**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT**

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

**SKELETKURRIKULI**

## **Për Profilin Mësimor**

**RECEPSION**

 **Niveli III i KSHK**

**(1 vjeçar)**

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

**Kodi: G3-III-24**

**Miratoi:**

**MINISTRI**

**Tiranë, 2024**

**Përmbajtja:**

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

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

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

* mundësi të përshtatshme për të nxënë, pavarësisht nga gjinia, raca, besimi dhe aftësitë;
* 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;
* 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;
* mbështetje për t’u njohur me teknologjitë e proceset teknologjike bashkëkohore e të perspektivës, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
* mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse, si dhe vlerat morale;
* mbështetje për t’u zhvilluar psikologjikisht dhe fizikisht, për të përballuar vështirësitë që do të ndeshin gjatë veprimtarive të ardhshme profesionale;
* mbështetje për të zhvilluar frymën e tolerancës dhe të mirëbesimit nëpërmjet përvojës së punës.

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

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

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

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

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

* 1. **Kompetencat e përgjithshme të nxënësve në përfundimin e arsimit në profilin “Recepsion”, niveli III i KSHK.**

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

* 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.
* Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional.
* Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më efiçente.
* Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
* Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integrimeve lokale, rajonale.
* Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
* Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
* Të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij dhe të shfaqë gadishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
* Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuara.
* Të vlerësojë dhe vetvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
	1. **Kompetencat profesionale të nxënësit në përfundim të arsimit në profilin mësimor “Recepsion”, niveli III i KSHK.**

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

* Të zbatojë standardin e profesionit të recepsionistit.
* Të zbatojë parimet e etikës profesionale.
* Të zbatojë rregullat e komunikimit në recepsion.
* Të mirëpresë dhe përcjellë klientët.
* Të kryejë procedurat e rezevimeve të klientit/grupit në hotel.
* Të zbatojë elementët e marketingut për shitjet në recepsion.
* Të zbatojë teknikat e shitjes në recepsion.
* Të kryejë veprimtaritë para mbërritjes së klientit/grupit në hotel.
* Të kryejë procedurat e regjistrimit të klientit në hotel (check-in).
* Të informojë klientët për shërbimet shtesë që ofron hoteli.
* Të trajtojë kërkesat dhe ankesat e klientit.
* Të gjenerojë raporte operacionale për gjithë kategoritë e klientëve.
* Të administrojë çelësat e dhomave.
* Të bashkëpunojë me sektorë të tjerë të hotelit (housekeeping, bar-restorant, administratën, teknikën etj).
* Të orientojë klientët për veprimtari të ndryshme në qytet/zonë.
* Të kryejë veprime financiare në recepsion.
* Të kryejë procedurat e gjenerimit të faturës fiskale.
* Të kryejë veprimtaritë para largimit të klientit/grupit.
* Të kryejë procedurat e ç’regjistrimit të klientit/grupit nga hoteli(/check-out).
* Të përgatitë statistika të thjeshta në recepsion.
* Të zbatojë rregullat e mbrojtjes së shëndetit të klientit, gjatë qëndrimit në hotel.
* Të zbatojë rregullat e sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e recepsionit.
* Të zbatojë rregullat e higjienës dhe të mbrojtjes së mjedisit.
* Të zbatojë standardet e garantimit të cilësisë së shërbimit në hotel.
1. **Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm** **në përfundim të arsimit profesional në profilin mësimor “Recepsion”, niveli III i KSHK.**

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

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

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

|  |
| --- |
| **Plani mësimor për profilin mësimor “Recepsion”, niveli III i KSHK** |
| **Nr** | **Kodi** | **Lëndët dhe modulet mësimore**  | **Orët javore/****vjetore** |
| **Klasa 12** |
| **A.** |  | **Lëndët e përgjithshme (**Gjithsej) | **8/9**(272/306) |
| 1 |  | Gjuhë shqipe | 1 |
| 2 |  | Letërsi  | 1 |
| 3 |  | Gjuhë e huaj e parë  | 2 |
| 4 |  | Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë)  | (1) |
| 5 |  | Matematikë  | 2 |
| 6 |  | TIK  | 1 |
| 7 |  | Edukim fizik, sporte, shëndet  | 1 |
| **B.** |  | **Lëndët profesionale (**Gjithsej**)**  | **6** (204) |
| 1 | L-17-157-20 | Bazat e sipërmarrjes | 2 |
| 2 | L-13-509-19 | Shërbime në recepsion | 4 |
| **C.** |  | **Module të detyruar të praktikës profesionale** (Gjithsej) | **13** (442) |
| 1 | M-13-2070-24 | Zbatimi i parimeve dhe etikës profesionale në recepsion | 51 |
| 2 | M-13-1259-24  | Rezervimi në hotel | 102 |
| 3 | M-13-1260-24  | Regjistrimi i klientëve në hotel | 85 |
| 4 | M-13-1261-24 | Asistenca për klientët gjatë qëndrimit nё hotel | 68 |
| 5 | M-13-1262-24 | Ç'regjistrimi i klientëve në hotel | 102 |
| 6 | M-13-1817-24 | Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri-turizëm- 2 | 34 |
| **D.** |  | **Modulet e praktikës profesionale me zgjedhje të detyruar** (Gjithsej) | **3** (102) |
| 1 | M-13-433-10 | Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere | 51 |
| 2 | M-13-434-10 | Llogaritje të kostos dhe të çmimit në hoteleri | 51 |
| 3 | M-13-528-24 | Përgatitja e paketave turistike për klientët e hotelit | 51 |
| 4 | M-26-1580-19 | Marketingu dixhital | 51 |
|  |  | **Gjithsej A+B+C+D**  | **30/31**(1020/1054) |

* 1. **Udhëzime për planin mësimor**

Në klasën 12, viti shkollor ka gjithsej 36 javë (34 javë mësimore ë 2 javë provime)

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

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikuli i arsimit profesional në profilin “Recepsion”, niveli III i KSHK, përbëhet nga 4 grupe elementesh kurrikulare:

* Lëndët e kulturës së përgjithshme, të përbashkëta për drejtimet e ndryshme të këtij niveli (programet e detajuara të tyre jepen në një dokument të veçantë të MAS).
* Lëndët e kulturës profesionale (programet e përgjithëshme janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
* Modulet e praktikave profesionale të detyruara (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).
* Modulet e praktikave profesionale me zgjedhje të detyruar (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli).

Rekomandohet që modulet e praktikës profesionale të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orëshe.

**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 te ta, 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 mësuarit në shkollat profesionale të profilit mësimor “Recepsion”, niveli III i KSHK.

Mësimdhënësit dhe instruktorët duhet të përdorin metoda të tilla të të mësuarit 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 mësimdhënësit dhe instruktorët është fakti që *të nxënit nuk ndodh vetëm në mjediset e shkollës, por edhe jashtë tyre*. Dhënia e detyrave dhe puna kërkimore e pavarur e nxënësve ka një ndikim të dukshëm në formimin e tyre si profesionistë të ardhshëm të profilit profesional “Recepsion”.

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

Vlerësimi vjetor i nxënësve në lëndët teorike profesionale dhe modulet e praktikave profesionale bëhet nga vetë mësimdhënësit dhe instruktorët 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 “Recepsion”, niveli III i KSHK*,* i nёnshtrohet provimeve tё mёposhtme:

a) Provimi i teorisë profesionale të integruar;

b) Provimi i praktikës profesionale të integruar;

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

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

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

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

b) Të dhëna për rezulatet e arrritura nga nxënësi:

- rezultatet në lëndët e përgjithshme, lëndët profesionale dhe modulet profesionale;

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

**VIII. Programet e përgjithshme të lëndëve teorike profesionale.**

**1. Lënda “Bazat e sipërmarrjes” (L-17-157-20). Kl. 12 – 68 orë**

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

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

* të përshkruajnë kuptimin, rëndësinë dhe rolin e sipërmarrjes në kontekstin individual dhe shoqëror;
* të përshkruajnë veçoritë e sjelljes sipërmarrëse të individëve;
* të analizojnë aftësitë dhe mundësitë personale në kontekstin e nismave sipërmarrëse;
* të kryejnë vlerësimin e kërkesave, dëshirave, mundësive dhe vështirësive të tyre për karrierën e ardhshme;
* të zbatojnë procedurat për zgjidhjen e problemeve dhe marrjen e vendimeve të duhura në lidhje me to;
* të mbajnë qëndrim kritik dhe krijues ndaj zgjidhjeve të bëra, sukseseve dhe dështimeve të mundshme;
* të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e etikës së komunikimit dhe negocimit në kontekste të ndryshme jetësore;
* të përshkruajnë dhe zbatojnë parimet e punës individuale dhe të punës në grup;
* të analizojnë veçoritë e gatishmërisë, iniciativës dhe motivimit në kontekste të ndryshme jetësore;
* të tregojnë përgjegjësi individuale dhe shoqërore në kontekste të ndryshme jetësore;
* të planifikojnë, sigurojnë dhe përdorin me efiçiencë burimet e ndryshme, si mjedisin, burimet njerëzore, paratë, kohën etj;
* të përshkruajnë veçoritë dhe kërkesat për udhëheqjen e sipërmarrjeve të ndryshme;
* të përshkruajnë veçoritë dhe impaktin e globalizimit, informacionit, mjedisit dixhital dhe mediave sociale në shoqërinë e sotme dhe të së ardhmes;
* të përshkruajnë veçoritë e sipërmarrjes së biznesit dhe të sipërmarrjes sociale;
* të përshkruajnë format e ndryshme të organizimit të sipërmarrjeve dhe karakteristikat e tyre;
* të analizojnë faktorët që ndikojnë në veprimtarinë e sipërmarrjeve, të tillë si, tregjet, klientela, konkurenca, kostot etj;
* të përshkruajnë mjedisin ligjor dhe fiskal të sipërmarrjeve;
* të përshkruajnë mërrëdhëniet e punës në një sipërmarrje.
1. **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Bazat e sipërmarrjes”, kl.12 - 68 orë**

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

**2. Lënda “****Shërbime në recepsion” (L-13-509-19). Kl. 12 – 136 orë**

* **Synimet e lëndës “Shërbime në recepsion”, kl. 12.**

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

* të përshkruajnë profilin profesional të recepsionistit;
* të shpjegojnë strukturën organizative të recepsionit;
* të listojnë detyrat e personelit në recepsion sipas hierarkisë së organizimit;
* të shpjegojnë ciklin e klientit në hotel;
* të shpjegojnë rregullat e komunikimit në recepsion;
* të shpjegojnë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal;
* të shpjegojnë mënyrat e komunikimit në telefon dhe elektronik;
* të argumentojnë rëndësinë e punës në grup në recepsion;
* të përdorin termat ndërkombëtare gjatë punës në recepsion;
* të shpjegojnë mënyrat e ofrimit të paketave dhe tarifave të ofruara nga hoteli;
* të dallojnë përfitimet që vijnë nga një program efektiv shitjesh;
* të shpjegojnë teknikat e shitjes (metoda upselling dhe crosselling);
* të shpjegojnë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve të tjera për shitje;
* të shpjegojnë rëndësinë e zbatimit të rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së shëndetit në hotel;
* të përshkruajnë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit ruajtjes së të dhënave personale (konfidencialiteti);
* të shpjegojnë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim;
* të diskutojnë rreth politikave dhe procedurave të rezervimeve online;
* të shpjegojnë etapat për regjistrimin e klientit/grupit në hotel;
* të diskutojnë për procedurën overbooking (mbi kapacitetin pritës);
* të shpjegojnë procedurat e konfirmimit, garantimit, politikat e anullimit të rezervimit;
* të diskutojnë mbi veprimet që rrjedhin prej rezervimit;
* të shpjegojnë rëndësinë e trajtimit të kërkesave;
* të shpjegojnë rëndësinë e trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave;
* të shpjegojnë opsionet për statusin e dhomave;
* të shpjegojnë procedurat për regjistrimin e grupeve;
* të shpjegojnë rëndësinë e informimit dhe udhëzimit të klientëve gjatë qëndrimit në hotel;
* të shpjegojnë procedurat për pranimin e pagesave në recepsion (me para në dorë, me kartë krediti/debiti, transfertë bankare, voucher.);
* të shpjegojnë funksionin e auditit të natës;
* të shpjegojnë procedurat për ç'regjistrimin e klientit/grupit nga hoteli;
* të shpjegojnë rëndësinë e përpilimit të statistikave të lidhura në recepsion;
* të shpjegojnë rëndësinë e gjenerimit të raporteve operacionale në recepsion;
* të shpjegojnë rëndësinë dhe mënyrat e kryerjes së raportimeve në recepsion;
* të shpjegojnë rëndësinë e përdorimit të elementëve të marketingut në industrinë e mikpritjes;
* të shpjegojnë rëndësinë e ofrimit të ofertave në hotel;
* të shpjegojnë mënyrat e formimit të çmimeve në hotel;
* të shpjegojnë rëndësinë e kryerjes së bisedave të suksesshme për shitje;
* të shpjegojnë kuptimin dhe rolin e reklamës në industrinë e mikpritjes;
* të shpjegojnë kuptimin dhe rolin e promocionit në industrinë e mikpritjes;
* të shpjegojnë veçoritë e produktit turistik.
	+ **Përmbajtjet e përgjithshme të lëndës “Shërbime në recepsion”, kl. 12 - 136 orë**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tema 1** | Parimet e etikës profesionale dhe organizimit të punës | 8 orë |
| **Tema 2** | Etika e komunikimit në recepsion | 8 orë |
| **Tema 3** | Teknikat e shitjes në recepsion | 8 orë |
| **Tema 4** | Procedurat e rezervimit të klientit/grupit në hotel  | 10 orë |
| **Tema 5** | Politikat dhe procedurat e rezervimeve online  | 8 orë |
| **Tema 6** | Procedurat e regjistrimit të klientit/grupit në hotel  | 10 orë |
| **Tema 7** | Trajtimi i kërkesave të klientëve në recepsion | 8 orë |
| **Tema 8** | Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave te klientëve ne recepsion | 8 orë |
| **Tema 9** | Informimi dhe udhëzimi i klientëve gjatë qëndrimit në hotel | 8 orë |
| **Tema 10** | Kryerja e veprimeve financiare në recepsion | 8 orë |
| **Tema 11** | Procedurat e ç'regjistrimit të klientit/grupit në hotel  | 10 orë |
| **Tema 12** | Procedurat e raportimit në recepsion | 8 orë |
| **Tema 13** | Përgatitja e statistikave në recepsion | 8 orë |
| **Tema 14** | Rëndësia e marketingut në ndërmarrjet hoteliere | 4 orë |
| **Tema 15** | Çmimet dhe ofertat | 4 orë |
| **Tema 16** | Shitjet dhe bisedat për shitje | 4 orë |
| **Tema 17** | Reklama  | 2 orë |
| **Tema 18** | Sjellja konsumatore | 2 orë |
| **Tema 19** | Produkti turistik | 2 orë |
| **Tema 20** | Marrëdhëniet publike | 2 orë |
| **Tema 21** | Mesazhet | 2 orë |
| **Tema 22** | Marketingu nëpërmjet internetit | 4 orë |

**IX. Përshkruesit e moduleve të detyruar të praktikës profesionale**

**1. Moduli “Zbatimi i parimeve dhe etikës profesionale në recepsion”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **ZBATIMI I PARIMEVE DHE ETIKËS PROFESIONALE NË RECEPSION** | **M-13-2070-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i aftëson nxënësit të zbatojnë standardin e profesionit të recepsionistit, teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale, si dhe të zbatimit të rregullave të sigurisë dhe shëndetit në punë.  |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore  |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxёnёsi zbaton standardin e profesionit tё recepsionistit.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të respektojë legjislacionin në industrinë e mikpritjes dhe kodin e punës;
* të zbatojë rregulloren e brendshme të hotelit;
* të zbatojë rregullat e veshjes të uniformës profesionale në recepsion;
* të zbatojë rregullat e higjienës personale në vendin e punës në recepsion;
* të organizojë vendin e punës në mënyrë ergonomike;
* të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të punës;
* të përdorë software/PMS sipas udhëzimeve/manualit;
* të realizojë detyrat e përcaktuara sipas prioriteteve ditore;
* të demonstrojë iniciativë, korrektësi, zbatueshmëri të afateve kohore dhe vetëkontroll;
* të punojë në ekip duke bashkëpunuar edhe me departamentet e tjera të hotelit;
* të zbatojë detyrat përkatëse në recepsion sipas organizimit të strukturës dhe hierarkisë;
* të zbatojë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria);
* të ruajë informacionin profesional në lidhje me privatësinë e klientëve;
* të dokumentojë proceset e punës të kryera gjatë turnit;
* të përdorë me efikasitet burimet e nevojshme në recepsion;
* të ndjekë etapat e karrierës profesionale;
* të raportojë për detyrat e kryera tek eprorët;
* të zbatojë standartet e garantimit të cilësisë së shërbimit

gjatë veprimtarisë në recepsion;* të zbatojë rregullat e mbrojtjes se mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm, gjatë punës në recepsion.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2**  | **Nxёnёsi zbaton rregullat e komunikimit.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të zbatojë rregullat e etikës profesionale gjatë komunikimit në recepsion;
* të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion;
* të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion;
* të përdorë elementët e mikpritjes në recepsion;
* të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal;
* të përdorë komunikimin jo-verbal gjatë komunikimit me klientin (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën, etj,.);
* të zbatojë procedurat, rregullat dhe etikën e komunikimit në telefon dhe në formë elektronike;
* të dëgjojë në mënyrë aktive gjatë komunikimit në recepsion;
* të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim;
* të marrë dhe të përcjellë mesazhe të qarta në një komunikim;
* të dallojë sinjalet dhe reagimet e klientit referuar veçorive të tij sipas moshës, gjinisë, nevojave, preferencave etj;
* të zbatojë parimet për barazi gjinore, racore, kulturore, fetare etj, gjatë komunikimit;
* të bashkëpunojë me pale të treta që ofrojnë veprimtari artistike, sportive, kulturore, historike etj.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3**  | **Nxёnёsi zbaton rregullat e sigurimit teknik dhe shëndetit nё punё.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të zbatojë rregullat e sigurimit teknik në punë;
* të zbatojë procedurat e sigurisë në punë në lidhje me situatat emergjente të mundshme në hotel (zjarr, bombë, terrorizëm, tërmet, përmbytje, emergjenca mjekësore etj.) duke marrë dhe masat përkatëse;
* të monitorojë vlefshmërinë e dokumentacionit të sigurimit teknik, në vendin e punës.;
* të zbatojë sinjalistikën që përdoret në industrinë e mikpritjes;
* të zbatojë rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve;
* të zbatojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë në mjedisin e punës;
* të zbatojë procedurat e evakuimit në raste të emergjencave;
* të përdorë pajisje të MZSH;
* të zbatojë rregullat e ruajtjes së mjedisit dhe garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm, gjatë punës në recepsion;
* të përdorë burimet e nevojshme në mënyrë efektive;
* të kujdeset për ruajtjen e mjedisit në vendin e punës;
* të ndajë mbetjet sipas llojit;
* të zbatojë protokollet në raste pandemie.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë këtë shërbim.
* Mësimdhënësit duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të komunikimit dhe shitjes në recepsion.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të komunikimit dhe shitjes në recepsion, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për zbatimin e standardit të profesionit të recepsionistit, teknikat bazë të komunikimit me etikë profesionale, si dhe të zbatimit të rregullave të sigurisë dhe shëndetit në punë.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Recepsion real ose recepsion i shkollës.
* Kompjuter, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
* Mjete të MZSH, kuti të ndihmës së shpejtë, tabela të sinjalistikës etj.
* Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

**2. Moduli “Rezervimi nё hotel”**

**Drejtimi: Hoteleri – Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **REZERVIMI NË HOTEL** | **M-13-1259-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që aftëson nxënësit për të zbatuar procedurat e rezervimit tё klientit dhe grupit, si dhe teknikat e shitjes nё recepsion. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 102 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxёnёsi kryen rezervime me telefon.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:- të zbatojë rregullat e komunikimit me telefon;- të përshëndesë klientin me mirësjellje gjatë bisedës në telefon;- tё dёgjojё dhe tё saktёsojё kёrkesёn e klientit;- të kontrollojë grafikun e disponueshmërisë së dhomave;- të saktësojë datën dhe kohën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit);- të saktësojë me klientin numrin e personave dhe fëmijëve;- të saktësojë tipin e dhomës sipas preferences së klientit;- të saktësojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;- të komunikojë ofertën për çmimin në telefon; - të marrë informacione për ofrimin e shërbimit të transportit;- të plotësojë dokumentacionin për rezervim paraprak të klientit;- të komunikojë me klientin për konfirmimin e rezervimit;- të kryejë anullimin e rezervimit (në rast mos-konfirmimi);- të kërkojë garantimin e rezervimit (parapagimi);- të plotësojë grafikun e rezervimit përfundimtar;- të ruajë dokumentacionin e rezervimit.***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |
|  |  |
| **RN 2**  | **Nxёnёsi kryen rezervime me *e-mail.******Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të zbatojë rregullat e prenotimit me e-mail;
* të zbatojë politikat e rezervimeve online;
* të listojë me shkrim agjencitë e rezervimit onlineOTA *(Online Travel Agency);*
* të përgatitë strukturën e shkrimit të një e-mail në gjuhën amtare/të huaj;
* tё hartojë me shkrim një ofertë akomodimi;
* tё marrё kёrkesёn pёr rezervim me e-mail;
* të kontrollojë grafikun e disponueshmërisë së dhomave;
* të përpilojë ofertën me shkrim;
* të konfirmojë ҫmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
* të saktësojë të dhënat e klientit, duke i’u referuar kërkesave dhe preferencave;
* të përgatisë letrën e konfirmimit;
* të regjistrojë rezervimin përfundimtar në sistemin kompjuterik;
* të ruajë dokumentacionin e rezervimit;
* të zbatojë procedurat e konfirmimit, garantimit dhe kryerjes së rezervimit me e-mail;
* të zbatojë politikat e anulimit të rezervimive (Cancellation Policy);
* të zbatojë politikën e hotelit, në rast se klienti nuk paraqitet në hotel (No Show);
* të zbatojë procedurën *Overbooking (mbi kapacitetin pritës)*;
* të zbatojë procedurën e sistemimit të klientit, në rast se hoteli është tërësisht i prenotuar (fullybooked/sold out).

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3**  | **Nxёnёsi kryen rezervime pёr klientё “*walk-in*”.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* tё pёrshёndesё klientin me mirёsjellje;
* të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;
* tё dёgjojё dhe tё saktёsojё kёrkesёn e klientit;
* tё kontrollojё grafikun e disponueshmёrisё sё dhomave;
* tё paraqesё ofertёn paraprake te klienti;
* të shoqërojë klientin për të parë dhomën (në rast se është e nevojshme);
* tё negociojё me klientin pёr ҫmimin e dhomёs;
* të marrë emrin e saktë dhe të plotë të klientit;
* të saktësojë numrin e personave dhe fëmijëve;
* të informohet nga klienti për kohëzgjatjen e qëndrimit nё hotel;
* të saktësojë tipin e dhomës sipas preferencave tё klientit;
* të konfirmojë ҫmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
* të saktësojë të dhënat e klientit, duke i’u referuar kërkesave dhe preferencave të klientit;
* tё kryejё regjistrimin e tё dhёnave tё sakta tё klientit;
* tё falenderojё dhe tё pёrshёndesё me mirёsjellje klientin.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 4**  | **Nxёnёsi kryen rezervime pёr grupe klientёsh.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të lexojë kërkesën për rezervim;
* të saktësojë datën e ardhjes dhe largimit të grupit;
* të saktësojë emrin e personit të kontaktit, kompanisë apo agjencisë;
* të saktësojë numrin e personave dhe kërkesave të veçanta;
* të kontrollojë disponueshmërinë e dhomave;
* të kontrollojë marrëveshjet kontraktuale (në rast se ka);
* të përgatitë ofertën ose të zbatojë marrëveshjen, duke u bazuar në informacionet, sipas kërkesёs së grupit:
* numri i kërkuar dhe tipi i dhomave;
* kërkesa për ushqim dhe pije;
* detajet e pagesës;
* sasia e kërkuar për depozitë;
* ҫmimi i kuotuar për grupin;
* detajet për pagesat e shpenzimeve ekstra;
* kufiri kohor për konfirmimin e numrit të nevojshëm të dhomave;
* kufiri kohor për marrjen e listës së grupit;
* kërkesat për klientë me nevoja të veçanta;
* detaje për penalitete në rastin e anullimit të dhomave;
* të përgatitë letrën e konfirmimit me të gjithë informacionin e marrë për të evituar çdo keqkuptim;
* të marrë konfirmimin e rezervimit nga drejtuesi i grupit;
* tё kryejё regjistrimin e rezervimit përfundimtar të grupit nё sistemin kompjuterik.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 5**  | **Nxёnёsi zbaton teknikat e shitjes në recepsion.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të zbatojë parimet e shitjes në recepsion;
* të përdorë elemente të marketingut në procesin e shitjes në recepsion;
* të përshëndesë klientin sipas standardit të hotelit;
* të identifikojë llojin dhe statusin e klientit;
* të identifikojë qëllimin e udhëtimit të klientit;;
* të identifikojë nevojat e klientëve;
* të prezantojë karakteristikat e dhomave të hotelit duke përdorur fjalë përshkruese;
* të përdorë termat ndërkombëtare për tipet dhe kategoritë e dhomave dhe të shtretërve;
* të prezantojë paketat dhe tarifat e ndryshme të ofruara nga hoteli dhe avantazhet e tyre;
* të përdorë teknika për të promovuar shërbime unike që ka hoteli;
* të promovojë shërbime të tjera të hotelit (ushqim dhe pije, argëtime, shërbime, organizime eventesh etj);
* të informojë klientin për shërbimet (lehtёsirat) e tjera që ofron hoteli (qendra e argëtimit, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, Internet, *free wi-fi* etj);
* të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negocimit të çmimit te klienti;
* të trajtojë sipas rregullave kundërshtimet dhe negocimet e çmimit nga klienti;
* të komunikojë si partner dhe jo si kundërshtar me klientin;
* të këshillojë klientin në vendimet e blerjes;
* të ndërtojë biseda të shitjes, duke u bazuar në parimet e filozofisë së shitjes;
* të përdorë metodën *Upselling* sipas teknikave “*Top Down”, “Bottom Up”* për shitjen e dhomave me çmime më të larta;
* të përdorë teknikën e shitjes “*Cross-selling”;*
* të përfundojë me sukses shitjen në recepsion.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e kësaj veprimtarie. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë rezervime të klientëve.
* Mësimdhënësit duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të rezervimit të klientëve në recepsion.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të rezervimit të klientëve në recepsion, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për zbatimin e proçedurave të rezervimit të klientit dhe grupit, si dhe teknikat e shitjes në recepsion.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Recepsion real ose recepsion i shkollës.
* Kompjuter, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
* Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

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

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL** | **M-13-1260-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i aftёson nxёnёsit për të zbatuar procedurat pёr regjistrimin e klientit dhe grupit nё hotel. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 85 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxёnёsi kryen veprimet para mbёrritjes sё klientit në hotel.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të verifikojë listën e mbërritjes së klientëve në hotel;
* të kontrollojë të dhënat e rezervimeve në sistemin kompjuterik;
* të verifikojë emrin e klientëve;
* të verifikojë datën e largimit të klientëve.
* të verifikojë tipin e dhomës së rezervuar;
* të verifikojë tarifën e dhomës së rezervuar;
* të kontrollojë për kërkesa të tjera të veçanta;
* të kontrollojë listën për klientë me nevoja të veçanta.
* të kryejë pararegjistrimin (*pre-check in*) për klientët VIP, grupet;
* të përcaktojë dhomat sipas kërkesave dhe preferencave të veçanta të klientëve (pamja e dhomës, kati, kategoria, vendndodhja);
* të përgatitë formularët e regjistrimit dhe mbajtëset e kartave të dhomës;
* të kontrollojë situatën e statusit të dhomave;
* të gjenerojë raporte të ndryshme nëpërmjet sistemit kompjuterik (lista e ardhjeve, largimeve, rezervimeve për ditët e ardhshme, klientët në hotel);
* të njoftojë sektorët e tjerë përkatës për mbërritjen e klientëve në hotel.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN2** | **Nxёnёsi kryen regjistrimin e klientit.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përshëndesë klientin duke zbatuar rregullat e mikpritjes;
* të identifikojë statusin e klientit: grupe, VIP, klientë me nevoja të veçanta apo klient i rastësishëm (*walk in*);
* të kontrollojë regjistrimin e klientit (nëse ka apo jo regjistrim);
* të kërkojë me mirësjellje dokumentin e identifikimit të klientit;
* të komunikojë me klientin mbi udhëtimin e tij;
* të konfirmojë datën dhe kohën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit);
* të konfirmojë me klientin numrin e personave dhe fëmijëve;
* të konfirmojë tipin e dhomës sipas preferencës së klientit;
* të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
* të sigurojë garantimin e pagesës (autorizim paraprak) për totalin e akomodimit dhe shpenzimet ekstra;
* të informojë klientin për numrin e dhomës dhe orarin e mëngjesit;
* të informojë klientin për lehtёsira apo shërbime të tjera që ofron hoteli (palestër, sauna, pishinë, internet, *free wi-fi*);
* të informojë klientin për orarin e fundit të largimit nga hoteli (*check-out time*);
* të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti;
* të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit nga klienti;
* të verifikojë të dhënat e klientit me kartën e regjistrimit;
* të marrë firmën nga klienti në kartën e regjistrimit;
* të dorëzojë çelësin e dhomës;
* të kontrollojë nëse ka mesazhe për klientin;
* të shoqërojë klientin në dhomë;
* të orientojë klientin për pozicionin e dhomës;
* të demonstrojë mënyrat e funksionimit të pajisjeve në dhomë;
* të urojë klientin për qëndrim të këndshëm;
* të regjistrojë të dhënat e klientit në sistemin kompjuterik;
* të telefonojë klientin pas akomodimit në dhomë;
* të informojë sektorët e tjerë për mbërritjen e klientit.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

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

- të njoftojë portierin për orarin e mbërritjes së grupit.***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

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

- të regjistrojë të dhënat në sistemin kompjuterik.***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e regjistrimit të kilentëve. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë regjistrimin e klientëve.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të regjistrimit të klientëve në hotele.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të regjistrimit të klientëve në hotele, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për zbatimin e proçedurave për regjistrimin e klientit dhe grupit në hotel.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Recepsion real ose recepsion i shkollës.
* Kompjuter, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, dokumenta.
* Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

**4. Moduli “Asistenca për klientët gjatë qëndrimit nё hotel”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **ASISTENCA PËR KLIENTËT GJATË QËNDRIMIT NË HOTEL** | **M-13-1261-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i aftёson nxёnёsit për zbatimin e rregullave pёr tё asistuar klientin, pёr tё trajtuar kёrkesat dhe ankesat gjatё qёndrimit nё hotel, si dhe pёr t’i informuar ata pёr veprimtari tё ndryshme. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 68 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxёnёsi trajton kёrkesat e klientit gjatё qёndrimit nё hotel.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të dëgjojë me vëmendje klientin gjatë paraqitjes së kërkesave;
* të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
* të përkujdeset për klientin për trajtimin e kërkesës;
* të trajtojë kërkesat e klientëve, duke i përcjellë ato deri në zgjidhje, në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
* të regjistrojë, në portalin elektronik ose në regjistrin manual të hotelit të gjitha kërkesat e klientëve;
* të komunikojë me klientin për t’u siguruar se kërkesa është zgjidhur dhe ai ka mbetur i kënaqur (*follow up*);
* të raportojë te eprorët për të gjitha komentet dhe kërkesat e klientëve;
* të asistojë klientin në shërbimet e biznesit (fax, printime, fotokopje);
* të sigurojë ndihmën e shpejtë nga mjeku, në rast nevoje;
* të sigurojë shërbime transporti, sipas kërkesës së klientit;
* të informojë klientin mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror dhe urban;
* të informojë klientin për shërbimet e tjera që ofron hoteli (qendra e mirëqenies Spa, pishina, sauna, palestra, qendra e biznesit, internet, free wi-fi etj);
* të sigurojë shërbime të këmbimit valutor, sipas politikave të brendshme të hotelit;
* të informojë klientin për përdorimin e ashensorit në hotel;
* të informojë klientin për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të hotelit;
* të informojë klientin për përdorimin e telefonit apo internetit;
* të zbatojë procedurat e zgjimit të klientit, sipas standardit të hotelit (*wake up call service*);
* të zbatojë procedurat e depozitimit dhe ruajtjes së sendeve të humbura dhe të gjetura, në zyrën përkatëse (*Lost and Found*).

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2** | **Nxёnёsi trajton ankesat e klientit gjatё qёndrimit nё hotel.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të dëgjojë me vëmendje klientin gjatë paraqitjes së ankesave;
* të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
* të përkujdeset për klientin e pakënaqur për zgjidhje alternative;
* të zbatojë metodën e trajtimit të ankesave L.E.A.R.N;
* të trajtojë ankesat e klientit duke i përcjellë ato deri në zgjidhje, në bashkëpunim me departamentet përkatëse të hotelit;
* të regjistrojë, në portalin elektronik ose në regjistrin manual të hotelit, të gjitha ankesat, defektet, incidentet e klientit;
* të komunikojë me klientin për t’u siguruar se ankesa është zgjidhur dhe ai ka mbetur i kënaqur (*follow up*);
* të raportojë te eprorët për të gjitha komentet dhe ankesat e klientëve.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi informon dhe udhёzon klientin.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të interpretojë hartat dhe guidat e qytetit/rajonit;
* të informojë klientin për llojet e turizmit të zonës;
* të informojë klientin për agjencitë turistike të zonës;
* të këshillojë klientin për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi;
* të informojë klientin për atraksionet turistike, aktivitetet dhe eventet sociale, kulturore, veprimtari kulturore dhe artistike;
* të informojë klientin për muzeumet e zonës;
* të informojë klientin për objektet e artit-galeritë e zonës;
* të informojë klientin për objektet e kultit në qytet;
* të informojë klientin për parqet e lojrave e zonës;
* të informojë klientin për bibliotekat e zonës;
* të informojë klientin për objektet sportive të zonës;
* të informojë klientin për qendrat estetike të zonës;
* të informojë klientin për qendrat tregtare, të mirëqenies, shëndetit të qytetit/zonës;
* të informojë klientin për restorantet e zonës;
* të informojë klientin për pub-et, baret, diskotekat, kazinotë etj.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse për kryerjen e procedurave të asistencës së klientëve. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë këtë veprimtari.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të asistencës ndaj klientëve në hotel.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të kryerjes së procedurave të asistencës ndaj klientëve në hotel, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, zbatimin e rregullave pёr tё asistuar klientin, pёr tё trajtuar kёrkesat dhe ankesat gjatё qёndrimit nё hotel, si dhe pёr t’i informuar ata pёr veprimtari tё ndryshme.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Recepsion real ose recepsion i shkollës.
* Kompjuter, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, harta, dokumenta.
* Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

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

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **Ç'REGJISTRIMI I KLIENTËVE NË HOTEL** | **M-13-1262-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që i aftёson nxёnёsit për zbatimin e procedurave pёr ҫ'regjistrimin e klientit dhe grupit nё hotel, si dhe pёr tё pёrgatitur raportime dhe statistika. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 102 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxёnёsi kryen veprimet para largimit tё klientit.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të kontrollojë listën e largimeve të ditës nga hoteli;
* të kontrollojë mbi mënyrën e pagesës së klientit, sipas llojit të pagesës;
* të verifikojë postimet e kryera në llogaritë e klientëve që largohen;
* të përgatitë paraprakisht faturat, kur kërkohen nga klienti;
* të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara të klientëve.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2** | **Nxёnёsi kryen ҫ'regjistrimin e klientit.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përshëndesë klientin me mirësjellje;
* të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti;
* të informohet nga klienti për emrin dhe numrin e dhomës;
* të marrë prej klientit çelësin/kartën e dhomës;
* të kontrollojë për mesazhe të lëna për klientin;
* të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel;
* të verifikojë për shpenzime të minutës së fundit të kryera nga klienti (minibar, bar, taxi etj);
* të informojë klientin mbi shpenzimet totale të kryera;
* të paraqesë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit;
* të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti;
* të përgatisë faturën e shpenzimeve totale për klientin;
* të marrë firmën e klientit në faturën e përgatitur për të;
* të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit;
* të falendërojë klientin me urimin për një udhëtim të këndshëm;
* të njoftojë portierin për përcjelljen e klientit;
* të mbyllë llogarinë e klientit dhe të ndryshojë statusin e dhomës;
* të njoftojë sektorin e pastrimit për largime të hershme ose të vonuara;
* të transferojë faturat e paguara dhe të papaguara në departamentin e financës.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi kryen ҫ'regjistrimin e grupeve.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përshëndesë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit;
* të kontrollojë dosjen e grupit, duke përgatitur dokumentat e nevojshme për ç'regjistrim;
* t'i paraqesë dosjen, drejtuesit të grupit për verifikim dhe nënshkrim;
* të kontrollojë numrat e dhomave dhe netët e qëndrimit, të hedhura në dosjen e grupit;
* të vendosë *voucherin* e agjencisë turistike në dosje të bashkëngjitur me listën e dhomave të grupit;
* të marrë në dorëzim çelësat e dhomës së pjesëtarëve të grupit;
* të kontrollojë individualisht emrat dhe numrat e dhomave të klientëve të grupit;
* të marrë opinionin për cilësinë e shërbimeve nga drejtuesi i grupit;
* të verifikojë dhe arkëtojë shpenzimet e regjistruara të akomodimit dhe paketës së ushqimit të grupit;
* të verifikojë dhe arkëtojë shpenzimet ekstra për secilin pjesëtar të grupit;
* të dërgojë faturën përmbledhëse dhe dosjen në departamentin e financës, për ndjekjen e pagesës nga agjencia;
* të sigurohet që klientët tё marrin të gjitha bagazhet e tyre.
* të falënderojë drejtuesin dhe pjesëtarët e grupit me urimin për një udhëtim të këndshëm;

- të informojë portierin për transportimin e bagazheve të grupit.***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 4** | **Nxёnёsi kryen veprime financiare.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të kryejë marrjen e pagesës në “*cash*” (me para në dorë, në monedhën vendase dhe të huaj);
* të kryejë marrjen e pagesës me kartë krediti dhe debiti;
* të përdorë pajisjen POS për realizimin e pagesave me kartë krediti dhe debiti;
* të kryejë marrjen e pagesës me *voucher*.
* të kryejë procedurat për pagesat me bankë (transfertë bankare);
* të gjenerojë faturën fiskale nga sistemi përkatës;
* të kryejë mbylljen ditore të hotelit gjatë auditit të natës;
* të kryejë veprime të thjeshta financiare në recepsion (arkëtime, postime faturash, parapagime etj);
* të kryejë shërbimin e këmbimit valutor sipas politikave të hotelit;
* të kryejë shërbimin e paradhënies hua (*cash in advance*);
* të marrë gjendjen e arkës në dorëzim;
* të mirëmbajë gjendjen e arkës;
* të dorëzojë gjendjen e arkës në departamentin përkatës.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 5** | **Nxёnёsi kryen raportime** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të raportojë tek eprori sipas procedurave përkatëse në hotel;
* të përgatitë dokumentet përkatëse sipas formave të raportimit;
* të gjenerojë raportin e mbylljes ditore;
* të gjenerojë listën e klientëve për mëngjes;
* të gjenerojë listën e klientëve në mbërritje;
* të gjenerojë listën e klientëve që ndodhen në hotel;
* të gjenerojë listën e klientëve që do të largohen nga hoteli;
* të gjenerojë listën e gjendjes së dhomave;
* të gjenerojë listën e ndarjes së dhomave të grupit;
* të gjenerojë listën e mbërritjes së grupit;
* të gjenerojë listën e largimit të grupit;
* të gjenerojë listën e orareve të zgjimit të mëngjesit;

- të gjenerojë raportet e zënies së hotelit për muajt e ardhshëm. ***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |
| **RN 6** | **Nxёnёsi përgatit statistika*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të llogarisë çmimin e një dhome në hotel;
* të përgatisë parashikimin 5 ose 10 ditor të rezervimeve;
* të përgatisë grafikun mujor të rezervimeve;
* të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së dhomave;
* të nxjerrë statistikat e përqindjes së zënies së shtretërve;
* të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit;
* të nxjerrë statistikat për çmimin mesatar të shitjes së dhomave;
* të nxjerrë statistikat për kohëzgjatjen e qëndrimit të klientit në hotel;
* të nxjerrë statistikat mbi kombësinë e klientëve;
* të nxjerrë statistikat e arkëtimit mesatar vjetor për shtrat;
* të nxjerrë statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të hotelit.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune të recepsionit, apo në mjedise të shkollës të përshtatura për kryerjen e ç’regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion. Rekomandohen dhe vizita në hotele që kryejnë këto veprimtari.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të procedurave të ç’regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete të ç’regjistrimit të klientëve dhe të veprimeve përmbyllëse në recepsion, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për zbatimin e procedurave pёr ҫ'regjistrimin e klientit dhe grupit nё hotel, si dhe pёr tё pёrgatitur raportime dhe statistika.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:* Recepsion real ose recepsion i shkollës.
* Kompjuter, telefon, fotokopje, programe kompjuterike, pajisje POS, dokumenta, formate raportimi etj.
* Manuale, udhëzuesa dhe materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

**6. Moduli “Komunikimi në gjuhën angleze në hoteleri –turizëm – 2”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **KOMUNIKIMI NË GJUHËN ANGLEZE NË HOTELERI - TURIZËM – 2** | **M-13-1817-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që aftëson nxënësit për të komunikuar me etikë profesionale, në gjuhën angleze, gjatë kryerjes së veprimtarive profesionale në veprimtaritë e ndryshme të hoteleri-turizmit. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 34 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësi duhet të ketë përfunduar kl.11 të drejtimit mësimor “Hoteleri - turizëm”, niveli II i KSHK.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxënësi komunikon në anglisht, ballë për ballë me klientin, gjatë veprimtarive profesionale.** ***Kriteret e vlerësimit:*** Nxënësi duhet të jetë i aftë: * të komunikojë gjatë mikpritjes së klientit;
* të komunikojë gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti;
* të komunikojë me klientin për nevojat dhe kërkesat e veçanta;
* të komunikojë me klientin gjatë marrjes së kërkesës për shërbime te ndryshme;
* të informojë klientin në lidhje me shërbimet që ofrohen;
* të informojë klientin ne lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen;
* të informojë klientin në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundshme;
* të orientoje klientin për veprimtari të ndryshme që zhvillohen në rajon;
* të informojë klientin në lidhje me objektet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon;
* të komunikojë me klientin gjatë shoqërimit të tij;
* të komunikojë me klientin gjatë kryerjes së shërbimeve të ndryshme;
* të komunikojë me klientin për pagesat e shërbimeve të marra;
* të komunikojë me klientin për aspekte të ndryshme që lidhen me shërbimet e ofruara;
* të komunikojë me klientin për marrjen e përshtypjeve të tyre në lidhje me shërbimet e marra;
* të komunikojë me klientin gjatë përcjelljes së tij;
* të komunikojë me klientin duke zbatuar rregullat e gjuhës së trupit;
* të komunikojë me etikë profesionale me klientin.

***Instrumentet e vlerësimit**** Pyetje përgjigje me gojë.
* Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2** | **Nxënësi komunikon me shkrim, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.** ***Kriteret e vlerësimit:*** Nxënësi duhet të jetë i aftë: * të përgatitë dokumente pune;
* të plotësojë formate pune;
* të interpretojë dokumentacionin e shkruar;
* të interpretojë mesazhet e marra - të kthejë përgjigje me shkrim;
* të komunikojë me shkrim me e-mail;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Whatsapp;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Instagram;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Facebook;
* të komunikojë me shkrim me platforma dixhitale profesionale;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit gjysëm-zyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit jozyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e drejtshkrimit në gjuhën angleze;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e etikës profesionale.

***Instrumentet e vlerësimit:*** * Pyetje përgjigje me gojë.
* Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3** | **Nxёnёsi komunikon me telefon, në anglisht, gjatë veprimtarisë profesionale.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përgatitë dokumente pune;
* të plotësojë formate pune;
* të interpretojë dokumentacionin e shkruar;
* të interpretojë mesazhet e marra - të kthejë përgjigje me shkrim;
* të komunikojë me shkrim me e-mail;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Whatsapp;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Instagram;
* të komunikojë me shkrim nëpërmjet Facebook;
* të komunikojë me shkrim me platforma dixhitale profesionale;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit gjysëm-zyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit jozyrtar;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e drejtëshkrimit në gjuhën angleze;
* të komunikojë me shkrim, duke zbatuar rregullat e etikës profesionale.

***Instrumentet e vlerësimit.*** * Pyetje përgjigje me gojë.
* Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasa mësimore si dhe në mjediset e praktikave profesionale të shkollës, të pajisjura me mjetet e duhura.
* Ky modul mund të trajtohet edhe në mjedise reale të punës në bizneset e sektorit të hoteleri turizmit, me klientë realë.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për të komunikuar në gjuhën angleze gjatë kryerjes së shërbimeve të ndryshme në sektorin e hoteleri turizmit.
* Mësimdhënësi i modulit duhet të demonstrojë shembuj të komunikimit në gjuhën angleze gjatë veprimtarive praktike në sektorin e hoteleri turizmit, sikurse parashikohen në modul.
* Rekomandohet të përdoren sa më shumë metodat e lojës me role dhe të simulimit, në lidhje me aspektet e komunikimit në gjuhën angleze, në veprimtaritë e sektorit të hoteleri turizmit.
* Mësimdhënësi i modulit duhet të moderojë seanca të diskutimeve në grup, në lidhje me veprimtaritë e komunikimit në gjuhën angleze, të kryera më parë.
* Mësimdhënësi i modulit duhet të theksojë faktin që, jo vetëm përdorimi i gjuhës angleze, korrekte dhe me terminologjinë e duhur, por edhe etika e komunikimit është pjesë e rëndësishme e veprimtarisë së suksesshme në fushën e hoteleri turizmit.
* Mësimdhënësi i modulit duhet të japë detyra shtëpie për nxënësit, që ata të studiojnë aspekte të komunikimit dhe të fjalorit në gjuhën angleze, që përdoren në veprimtari të ndryshme profesionale, në sektorin e hoteleri turizmit.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet t’i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve në lidhje me komunikimin korrekt dhe me etikën e duhur në gjuhën angleze, në veprimtaritë profesionale të sektorit të hoteleri turizmit.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizmit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:* Mjedise të ndryshme, reale ose të simuluara, që kanë të bëjnë me veprimtaritë profesionale në sektorin e hoteleri turizmit.
* Orenditë, mjetet, pajisjet dhe materialet e nevojshme për shërbimet në sektorin e hoteleri turizmit.
* Pajisje elektronike me programet e nevojshme të komunikimit.
* Kompleti i ndihmës së shpejtë.
* Fjalorë frazeologjikë të gjuhës angleze.
* Adresa interneti që trajtojnë aspekte të komunikimit në gjuhën angleze në sektorin e hoteleri turizmit.
* Manuale, udhëzuesa, formate dokumentash, materiale informuese, materiale të shkruara në gjuhën angleze, në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

**X. Përshkruesit e moduleve të praktikës profesionale me zgjedhje të**

 **detyruar**

**1. Moduli “Komunikimi efektiv në shërbimet hoteliere”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **KOMUNIKIMI EFEKTIV NË SHËRBIMET HOTELIERE** | **M-13-433-10** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që aftëson nxënësit për të patur komunikim efektiv gjatë shërbimit duke respektuar rregullat në lidhje me të folurit dhe të vepruarit si dhe për të realizuar biseda të suksesshme me klientët. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore. |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe proçedurat e vlerësimit** |  | **RN 1** | **Nxënësi komunikon me efektivitet.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përdorë teknikat e frymëmarrjes, qetësimit, shtendosjes gjatë komunikimit, duke eleminuar frymëmarrjen e gabuar, *blackout*;
* të përdorë tonalitetin e zërit, mënyrën e të folurit, modulimin, artikulimin për një komunikim efektiv;
* të përdorë gjuhën e trupit për transmetimin e mesazheve;
* të interpretojë sinjalet e gjuhës së trupit në komunikim;
* të zbatojë teknikat e të dëgjuarit aktiv;
* të kryejë biseda sqaruese dhe argumentuese;
* të bindë bashkëbiseduesit duke përdorur teknika të argumentimit;
* të analizojë sjelljen vetjake në biseda;
* të ndërtojë modele të ndryshme të komunikimit bazuar në 5 bazat e komunikimit;
* të përgatisë prezantime dhe të dallojë elementet e një prezantimi si mjete vizuale, emocionet, defektet, vëmëndja;
* të vendosë dhe të arrijë qëllime gjatë prezantimeve;
* të ndërtojë fjalime duke eleminuar gabimet retorike, stresin dhe tensionet.
* të kryejë biseda telefonike, duke zbatuar hapat;
* të komunikojë në telefon, sipas rubrikës telefonike.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Pyetje përgjigje me gojë.
* Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2**  | **Nxënësi kryen biseda të suksesshme në shërbim.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të ndërtojë bisedat e shitjes, duke u bazuar në parimet e filozofisë së shitjes;
* të komunikojë si partner dhe jo si kundërshtar me klientin;
* të drejtojë pozitivisht në atmosferën e bisedës me klientin;
* të zbatojë teknikat e të pyeturit për të mësuar nevojat e klientëve;
* të dëgjojë klientin në lidhje me nevojat;
* të prezantojë produktet apo shërbimet, duke përmendur dobinë dhe avantazhet, duke ju drejtuar rrafshit të ndjenjave dhe shqisave;
* të prezantojë ofertën me formulime pozitive, bindëse;
* të trajtojë sipas rregullave kundërshtimet dhe negocimet e çmimit nga klienti;
* të zbatojë teknika të paraqitjes dhe të negocimit të çmimit tek klienti;
* të ndikojë në vendimet e blerjes së klientit pa krijuar presion;
* të kuptojë sinjalet e blerjes nga klienti;
* të përfundojë me sukses shitjen.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Pyetje përgjigje me gojë.
* Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në klasë, por rekomandohen dhe vizita në bisnese.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të teknikave të ndryshme duke përdorur mjetet dhe pajisjet përkatëse.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë metodat e simulimit dhe të lojës me role për praktikimin e nxënësve.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari dhe situata konkrete pune fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për të patur komunikim efektiv gjatë shërbimit duke respektuar rregullat në lidhje me të folurit dhe të vepruarit si dhe për të realizuar biseda të suksesshme me klientët.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

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

 **2. Moduli “Llogaritje të kostos dhe të çmimit në hoteleri”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **LLOGARITJE TË KOSTOS DHE TË ÇMIMIT NË HOTELERI** | **M-13-434-10** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që aftëson nxënësit në llogaritjen e kostos dhe të çmimit në kuzhinë dhe bar, restorant. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore. |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit** |  | **RN 1** | **Nxënësi llogarit kosto në kuzhinë, bar dhe restorant.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të shpjegojë kuptimin e kostos;
* të shpjegojë llojet e kostove në shërbim;
* të shpjegojë qendrat e kostove në shërbim;
* të shpjegojë koston fikse dhe koston variabël;
* të shpjegojë koston direkte dhe koston indirekte;
* të përcaktojë elementët e kostos në kuzhinë;
* të përcaktojë koston e njësive të shitura në kuzhinë;
* të llogarisë koston e pjatave në kuzhinë;
* të llogarisë koston e menuve fikse;
* të llogarisë koston e aktiviteteve dhe pritjeve;
* të llogarisë koston e banketeve;
* të dallojë elementët e kostos në bar;
* të përcaktojë koston e njësive të shitura në bar;
* të llogarisë koston e pijeve të ngrohta në bar;
* të llogarisë koston e pijeve të ftohta në bar;
* të llogarisë koston e pijeve alkoolike në bar;
* të llogarisë koston e pijeve mikse (coctaile) në bar.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
* Test.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2**  | **Nxënësi llogarit çmimin e asortimenteve në kuzhinë dhe të shërbimit në bar-restorant.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të shpjegojë kuptimin e çmimit;
* të shpjegojë marzhin e kontributit (shuma mbuluese);
* të përcaktojë marzhe të ndryshme çmimi sipas formave të tregut;
* të llogarisë marzhin e kontributit për kuzhinën dhe për barin;
* të përcaktojë elementët e kalkulimit të çmimit në kuzhinë;
* të përcaktojë çmimin e njësive të shitura në kuzhinë;
* të llogarisë çmimin e menuve fikse;
* të llogarisë çmimin e aktiviteteve dhe pritjeve;
* të llogarisë çmimin e banketeve;
* të dallojë elementët e çmimin në bar;
* të përcaktojë çmimin e njësive të shitura në bar;
* të llogarisë çmimin e pijeve të ngrohta në bar;
* të llogarisë çmimin e pijeve të ftohta në bar;
* të llogarisë çmimin e pijeve alkoolike në bar;
* të llogarisë çmimin e pijeve mikse (coctaile) në bar.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
* Pyetje përgjigje me gojë dhe me shkrim.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit** |  | Ky modul duhet të trajtohet në klasë.* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete për llogaritjen e kostos dhe çmimit.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për llogaritje si dhe situata të llojeve të ndryshme, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për llogaritjen e kostos dhe të çmimit në kuzhinë dhe bar, restorant.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Klasë mësimore.
* Formate të dokumentacionit financiar.
* Manuale, katalloge dhe fletë detyrash etj.
 |

**3. Moduli “Përgatitja e paketave turistike për klientët e hotelit”**

**Drejtimi: Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
|  *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli**  | **PËRGATITJA E PAKETAVE TURISTIKE PËR KLIENTËT E HOTELIT.** | **M-13-528-24** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul praktik që aftëson nxënësit për hartuar itinerare dhe programe të ndryshme udhëtimi duke përdorur manuale, dokumente të fluturimeve ajrore, lundrimeve detare, harta turistike, si dhe programe të thjeshta kompjuterike. |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK, në drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi, duke përdorur harta turistike.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të pranojë kërkesën nga klienti, sipas procedurave;
* të specifikojë saktë të dhënat e paketës turistike, sipas kërkesës dhe preferencave të klientit;
* të përdorë informacionet e siguruara nga studimi i tregut, për hartimin e itinerareve dhe programeve turistike;
* të ndërtojë itineraret grafikë, duke u bazuar në kërkesën e klientit;
* të ndërtojë itineraret përshkrues, bazuar në kërkesën e klientit;
* të ndërtojë programe udhëtimi, duke u bazuar në kërkesën e klientit;
* të përcaktojë destinacionet e kërkuara, bazuar në kërkesat e klientit;
* të interpretojë hartat turistike të zonave me vlera kulturore, historike, fetare, arkeologjike shqiptare, duke u bazuar në kërkesën e klientit;
* të përdorë saktë hartat turistike të Shqipërisë, Europës, Botës;
* të lexojë saktë hartat turistike të Shqipërisë, Europës, Botës;
* të këshillojë klientin për të realizuar udhëtimin e kërkuar, me informacion sa më të plotë për paketat turistike;
* të prezantojë programe të udhëtimit dhe itinerare turistike që do t`ju ofrohen klientëve.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 2**  | **Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi, duke përdorur manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të pranojë kërkesën nga klienti, sipas procedurave;
* të specifikojë saktë të dhënat mbi dokumentet e udhëtimit;
* të përdorë manuale dhe dokumente të fluturimeve dhe lundrimeve, bazuar në kërkesën e klientit;
* të japë informacion të saktë mbi oraret e mjeteve të ndryshme të transportit, sipas destinacioneve;
* të konsultohet me broshurat e udhëtimit dhe materialet promocionale të operatorëve turistik vendas dhe të huaj, për një informacion më të plotë drejtuar klientit;
* të hartojë përshkrime të sakta dhe të plota në lidhje me programin e udhëtimit dhe itinerarin turistik;
* të këshillojë klientin mbi vendet turistike, bazuar në kërkesat, interesat dhe motivet e udhëtimit të tij.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3**  | **Nxënësi harton itinerare dhe programe udhëtimi, duke përdorur programe të thjeshta kompjuterike.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përdorë programe të thjeshta kompjuterike, bazuar në kërkesën e klientit;
* të evidentojë faqet e internetit më të rëndësishme, për të marrë informacione të ndryshme turistike;
* të përdorë burime të ndryshme zyrtare në lidhje me informacionin e kërkuar turistik;
* të përdorë programe të dedikuara ose platforma të ndryshme elektronike për të marrë informacionet e nevojshme;
* të identifikojë tendencat lidhur me itineraret turistike;
* të sigurojë informacione mbi ofertën në treg, duke përdorur platformat digjitale, broshurat e ndryshme etj;
* të hartojë baza të dhënash me rezultatet e kërkimit;
* të këshillojë klientin mbi vendet turistike, bazuar në kërkesat, preferencat, interesat dhe motivet e udhëtimit të tij.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e nxënësve.** |  | * Ky modul duhet të trajtohet në mjedise reale pune, në recepsionin e shkollës, por rekomandohen dhe vizita në hotele që ofrojnë shërbimin e recepsionit.
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete të mënyrave të përgatitjes së paketave turistike.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për hartimin e paketave turistike me mënyra të ndryshme fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e detyrave të dhëna, për hartuar itinerare dhe programe të ndryshme udhëtimi duke përdorur manuale, dokumente të fluturimeve ajrore, lundrimeve detare, harta turistike, si dhe programe të thjeshta kompjuterike.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme:* Recepsioni i shkollës ose i hotelit.
* Pajisje të recepsionit (kompjuter, telefon, fotokopje, printer, internet, materiale kancelarie).
* Programe të ndryshme kompjuterike për realizimin e paketave turistike.
* Manuale, harta fizike dhe turistike, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
 |

**4. Moduli “Marketingu dixhital”**

**Drejtimi:** **Hoteleri - Turizëm**

**Profili: Recepsion**

**Niveli: III i KSHK**

**Klasa: 12**

|  |
| --- |
| *PËRSHKRUESI I MODULIT* |
| **Titulli dhe Kodi** | **MARKETINGU DIXHITAL** | **M-26-1580-19** |
| **Qëllimi i modulit** |  | Një modul që pajis nxënësit me njohuritë dhe aftësitë bazë për të mundësuar marketingun e biznesit përmes teknikave të ndryshme dixhitale |
| **Kohëzgjatja e modulit** |  | 51 orë mësimore  |
| **Niveli i parapëlqyer** **për pranim** |  | Nxënësit duhet të kenë përfunduar nivelin II të KSHK ne drejtimin mësimor “Hoteleri-Turizëm”.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit** |  | **RN 1**  | **Nxënësi përzgjedh platformën dixhitale dhe mediat sociale për promovimin dixhital.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë të:* të analizojë produktin të cilit do ti bëhet marketingu;
* të analizojë veçoritë e kategorive të klientëve të mundshëm të produktit;
* të identifikojë lloje të ndryshme të platformave dixhitale dhe mediave sociale;
* të analizojë kriteret për përzgjedhjen e platformës dixhitale dhe medias sociale;
* të përzgjedhë platformën dixhitale dhe median sociale;
* të prezantojë platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |
| **RN 2** | **Nxënësi përgatit materialet për hedhjen e tyre në platformën dixhitale dhe median sociale.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përgatitë materiale të ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj);
* të ndërtojë video, duke përdorur programe (software) të ndryshme (psh. *Movie maker* ose nëpërmjet aparatit celular, *smartphone* etj);
* të modifikojë imazhe të ndryshme me *software: photoshop, canva* etj;
* të ngarkojë (publikojë) materialet e mësipërme në platformën dixhitale dhe median sociale të përzgjedhur.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 3**  | **Nxënësi menaxhon platformën dixhitale e mediat sociale.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të evidentojë gabimet e mundshme në materialet e ndryshme interaktrive të hedhura në platformën dixhitale dhe median sociale;
* të modifikojë materialet e ndryshme interaktive (tekst, imazh, video etj.) në rast gabimesh;
* të fshijë materiale interaktive të panevojshme në platformën dixhitale dhe mediat sociale;
* të realizojë komunikimin dixhital me ndjekësit/klientët, përmes internetit/mesazheve në inbox ose komenteve për materialet e publikuara në platformën dixhitale
* të monitorojë impaktin e mesazhit të kompanisë te ndjekësit/klientët
* të nxitë ndjekësit/klientët që të veprojnë në përgjigje të mesazhit të kompanisë

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 4** | **Nxënësi përgatit raporte të dhënash mbi përdorimin e platformës dixhitale dhe mediave sociale nga ndjekësit/klientët.*****Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të evidentojë numrin e vizitorëve të platformës dixhitale dhe mediave sociale;
* të ndërtojë një paraqitje grafike mbi numrin e vizitorëve që aksesojnë platformën dixhitale dhe mediat sociale (ditore, javore, mujore);
* të evindentojë disa prej elementeve psikologjikë të *Marketingut Super Efektiv* nëpërmjet internetit/rrjeteve sociale (të cilët bëjnë diferencën midis një fushate të pa-suksesshme dhe një fushate jashtëzakonisht të suksesshme);
* të analizojë rolin e menaxherit të platformës dixhitale dhe mediave sociale duke u bazuar tek numri i personave që i aksesojnë ato.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **RN 5** | **Nxënësi krijon një plan marketingu dixhital.** ***Kriteret e vlerësimit:***Nxënësi duhet të jetë i aftë:* të përgatisë një plan orar, ditor dhe javor në lidhje me publikimin/shpërndarjen e informacioneve të ndryshme në platformat e përzgjedhura;
* të krijojë fushata marketingu dixhital, duke përdorur burime të ndryshme reklamimi (rrjetet sociale, e-mail ose *mobile marketing*);
* të identifikojë fushata fituese, si dhe të mirëmbajë fushatat ekzistuese të marketingut për sukses maksimal;
* të sugjerojë, nëse është e mundur, zgjidhje të mirëfillta, të shumëllojshme dhe të mirëanalizuara për arritjen e perceptimit të mesazhit deri tek audienca e synuar dhe konsumatori final.

***Instrumentet e vlerësimit:**** Vëzhgim me listë kontrolli.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Udhëzime për zbatimin e modulit**  |  | * Ky modul duhet të trajtohet në laboratorë të TIK ose në biznese.
* Ky modul kërkon, që rezultatet mësimore të realizohen on-line
* Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shembujt konkretë dhe të nxisë kreativitetin e nxënësve.
* Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, duke rritur angazhimin e vizitorëve ne faqe, duke përgatitur shkrime interaktive, të krijojnë video promovuese, të masin efikasitetin e marketingut dixhital etj.
* Ata duhet të nxiten të diskutojnë dhe bashkëpunojnë në lidhje me proceset e punës për krijimin e një plani marketingu online
* Gjatë vlerësimit të nxënësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës, për krijimin dhe menaxhimin e marketingut dixhital të biznesit përmes teknikave të ndryshme dixhitale.
* Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kushtet e****e domosdoshme për realizimin e modulit** |  | Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:* Mjedise pune me kompjutera dhe lidhje interneti
* Programe të ndryshme kompjuterike për realizimin e marketingut dixhital
* Materiale kancelarie.
* Pajisje për përgatitjen e materialeve promovuese
* Informacione mbi marketingun dixhital.
* Legjislacioni mbi marketingun dixhital.
* Materiale udhëzuese.
 |

1. **Programi orientues për provimet përfundimtare të kualifikimit profesional ”Recepsion”, Niveli III në KSHK**

**Programi orientues** përprovimet përfundimtare të kualifikimit profesional **”Recepsion”, Niveli III në KSHK**, përmban temat dhe kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë kualifikim, të trajtuara në lëndët profesionale dhe në modulet e detyruara të praktikës profesionale në klasën e këtij niveli, të cilat do të shërbejnë si bazë për të konceptuar provimet teorike dhe praktike përkatëse.

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

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

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

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

Programi orientues përbëhet nga dy pjesë:

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

**A) Programi orientues për Provimin e Teorisë Profesionale të integruar**

Programi orientues për provimin e teorisë profesionale të integruar, në kualifikimin profesional **“Recepsion”, Niveli III në KSHK** është hartuar, duke u mbështetur në temat më të rëndësishme të programeve të lëndëve profesionale më përfaqësuese dhe më thelbësore, të cilat përbëjnë rreth 35% të vëllimit të përgjithshëm të lëndëve profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

**Lënda profesionale** e përzgjedhur për t`u përfshirë në provimin e teorisë profesionale dhe temat e përzgjedhura, janë si më poshtë.

**Tabela 1. Lëndët dhe peshat përkatëse në programin orientues:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Lënda** | **Vëllimi i orëve për lëndën**  | **Peshat****në** % |
| 1 | Shërbime në recepsion | 70 | 100 |
|  | **TOTALI** | **70** |  **100**% |

**Temat sipas lëndëve janë:**

Temat nga lënda **“Shërbime në recepsion”**, kl. 12: **Gjithsej 70 orë**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Tema 3** | Teknikat e shitjes në recepsion |  **8 orë** |
|  **Tema 4** | Procedurat e rezervimit të klientit/grupit në hotel  | **10 orë** |
|  **Tema 6** | Procedurat e regjistrimit të klientit/grupit në hotel | **10 orë** |
|  **Tema 8** | Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientëve në recepsion |  **8 orë** |
| **Tema 10** | Kryerja e veprimeve financiare në recepsion |  **8 orë** |
| **Tema 11** | Procedurat e ç'regjistrimit të klientit/grupit në hotel  | **10 orë** |
| **Tema 14** | Rëndësia e marketingut në ndërmarrjet hoteliere |  **4 orë** |
| **Tema 15** | Çmimet dhe ofertat |  **4 orë** |
| **Tema 17**  | Reklama | **2 orë** |
| **Tema 19** | Produkti turistik |  **2 orë** |
| **Tema 22** | Marketingu nëpërmjet internetit |  **4 orë** |

**Udhëzime për përgatitjen e testit të provimit të teorisë profesionale:**

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

Testi duhet të përmbajë 30 njësi testi me një total prej 60 pikë. Nga këto, 20 njësi testi të jenë me zgjedhje të shumëfishtë (4 alternativa) dhe 10 të tjerat të jenë njësi testi me përgjigje të kufizuara/të mbyllura (me PO/JO; me e 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:

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveli I (i ulët)** | **Niveli II (mesatar)** | **Niveli III (i lartë)** |
| Aftësia për të rikujtuar/kuptuar/identifikuardhe për të përshkruar... | Aftësia për të zbatuar/argumentuar/shpjeguar/krahasuardhe për të analizuar... | Aftësia për të vlerësuar dhe për të nxjerrë përfundime... |

**Ndarja e pikëve sipas peshës së çdo lënde dhe niveleve**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Lënda** | **Peshat e lëndëve në %** | **Pikët për çdo lëndë** | **Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë** |
| **Niveli I****40%****e pikëve** | **Niveli II****40%****e pikëve** | **Niveli III****20%****e pikëve** |
| 1 | **Shërbime në recepsion** | 100 | 60 | 24 | 24 | 12 |
|  | **TOTALI** | **100** | **60 pikë** | **24 pikë** | **24 pikë** | **12 pikë** |

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

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

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

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

**Programi orientues** për provimin e praktikës profesionale të integruar, në kualifikimin profesional **“Recepsion”, Niveli III në KSHK, referuar Niveli III në KEK** është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale dhe në modulet e detyruara të praktikës profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Kompetencat profesionale** | **Detyrat e punës** | **Pikët** |
| **1.** | Të kryejë rezervime në hotel për klientë/grupe | **Detyra 1:** Kryerja e rezervimeve sipas nevojave dhe preferencave të klientit, tipit të dhomave, tarifave dhe paketave të ndryshme, duke zbatuar elementët e marketingut dhe teknikat e shitjes në recepsion, si dhe duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare dhe në gjuhën angleze. |  **25** |
| **2.** | Të kryejë regjistrimin e klientit/grupit në hotel  | **Detyra 2:** Pritja e klientëve, kryerja e procedurave për regjistrimin e klientit/grupit nё hotel dhe informimi dhe udhëzimi i klientit për veprimtaritë kulturore e artistike të qytetit, atraksionet turistike, etj, duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze. |  **25** |
| **3.** | Të kryejë ç’regjistrimin klientit/grupit në hotel si dhe përgatit raporte dhe statistika  | **Detyra 3:** 1. Kryerja e procedurave për ç’regjistrimin e klientit/grupit duke komunikuar në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze.
2. Kryerja e veprimeve financiare (me para në dorë, kartë krediti, voucher) dhe për llogaritjen e shpenzimeve të klientit në momentin e largimit nga hoteli.
3. Përgatitja e raporteve (mbylljes ditore, listën e klientëve për mëngjes, listën e klientëve në mbërritje, listën e klientëve që ndodhen në hotel ose që do të largohen etj) dhe statistikave të thjeshta (parashikimin e rezervimeve, statistikat e përqindjes së zënies së dhomave, statistikat e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit, për çmimin mesatar të shitjes së dhomave, statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të hotelit etj.) me përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës në recepsion, duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze.
 |  **30** |
| **4.**  | Të trajtojë dhe zgjidhë ankesat e klientit | **Detyra 4:** Trajtimi i ankesave të klientit për shërbime apo problematika të ndryshme në hotel, duke i ndjekur ato deri në zgjidhjen përfundimtare të tyre sipas procedurave të punës, duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze. |  **20** |
|  **Shuma** | **100** |

**Skema e vlerësimit me nota:**

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

**Shënime:**

* Provimi praktik do të realizohet me anë të metodës së vlerësimit të individëve në“***detyra pune***”. Provimi praktik do të kryhet në recepsionin e shkollës ose në biznese të hotelerisë.
* Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 3 (tri) orë, në përputhje kjo me Udhëzimin për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në AFP.
* Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësime edhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara.
* Është ***e domosdoshme dhe shumë e rëndësishme*** që për çdo detyrë, qysh në fillim të provimit të praktikës profesionale, nga mësimdhënësit (organizatorët e provimit) t’i kushtohet vëmendje ***“përcaktimit dhe zbatimit të rregullave të teknikës së sigurimit, të ruajtjes së mjedisit dhe dhënies së ndihmës së shpejtë”*** gjatë gjithë kryerjes së detyrës për çdo nxënës**.**
* Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatisë instrumentet përkatëse të vlerësimit sipas kompetencave profesionale. Instrumenti i vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijë të gjitha hapat e realizimit të saj, duke filluar nga përgatitja e vendit, mjeteve dhe pajisjeve të punës etj.
* Gjithashtu për çdo detyrë komisioni duhet të përfshijë në vlerësim një element shumë të rëndësishëm, i cili është sistemimi dhe mirëmbajtja e mjeteve dhe pajisjeve të punës, pasi nxënësi ka realizuar dhe përfunduar detyrën.
* Për realizimin e detyrës, individëve duhet t’u sigurohen mjete, pajisjet si dhe materialet për realizimin e këtyre detyrave.
* Nxenësi duhet t’i realizojë të gjitha detyrat.
* 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 si dhe komunikimi, bashkëpunimi në grup, bashkëveprimi ndërmjet njëri tjetrit etj.
* Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për detyrën përfundimtare.
* Komisioni i provimit për secilën detyrë parapërgatit tezat e provimit ku nxënësi në mënyrë të rastësishme zgjedh njërën prej tyre. Komisioni i provimit duhet të përgatisë paraprakisht instrumentin e vlerësimit me procedurat/hapat/etapat e kryerjes së detyrave. Komisioni nuk duhet të ndërhyjë gjatë zhvillimit të provimit.
* Vlerësimi i të gjitha detyrave bëhet me listë kontrolli në bazë të instrumenteve përkatëse të vlerësimit.

Udhëzime për realizimin e **Detyrës 1**, **“Kryerja e rezervimeve në hotel për klientë/grupe”.**

Kjo detyrë do të realizohet në ambientin e recepsionit dhe nxënësi duhet të kryejë procesin e marrjes dhe konfirmimit të rezervimit sipas formave të rezervimeve (me telefon, me e-mail apo agjensive turistike online**)** sipas nevojave dhe preferencave të klientit, tipit të dhomave, tarifave dhe paketave të ndryshme, duke zbatuar elementët e marketingut dhe teknikat e shitjes në recepsion, si dhe ***duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze.***

Komisioni i provimit paraprakisht ka përgatitur tezat të cilat përmbajnë kryerjen e procesit të marrjes së rezervimit, duke përdorur teknikat e shitjes dhe aftësitë në komunikim.

Nxënësit realizojnë etapat e procesit të rezervimit nëpërmjet lojës me role, në të cilën nxënësi që do të vlerësohet është në rolin e punonjësit të recepsionit dhe një nxënës tjetër në rolin e klientit, dhe anasjelltas. Gjithashtu, nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për plotësimin e formularëve të prenotimit, kryerjen e veprimeve me dokumentet e identifikimit, kryerjen e rezervimit sipas mënyrave të marrjes se rezervimeve (me e-mail, me telefon, pёr klientё “walk-in”, për grupe klientësh).

Për realizimin e detyrës, nxënësve duhet t’u sigurohen:

* Mjete, pajisje dhe materiale pune të nevojshme për realizimin e detyrës.
* Programe kompjuterike për rezervime në hotel.

Secili nga postet e punës së lartpërmendura duhet të ketë listë vlerësimi më vehte dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe të hidhet nota përkatëse.

Individët vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale dhe atyre ***të komunikimit në gjuhën amtare dhe angleze*.** Gjatë vlerësimit të individëve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Udhëzime për realizimin e **Detyrës 2, “Regjistrimi klientit/grupit në hotel”.** Kjo detyrë do të realizohet në ambientin e recepsionit dhe individi duhet të zbatojë procedurat për regjistrimin e klientit/grupit në hotel dhe të komunikojë me etikë profesionale, edhe në gjuhën angleze.

Nxënësit realizojnë etapat e procesit të regjistrimit të klientit, nëpërmjet lojës me role, në të cilën individi që do të vlerësohet është në rolin e punonjësit të recepsionit dhe një individ tjetër në rolin e klientit, dhe anasjelltas. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për plotësimin e formularëve të regjistrimit, kryerjen e veprimeve me dokumentet e identifikimit, regjistrimin e klientit në sistemin kompjuterik, informimin e klientit për shërbimet e hotelit, udhëzimin e klientit për veprimtaritë kulturore e artistike të qytetit, atraksionet turistike etj. Individi duhet të kryejë procedurat e listuara më sipër nëpërmjet një bashkëbisedimi profesional, duke komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare edhe ***në gjuhën angleze***.

   Për realizimin e detyrës, nxënësve duhet t’u sigurohen:

* Mjete, pajisje dhe materiale pune të nevojshme për realizimin e detyrës.
* Programe kompjuterike për regjistrimin dhe ç’regjistrimin e klientëve në hotel.

Komisioni i provimit paraprakisht ka përgatitur tezat të cilat përmbajnë llojin e veprimtarisë që do të kryejë nxënësi në recepsion. Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale, si dhe ***aftësive në komunikim në gjuhën amtare dhe atë angleze*.** Gjatë vlerësimit të nxënësve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Udhëzime për realizimin e **Detyrës 3 “Kryerja e ç’regjistrimit të klientit/grupit në hotel dhe përgatitja e raporteve dhe statistikave”**

Kjo detyrë do të realizohet në ambientin e recepsionit dhe individi duhet të zbatojë procedurat për ç’regjistrimin e klientit/grupit në hotel dhe të përgatitë raporte (të mbylljes ditore, listën e klientëve për mëngjes, listën e klientëve në mbërritje, listën e klientëve që ndodhen në hotel ose që do të largohen etj), ose statistika të thjeshta (parashikimin e rezervimeve, statistikat e përqindjes së zënies së dhomave, statistikat e përqindjes së të ardhurave nga zënia e hotelit, për çmimin mesatar të shitjes së dhomave, statistikat e përqindjes së të ardhurave për secilin shërbim të hotelit etj), duke komunikuar me ***etikë profesionale, në gjuhën amtare edhe në gjuhën angleze.***

Nxënësit realizojnë etapat e procesit të regjistrimit të klientit, nëpërmjet lojës me role, në të cilën nxënësi që do të vlerësohet është në rolin e punonjësit të recepsionit dhe një nxënës tjetër në rolin e klientit, dhe anasjelltas. Gjithashtu, duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune përkryerjen e veprimeve financiare (me para në dorë, me kartë krediti, voucher, transfertë bankare përmbyllja e llogarisë së klientit në momentin e largimit nga hoteli, këmbime valutore etj).

Për realizimin e detyrës, individëve duhet t’u sigurohen:

* Mjete, pajisje dhe materiale pune të nevojshme për realizimin e detyrës.
* Pajisje elektronike për pagesat (POS), tabelën e kursit të këmbimit valutor, kompjuter, printer, skaner, fax etj.

Komisioni i provimit paraprakisht ka përgatitur tezat të cilat përmbajnë llojin e veprimtarisë që do të kryejë nxënësi në recepsion. Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale, si dhe ***aftësive të komunikimit edhe në gjuhën angleze*.** Gjatë vlerësimit të nxënësv, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Udhëzime për realizimin e **Detyrës 4 “**Trajtimi dhe zgjidhja e ankesave të klientit**”.**

Kjo detyrë do të realizohet në ambientin e recepsionit dhe nxënësi duhet të trajtojë dhe zgjidhë ankesat e klientit duke zbatuar rregullat e komunikimit. Nxënësi duhet të dëgjojë me vëmendje ankesat e klientëve për shërbimet e ofruara në hotel, defekte apo problematika të ndryshme duke ***komunikuar me etikë profesionale në gjuhën amtare dhe në gjuhën angleze***,  si dhe të ndjekë të gjitha procedurat, duke u siguruar në zgjidhjen përfundimtare të tyre.

Komisioni i provimit paraprakisht ka përgatitur tezat të cilat përmbajnë një ankesë nga klienti për një shërbim të caktuar si dhe procedurat që do ndiqen për zgjidhjen e saj.

Nxënësit realizojnë procedurat për zgjidhjen përfundimtare të ankesave të klientit, nëpërmjet lojës me role, në të cilën nxënësi që do të vlerësohet është në rolin e punonjësit të recepsionit dhe një nxënës tjetër në rolin e klientit, dhe anasjelltas.

 Për realizimin e detyrës, individëve duhet t’u sigurohen:

* Mjete, pajisje dhe materiale pune të nevojshme për realizimin e detyrës.

Nxënësit vlerësohen me listë kontrolli e cila hartohet nga komisioni i provimit dhe duhet të përmbajë të gjitha hapat e procedurës së realizimit të kësaj detyre. Kjo listë kontrolli mund të përmbajë edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale, ***si dhe aftësive të komunikimit edhe në gjuhën angleze***. Gjatë vlerësimit të nxënësve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e proceseve të punës. Realizimi i pranueshëm i detyrës do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Secili nga postet e punës së lartpërmendur të ketë listë vlerësimi më vehte dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe të hidhet nota përkatëse.

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