimit të vlerës për klientët e hoteleve dhe restoranteve.
2. Diskuton rolin e somelierit në procesin e krijimit të vlerave për klientët në departamentin e F&B.
3. Vlerëson efektet e zbatimit të vazhdueshëm të rregullave të shërbimit për pijet.
4. Shpjegon rolin e listës së kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së verës.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri dhe analizë shqisore të verës. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv, siç është degustimi i verërave.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laborator interaktiv i aplikimit F&B (bar dhe restorant i improvizuar).
3. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
4. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me kuize dhe me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Provimi përfundimtar do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**3. Lënda “Veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve”, (L-13-700-24), kl.11 – 12 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lendë i prezanton nxënësit me funksionet kryesore të Ekipit të Operacioneve F&B, duke përfshirë mjetet e sistemit dhe organizimin e personelit që përdoren për të mbështetur punën e tyre. Pas përfundimit të suksesshëm të kësaj lënde, pjesëmarrësit do të jenë në gjendje të vlerësojnë marrëdhënien midis nën-sektorëve të departamentit F&B dhe të kenë një kuptim se si të maksimizojnë shërbimin F&B në terma të efikasitetit, produktivitetit dhe te ardhurave.

#### **Rezultatet e pritshme:**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Demonstron njohuritë dhe kuptimin e strukturës së F&B.
2. Përshkruan departamentin F&B në lidhje me të gjithë pozicionet dhe përgjegjësitë e tij.
3. Liston materialet e nevojshme për të operuar baret, restorantet, banketet dhe shërbimin e dhomës.
4. Shpjegon se si të maksimizoni shërbimet ne F&B në aspektin e efikasitetit, produktivitetit dhe përfitimeve.
5. Kupton parapërgatitjet dhe procedurat për shërbim të efektshëm në dhomë.
6. Elaboron logjistikën e brendshme për operacionet e F&B.
7. Liston materialin e nevojshëm për të operuar baret, restorantet, banketet dhe shërbimin e dhomës.
8. Identifikon të ardhurat dhe shpenzimet kryesore në F&B.
9. Analizon faktorët që ndikojnë në vendosjen e çmimeve.
10. Liston monedhat e ndryshme të huaja.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Krijon një atmosferë të këndshme dhe dizajn të brendshëm në një restorant, duke marrë parasysh pasoja ekonomike dhe ekologjike.
2. Formulon strategji efikase të krijimit të vlerave për operacionet F&B.
3. Rishikon logjistikën brenda departamentit për të maksimizuar efikasitetin e një restoranti.
4. Zbaton parimet bazë të vendosjes së çmimeve për produktet në F&B.
5. Konverton një faturë të klientit nga monedha vendase në atë ndërkombëtare dhe anasjelltas.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Kupton vlerën e një kulture të orientuar drejt klientit.
2. Dallon kufizimet dhe pikat e përmirësimit të logjistikës së brendshme të një biznesi F&B.
3. Ekzaminon ndikimin financiar të pagesave në monedhë të huaj në operacionet F&B.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar i cili do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Provimi përfundimtar do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**4. Lënda “Menaxhimi i mallrave në F&B”, (L-13-701-24), kl.11 – 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

#### Në këtë lëndë, nxënësit do të njihen me ciklin e Menaxhimit të Mallrave (Inventari, Porositja, Blerja dhe Proceset e Pranimit) të përqendruara në operacionet e shërbimit të restorantit. Duke i dhënë përparësi cilësisë dhe kontrollit të kostos, nxënësit do të mësojnë praktikat më të mira në menaxhimin e inventarit, ruajtjes dhe menaxhimit te mbetjeve.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Kupton procesin e menaxhimit të mallrave dhe ciklet e blerjes.
2. Kupton kërkesat e temperaturës për ruajtjen e mallrave të ushqimit dhe pijeve.
3. Kupton rëndësinë e inventarëve dhe procesin e inventarizimit.
4. Shpjegon konceptet FIFO dhe LIFO ne magazinim.
5. Ekzaminon ndarjen, ruajtjen dhe asgjësimin e mbeturinave.
6. Liston dokumentet dhe listat e kontrollit të ndryshme që përdoren në procesin e menaxhimit të mallrave.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Analizon procesin e menaxhimit të mallrave.
2. Kryen një proces inventarizimi.
3. Zbaton konceptet FIFO dhe LIFO.
4. Ekzaminon ndarjen, ruajtjen dhe asgjësimin e mbeturinave.
5. Përdor dokumentet dhe listat e kontrollit të ndryshme që përdoren në procesin e menaxhimit të mallrave të ushqimit dhe pijeve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Njeh rolin e dobishëm të një procesi efikas të menaxhimit të mallrave.
2. Mbron rëndësinë e kontrollit të cilësisë gjatë gjithë ciklit të blerjes.
3. Shpjegon rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së mallrave.
4. Vlerëson rëndësinë e riciklimit.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të ofruar përmes një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e fituara përmes SMM përforcohen gjatë në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe mësimin aktiv në zonën e ruajtjes dhe pranimit.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet gjatë një periudhe prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale
2. Laborator i IT
3. Bibliotekë dhe pajisje printimi
4. Restorant simulues, zonë ruajtjeje dhe pranimi

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM) në fund të lëndës. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi 100% teorik

**5. Lënda “Bazat e artit të kuzhinës” (L-13-694-24), kl.11 – 12 orë Teori dhe 45 orë Praktikë**

**Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Kjo lëndë ka si qëllim të aftësojë nxënësit me bazat e gatimit dhe me sfidat me të cilat përballen punonjësit e kuzhinës. Ata do të aftësohen për përdorimin e teknikave bazë të gatimit, me parapërgatitjet mise-an-place, rregullat e higjienës personale, me njohuri për lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë, metodat e gatimit, me mjetet e punës dhe pajisjet në kuzhinë të nevojshme për përgatitjen e ushqimeve bazë.

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Emërton përbërësit, mjetet dhe pajisjet që përdoren në kuzhinë.
* Tregon karakteristikat e funksionimit të kuzhinës.
* Shpjegon rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës në kuzhinë.
* Përshkruan metodat më të zakonshme të gatimit.
* Liston salcat në kuzhinën bashkëkohore.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Dallon shijet kryesore të:
* Produkteve të qumështit
* Vezëve
* Perimeve dhe frutave
* Mishit të shpendëve
* Kryen vlerësimin organo-shqisor të produkteve ushqimore
* Kryen parapërgatitjet e nevojshme për gatim
* Praktikon teknikat kryesore të prerjeve
* Interpreton recetën
* Zbaton rregullat e higjienës në kuzhinë

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Shpjegon rolin e njohurive për ushqimin në procesin e krijimit të vlerës për klientët e hotelit dhe restorantit.
* Shpjegon rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës në kuzhinë.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës/praktikës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë/praktikë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbatje dixhtale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM).
* Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.
* Lënda/praktika do të zhvillohet bashkë me lëndët e tjera teorike dhe praktike.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike dhe praktike zhvillohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.
* Lënda përfundon me një vlerësim praktik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës/materiale të printuara.

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demostrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen në përfundim të lëndës me një provim praktik përfundimtar në një kuzhinë model dhe në një vlerësim teorik nëpërmjet SMM.

Provimi teorik përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumfishta, si dhe pyetje të hapura që lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, nxënësit duhet të demostrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre, duke përgatitur një menu të plotë me receta të dhëna nga mëimdhënësi, në përputhje me kërkesat e nivelit të studimit.

Mësimdhënësit më pas vlerësojnë rezultatet dhe i vlerësojnë nxënësit në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

Provimi teorik: 20% e notës përfundimtare të lëndës

Provimi praktik: 80% e notës përfundimtare të lëndës

**6. Lënda “Përsosmëria e shërbimit ndaj klientit”, (L-13-670-24), kl.11 – 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

#### Kjo lëndë do të prezantojë teknika praktike për ofrimin e shërbimit të jashtëzakonshëm ndaj klientit që plotëson dhe tejkalon pritshmëritë e tyre. Me qëllimin për të përmirësuar aftësinë e nxënësit për të trajtuar ndërveprimet me klientet me besim dhe profesionalizëm, lënda do të ofrojë thelbin për trajtimin e ankesave dhe situatave sfiduese që mund të ndodhin në industrinë e shërbimeve.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Përkufizon karakteristikat e ekselencës në shërbimin ndaj klientit.
2. Bën dallimin midis kënaqësisë dhe entuziazmit të klientit.
3. Shpjegon rëndësinë e shërbimit të personalizuar në një ambient hoteli.
4. Identifikon rolin që secili departament i hotelit luan në ofrimin e ekselencës në shërbimin ndaj klientit.
5. Liston pengesat për ofrimin e shërbimit të shkëlqyer ndaj klientit.
6. Shpjegon dhe dallon avantazhet dhe disavantazhet e Procedurave Standarde të Operimit (PSO) në fushën e shërbimit ndaj klientit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Plotëson dhe tejkalon pritshmëritë e klientëve në lidhje me produktet dhe shërbimet e mikpritjes.
2. Zbaton masa të përshtatshme për rikuperimin e shërbimit në skenarë të ndryshëm të mikpritjes.
3. Trajton në mënyrë efektive klientët sfidues.
4. Zhvillon një plan veprimi për të përmirësuar aftësitë në shërbimin ndaj klientit.
5. Shpjegon ndikimin e entuziazmit të klientit në kontekstin e operacioneve të hotelit dhe restorantit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Shfaq një qëndrim të orientuar ndaj klientit në punën e përditshme, edhe në rrethana stresuese.
2. Mbron rëndësinë e një shërbimi të shkëlqyer ndaj klientit në operacionet e ushqimit dhe pijeve (F&B).
3. Demonstron shërbim të shkëlqyer ndaj klientit në çdo kohë dhe në çdo situatë.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet Sistemit të Menaxhimit të Mësimit (SMM).
2. Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së përforcohen më pas në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësve dhe të nxënit aktiv.
3. Seancat zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
4. Lënda përfundon me një vlerësim me gojë.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike dhe praktike zhvillohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.
* Lënda përfundon me një vlerësim praktik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës/materiale të printuara.

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM) në fund të lëndës. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës. Me prezantimin e tyre, nxënësit do të duhet të demonstrojnë rëndësinë e shërbimit ndaj klientit, krijimin e përvojës së madhe të klientit. Ata do të paraqesin rëndësinë e përsosmërisë së shërbimit ndaj klientit, të kuptuarit e tyre dhe se si mund të ofrojë vlerë të madhe për klientët dhe mikpritjen.

**Peshat për vlerësimet:**

* Prezantim individual 100% teorik.

**7. Lënda “Komunikimi verbal dhe jo verbal”, (L-13-675-24), kl.11 - 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë trajton tipet e ndryshme të komunikimit verbal dhe joverbal për t'i ndihmuar nxënësit të zhvillojnë komunikimin dhe etikën e të folurit, në sektorin e mikpritjes dhe në jetën e përditëshme. Komunikimi verbal është përdorimi i gjuhës për të shkëmbyer informacione, ide, ndërsa komunikimi joverbal është komunikimi përmes sinjaleve joverbale dhe vizuale. Një buzëqeshje e ngrohtë, një shtrëngim duarsh i fortë dhe kontakti i drejtpërdrejtë me sy janë të gjitha shenja joverbale që mund të ndihmojnë në përcjelljen e besimit dhe t'i qetësojnë klientët.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* + - * Shojegon parimet e ndryshme të komunikimit verbal dhe joverbal.
      * Identifikon shenjat e komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërveproni me klientët dhe kolegët.
      * Përshkruan konceptin e dëgjimit aktiv.
      * Analizon stilet e komunikimit të kulturave të ndryshme.
      * Shqyrton burime të ndryshme të stresit dhe ankthit gjatë komunikimit me të tjerët.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon me një ton të arsyeshëm dhe me mirësjelljen e nevojshme.
* Zbaton sinjalet e komunikimit verbal dhe joverbal në gjuhën e trupit.
* Zbaton praktikat më të mira të komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërvepron me klientët dhe kolegët.
* Vlerëson emocionet e klientëve dhe kolegëve përmes analizës së sinjaleve të komunikimit verbal dhe joverbal.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Thekson rëndësinë e komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërvepron me klientët dhe kolegët.
* Shpjegon përfitimet e një komunikimi pozitiv verbal dhe joverbal në veprimtaritë e hotelit dhe restorantit.
* Identifikon pikat e dobëta dhe pikat e forta në aspektin e komunikimit verbal dhe joverbal.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse.

* Mësimit të kombinuar do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv, siç është loja me role.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM) në fund të lëndës. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet;**

* Provimi 100% teorik.

**8. Lënda “Hyrje në pajisjet e zyrës”, (L-13-659-24), kl.11–24 orë/ Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë pëmbledh një hyrje në bazat e IT të nevojshme për të zbatuar me siguri aftësitë teknike në strukturat mikpritëse. Deri në fund të kësaj lënde, nxënësi duhet të përdorë funksionet bazë të një kompjuteri, të kuptojë fjalorin dhe konceptet teknike dhe të jetë në gjendje të aplikojë Microsoft Office Suite në vendin e punës.

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Përpunon parametrat bazë të sistemit operativ të një kompjuteri.
2. Shpjegon funksionet e software të përpunimit të tekstit dhe prezantimit.
3. Dallon rregullat e duhura të komunikimit të biznesit dhe terminologjisë bazë të e-mailit.
4. Shpjegon rëndësinë e përdorimit bazë të kompjuterit dhe software në vendin e punës.
5. Identifikon formatin e dokumentit duke iu referuar shtesës së skedarit.
6. Përcakton fjalorin, konceptet dhe aftësitë e teknologjisë së informacionit kompjuterik që lidhen me komunikimin e biznesit.
7. Identifikon dokumentet dhe formatet e ndryshme që mund të krijohen për komunikimet e biznesit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Zbaton aftësitë personale në IT për veprimtarinë e përditshme në sektorin e mikpritjes.
* Harton korrespondencë biznesi dhe krijon prezantime grafike dhe dixhitale në një kompjuter.
* Përdor me kompetencë teknologjitë e përpunimit të tekstit për të prodhuar dokumente bazë, duke ndjekur standardet aktuale profesionale dhe/ose të industrisë së mikpritjes.
* Zotëron aftësitë e mëposhtme të Microsoft Word Processing:
  + Krijon dhe modifikon dokumente në Word.
  + Formaton dhe përmirëson dokumentet në Word.
  + Krijon një dokument nga një shabllon.
  + Aplikon stilet dhe formatimin e tabelave.
  + Zotëron aftësitë e prezantimit të Microsoft PowerPoint:
  + Krijon dhe modifikon prezantimet bazë të Microsoft PowerPoint.
  + Përdor shabllone, skema ngjyrash, animacione dhe ilustrime.
  + Integron imazhe dhe fotografi dixhitale.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Përdor aftësi bazë në IT për ti shtuar vlerë veprimtarisë së tij në shërbim për klientët e hotelit dhe restorantit.
2. Përdor secilin prej programeve të Microsoft Office për të krijuar dokumente profesionale për bashkëpunëtorët e brendshëm ose të jashtëm.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike. Nxënësit do të fillojnë me komunikimin e biznesit me e-mail, të ndjekur nga Microsoft Word dhe do ta përfundojnë lëndën duke trajtuar Microsoft PowerPoint.
* Çdo seksion i lëndës do të përfundojë me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës/materiale të printuara.

**Referencat e trajnimit:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me dy provime përfundimtare të fokusuara në komunikimin e biznesit të industrisë së mikpritjes. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre në përdorimin e software-ve të ndryshëm pasi duhet të krijojnë dhe/ose të përsërisin dokumente biznesi, duke ndjekur udhëzimet e dhëna nga mësimdhënësi. Këto dokumente do të duhet të krijohen dhe/ose të përsëriten në nivelin e kërkuar, sipas nivelit të studimit. Mësimdhënësit do t'i vlerësojnë këto detyra në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provimi 1: 50% e notës përfundimtare
2. Provimi 2: 50% e notës përfundimtare

**9. Lënda “Gjuha angleze e aplikuar”, (L-13-662-24), kl.11 - 24 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Pasi të ketë përvetësuar bazat e gjuhës angleze në lëndën kryesore, kjo lëndë synon t'i pajisë nxënësit e mikpritjes me aftësitë për të kryer, me lehtësi dhe besim, ndërveprime të thjeshta me klientët. Lënda përfshin ushtrime të përgjithshme në anglisht me një fokus të veçantë në termat dhe fjalorin e përdorur në departamentet kryesore të një hoteli.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Analizon ngjashmëritë dhe dallimet kryesore midis anglishtes dhe gjuhës së tij.
* Zgjeron fjalorin e tij me terma të lidhur me veprimtaritë e hotelit.
* Identifikon dallimet midis komunikimit formal dhe informal në anglisht.
* Përshkruan lloje të ndryshme të teknikave të pyetjeve.
* Emërton produktet dhe shërbimet e një hoteli në anglisht.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon në anglisht me klientët, në mënyrë të rrjedhshme si formalisht ashtu edhe joformalisht, nga pritja deri te përcjellja.
* Zbaton një komunikim të kënaqshëm verbal dhe të shkruar në anglisht në kontekstin e veprimtarive të hotelit.
* Rekomandon ushqim dhe pije në anglisht.
* Rekomandon ide destinacionesh dhe eskursionesh për klientët në anglisht.
* Formulon pyetjet e duhura për të identifikuar nevojat dhe kërkesat e klientit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Mbron rëndësinë e gjuhës angleze në veprimtaritë e hotelit.
* Shpjegon rolin e dobishëm të një komunikimi të kënaqshëm në anglisht lidhur me kënaqësinë e klientëve.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse.

* Mësimi i kombinuar do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv, siç është loja me role.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim me gojë dhe me shkrim.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Provimi i parë do të jetë një provim me gojë ku nxënësit do të kenë një diskutim të shkurtër në anglisht në dyshe, bazuar në një temë specifike të zgjedhur nga moderatori. Provimi përfundimtar bëhet në fund të lëndës dhe do të bazohet në atë që është mësuar gjatë gjithë lëndës. Formati i provimit përfundimtar do t'u komunikohet nxënësve nga mësuesi.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi me gojë: 50% e notës përfundimtare
* Provimi me shkrim: 50% e notës përfundimtare

**III. CERTIFIKATA E AVANCUAR**

**1. Lënda “Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve III”, (L-13-707-24), kl.12–18 orë Teori dhe 170 orë Praktikë**

#### **Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Pasi të kenë fituar aftësitë për të vepruar në mënyrë të pavarur si profesionist shërbimi, nxënësit do të mësojnë aftësitë dhe kompetencat e nevojshme për të punuar në restorant, bar dhe cilësimet e shërbimit. Pjesëmarrësi i suksesshëm do të përfundojë lëndën/praktikën me aftësitë kryesore për të përgatitur nxënësit të marrin përfundimisht një rol mbikëqyrës në një degë F&B.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Liston hapat dhe procedurat kryesore standarde të funksionimit të:
2. Shërbimi në dhomë
3. Shërbimi i ngrënies së mirë
4. Shërbimi i çajit të pasdites
5. Shërbimi i purove
6. Analizon procesin e prodhimit të purove.
7. Identifikon hapat e ndryshëm të ngrënies në dhomë.
8. Përshkruan historinë dhe evolucionin e shërbimit të purove, përgjatë epokave dhe kulturave të ndryshme.
9. Vlerëson se si të identifikoni nevojat dhe pritshmëritë e klientëve në lidhje me produktet F&B dhe shërbimet.
10. Identifikon simptomat e alergjive të zakonshme dhe përbërësit që i shkaktojnë ato.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Praktikon, gjatë përdorimit të dokumenteve përkatëse, sa vijon:
2. Organizime të ndryshme të shërbimit në dhomë
3. Organizime të ndryshme çaji për ngrënie të bukura dhe pasdite
4. Shërbime të ndryshme të ngrënies dhe çajit të pasdites nga pritja deri në lamtumirë
5. Kryen flambimin dhe shërbimin e ushqimit para klientëve.
6. Kryen gdhendjen/prerjen e mishit, heqjen e kockave të pulës dhe shërbimin para klientëve.
7. Ilustron mjedise të ndryshme të tryezës së çajit të pasdites dhe trajtoni kërkesat e klientëve për ushqimin dhe pije gjatë shërbimit të çajit të pasdites.
8. Zbaton masat për sigurimin e cilësisë së shërbimit.
9. Trajnon, udhëzon dhe mbikëqyr punonjësit e rinj të shërbimit.
10. Organizon një shërbim restoranti, duke përfshirë përcaktimin e detyrave dhe përgjegjësive të stafit të pritjes.
11. Kryen testet dhe inspektimet e produkteve, shërbimeve ose proceseve për të vlerësuar cilësinë dhe performancës.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Demonstron aftësinë për të punuar në operacionet e F&B, si në mënyrë autonome ashtu edhe në një ekip.
2. Shpjegon rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së shërbimit të F&B.
3. Njeh rëndësinë e legjislacionit që rregullon shërbimin e F&B dhe pasojat e thyerjes së tyre.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri dhe praktike, si dhe aplikimit të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet mësimit Sistemi i Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

1. Mësime praktike të drejtuara në një ambient restoranti.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim praktik dhe teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.
* Laboratori interaktiv i Aplikimit F&B (bar dhe restorant model).

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe

arritjen e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet minimale praktike që kërkohet nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me portofolin nxënësit, një provim praktik dhe një provim teorik.

Në provimet praktike, nxënësit do të vlerësohen në laboratorin interaktiv të F&B ku do të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre F&B duke shërbyer ushqime për klientët. Mësimdhënësit do të vlerësojnë performancën e nxënësit në përputhje me rrethanat.

Provimet teorike do të zhvillohen online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit dhe do përfshijnë pyetjet e vërtetë/e gabuar, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Nxënësit do të vlerësohen edhe me një portofol, ku ata do të japin shembuj të punës së tyre gjatë gjithë lëndës dhe do të demonstrojnë reflektim dhe rritje profesionale. Mësimdhënësit do të vlerësojnë përmbajtjen e portofolit dhe vlerësimin e nxënësit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provim praktik: 20% e notës përfundimtare
* Portofoli: 30% e notës përfundimtare
* Provimi teorik 1: 20% e notës përfundimtare
* Provimi teorik 2: 30% e notës përfundimtare

**2. Lënda “Vlerësimi dhe kombinimi i verës dhe distilateve”, (L-13-708-24), kl.12–18 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Përmes një qasjeje të sofistikuar, kjo lëndë është krijuar për t'u ofruar nxënësve njohuritë më të përditësuara, të domosdoshme për të vlerësuar verën dhe pijet e forta. Lënda do të theksojë teknikat, si dhe kulturën që janë të rëndësishme për vlerësimin e verës dhe pijeve të forta.

Në fund të kësaj lënde, pjesëmarrësit e suksesshëm do të fitojnë besimin për të përmirësuar pozitivisht përvojën e ngrënies së mysafirëve, duke ofruar rekomandime të mira bazuar në kombinimin e verës me ushqimin dhe njohuritë e koktejeve klasike.

#### **Rezultatet e pritshme:**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Emërton origjinën dhe karakteristikat e llojeve të ndryshme të distilateve.
2. Përshkruan procesin e bërjes së distilateve.
3. Liston prodhuesit kryesorë të frymërave të distilateve.
4. Demonstron kuptueshmërinë e rajoneve të ndryshme të prodhimit të verës.
5. Përshkruan llojet më të zakonshme të verërave, duke përdorur një fjalor të përshtatshëm.
6. Identifikon kriteret e cilësisë për të marrë në konsideratë për verën, distilatet.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Kryen degustimin e pijeve me bazë alkoolike dhe joalkoolike.
2. Dekanton dhe shërben verën në mënyrë profesionale.
3. Përshtat verëra, birra dhe distilate të ndryshme me lloje të ndryshme ushqimi.
4. Trajton kërkesat e klientëve për pijet alkoolike.
5. Vlerëson cilësinë e pijeve alkoolike dhe joalkoolike.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Dallon rolin e vlefshëm të njohurive për pijet në procesin e krijimit të vlerave për klientet e hoteleve dhe restoranteve.
2. Shpjegon rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së birrës.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi i kësaj lënde do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.
2. **Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laborator interaktiv i aplikimit F&B (bar dhe restorant i improvizuar).
3. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
4. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM në fund të lëndës. Provimi përfundimtar do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta, si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim 100% teorik.

**3. Lënda “Organizimi i eventeve dhe MICE”, (L-13-709-24), kl.12–18 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Takimet, konferencat, ekspozitat dhe aktivitete të tjera, janë komponent i turizmit, ku grupe të mëdha njerëzish mblidhen së bashku pas një planifikimi të avancuar të bërë qëmë parë.

MICE është një sektor dinamik dhe i larmishëm në industrinë e mikpritjes dhe ka një ndikim të madh në këtë industri.

Kjo lëndë do të ndihmojë nxënësit të analizojnë dëshirat e klientëve dhe porositësve të këtyre aktiviteteve.

Në përfundim të lëndës, nxënësit do të jenë në gjendje të klasifikojnë këto aktivitete, të kuptojnë elementet e tyre dhe të identifikojnë tregun e synuar.

**Rezultatet e pritshme:**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Demonstron një vlerësim të gamës së tregjeve, duke përshirë tregjet MICE dhe karakteristikat e tyre unike.
* Liston palët e interesit në industrinë MICE.
* Identifikon klientët MICE dhe kupton nevojat dhe dëshirat e tyre.
* Liston lloje të tjera të eventeve/aktiviteteve.
* Përshkruan elementet e nevojshme për organizimin e eventeve si ushqimi, pijet, dizajni, vendi ku do të organizohen, mundësitë për argëtim etj.
* Shpjegon rëndësinë e përputhjes së dizajnit dhe llojit të ushqimit, me temën e eventit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Koncepton organizimin e eventit bazuar në realizimin e ojektivave specifike për klientin.
* Përshtat dizajnin, ushqimet dhe shërbimet me natyrën e eventit, nevojat e të ftuarve dhe kulturën e rajonit.
* Përdor dokumentacionin përkatës për mjetet dhe pajisjet që përdoren në MICE, me cilësimet përkatëse.
* Identifikon hapat kryesore në menaxhimin e një eventi nga planifikimi deri në përfundim të tij.
* Aplikon praktika efektive të personelit të nevojshëm për organizimin e eventit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Vlerëson rolin e bashkëpunimit dhe bashkëveprimit midis departamentit të eventeve dhe departamenteve të tjera në hotel.
* Vlerëson rolin e një planifikimi të mirë të eventeve për të kontribuar në kënaqësinë e klientëve/të ftuarve.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimit të kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM përforcohen gjatë orës së mësimit në klasë me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike dhe praktike zhvillohen njëkohësisht.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohet me një prezantim përfundimtar përpara mësimdhënësve dhe nxënësve të tjerë, ku nxënësi do të ketë mundësinë të zgjedhë një event ekzistues dhe do të analizojë karakteristikat e tij,

Mësimdhënësi do të vlerësojë nxënësin për prezantimin dhe gjetjet, në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet:**

* Prezantimi final: 100% të notës përfundimtare

**4. Lënda “Parimet e administrimit në F&B”, (L-13-710-24), kl.12–18 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës:**

Kjo lëndë i ofron nxënësit një pasqyrë të qartë të aftësive administrative të nevojshme për të menaxhuar me sukses një restorant dhe stafin e tij.

Nxënësit në këtë lëndë do të mësojnë standardet e komunikimit midis departamenteve, kontrollin e kostos së F&B dhe mirëmbajtjen e pajisjeve, si dhe do të aftësohen për të ndërtuar një kalendar për oraret ditore të punës i cili është i nevojshëm për menaxhimin dhe mbikqyrjen e stafit.

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Analizon dhe shpërndan në mënyrë efektive burimet në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
* Shpjegon procesin e përcaktimit të orareve të stafit në punë.
* Shqyrton përshkrimet e punës për të gjitha detyrat e shërbimit.
* Përshkruan parimet bazë të kontrollit të kostos së F&B.
* Dallon koston standarde, aktuale dhe buxhetore të pijeve dhe përqindjen e kostos së pijeve.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Zbaton parimet bazë të kontrollit të kostos së F&B.
* Llogarit konston aktuale dhe standarte të ushqimit dhe koston e pijeve në mënyrë manuale dhe duke përdorur exel (spreadsheet).
* Krijon një menu pijesh duke aplikuar strategji të ndryshme çmimesh.
* Harton një orar ditor, javor, mujor që përputhet me kërkesat e F&B, duke marrë parasysh ditët e pushimeve dhe pushimet e stafit.
* Krijon një udhëzues bazë të punonjësve me tituj dhe numrin e tyre që kërkohet për një operacin F&B.
* Zhvillon një plan pune duke renditur detyrat, kohën dhe përgjegjësitë që duhen marrë parasysh në përgatitjen e një eventi të madh.
* Harton planin ditor, mujor dhe vjetor të pastrimit dhe të mirëmbajtjes.
* Lexon dhe plotëson një fletë funksionale.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Diskuton rolin e kontrollit të kostos në funksionimin e suksesshëm të një biznesi F&B.
2. Argumenton rëndësinë e vlerësimit të çmimeve në procesin e projektimit të menusë.
3. Vlerëson rëndësinë e planifikimit të burimeve për funksionimin normal të një restoranti.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë të nxënit e bazuar në njohuri. Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një provim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe paisjet për printim.
4. Restorant i simuluar.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara ngashkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Ata duhet të vlerësohen me një provim përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit SMM, në fund të lëndës.

Provimi përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provimi teorik: 100% e notës përfundimtare.

**5. Lënda “Trajnimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore”, (L-13-678-24), kl.12–12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë është një hyrje në konceptet, aplikimin dhe aspektet e zhvillimit të aftësive të trajnimit dhe zhvillimit dhe se si ato kontribuojnë në një organizatë efektive të mikpritjes. Nxënësit e suksesshëm do të përfundojnë lëndën me aftësinë për të vlerësuar, projektuar, zhvilluar, zbatuar dhe vlerësuar një program trajnimi në një kontekst mikpritjeje.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

1. Përshkruan piramidën e Maslow-it dhe shpjegon se si lidhet me nevojat e punonjësve.
2. Shpjegon burimet e mundshme të konflikteve në departamentet e hoteleve dhe strategjinë e zgjidhjes.
3. Identifikon mospërputhjet midis kërkesave të operacioneve të hotelit dhe dëshirave të punonjësve.
4. Ekzaminon të drejtat e punonjësve sipas legjislacionit të punës dhe rreziqet e lidhura që duhet të merren parasysh.
5. Identifikon elementet kryesore të mëposhtme:
   1. Përshkrimi i punës.
   2. Seanca e trajnimit.
   3. Vlerësimi i performancës.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

1. Lidh nivelet e ndryshme të nevojave të piramidës së Maslow-it me nevojat e punonjësve në biznesin e hotelit.
2. Zbaton teknikat e zgjidhjes për të menaxhuar konfliktet në vendin e punës.
3. Zhvillon një ushtrim për ndërtimin e ekipit.
4. Projekton, zhvillon dhe vlerëson programin e trajnimit në vendin e punës.
5. Zhvillon një seancë trajnimi në vendin e punës.
6. Kryen një vlerësim të performancës.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Njeh kufizimet dhe pikat tuaja të përmirësimit në trajtimin e keqkuptimeve dhe konflikteve.
2. Diskuton avantazhet dhe disavantazhet e legjislacionit të punës.
3. Kupton rolin e dobishëm të trajnimit në performancën e suksesshme të organizatave të mikpritjes.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Gjatë kësaj lënde përfshihet një një kombinim i mësimit të bazuar në njohuri me aplikimin praktik të aftësive. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të ofruara përmes një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e fituara përmes SMM-së do të forcohen gjatë orëve të mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe mësimin aktiv nëpërmjet lojës në role.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet gjatë një periudhe prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laboratori i IT.
3. Bibliotekë dhe pajisje printimi.

**Referencat e lëndës:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara ngashkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të tregojnë njohuritë dhe kuptimin e përmbajtjes së lëndës si dhe arritjen e objektivave të mësimit. Ata do të vlerësohen me një prezantim ku do të duhet të prezantojnë programin e tyre të trajnimit të aftësive, përpara mësimdhënësve dhe shokëve të klasës, që ata kanë zhvilluar së bashku. Një seancë trajnimi, në lidhje me programin e zhvilluar, do të kryhet gjatë prezantimit. Mësimdhënësit më pas do të vlerësojnë prezantimin dhe seancën e trajnimit në tërësi dhe do t’i vlerësojnë nxënësit në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Prezantimi: 100% e notës përfundimtare.

**6. Lënda “Ndërgjegjësimi kulturor”, (L-13-679-24), kl.12 - 12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë është krijuar për të zhvilluar inteligjencën kulturore me qëllim ndërtimin e marrëdhënieve dhe komunikimin efektiv me klientët nga e gjithë bota. Në përfundim të lëndës, nxënësi do të demonstrojë një kuptim të diversitetit kulturor në industrinë e mikpritjes dhe do të ofrojë qasje të ndryshme mbi mënyrën se si të ofrojë shërbimin më të mirë për klientët nga sfondet kulturore të ndryshme.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon kompleksitetin kulturor dhe sfidat e dinamikave globale të sotme.
* Analizon sfidat kryesore të një vendi pune multikulturor.
* Identifikon temat që duhet të shmangen kur ndëvepron me klientët dhe konfliktet potenciale që mund të lindin nga secila prej tyre.
* Analizoni zakonet dhe traditat e të ngrënit të popullatave të ndryshme.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Përshtat komunikimin e tij verbal dhe joverbal me kultura të ndryshme.
* Inkurajon marrëdhënie pozitive pune ndërkulturore.
* Zbaton masa për të reduktuar konfliktet dhe keqkuptimet ndërkulturore.
* Popozon produkte të ndryshme ushqimi dhe pijesh sipas prejardhjes kulturore të klientëve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Vlerëson kulturat e ndryshme, si dhe nuancat dhe karakteristikat e tyre dalluese.
* Përmirëson inteligjencën kulturore dhe ndjeshmërinë personale.
* Dallon kufizimet dhe pikat e tij për përmirësim në lidhje me ndërgjegjësimin kulturor.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndës do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse.

* Mësimi i kombinuar do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.
* Seancat zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera teorike dhe praktike.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Nxënësit do të vlerësohen me një prezantim 15-minutësh në grup, i cili do të prezantohet para mësimdhënësve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, ku nxënësit do të caktohen të kryejnë kërkime rreth një kulture të huaj specifike dhe të prezantojnë se si të komunikojnë me të ftuar nga ajo kulturë.

**Peshat për vlerësimet**

* Prezantimi i ndërmjetëm: 40% e notës përfundimtare të lëndës.
* Prezantimi përfundimtar: 60% e notës përfundimtare të lëndës.

**7. Lënda “Parimet e marketingut në restorant”, (L-13-713-24), kl.12–12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë ofron një kuptim të qartë të rolit dhe funksionit të marketingut brenda një organizate F&B dhe faktorët që mund të ndikojnë në sjelljen e konsumatorit si dhe konceptet dhe elementet që përbëjnë marketingun miks dhe se si ky marketing përdoret për të kënaqur nevojat e klientëve.

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon se si organizatat e mikpritjes identifikojnë klientët, dëshirat dhe nevojat e tyre.
* Interpreton konceptin e marketingut miks, përdorimet dhe kufizimet e tij.
* Analizon vendimet e marketingut, bazuar në kombinimin e elementeve të produktit, çmimit, promovimit dhe shpërndarjes.
* Arsyeton se si kryhet marketingu nga një organizatë për të përmbushur kërkesat e blerësve vendas dhe ndërkombëtarë.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon qartë, në mënyrë të organizuar konceptet mbi marketingun.
* Përdor saktë terminologjinë e marketingut.
* Zbaton kornizat dhe metodat kryesore dhe zhvillon aftësi analitike për të zgjidhur problemet e marketingut.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

1. Vlerëson rëndësinë e marketingut në një organizatë, mënyrën se si marketingu lidhet me funksionet e tjera të biznesit dhe rolin e marketingut në shoqëri në përgjithësi.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë të nxënit duke u bazuar në njohuri të aftësive teorike.

Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të mwsimit. Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv.

**Sekuencat e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me lëndët e tjera praktike dhe teorike.
2. Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Kabinet IT apo klasë e mësimit të kombinuar.
3. Biblioteka dhe paisjet për printim.

**Referencat e trajnimit:**

1. Materiale mbështetëse të ofruara ngashkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të vlerësohen në përfundim të lëndës me demonstrim të njohurive dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit, në një kohë të përcaktuar.

Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe pyetje me zgjedhje të shumëfishta.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Provim teorik: 100% e notës përfundimtare.

**8. Lënda “Krijimi i konceptit Pop-up në F&B“, (L-13-667-24), kl.12–18 orë Teori dhe 55 orë Praktikë**

#### **Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Kjo lëndë është planifikuar si një projekt për njësinë e Kuzhinës dhe Shërbimit të ushqimit dhe të pijeve (F&B) dhe bazohet drejtpërdrejtë në disiplinat dhe aftësitë e fituara më parë.

Nxënësit do të duhet të zhvillojnë dhe zbatojnë një koncept unik të ushqimit dhe të pijeve (F&B) duke përdorur një mjedis të ofruar në qendrën e mësimit dhe duke demonstruar kuptimin e tyre kritik të planifikimit të menusë, prodhimit të ushqimit, higjienës, shërbimit ndaj klientit, promovimit, kontabilitetit dhe menaxhimit të cilësisë. Nxënësit do të paraqesin projektin e tyre përfundimtar për vlerësim para mësimdhënësve dhe nxënësve të tjerë.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Emërton aktorët e ndryshëm të përfshirë në krijimin e një koncepti të ri restoranti.
* Vlerëson vizionin, misionin dhe strategjinë e një ndërmarrje të ushqimit dhe pijeve F&B.
* Rendit hapat në transformimin e një ideje, në produkt F&B të tregtueshëm.
* Analizon elementët e ndryshëm që kontribuojnë në krijimin e ambientit në restorante dhe pika të tjera F&B.
* Identifikon mjetet që nxisin shitjen dhe promovimin e produkteve F&B.
* Shpjegon rregullat e gjuhës së promovimit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Krijon një plan për veprimtari të ushqimit dhe të pijeve F&B nga konceptimi, funksionimi dhe vlerësimi i rezultateve.
* Formulon dhe harton një koncept bazik të restorantit që do ta reflektojë në menu.
* Paraqit një koncept bazë restoranti.
* Krijon mjete ndihmëse për shitjen dhe promovimin e produkteve F&B.
* Zbaton aftësitë përmbledhëse dhe analizuese.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Mbron rëndësinë e planifikimit efektiv në suksesin e një koncepti të ri.
* Identifikon rreziqet në procesin e krijimit të një hoteli ose restoranti.
* Transformon idetë në produkte F&B të tregtueshme.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës/praktikës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri, me një fokus të rëndësishëm në zbatimin e aftësive ku nxënësve do t'u jepet liria për të krijuar, si dhe për të operuar një koncept restoranti që do të hapet për publikun. Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

1. Mësimit të kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM përforcohen më pas me takimin me mësimdhënësin, i cili do të mbikëqyrë dhe do t'u japë feed back nxënësve, ndërsa ata po planifikojnë dhe zbatojnë konceptin e tyre.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

1. Grupet duhet të organizohen me nxënës nga të dy profile, kuzhinë dhe shërbim.
2. Lënda/Praktika zhvillohet në dy periudha 1-javore. Gjatë kësaj jave, nxënësit do të fokusohen vetëm në këtë klasë.
3. Duhet të ketë një ndarje prej 4 javësh midis javës së parë dhe të dytë të zbatimit të konceptit të tyre, në mënyrë që ata të mësojnë nga kjo përvojë.

**Burimet e nevojshme:**

1. Klasa me pajisje multimediale.
2. Laboratori i aplikimit të IT.
3. Restorant model me kuzhinë dhe ambiente magazinimi.

**Referencat e trajnimit:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre për të qenë të aftë të planifikojnë dhe operojnë një koncept të ri restoranti. Java e parë e veprimtarive do të ketë një vlerësim formues. Java e dytë e veprimtarive do të ketë një vlerësim përmbledhës.

Nxënësit do të vlerësohen me dy prezantime dhe një provim praktik:

1. Vlerësimi i parë do të jetë një prezantim para mësimdhënësve dhe nxënësve të tjerë, ku nxënësit do të paraqesin dhe mbrojnë koncept propozimin e tyre dhe planin për zbatim.
2. Vlerësimi i dytë do të jetë një vlerësim praktik ku nxënësit do të vlerësohen mbi vënien në zbatim të konceptit të tyre, duke përfshirë planifikimin e menusë, porositjen e ushqimit, higjienën, kuzhinën, shërbimin ndaj klientit, operacionet e shërbimit, dekorimin dhe ambientin.
3. Vlerësimi i tretë do të jetë një prezantim në grup para mësimdhënësve dhe nxënësve të tjerë ku nxënësit do të vlerësojnë rezultatet e veprimtarisë javore të tyre dhe do të propozojnë ide për përmirësim.

**Peshat për vlerësimet:**

1. Planifikimi 1: 30% e notës përfundimtare.
2. Operacioni: 40% e notës përfundimtare.
3. Analiza: 30% e notës përfundimtare.

**9. Lënda “Gjuha angleze e biznesit”, (L-13-671-24), kl.12 - 24 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë është krijuar për profesionistët e mikpritjes që të punojnë në mënyrë efektive dhe të sigurt në mjedise anglishtfolëse dhe ndërkombëtare. Lënda synon nxënësit me një standard global të anglishtes së folur. Ajo mbulon aspekte të gjuhës që variojnë nga shkurtesat tradicionale të të folurit të biznesit deri tek shkurtesat e ditëve moderne, çfarë duhet bërë dhe çfarë jo, dallimet kulturore në komunikim dhe gramatika e avancuar specifike brenda operacioneve të mikpritjes.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Zgjeron fjalorin e tij për komunikim efektiv në një mjedis biznesi.
* Identifikon elementët kryesore të mëposhtme:
* Letër motivimi
* Jetëshkrimin (CV)
* E-mail biznesi
* Profilin në LinkedIn

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon rrjedhshëm në anglisht me klientët, si formalisht ashtu dhe joformalisht, nga pritja deri te përcjellja.
* Zbaton rregullat e komunikimit verbal dhe të shkruar në mënyrë të rrjedhshme në kontekstin e veprimtarive të dhomave.
* Krijon dokumentet e mëposhtme:
* Letër motivimi
* Jetëshkrimin (CV)
* E-mail biznesi
* Zhvillon një profil në LinkedIn bazuar në praktikat më të mira.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Kupton rëndësinë e komunikimit në mënyrë të rrjedhshme në anglisht në marrëdhëniet e biznesit.
* Shpjegon rolin e dobishëm të komunikimit në mënyrë të rrjedhshme në anglisht në kënaqësinë e klientëve.
* Dallon ndikimin e komunikimit të shkruar ndërsa ndërvepron me punëdhënësit potencialë.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të nxënit të bazuar në njohuri. Këto njohuri më pas do të vihen në praktikë në lëndën praktike përkatëse.

* Mësimi i kombinuar do të zhvillohet duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale, të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM-së më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të nxënit aktiv, siç është loja me role.

**Sekuenca e trajnimit:**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, lënda teorike dhe lënda praktike ofrohen njëkohësisht.
* Lënda përfundon me një vlerësim teorik.

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale.
* Laboratori i aplikimit të IT.
* Biblioteka dhe objektet e shtypshkronjës.

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore.

Provimi i parë do të jetë një provim me gojë ku nxënësit do të kenë një diskutim të shkurtër në anglisht në dyshe, bazuar në një temë specifike të zgjedhur nga mësimdhënësi. Provimi përfundimtar bëhet në fund të lëndës dhe do të bazohet në atë që është mësuar gjatë gjithë lëndës. Formati i provimit përfundimtar do t'u komunikohet nxënësve nga mësimdhënësi.

**Peshat për vlerësimet:**

* Provimi me gojë: 50% e notës përfundimtare
* Provimi me shkrim: 50% e notës përfundimtare

**VIII. Programi orientues për provimet e nivelit në profilin “Shërbime ushqimi dhe pije”, niveli III i KSHK.**

Programi orientuespërprovimet përfundimtare të profilit mësimor **”Shërbime ushqimi dhe pije”,** (EHL) Niveli III, Drejtimi mësimor “Hoteleri - Turizëm” përmban temat dhe kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë kualifikim, të trajtuara në lëndët/modulet e praktikës profesionale të zbatuar në shkollë, si dhe në programin e pёrgjithshёm të praktikёs profesionale nё ndёrmarrje, në klasën e 10, 11 dhe 12-të, që i përkasin këtij niveli.

Programi orientues përbëhet nga dy pjesë:

1. programi orientues për provimin e teorisë profesionale të integruar;
2. 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 **”Shërbime ushqimi dhe pije”, (EHL), Niveli III i KSHK** është hartuar duke u mbështetur në synimet e programeve të përgjithshme të lëndëve dhe rezultatet e të nxënit, të cilat mbulojnë çështje teorike në modulet profesionale të zbatuara në shkollë, që përmban Skelet-kurrikuli përkatës.

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

a) Synimet nga lënda **“Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve I”**, kl. 10.

Nxënësi:

1. Aplikon shtrimet e bufesë, sipas standardit në shërbimin e mëngjesit, brunch dhe bufe.
2. Ilustron dhe skicon lloje të ndryshme të shtrimit të tavolinës.
3. Prezanton menunë te klienti, sipas standardit.
4. Merr porosinë e pijeve dhe ushqimit te klienti, sipas standardit.

b) Synimet nga lënda **“Njohuri për pijet”**, kl. 10.

Nxënësi:

1. Identifikon lloje të ndryshme të birrës dhe pijeve joalkoolike.
2. Emërton origjinën dhe karakteristikat e pijeve të ndryshme joalkoolike.
3. Liston prodhuesit kryesorë të birrës dhe pijeve joalkoolike.

c) Synimet nga lënda **“Historia dhe praktika e shërbimit të kafesë dhe çajit”**, kl. 10.

Nxënësi:

1. Liston karakteristikat e llojeve të ndryshme të kafesë dhe çajit dhe origjinën e tyre.
2. Analizon prodhimin e kafesë dhe çajit nga korrja deri te paketimi.
3. Rendit hapat e shërbimit të kafesë dhe çajit.

d) Synimet nga lënda **“Teknikat e shitjes në restorant”**, kl. 10.

Nxënësi:

1. Kupton procesin e marrjes së suksesshme të porosive në operacionet F&B.
2. Kupton rëndësinë e përdorimit të teknologjisë në marrjen e porosisë dhe faturimin.
3. Kupton avantazhet dhe disavantazhet e llojeve të ndryshme të metodave të pagesës.
4. Kupton rëndësinë e plotësimit dhe tejkalimit të pritshmërive të klientëve.

e) Synimet nga lënda **“Hyrje në veprimtaritë e mikpritjes”**, kl. 10.

Nxënësi:

1. Emërton fushat kryesore dhe mundësitë e punës brenda industrisë së mikpritjes.
2. Përkufizon sinergjitë midis departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B) dhe departamenteve të tjera të hoteleve dhe restoranteve.
3. Ekzaminon ndërlidhjet dhe përgjegjësitë e ndërsjella midis palëve të ndryshme të interesit brenda bizneseve të mikpritjes.

g) Synimet nga lënda **“Hyrje në shërbimin e klientit”,** kl. 10.

Nxënësi:

1. Dallon klientët e restorantit bazuar në:
2. Karakteristikat
3. Nevojat
4. Pritshmëritë

* Liston pikat e ndryshme të kontaktit brenda eksperiencës së klientit në veprimtaritë e departamentit të F&B.
* Shpjegon hapat e ndryshëm të shërbimit të klientit nga pritja e klientëve deri te largimi i tyre.
* Identifikon sfidat dhe rreziqet që lidhen me eksperiencën e klientit në një njësi të departamentitt të F&B.
* Analizon shkaqet dhe efektet e kënaqësisë dhe pakënaqësisë së klientit.

h) Synimet nga lënda “**Higjiena dhe praktikat e shëndetit në punë**”, kl. 10.

Nxënësi:

1. Shpjegon dhe ekzaminon shkaqet, simptomat dhe masat paraprake për çështjet e higjienës për veprimtaritë në (F&B).
2. Shpjegon parimet e HACCP.
3. Emërton masat parandaluese për përhapjen e mikro-organizmave të rrezikshëm.
4. Dallon rreziqe të ndryshme zjarri dhe identifikon mjetet ndihmëse, mjetet e sigurisë për t`u përdorur në rast zjarri ose aksidente të tjera të zakonshme, në mjediset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve.

i) Synimet nga lënda **“Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve II”**, kl. 11.

Nxënësi:

1. Shërben në restorant vaktet, sipas standardeve në F&B.
2. Kryen shërbimin bufe, sipas rregullave të departamentit e ushqimit dhe pijeve.
3. Performon shërbimet speciale në sy të klientit.
4. Përdor rregullat e estetikës, sipas standardit në F&B.

j) Synimet nga lënda **“Bazat e enologjisë”**, kl. 11.

Nxënësi:

1. Analizon rajonet e ndryshme të verës në botë.
2. Identifikon llojet e ndryshme të verës.
3. Përshkruan rregullat e shërbimit për verën.

k) Synimet nga lënda **“Veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve”**, kl. 11.

Nxënësi:

1. Përshkruan departamentin e Ushqimit dhe Pijeve (F&B) në lidhje me të gjithë pozicionet
2. dhe përgjegjësitë e tij.
3. Shpjegon se si të maksimizosh shërbimet e Ushqimit dhe Pijeve ( F&B) në aspektin e efikasitetit, produktivitetit dhe fitimit.
4. Identifikon të ardhurat dhe shpenzimet kryesore në F&B.
5. Analizon faktorët që ndikojnë në vendosjen e çmimeve.

l) Synimet nga lënda **“Menaxhimi i mallrave në (F&B)”**, kl. 11.

Nxënësi:

1. Kupton procesin e menaxhimit të mallrave dhe ciklet e blerjes.
2. Kupton kërkesat e temperaturës për ruajtjen e mallrave të ushqimit dhe pijeve.
3. Shpjegon konceptet FIFO dhe LIFO.
4. Ekzaminon ndarjen, ruajtjen dhe asgjësimin e mbeturinave.

m) Synimet nga lënda **“Bazat e artit të kuzhinës”,** kl. 11.

Nxënësi:

1. Emërton përbërësit, mjetet dhe pajisjet që përdoren në kuzhinë.
2. Shpjegon rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës në kuzhinë.
3. Përshkruan metodat kryesore të gatimit.

n) Synimet nga lënda **“Përsosmëria e shërbimit ndaj klientit”**, kl. 11.

Nxënësi:

1. Përkufizon karakteristikat e ekselencës në shërbimin ndaj klientit.
2. Shpjegon rëndësinë e shërbimit të personalizuar në një ambient hoteli.
3. Liston pengesat për ofrimin e shërbimit të shkëlqyer ndaj klientit.
4. Shpjegon dhe dallon avantazhet dhe disavantazhet e Procedurave Standarde të Operimit (SOP) në fushën e shërbimit ndaj klientit.

o) Synimet nga lënda **“Teknikat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve III**”, kl. 12.

Nxënësi:

1. Ndjek me profesionalizëm shërbimin në dhomën e klientit.
2. Shërben në restorant ”*Fine Dining*”.
3. Organizon shërbime në restorant, duke ndarë detyrat midis personelit.
4. Kryen kontrolle të cilësisë së shërbimit dhe produkteve, duke respektuar standardet.

p) Synimet nga lënda **“Vlerësimi dhe kombinimi i verës dhe distilateve”**, kl. 12.

Nxënësi:

1. Përshkruan procesin e prodhimit të distilateve dhe shurupeve.
2. Përshkruan llojet më të perdorura të verërave duke përdorur një terminologji të përshtatshme.
3. Identifikon kriteret e cilësisë.

q) Synimet nga lënda **“Organizimi i eventeve dhe MICE”,** kl. 12.

Nxënësi:

* Demonstron një vlerësim të gamës së tregjeve, duke përshirë ato MICE dhe karakteristikat e tyre unike.
* Liston lloje të tjera të eventeve/aktiviteteve.
* Shpjegon rëndësinë e përputhjes së dizajnit dhe llojit të ushqimit, me temën e eventit.

r) Synimet nga lënda **“Parimet e menaxhimit të departamentit të ushqimit dhe pijeve”**, kl. 12.

Nxënësi:

* Analizon dhe shpërndan në mënyrë efektive burimet në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
* Përshkruan parimet bazë të kontrollit të kostos së F&B.
* Dallon koston standarde, aktuale dhe buxhetore të pijeve dhe përqindjen e kostos së pijeve.

rr) Synimet nga lënda **“Trajnimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore”**, kl. 12.

Nxënësi:

1. Shpjegon burimet e mundshme të konflikteve në departamentet e hoteleve dhe strategjinë e zgjidhjes për të përdorur.
2. Ekzaminon të drejtat e punonjësve sipas legjislacionit të punës dhe rreziqet e lidhura që duhet të merren parasysh.
3. Identifikon elementet kryesore të mëposhtme:
   1. Përshkrimi i punës
   2. Seanca e trajnimit
   3. Vlerësimi i performancës

s) Synimet nga lënda **“Ndërgjegjësimi kulturor”,** kl. 12.

Nxënësi:

1. Shpjegon kompleksitetin kulturor dhe sfidat e dinamikave globale të sotme.
2. Analizon sfidat kryesore të një vendi pune multikulturor.
3. Identifikon temat që duhet të shmangen kur ndëvepron me klientët dhe konfliktet potenciale që mund të lindin nga secila prej tyre.
4. Analizon zakonet dhe traditat e të ngrënit të popullatave të ndryshme.

sh) Synimet nga lënda **“Parimet e marketingut në restorant”,** kl. 12.

Nxënësi:

1. Interpreton konceptin e marketingut miks, përdorimet dhe kufizimet e tij.
2. Analizon vendimet e marketingut, bazuar në kombinimin e elementeve të produktit, çmimit, promovimit dhe shpërndarjes.
3. Arsyeton se si kryhet marketingu nga një organizatë për të përmbushur kërkesat e blerësve vendas dhe ndërkombëtarë.

t) Synimet nga lënda **“Krijimi i konceptit *Pop-up* në *F&B*”**, kl. 12.

Nxënësi:

1. Vlerëson vizionin, misionin dhe strategjinë e një ndërmarrje të ushqimit dhe pijeve F&B.
2. Rendit hapat në transformimin e një ideje, në produkt F&B të tregtueshëm.
3. Analizon elementët e ndryshëm që kontribuojnë në krijimin e ambientit në restorante dhe pika të tjera F&B.
4. Identifikon mjetet që nxisin shitjen dhe promovimin e produkteve F&B.

**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 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 profilin mësimor ”**Shërbime ushqimi dhe pije**” **(EHL)**, **Niveli III** **i 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.** | Të përgatitë ushqime në kuzhinë | * Interpreton recetën * Përgatit ushqimin sipas recetës | 20 |
| **2.** | Të shërbejë në restorant | * Shërben ushqim dhe pije | 60 |
| **3.** | Të përgatitë asortimente (gatuaj) në sy të klientit | * Realizimi i përgatitjes të asortimenteve në gueridon (flambime/filetime të frutave, peshkut, shpendëve, prerje (racionim) të produkteve, përgatitje sallatash dhe dressing) në restorant | 20 |
|  | **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 në“***poste pune***”, në mjedise të simuluara të restorantit dhe kuzhinës.
2. Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 9 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 kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet anëtarëve të komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë paraprakisht pyetjet për bashkëbisedimin profesional.
5. Nxënësit duhet të punojnë në mënyrë të pavarur, pa ndërhyrjen e komisionit.
6. Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatitë instrumentet përkatëse të vlerësimit sipas kompetencave profesionale. Instrumenti i vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijë të gjitha hapat e realizimit të saj, duke filluar nga përgatitja e vendit dhe mjeteve të punës, higjienizimin e vendit dhe mjeteve të punës, përgatitjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, duke përfunduar me prezantimin e produktit të gatshëm dhe ruajtjen e tij sipas kushteve specifike. Instrumenti i vlerësimit duhet të përfshijë në përmbajtjen e tij edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale si vetëkontrolli, përgjegjshmëria, manifestimi i guximit, angazhimi fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme. Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për produktin përfundimtar.
7. Për çdo detyrë komisioni duhet të përgatitë udhëzuesin e përmbushjes për nxënësit, ku do të jepen hapat për realizimin e detyrës përkatëse.

Për realizimin e **detyrës 1**, “***Të***  ***përgatitë ushqime në kuzhinë“*** nxënësi duhet të përgatitë një recetë, duke përdorur mjete dhe pajisje pune në kuzhinë.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar kuzhine, lëndë të para, ndihmëse, materiale, mjete dhe pajisje pune të nevojshme për përgatitjen e recetës.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore ku përcaktohet receta që duhet të përgatitë nxënësi.

Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të kryerjes së parapërgatitjeve, përzgjedhjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, vlerësimit organo-shqisor të tyre, zbatimit të etapave të procesit teknologjik, prezantimit përfundimtar, si dhe ***llogaritjes së kostos*** së një recete.

Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të proceseve të kryera nga nxënësi, sipas tezës së parapërgatitur. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja e vendit të punës, përzgjedhja e lëndëve të para dhe ndihmëse, përzgjedhja e mjeteve dhe pajisjeve të punës, zbatimi i etapave të procesit teknologjik, si dhe prezantimit të produktit përfundimtar, sipas rregullave të estetikës.

Për realizimin e **detyrës 2**, “***Të shërbejë në restorant”*** nxënësi duhet të kryejë shërbimin e ushqimeve dhe pijeve në restorant, duke zbatuar metoda të ndryshme shërbimi.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar restoranti, mjete dhe pajisje pune për shërbim, servise dhe materiale të ndryshme.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore ku përcaktohet lloji i shërbimit që duhet të demonstrojë.

Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të kryerjes së parapërgatitjeve për shërbim, shtrimit të tavolinës, përzgjedhjes së mjeteve dhe pajisjeve të punës, mikpritjes së klientëve, radhës së shërbimit te klientët, interpretimit të menusë, kombinimit të ushqimit me pijen, kombinimit të pijes me gotën, interpretimi i etiketës së verërave, komunikimit etik dhe profesional ***në gjuhën angleze me klientin*,** si dhe përdorimit të teknologjisë në marrjen e porosisë dhe kryerjen e pagesave nga klienti.

Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të proceseve të kryera nga nxënësi, sipas tezës së parapërgatitur. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja për shërbim, përzgjedhja e mjeteve dhe pajisjeve të punës, zbatimi i metodave të shërbimit, komunikimi etik dhe profesional, si dhe përdorimit të teknologjisë për marrjen e porosisë dhe kryerjen e pagesave nga klienti.

Për realizimin përfundimtar të detyrës, nxënësi duhet të angazhohet në veprimtari që lidhen me ndarjen, grumbullimin, magazinimin dhe asgjesimin e mbetjeve, zbatimin e procedurave në zbatim të parimeve të HACCP dhe mbrojtjes së mjedisit, zbatimin e rregullave të higjienës personale dhe profesionale në punë.

Për realizimin e **detyrës 3**, ***“Të përgatitë asortimente (gatuaj) në sy të klientit”*** nxënësi duhet të përgatitë dhe shërbejë asortimente/ushqime speciale në sy të klientit në gueridon.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar restoranti, mjete dhe pajisje pune për përgatitjen e asortimenteve/ushqimeve speciale dhe shërbimin e tyre te klienti, servise dhe materiale të ndryshme.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore ku përcaktohet lloji i asortimentit/ushqimit që do të përgatitet në gueridon dhe do të shërbehet te klienti.

Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të kryerjes së parapërgatitjeve për gatim dhe shërbim, procesit të përgatitjes së asortimenteve/ushqimeve në sy të klientit, shërbimit të tyre dhe prezantimi te klienti, duke zbatuar rregullat e estetikës në shërbim**, *si dhe* *duke komunikuar me klientin në gjuhën angleze.***

Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të proceseve të kryera nga nxënësi, sipas tezës së parapërgatitur. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja për gatim dhe shërbim, në sy të klientit në gueridon, përzgjedhja e mjeteve dhe pajisjeve të punës, realizimi i asortimenteve/ushqimeve, shërbimi te klienti, komunikimi etik dhe profesional me klientët, mënyra e prezantimit estetik të asortimenteve/ushqimeve të përgatitura. *Rekomandohet që secili nga postet e punës së lartpërmendur të ketë listë vlerësimi më vehte dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara në 3 poste pune, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe nota përkatëse*.