**Suplement i Certifikatës për kualifikimin profesional,**

**RECEPSION, Niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK**

**Individi është i aftë:**

* 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.

**Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:**

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Recepsion”, niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë profesional.

Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës në industrinë e mikpritjes.

Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit në nivelin IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, (menaxherial) të arsimit profesional (njëvjeçar), për tё fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesëm dhe universitare.

**Shënim:** Ky dokument është hartuar në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, të nenit 29, pika 4 të ligjit nr. 15/2017, “Për arsimin dhe formimin profesional në Republikën e Shqipërisë”, të nenit 14 pika 2/dh, pika 3, 4, 6 dhe të shtojcës 1 të ligjit nr.10247, datë 4.3.2010, “Për kornizën shqiptare të kualifikimeve” (i ndryshuar).