**REPUBLIKA E SHQIPËRISË**

**MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT**

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

**SKELETKURRIKULI**

**Për Profilin Mësimor**

**HOTELERI**

**Niveli III i KSHK**

**(3 vjeçar)**

**Kodi: G9-III-24**

**Përgatitur me mbështetjen e EHL**

**(Hartuar në kuadër të zbatimit të sistemit dual, me mbështetjen e Projektit “Aftësi për Punë”, financuar nga Agjencia Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim (SDC) dhe zbatuar nga Swisscontact)**

**Miratoi:**

MINISTRI

**Tiranë, 2024**

**Përmbajtja:**

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

**I. Qëllimet e arsimit profesion**al **në profilin “Hoteleri”, niveli III i KSHK.**

Qëllimi kryesor i arsimimit profesional në profilin “Hoteleri”, niveli IIIi KSHK, është *“zhvillimi i personalitetit të nxënësve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në veprimtaritë profesionale që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet në fushën e hotelerisë dhe turizmit”*. 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, 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 “Hoteleri”, niveli III i KSHK**

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

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në profilin “Hoteleri”, niveli IIIi KSHK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:

1. kanë mbaruar arsimin e detyruar 9-vjeçar.
2. janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.
3. zotërojnë gjuhën angleze
4. nëse kanë aftësi të kufizuara, shkolla krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.

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

* 1. **Kompetencat e përgjithshme të nxënësit në përfundim të arsimimit në profilin “Hoteleri”, niveli III i KSHK.**

Në përfundim të arsimit profesional në profilin “Hoteleri”, niveli IIIi 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 gatishmërinë 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 arsimimit në profilin “Hoteleri”, niveli III i KSHK.**

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

* Të përgatitë e mirëmbajë mjedisin, pajisjet dhe mjetet e punës të sektorëve përkatës në hotel.
* Të zbatojë rregullat e paraqitjes, qëndrimit, higjienës profesionale në hotel.
* Të përgatitë vendin e punës sipas veprimtarisë.
* Të kryejë punë parapërgatitore, sipas sektorëve përkatës.
* Të përdorë dhe mirëmbajë pajisjet, mjetet dhe materialet e punës.
* Të përdorë dokumentacionin teknik dhe listat e kontrollit sipas sektorëve.
* Të zbatojë standardet e profesionit.
* Të zbatojë sinjalistikën e profesionit.
* Të identifikojë e plotësojë nevojat e klientëve në përputhje me standardet e procedurat e hotelit.
* Të zbatojë procedurat e pritjes, shoqërimit dhe përcjelljes të klientit në hotel.
* Të komunikojë në gjuhën angleze gjatë shërbimeve në hotel.
* Të komunikojë në mënyrë etike dhe profesionale me eprorët, kolegët dhe klientët gjatë veprimtarive në hotel.
* Të përmbushë dhe tejkalojë kërkesat e klientëve për produkte dhe shërbime të mikpritjes.
* Të trajtojë ankesat e klientëve gjatë veprimtarive në hotel.
* Të kryejë veprimtari që garantojnë cilësinë e përgatitjes dhe shërbimit ndaj klientit.
* Të zhvillojë një plan veprimi për të përmirësuar aftësitë e personelit për shërbim cilësor ndaj klientit.
* Të hartojë, zhvillojë dhe vlerësojë një program trajnimi në vendin e punës.
* Të kryejë një vlerësim të performancës në punë.
* Të informojë klientët për mjediset, shërbimet në hotel, veprimtari kulturore dhe itinerare të thjeshta udhëtimi dhe turistike.
* Të zbatojë legjislacionin që rregullon veprimtarinë e hotelit.
* Të zbatojë rregulloren dhe planin HACCP në hotel.
* Të zbatojë parimet bazë të Kodit të Punës dhe legjislacionit lidhur me aktivitetin në hotel.
* Të klasifikojë liçencat, certifikatat, lejet dhe dokumentet e inspektimeve që struktura mikpritëse operon dhe ka detyrim ligjor ti disponojë.
* Të kryejë procedurat e punës për larjen dhe hekurosjen e biankerive.
* Të kryejë procedurat e punës për pastrimin e rrobave të klientit në lavanteri.
* Të zbatojë praktikat më të mira parandaluese të mirëmbajtjes në hotel.
* Të kryejë procedurat e punës për pastrim dhe mirëmbajtje të dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel.
* Të kryejë aktivitetet ditore si mbikëqyrës/inspektues i Operacioneve të mirëmbajtjes në hotel.
* Të zbatojë procedurat kryesore standarde të shërbimit të mëngjesit, shërbimit të ushqimit me bufe, shërbimit të brunch dhe dokumentimit të tyre në hotel.
* Të kryejë përgatitje dhe shërbime të ndryshme mëngjesi, brunch dhe bufe nga pritja deri në largim të klientit.
* Të kryejë vlerësimin organo-shqisor të produkteve ushqimore.
* Të përgatitë recetat bazë në kuzhinë sipas dokumentacionit.
* Të zbatojë një plan për veprimtari të ushqimit dhe të pijeve (F&B) nga konceptimi, funksionimi dhe vlerësimi i rezultateve.
* Të punojë në grup.
* Të kryejë detyrat dhe përgjegjësitë kryesore të Butler-it;
* Të kryejë rezervimin dhe rregjistrimin e klientëve në hotel me programet për rezevimin dhe rregjistrimin e klientëve;
* Të realizojë procedurat e “check-in”, “check-out” e likujdimet përkatëse për klientët në hotel.
* Të zbatojë nocionet e matematikës në veprimtari reale (llogarit recetat dhe kostot e tyre të e gatimit për sasi ose numër të caktuar të ftuarish, duke përfshirë peshën bruto dhe neto).
* Të kryejë veprime financiare sipas sektorëve në hotel.
* Të interpretojë të dhënat financiare dhe statistikat për të vlerësuar dhe përmirësuar performancën e operacioneve sipas sektorëve;
* Të analizojë performancën dhe gjendjen financiare të një kompanie, duke përdorur një sërë raportesh të përbashkëta operimi dhe aktiviteti.
* Të shpjegojë rëndësinë e llogaritjes së kostove për përcaktimin e çmimeve të produkteve dhe shërbimeve hoteliere;
* Të zbatojë parimet bazë të vendosjes së çmimeve për produktet dhe shërbimet hoteliere.
* Të mirëmbajë produkte dhe shërbimet ekzistuese hoteliere, për të qëndruar konkurrues në treg me kalimin e kohës, duke perqafuar avancimet teknologjike të kohës.
* Të maksimizojë fitimet e hotelit, duke përdorur teknika të ndryshme, konform legjislacionit.
* Të përdorë me efikasitet format e marketingut për veprimtaritë konkrete në hotel.
* Të krijojë mjete ndihmëse për shitjen dhe promovimin e produkteve dhe shwrbimeve nw hotel.
* Të zbatojë aftësitë personale në IT për veprimtarinë e përditshme në sektorin e mikpritjes.
* Të përdorë teknologjinë dixhitale në mbështetje të veprimtarisë profesionale.
* Të përdorë programet e sistemit të menaxhimit dhe kontrollit në hotel sipas sektorëve.
* Të ndajë, ruajë, depozitojë mbetjet sipas legjislacionit vendas.
* të zbatojë rregullat për optimizimin e përdorimit të energjisë, ujit, materialeve, solucioneve të pastrimit në hotel.
* Të minimizojë ndikimin e vetë ekologjik, duke përdorur llojet dhe sasinë e duhur të produkteve të pastrimit.
* Të zbatojë rregulloret e kujdesit ndaj shëndetit e sigurisë së tij/ saj, stafit e klientëve në hotel.
* Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik, mbrojtjes së mjedisit e dhënies së ndihmës së parë, gjatë punës në hotel.

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

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Hoteleri”, niveli IIIi KSHK, e pajis nxënësin me certifikatën e punonjësit gjysmë të kualifikuar (ndihmës) në këtë drejtim. Ky kualifikim i jep nxënësit mundësi t’i drejtohet tregut të punës si ndihmës nё sektorin e hoteleri turizmit (bare, restorante, mensa, vetëshërbime, industri kateringu, hotele, motel, resorte, qendra kurative, agjenci turistike, zyra informacioni, spitale, (HORECA) etj).

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plani mësimor për profilin “Hoteleri”, Niveli III i KSHK (3 vjeçar)** | | | | | |
| **Nr** | **Kodi** | **Lëndët dhe modulet mësimore** | **Orët javore/vjetore** | | |
| **Klasa 10** | **Klasa 11** | **Klasa 12** |
| **A.** |  | **Lëndët e përgjithshme (**Gjithsej) | **(504/540)** | **(396/432)** | **(340/374)** |
| 1 |  | Gjuhë shqipe | 36 | 36 | 34 |
| 2 |  | Letërsi | 36 | 36 | 34 |
| 3 |  | Gjuhë e huaj e parë (Anglisht) | 72 | 72 | 68 |
| 4 |  | Gjuhë e huaj e dytë (me zgjedhje të lirë) | (36) | (36) | (34) |
| 5 |  | Matematikë | 72 | 72 | 68 |
| 6 |  | Fizikë | 72 | - | - |
| 7 |  | Kimi | - | 72 | - |
| 8 |  | Shkenca sociale | 72 | - | - |
| 9 |  | Histori | - | 72 | - |
| 10 |  | Gjeografi | 36 | - | - |
| 11 |  | TIK | 36 | - | 34 |
| 12 |  | Edukim fizik, sporte, shëndet | 72 | 36 | 34 |
| **B** | **L-17-157-22** | **Bazat e sipërmarrjes** | **-** | **-** | **68** | |
| **C** |  | **Lëndët/Praktikat profesionale (**Gjithsej**)** | **150T(5)**  **225P(5)** | **150T (5)**  **225P(5)** | **180T (6)**  **180P (4)** |
|  |  | **CERTIFIKATA BAZË-EHL** |  |  |  |
| 1 | L-13-668-24 | Veprime në lavanderi | 18T/60P | - | - |
| 2 | L-13-669-24 | Hyrje në “Front-Office” | 18T/60P | - | - |
| 3 | L-13-674-24 | Veprime të mirëmbajtjes 1 | 18T/60P | - | - |
| 4 | L-13-675-24 | Bazat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve | 12T/45P | - | - |
| 5 | L-13-667-24 | Hyrje në veprimet në hotel | 12T | - | - |
| 6 | L-13-649-24 | Higjiena dhe praktikat e shëndetit në punë | 12T | - | - |
| 7 | L-13-659-24 | Hyrje në pajisjet e zyrës | 24T | - | - |
| 8 | L-13-652-24 | Bazat e matematikës | 12T | - | - |
| 9 | L-13-653-24 | Bazat e gjuhës angleze | 24T | - | - |
|  |  | **CERTIFIKATA E NDËRMJETME-EHL** |  |  |  |
| 1 | L-13-677-24 | Veprime në “Front-Office” 1 | - | 18T/90P | - |
| 2 | L-13-684-24 | Veprime të mirëmbajtjes 2 | - | 18T/90P | - |
| 3 | L-13-672-24 | Menaxhimi i mallrave dhe praktikat mjedisore | - | 12T | - |
| 4 | L-13-673-24 | Veprime të departamentit të dhomave (Rooms Division Operations) | - | 18T | - |
| 5 | L-13-694-24 | Bazat e artit të kuzhinës | - | 12T/45P | - |
| 6 | L-13-670-24 | Përsosmëria e shërbimit ndaj klientit | - | 12T | - |
| 7 | L-13-675-24 | Komunikimi verbal dhe joverbal | - | 12T | - |
| 8 | L-13-676-24 | Bazat e Excel-it | - | 24T | - |
| 9 | L-13-662-24 | Gjuha angleze e aplikuar | - | 24T | - |
|  |  | **CERTIFIKATA E AVANCUAR-EHL** |  |  |  |
| 1 | L-13-696-24 | Veprime në “Front-Office” 2 | - | - | 24T/90P |
| 2 | L-13-697-24 | Arti i shërbimeve të “Butler”-it | - | - | 18T/35P |
| 3 | L-13-678-24 | Trajnimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore | - | - | 12T |
| 4 | L-13-679-24 | Ndërgjegjësimi kulturor | - | - | 12T |
| 5 | L-13-680-24 | Parimet e marketingut në hotel | - | - | 12T |
| 6 | L-13-681-24 | Tendencat në hotel dhe risitë | - | - | 12T |
| 7 | L-13-682-24 | Parimet e llogarisë dhe buxhetimit | - | - | 24T |
| 8 | L-13-683-24 | Administrimi i kuadrit ligjor ne hotel | - | - | 24T |
| 9 | L-13-667-24 | Krijimi i konceptit “Pop-up” të ushqimit dhe pijeve | - | - | 18T/55P |
| 10 | L-13-671-24 | Gjuha angleze e biznesit | - | - | 24T |
| **D** | **P-13-010-24** | **Praktikë profesionale në biznes**  **(Internship) 12 javë** | **450 (10)** | **450 (10)** | **450 (10)** |
|  |  | **Gjithsej A+B+C** | **1329 (1365)** | **1221 (1257)** | **1150 (1184)** |

**IV. Udhëzime për planin mësimor**

Kohëzgjatja e vitit shkollor është:

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

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

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

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Kurrikula i arsimit profesional nëprofilin “Hoteleri”, niveli III i KSHK, përbëhet nga 3 grupe elementesh kurrikulare:

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

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

Mësuesit e lëndëve teorike profesionale dhe instruktorët e moduleve të praktikave profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënit aktiv të nxënësve dhe të çojnë në krijimin tek 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 mësuesit.

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, në profilin “Hoteleri”, niveli III i KSHK.

Mësuesit 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 mësuesit 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 **“**Hoteleri”.

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

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

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

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

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

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

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

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

**I. CERTIFIKATA BAZË**

**1. Lënda “Veprime në lavanderi”, (L-13-668-24), kl.10–18 orë Teori dhe 60 orë Praktikë**

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

Në këtë lëndë/praktikë nxënësit do të njohin procedurat bazë të funksionimit të lavanderisë, nga larja paraprake deri te produkti përfundimtar i marrë në fund të një cikli në lavanderi. Nxënësi i suksesshëm në përfundim të lëndës/praktikës do të identifikojë pajisjet dhe teknikat që përdoren në veprimtaritë e lavanderisë me standarde globale.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon rolin dhe rëndësinë e departamentit të shërbimeve të pastrimit.
* Shpjegon organizimin e departamentit të shërbimeve të pastrimit.
* Përshkruan strukturën organizative dhe pozicionet kryesore në departamentin e shërbimeve të pastrimit/lavanderisë.
* Përshkruan procesin e larjes së rrobave.
* Përshkruan klasifikimin e fibrave tekstile me shembuj.
* Përdor saktë terminologjinë e përbërjes së tekstilit.
* Shpjegon mënyrat se si prodhohen tekstilet.
* Përcakton llojet e tekstilit që përdoren për hotele.
* Identifikon parimet kryesore të pastrimit të rrobave.
* Rendit llojet e ndryshme të solucioneve të pastrimit që përdoren në lavanderinë e një hoteli.
* Shpjegon rëndësinë e leximit dhe interpretimit të etiketave dhe simboleve të vendosura në etiketat e rrobave.
* Identifikon pajisjet që përdoren në një lavanderi hoteli.
* Identifikon llojet e ndryshme të njollave dhe procedurën e përshtatshme për ti hequr ato.
* Zbaton rregullat e sigurisë dhe ruajtjes së shëndetit, gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike në lavanderi.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Kryen të gjitha procedurat e punëve në lavanderi.
* Përdor me efikasitet makineritë dhe pajisjet e ndryshme në lavanderi.
* Përdor me kujdes sasitë e duhura të solucioneve për pastrimin e rrobave, për të mbrojtur mjedisin.
* Punon në përputhje me legjislacionin në lavanderi.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demonstron aftësinë për të punuar në lavanderi si në mënyrë të pavarur ashtu edhe në grup, edhe në rrethana stresuese.
* Vlerëson rolin e përdorimit të materialeve me përbërje të përshtatshme/lirit të pastër, për të garantuar një qëndrim të rehatshëm dhe të këndshëm të klientëve.
* Vlerëson rolit e departamentit të shërbimeve të pastrimit dhe lavanderisë, për të ofruar shërbim cilësor në strukturën mikpritëse.

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

Zhvillimi për këtë lëndë të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do aplikim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të drejtuara në një mjedis lavanderie model.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimit

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre, duke operuar një shërbim lavanderie në standardin e cilësisë së kërkuar nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim praktik përfundimtar që do të zhvillohet në lavanderi model dhe një provim përfundimtar teorik, që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM), në fund të kursit.

Provimet teorike do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura, që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimet praktike, nxënësit do të vlerësohen në Lavanderinë model, ku do të duhet të riprodhojnë detyra specifike për një veprimtari praktike, të dhëna nga mësuesi. Mësimdhënësit më pas do të vlerësojnë performancën dhe do ta vlerësojnë nxënësin në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 50% e notës përfundimtare
* Provimi praktik: 50% e notës përfundimtare

**2. Lënda “Hyrje në Front Office’’, (L-13-669-24), kl.10–18 orë Teori dhe 60 orë Praktikë**

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

Kjo lëndë/praktikë ofron bazat e nevojshme për Shërbimin në recepsion (Front office). Front office është sektori më nevralgjik i hotelit.Ky sektor i ofron klientëve shërbime shumë të rëndësishme gjatë komplet ciklit të klientit në hotel (para mbërritjes deri në largim). Kjo lëndë/praktikë gjithashtu e vendos fokusin e saj në aftësitë e buta të nevojshme nga nxënësit për të përmbushur kërkesat dhe nivelin e kënaqësisë tek klientët.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Liston llojet e ndryshme të strukturave akomoduese;
* Liston llojet e klientëve dhe specifikat përkatëse;
* Përshkruan tipologjitë e ndryshme të dhomave në hotel;
* Shpjegon rëndësinë e Front Office;
* Liston mjetet dhe pajisjet e punës në FO (Front Office);
* Përshkruan pozicionet e punës dhe detyrat përkatëse në sektor;
* Shpjegon mënyrën e klasifikimit të strukturave akomoduese dhe ato gastronomike.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Mirëpret klientët në strukturat akomoduese;
* Identifikon dhe plotëson nevojat e klientëve në përputhje me standardet dhe procedurat e strukturës akomoduese;
* Komunikon në mënyrë efektive me kolegët dhe klientët, përmes komunikimit verbal dhe joverbal

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Kupton rëndësinë e FO për mbarëvajtje e proceseve të punës dhe përmbushjen e kërkesave të klientëve;
* Vlerëson rëndësinë e standardeve për një shërbim sa më cilësor;
* Shfaq gatishmëri për të ndihmuar klientët;
* Kupton rëndësinë e komunikimit etik me klientët dhe kolegët;
* Realizon vetëvlerësim, duke listuar pikat e forta dhe ato të dobta në raport me klientët.

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

Zhvillimi për këtë lëndë/praktikë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të zhvilluara në një mjedis real recepsioni.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi
* Recepsion real

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet minimale praktike FO të kërkuara nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një provim praktik dhe një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, studentët do të duhet të bëjnë prezantim para mësimdhënësve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, ku do të demonstrojnë se sa të rëndësishme janë aftësitë e buta në krijimin e një përvoje të shkëlqyer të klientit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 50% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik: 50% e notës përfundimtare të lëndës

**3. Lënda “Veprime të mirëmbajtjes 1”, (L-13-674-24), kl.10–18 orë Teori dhe 60 orë Praktikë**

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

Departamenti i shërbimeve të pastrimit dhe të mirëmbajtjes së dhomave dhe ambienteve të përbashkëta është përgjegjës për pastërtinë dhe higjienën në hotel dhe faktor kyç për sukses në ofrimin e një përvoje të përgjithshme pozitive për klientin.

Ky kurs mbulon procedurat bazë të pastrimit, rregullimit dhe mirëmbajtjes së dhomës dhe të ambienteve të përbashkëta, nga planifikimi deri te detajet teknike për të garantuar qëndrim të rehatshëm, të këndshëm dhe të sigurtë të klientëve në hotel.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përshkruan proceset e punës që kryen për pastrimin dhe mirëmbajtjen e dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel dhe koordinimin e punëve me Rooms Division.
* Identifikon aktivitetet kryesore të departamentit të shërbimeve të pastrimit dhe mirëmbajtjes si dhe dhe kërkesat për të garantuar pastrim cilësor, bazuar në standardet e hoteleve.
* Liston makineritë dhe pajisjet e ndryshme që përdoren në veprimtarinë e mirëmbajtjes në hotel, veçoritë dhe funksionet e tyre.
* Emërton pasojat e dëmshme që sjellin defektet e mobiljeve, makinerive dhe pajisjeve të ndryshme.
* Përshkruan produktet kryesore që përdoren për pastrimin dhe mirëmbajtjen e ambienteve të përbashkëta si dhe rëndësinë e përdorimit optimal të tyre.
* Identifikon dhe përdor dokumentet dhe listat e kontrollit që përdoren gjatë veprimtarisë së pastrimit dhe mirëmbajtjes së dhomave dhe ambienteve të përbashkëta në hotel.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Kryen të gjitha veprimtaritë për pastrim dhe mirëmbajtje të dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel.
* Kontrollon funksionimin e pajisjeve, sistemeve të dhomës dhe të ambienteve të përbashkëta, sipas udhëzimeve operative/manulaleve të përdorimit.
* Përdor me efikasitet makineritë dhe pajisjet e ndryshme gjatë veprimtarisë së pastrimit dhe mirëmbajtjes së dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel.
* Përdor sasitë e duhura të produkteve të pastrimit, për të minimizuar ndikimin e tyre në mjedis.
* Punon në përputhje me legjislacionin që rregullon veprimtarinë e departamentit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demonstron aftësi për të punuar në proceset e punës që lidhen me pastrimin dhe mirëmbajtjen në hotel, si në mënyrë të pavarur, në grup edhe në rrethana stresuese.
* Vlerëson rëndësinë e një dhome të pastër për të garantuar kënaqësinë, komoditetin dhe rehatinë e qëndrimit të klientëve.
* Vlerëson rëndësinë e mirëmbajtjes së ambienteve, për të ofruar një shërbim cilësor për klientët në hotel.

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

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësimeve praktike të drejtuara në një mjedis dhome hoteli.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimit

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre, duke pastruar një dhomë në cilësinë e kërkuar nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim praktik përfundimtar që do të zhvillohet në një dhomë hoteli model dhe një provim përfundimtar teorik, që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit, në fund të kursit.

Provimet teorike do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura, që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimet praktike, nxënësit do të vlerësohen në Dhomën e hotelit model, ku do të pastrojnë një dhomë, duke arritur standardet e kërkuara. Mësimdhënësi më pas do të vlerësojnë performancën dhe do ta vlerësojnë nxënësin në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 50% e notës përfundimtare
* Provimi praktik: 50% e notës përfundimtare

**4. Lënda “Bazat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve”, (L-13-675-24), kl.10–12 orë Teori dhe 45 orë Praktikë**

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

Kjo lëndë ofron bazat e nevojshme në Shërbimin e Ushqimit dhe Pijeve (F&B). Të fokusuar në aftësitë praktike, nxënësit do të mësojnë se si të organizojnë procedurat standarde të shtrimit dhe shërbimit të vakteve, dokumentacionin e plotë të përdorur në operacionet e F&B dhe të kuptojnë menutë dhe llojet e ndryshme të shërbimit.

Pas përfundimit të kësaj lënde, nxënësit do të kenë aftësitë e nevojshme për të punuar në mënyrë të pavarur dhe/ose në grup në industrinë e restoranteve.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Liston hapat dhe procedurat kryesore standarde të funksionimit të:
* Shërbimit të mëngjesit
* Shërbimit të ushqimit me bufe
* Shërbimit të brunch
* Përcakton karakteristikat e shërbimit bazë dhe joformal të ushqimit dhe të pijeve (F&B)
* Identifikon dokumentet dhe listat e ndryshme të kontrollit të përdorura në shërbimin F&B

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Praktikon duke përdorur dokumentet përkatëse për:
  + Organizime të ndryshme mëngjesi, brunch dhe bufe
  + Shërbime të ndryshme mëngjesi, brunch dhe bufe nga pritja deri në largim
* Trajton kërkesat e klientëve për ushqimin dhe pijet gjatë mëngjesit, brunch dhe mëngjesit me bufe.
* Punon në përputhje me legjislacionin që rregullon institucionet e F&B

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demonstron aftësinë për të kuptuar aspektin teorik të operacioneve

F&B

* Shpjegon rolin e listave të kontrollit në procesin e sigurimit të cilësisë së shërbimit F&B

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

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të drejtuara në një mjedis restoranti.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet minimale praktike F&B të kërkuara nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një provim praktik dhe një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, nxënësit do të vlerësohen në laboratorin interaktiv F&B ku do të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre F&B duke shërbyer ushqime për klientët. Mësuesit më pas do të vlerësojnë performancën dhe do ta vlerësojnë nxënësin në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 50% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik: 50% e notës përfundimtare të lëndës

**5. Lënda “Hyrje në veprimet në hotel, (L-13-667-24), kl.10–12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës:**

Kjo lëndë ofron bazat e nevojshme për të njohur filozofinë në sektorin e mikpritjes, evoluimin historik të saj, aktorëve që janë pjesë por, edhe pozicionit kyç që ajo ka.

Drejtimi i sukseshëm në industrinë e turizmit dhe mikpritjes, përfshin funksione dhe role të ndryshme. Industria e shërbimeve përfshin një sërë aktivitetesh , që janë të ndërvarura dhe që luajnë një rol kritik në krijimin e eksperiencave të mira te mysafirët.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Identifikon sektorët kryesorë në industrinë e mikpritjes;
* Liston llojet e e stukturave gastronomike dhe tipet e tjera të F&B.;
* Përshkruan krijimin e marrëdhënieve sinergjike midis departamenteve dhe të të gjithë palëve në sektorin e akomodimit dhe gastronomisë;
* Shpjegon dinamikat të një marrëdhënie sinergjike qëndrueshmëri-performancë në industrinë e turizmitdhe të mikpritjes;.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Përshkruan zhvillimin historik dhe evolucionin e industrisë së mikpritjes;
* Shpjegon sistemin e klasifikimit të përdorur për hotelet dhe restorantet.
* Analizon organikën e restoranteve dhe hoteleve të ndryshme.
* Identifikon të gjithë elementët e ndryshëm të industrisë së mikpritjes dhe udhëtimit duke përfshirë të gjithë nën-elementët.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Kupton rëndësinë e rolit të sinergjive efektive midis hoteleve dhe restoranteve dhe industrive të tjera brenda sektorit të përgjithshëm të mikpritjes dhe udhëtimit.
* Zhvillon/ kultivon dhe ruan etikën dhe qëndrueshmërinë në industrinë e mikpritjes dhe turizmit.
* Kupton ndërvarësinë e sektorëve/ hallkave të ndryshme të industrisë së Mikpritjes dhe Udhëtimit dhe rolin thelbësor kritik në përvojën e mysafirëve.

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

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

Shpërndarja e njohurive do të *zhvillohet* përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga *institucionet përkatëse,* shkolla, etj.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

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

**Peshat për vlerësimet:**

* Provimi 100% teorik

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

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

Higjiena në punë është disiplina e njohjes, vlerësimit dhe kontrollit të rreziqeve ndaj shëndetit në mjedisin e punës me qëllim mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve. Në këtë lëndë, nxënësit do të njohin aspekte të rëndësishme të higjienës në punë, nga disiplina e uniformës deri te standardet e përgjithshme të sigurisë që kërkon industria e mikpritjes.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

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

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

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

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i përzier duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësuesit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

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

**Peshat për vlerësimet**

• Provim 100% teorik

**7. Lënda “Hyrje në pajisjet e zyrës’’, (L-13-659-24), kl.10–24 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës:**

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

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

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

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

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

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimit

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

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

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi i fjalëve: 50% e notës përfundimtare
* Provimi në PowerPoint: 50% e notës përfundimtare

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

**Qëllimi i lëndës:**

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

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

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Emërton lloje të ndryshme numrash.
* Liston parimet e aritmetikës elementare.
* Analizon lidhjen midis përqindjeve.
* Identifikon njësi të ndryshme llogaritëse.
* Kupton ndryshimet midis peshës bruto dhe neto.
* Kupton nocionet e proporcionalitetit duke përdorur rregullën e treshit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

Kupton rëndësinë e matematikës në jetën e përditshme.

* Vlerëson dobinë e matematikës në operacionet e hoteleve dhe restoranteve.
* Zhvillon kuriozitetin matematikor dhe përdorni arsyetimin kur zgjidh probleme në situata të jetës reale.

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

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

Shpërndarja e njohurive do të *zhvillohet* përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Kohëzgjatja e lëndës**

*Kohëzgjatja e rekomanduar e lëndës* është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e lëndës:**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga *institucionet përkatëse,* i krijuar nga fakulteti i EHL, shkolla, etj.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

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

**Peshat për vlerësimet**

* Kuizi 1: 10% e notës përfundimtare
* Kuizi 2: 20% e notës përfundimtare
* Kuizi 3: 20% e notës përfundimtare
* Provimi përfundimtar: 50% e notës përfundimtare

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

**Qëllimi i lëndës profesionale**

Duke mbuluar bazat e gjuhës angleze, kjo lëndë është përshtatur për të ndihmuar studentët e mikpritjes që punojnë në operacionet e hoteleve për të zhvilluar biseda bazë në anglisht me klientët.

Kursi përfshin ushtrime të përgjithshme në anglisht në fonetikën, gramatikën dhe pikësimin, me fokus të veçantë në fjalorin e përdorur në departamentet kryesore të çdo biznesi hotelerie. **6**

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon rregullat për gramatikën në anglisht për sa i përket:
* Foljet dhe kohët
* Tema dhe kallëzuesi
* Shqiptimi
* Shenjat e pikësimit
* Ndërtimi i fjalive dhe pyetjeve
* Shprehje të zakonshme
* Rendit sa vijon:
* Shprehjet kryesore të përdorura në pritjen dhe lamtumirën e klientëve.
* Termat kyç të përdorur në operacionet F&B.
* Termat kyç të përdorur në operacionet e kuzhinës, duke përfshirë përgatitjen e ushqimit dhe teknikat e gatimit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon rrjedhshëm në anglisht gjatë:
  + Shërbimi i mëngjesit
  + Shërbim bufe
  + Shërbim paradrekë
* Aplikon komunikimin bazë verbal dhe të shkruar në anglisht në kontekstin e hotelit dhe restorantit.
* Praktikon bisedën joformale me klientët (rrethina, vendndodhja, aktivitetet etj.).
* Përkthen menutë e mëngjesit, drekës dhe darkës në anglisht.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

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

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (LMS). Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e edukatorit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e lëndës:**

* Materiali i krijuar nga fakulteti i EHL.
* Manuali i Studentëve International ExpressManuali i Mësuesve International Express.
* Gramatika esenciale International Express në përdorim.

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore. Studentëve do t'u kërkohet gjithashtu të demonstrojnë aftësitë e tyre gjuhësore duke zhvilluar një diskutim të shkurtër midis bashkëmoshatarëve.

Provimi i parë do të jetë një provim me gojë ku studentët duhet të kenë një diskutim të shkurtër në anglisht në çifte, bazuar në atë që kanë mësuar gjatë gjithë kursit.

Provimi i dytë do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit, në fund të kursit. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e kursit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi 1: 40% e notës përfundimtare
* Provimi 2: 60% e notës përfundimtare

**II. CERTIFIKATA E NDËRMJETME**

**1. Lënda “Veprime në Front Office 1”, (L-13-677-24), kl.11–18 orë Teori dhe 90 orë Praktikë**

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

Në këtë lëndë nxënësit do të njohin procedurat ditore që zhvillohen brenda front office për gjatë ciklit të klientit në hotel (para mbërritjes deri në largim).Gjatë zhvillimit të lëndës theksi vihet standardi i lartë i mikpritjes dhe shërbimit.Në përfundim të kësaj lënde, nxënësi do të përvetësojë kompetencat e duhura për të kryer në mënyrën e duhur dhe të pavarur të gjitha proceset e punës në front office, duke përdorur në mënyre elektronike edhe sistemin e manaxhimit të strukturës. (Property Managment System PMS) .

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon detyrat kryesore në front office;
* Shpjegon rëndësinë e përrdorimit të check listave në veprimtaritë ditore;
* Përshkruan aktivitetet ditore në FO në varësi të kategorisë së strukturës akomoduese;
* Shpjegon format e ndryshmë të rezervimeve dhe informacionet e kërkuara nga klientët;
* Shpjegon rëndësinë e përdorimit të terminologjisë së duhur në përcaktimin e statusit të dhomave;
* Liston hapat për rregjistrimin e klientëve dhe detyrat e recepsionistit;
* Shpjegon rëndësinë e përpunimit të informacionit e marrë nga dokumenta të ndryshme (raporte ditore,javore,mujore; analiza etj) dhe check listat.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Identifikon karakteristikat e programeve bazë në front office të njejta me ato të menaxhimit të hotelit (PMS)
* Përdor në menyrë efikase programet e duhura për rezevimin dhe rregjistrimin e klientëve;
* Koordinon punën me sektorët e tjerë për plotësimin e kërkesave të klientëve;
* Liston mjetet që përdoren nga eprorët për gjurmimin e rezervimeve;
* Realizon check in dhe zbaton teknikat e “up selling” ne fron office;
* Kryen konvertimin e faturave nga monedha vëndase në atë të huaj;
* Kryen veprimet për ç`rregjistrimin e klientëve dhe likujdimet përkatëse;
* Zbaton proceduar për sendet e gjetura në dhomat e klientëve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demostron aftësinë për të punuar në front office në mënyrë të pavarur ashtu edhe në grup i shoqëruara nga rrethana të ngarkuara ose të stresuara.
* Kupton rëndësinë e sesa e rëndësishme është kryerja e verprimeve në front office në mënyrën e duhur për kënaqësinë e klientëve.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm.Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të zhvilluara në një mjedis real recepsioni.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi
* Recepsion real i pajisur me PMS (Property Managment System) .

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet minimale praktike FO të kërkuara nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një provim praktik dhe një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të brendshëm dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, studentët do të duhet të bëjnë prezantim para mësuesve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, ku do të demonstrojnë se sa të rëndësishme janë aftësitë e buta në krijimin e një përvoje të shkëlqyer të klientit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi praktik 1: 30% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik 2 : 30% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi teorik: 40% e notës përfundimtare të lëndës

**2. Lënda “Veprime të mirëmbajtjes 2”, (L-13-684-24) kl.11–18 orë Teori dhe 90 orë Praktikë**

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

Në lëndën themelore ”Veprime te mirëmbajtjes 1”, nxënësit kanë fituar aftësitë dhe kompetencat për të qenë plotësisht funksionalë si shoqërues në dhomë. Nxënësit do të ekspozohen ndaj rolit që kanë si mbikëqyrës/inspektues të Katit, në krijimin e një përvojë të shkëlqyer të klientëve gjatë qëndrimit në hotel.

Kjo lëndë/praktikë do të vështrojë më nga afër elementët e Operacioneve të Mirëmbajtjes, duke përfshirë inspektimin e dhomës, pajisjet e dhomës, dekorimin e dhomës, mirëmbajtjen parandaluese dhe pastrimin e thellë.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Analizon avantazhet dhe disavantazhet e kontraktimit të Operacioneve të Mirëmbajtjes.
* Përpunon dokumentet dhe listat e ndryshme të kontrollit që përdoren në Operacionet e Mirëmbajtjes.
* Vlerëson rëndësinë e kryerjes së proceseve të pastrimit të thellë për dhomat e hotelit.
* Shpjegon proceset e pastrimit me standarde të larta.
* Shpjegoni proceset e pastrimit të thellë.
* Përshkruan rëndësinë e përbërjes së ngjyrave dhe të dekorimeve, elementeve hapësinore dhe mobiljeve.
* Vlerëson rolin e pajisjeve të dhomës.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Kryen të gjitha aktivitetet ditore si një mbikëqyrës/inspektues i Operacioneve të Mirëmbajtjes në hotel.
* Kontrollon mirëfunksionimin e pajisjeve dhe sistemeve të dhomës sipas udhëzimeve operative/manualeve të përdorimit.
* Inspekton dhomën e klientit për mënyrën e pastrimit të dyshemesë, sipas standardeve.
* Harton orarin javor/mujor dhe propozon zgjidhje konkrete në rast konflikti.
* Realizon lloje të ndryshme dekorimesh për ambientet e hotelit, prej letre dhe lulesh
* Krijon një atmosferë të këndshme sipas kategorisë së dhomës dhe standardit të hotelit.
* Identifikon probleme të ndryshme lidhur me procesin e pastrimit, përzgjedhjen e produkteve të përshtatshme dhe propozon alternativa më të mira.
* Monitoron pajisjen e dhomës së klientit me materiale informative dhe materiale konsumi.
* Zbaton praktikat më të mira parandaluese të mirëmbajtjes.
* Punon në përputhje me legjislacionin që rregulloret për veprimtarinë e Operacioneve të Mirëmbajtjes.
* Instrukton kolegët e rinj për detyrat e tyre, bën komente dhe sugjerime për përmirësimin e punës.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demonstron aftësinë për të kryer procedurat e Operacioneve të Mirëmbajtjes, si në mënyrë të pavarur ashtu dhe në grup, edhe në rrethana stresuese.
* Vlerëson rëndësinë e rolit të mbikëqyrësit/inspektuesit për veprimtarinë e Operacioneve të Mirëmbajtjes në hotel.
* Shpjegon rolin e listave të kontrollit që përdoren për veprimtarinë e Operacioneve të Mirëmbajtjes në hotel, për të garantuar cilësinë e shërbimit ndaj klientit.

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

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të përfshijë një kominim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësimeve praktike të drejtuara në një mjedis dhome hoteli model.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimit

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre, duke mbikqyrur/inspektuar pastrimin e një dhome në standardin dhe cilësinë e kërkuar nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim praktik përfundimtar që do të zhvillohet në një dhomë hoteli model dhe një provim përfundimtar teorik, që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM), në fund të kursit.

Provimet teorike do të përbëhen nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura, që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, nxënësit do të vlerësohen në dhomën e hotelit model ku do të duhet të mbikqyrin/inspektojnë pastrimin e një dhome për të arritur standardet e kërkuar. Mësimdhënësi më pas do të vlerësojnë performancën dhe do ta vlerësojnë nxënësin në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 40% e notës përfundimtare
* Provimi praktik: 60% e notës përfundimtare

**3. Lënda “Menaxhimi i mallrave dhe praktikat mjedisore”, (L-13-672-24), kl.11–12 orë Teori**

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

Kjo lëndë shqyrton marrëdhëniet midis industrisë së hotelerisë dhe mjedisit natyror. Duke u fokusuar në efikasitetin e burimeve, optimizimin e energjisë, politikat green dhe menaxhimin e mbetjeve, nxënësit e suksesshëm do ta përfundojnë këtë lëndë me një kuptim të praktikave më të mira që synojnë mbrojtjen e mjedisit. Nxënësit do të marrin gjithashtu njohuri mbi ciklin e menaxhimit të mallrave në veprimtaritë e housekeeping (proceset e inventarizimit, porositjes, blerjes dhe marrjes në dorëzim të tyre).

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Identifikon hapat dhe rreziqet kryesore në procesin e menaxhimit të mallrave në departamentin e housekeeping.
* Emërton elementët që kontribuojnë në mirëmbajtjen afatgjatë të ambienteve, objekteve, makinerive dhe pajisjeve.
* Shqyrton ndikimin ekonomik dhe ekologjik që lidhet me mirëmbajtjen e makinerive dhe pajisjeve.
* Liston llojet kryesore të produkteve të pastrimit dhe materialeve të përdorura në operimet e dhomave dhe ndikimin e tyre në ekosistem.
* Klasifikon llojet e ndryshme të mbetjeve dhe shqyrton ndarjen, ruajtjen dhe asgjësimin e mbetjeve.
* Identifikon dokumentet dhe listat e ndryshme të kontrollit të përdorura në procesin e mirëmbajtjes së mallrave.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Përdor me efikasitet energjinë në veprimtaritë e hotelit.
* Ndan mbetjet sipas ligjeve lokale.
* Përdor produktet e pastrimit më të përshtatshme dhe ekologjikisht të përshtatshme sipas rastit.
* Depoziton mbetjet e produkteve të pastrimit sipas legjislacionit vendas.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Shpjegon rolin e dobishëm të mirëmbajtjes së ambienteve, objekteve, makinerive dhe pajisjeve.
* Njeh ndikimin negativ të mos zbatimit të praktikave të mira të mirëmbajtjes në rentabilitetin e një hoteli.
* Vlerëson praktikat që synojnë mbrojtjen e mjedisit.
* Mbron rëndësinë e riciklimit.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

Mësimi i kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësuesit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

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

**Peshat për vlerësimet**

* Provim 100% teorik

**4. Lënda “Veprime të departamentit të dhomave” (Room Division), (L-13-673-24), kl.11–18 orë Teori**

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

“Room Division” është departamenti kryesor në një strukturë akomoduese, qoftë kjo një hotel, një resort apo nje anije kroçerash. Gjatë kësaj lënde nxënësit njihen me aktivitetet dhe detyrat bazë të një menaxheri të Divizionit të Dhomave. Proceset e punës dhe pozicionet kryesore brenda secilit departament janë të detajuara për të kuptuar sa më mirë rëndësinë e “Room division”.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përshkruan departamentin e Divizionit të Dhomave rëndësinë dhe përgjegjësitë e tij;
* Shpjegon strukturën organizative të departamentit të Divizionit të Dhomave dhe pozicionet kyçe brenda saj;
* Identifikon proceset kryesore të fron office dhe impaktin e room division në to;
* Shpjegon rëndësinë e pasjes së historikut të klientit për efekt të përmisimit të shërbimit;
* Shpjego rëndësinë e ndërveprimit ndërmjet departamentëve të front office dhe housekeeping në raport me menaxhimin e room division.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Realizon një vlerësim kritik për detyrat dhe proceset e punës në room division gjatë ciklit të klientit në hotel (para mbërritjes deri në largim);
* Interpreton të dhënat dhe statistikat e për të vlerësuar dhe përmirësuar performancën e operacioneve të room division;
* Analizon faktorët kryesorë që ndikojnë në çmimet e hoteleve dhe zbatoni parimet bazë të vendosjes së çmimeve për produktet dhe shërbimet hoteliere.
* Shpejgon rëndësinë e komunikimit etik dhe efektiv brenda departamentëve të hotelit,
* Liston avantazhet dhe disavantazhet në mënyrave të ndryshme për përcaktimin e cmimeve të dhomave.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

• Të kuptojë rëndësinë e një kulture të orientuar drejt shërbimit cilësor ndaj klientit,

• Të kuptojë kufizimet dhe pikat e përmirësimit të logjistikës së një hoteli,

• Vlerëson se si shërbimi ndaj klientit mund të përmirësojë një strukturë akomoduese.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm.Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të brendshëm dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 100% e notës përfundimtare të lëndës

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

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

#### Kjo/ky lëndë/ praktikë është krijuar për t'u dhënë studentëve jo të kuzhinës një kuptim të bazave të gatimit dhe sfidave që zakonisht përballen punëtorët në kuzhinë.

#### Këtu studentët do të njihen me përgatitjen e ushqimit përmes teknikave bazë dhe trajnimeve praktike duke përfshirë “Mise-en-Place” standarde, procedurat e higjienës personale, njohuritë teorike të përbërësve, metodat e gatimit, njohuritë për pajisjet e kuzhinës dhe përgatitjen e pjatave bazë.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Emërton artikujt dhe pajisjet e ndryshme të përdorura në një kuzhinë për përbërësit e atribuar
* Tregon karakteristikat më të rëndësishme të funksionimit të kuzhinës
* Shpjegon rëndësinë e higjienës dhe higjienës në funksionimin e kuzhinës
* Përshkruan metodat më të zakonshme të gatimit
* Liston salcat e zakonshme në kuzhinën bashkëkohore

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Të dallojë shijet primare brenda kategorive të mëposhtme:
* Produktet e qumështit;
* Vezë;
* Perimet dhe frutat;
* Mishi dhe shpendët.
* Të gjykojë cilësinë e produkteve ushqimore përmes pesë shqisave.
* Të përgatisë "Mise-en-Place" bazë për fillestarët e ftohtë dhe pjatën kryesore.
* Të praktikojë teknikat kryesore të prerjes.
* Të riprodhojë recetat bazë, duke përdorur dokumentacionin përkatës.
* Të punojë në kuzhinë, duke respektuar rregullat e higjienës dhe mbrojtjes së mjedisi

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

• Të shpjegojë rolin e dobishëm të njohurive të veta ushqimore në procesin e krijimit të vlerës për mysafirët e hotelit dhe restorantit

• Të përshkruajë rëndësinë e higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit dhe t’i zbatojë ato në funksion të sektorit të kuzhinës

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndarë, nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (LMS).
* Njohuritë e marra nëpërmjet LMS-së përforcohen më pas në orën e mësimit me mbështetjen e tyre edukator dhe të nxënit aktiv.
* Seancat zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Kabinet kuzhine
* Biblioteka dhe mundësi printimi

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës/ modulit me një një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të brendshëm dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në vlerësimin praktik, studentët do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre duke përsëritur një menu të plotë dhe receta të dhëna nga mësuesit, në përputhje me kërkesat sipas nivelit të studimit. Mësuesit më pas do të vlerësojnë rezultatet dhe do t'i vlerësojnë studentët në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 20% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik: 80% e notës përfundimtare të lëndës

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

**Qëllimi i lëndës profesionale:**

Kjo lëndë prezanton teknikat praktike për ofrimin e një shërbimi shumë cilësor ndaj klientit, duke plotësuar dhe tejkaluar pritshmëritë e tyre.

Për të rritur aftësinë e nxënësit në ndërveprimet me klientët, me besim dhe profesionalizëm, lënda do të ofrojë çështje thelbësore për trajtimin e ankesave që mund të ndodhin në industrinë e shërbimeve edhe në situata sfiduese.

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përcakton karakteristikat e shërbimit të shkëlqyer/cilësor ndaj klientit.
* Shpjegon dallimin midis një shërbimi që arrin kënaqësinë te klientit dhe një shërbimi të shkëlqyer që e mahnit klientin.
* Shpjegon rëndësinë e shërbimit të personalizuar në një mjedis hoteli.
* Identifikon rolin që luan çdo departament hoteli në ofrimin e një shërbimi të shkëlqyer/cilësor ndaj klientit.
* Liston pengesat që mund të shfaqen për ofrimin e shërbimit të shkëlqyer/cilësor ndaj klientit.
* Shpjegon dhe krahason avantazhet dhe disavantazhet e Procedurave Standarde të Operacionale (PSO) në fushën e shërbimit ndaj klientit.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Përmbush dhe tejkalon kërkesat e klientëve për produkte dhe shërbime të mikpritjes.
* Aplikon masat e duhura për ofrimin e shërbimit të përmirësuar në situata të ndryshme të mikpritjes.
* Komunikon në mënyrë efektive me klientët sfidues.
* Zhvillon një plan veprimi për të përmirësuar aftësitë e personelit për shërbim cilësor ndaj klientit.
* Shpjegon ndikimin që ka arritja e kënaqësisë te klientit, në rritjen e imazhit të hotelit dhe të restorantit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Kryen veprimtari të orientuara nga shërbimi ndaj klientit në punën e përditshme, edhe në rrethana stresuese.
* Vlerëson rëndësinë e një shërbimi cilësor ndaj klientit në veprimtarinë F&B.
* Realizon shërbime cilësore ndaj klientit në çdo kohë dhe në çdo situatë.

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

Ofrimi i trajnimit në këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe aplikim praktik të aftësive në formën e lojës me role.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësimeve praktike të drejtuara në një mjedis dhome hoteli dhe ambienteve të përbashkëta model.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.
* Lënda përfundon me një prezantim nga nxënësi.

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimitxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit do të duhet të demonstrojnë aftësitë dhe kompetencat e tyre, duke operuar një process mbikqyrje të dhomës dhe ambienteve të përbashkëta në standardin e cilësisë së kërkuar nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen me një provim përfundimtar në formën e një prezantimi, të cilin do ta bëjnë përpara mësimdhënësve dhe nxënësve të tjerë. Me prezantimin e tyre, nxënësit do të duhet të demonstrojnë se sa i rëndësishëm është shërbimi cilësor për krijimin e një përvoje të shkëlqyer te klienti; ata do të paraqesin se çfarë kuptojnë me përsosmëri të shërbimit ndaj klientit dhe se si ky shërbim mund rrisë te klientët imazhin për strukturën e mikpritëse.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik (Prezantimi me gojë): 100% e notës përfundimtare

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

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

Kjo lëndë trajton tipet e ndryshme të komunikimit verbal dhe joverbal për t'i ndihmuar nxënësit të zhvillojnë komunikimin dhe etikën e të folurit, në sektorin e mikpritjes dhe në jetën e përditëshme.

Komunikimi verbal është përdorimi i gjuhës për të shkëmbyer informacione, ide, ndërsa komunikimi joverbal është komunikimi përmes sinjaleve joverbale dhe vizuale. Një buzëqeshje e ngrohtë, një shtrëngim duarsh i fortë dhe kontakti i drejtpërdrejtë me sy janë të gjitha shenja joverbale që mund të ndihmojnë në përcjelljen e besimit dhe t'i qetësojnë klientët.

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon parimet e ndryshme të komunikimit verbal dhe joverbal.
* Identifikon sinjalet e komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërvepron me klientët dhe kolegët.
* Përshkruan konceptin e dëgjimit aktiv.
* Analizon mënyrat e komunikimit të kulturave të ndryshme.
* Kërkon burime të ndryshme të stresit dhe ankthit kur komunikon me të tjerët.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Ruan/mbron rëndësinë e komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërvepron me klientët dhe kolegët.
* Shpjegon përfitimet e një komunikimi pozitiv verbal dhe joverbal në funksionimin e hotelit dhe restorantit.
* Identifikon pikat e dobëta dhe pikat e forta, në aspektin e komunikimit verbal dhe joverbal.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë të mësuarit duke u bazuar në njohuri të aftësive teorike dhe aplikim praktik të tyre.

Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv, duke zhvilluar edhe lojërat me role..

**Sekuenca e trajnimit**

*Kohëzgjatja e rekomanduar e lëndës* është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruar nga fakulteti i EHL, shkolla, etj.

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

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

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

**Vlerësimi: Pesha**

* Provimi 100% teorik

**8. Lënda “Bazat e Excel-it”, (L-13-676-24), kl.11–24 orë Teori**

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

#### Në këtë lëndë, studentët do të fitojnë kompetencat për të lundruar në ndërfaqen e përdoruesit të Excel-it, për të kryer llogaritjet bazë, për të zgjidhur problemet sasiore dhe për të dizajnuar profesionalisht tabela duke përdorur një qasje analitike. Pas përfundimit me sukses të këtij kursi, studenti do të ketë një bazë solide për t'u bërë një përdorues i sigurt i Excel-it, i fokusuar në sjelljen e vlerës së shtuar në industrinë e mikpritjes.

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Identifikon veçoritë kryesore të Microsoft Excel, në kontekstin e operacioneve të mikpritjes
* Kupton se si të futni, manipuloni dhe llogaritni të dhënat duke përdorur Microsoft Excel
* Kupton se si krijimi i grafikut mund të ndihmojë në komunikimin e rezultateve operacionale

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Zbatoni aftësitë e veta IT në operacionet e përditshme të mikpritjes
* Demonstroni kompetencë me programin Microsoft Excel për të prodhuar tabela bazë sipas standardeve aktuale profesionale dhe/ose të industries
* Përdorni Microsoft Excel për të manipuluar grafikët në mbështetje të koncepteve dhe përmbajtjeve dhe paraqitjes së të dhënave numerike në mënyrë të qartë dhe kuptimplote duke përdorur grafikët e formatuar
* Të jeni të aftë me aftësitë e mëposhtme të Microsoft Excel Spreadsheet: o Ndërtoni një libër të ri pune (futja e të dhënave dhe formula e thjeshtë)

Shto topat te kompetencat

* Të jetë në gjendje të përdorë me lehtësi dhe besim funksionet e Microsoft Excel si SUM, MESATAR, NUMËROJ, NËSE, DHE, OSE, JO

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Vendos se kur të përdorë secilin prej programeve të Microsoft Office për të krijuar dokumente profesionale për palët e interesuara, të brendshme ose të jashtme.
* Përdor teknologjinë e informacionit për të mbështetur menaxhimin.
* Përdor mjete efektive softuerike për të prodhuar dokumente organizative dhe materiale prezantuese për të arritur objektivat e biznesit.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë të mësuarit duke u bazuar në njohuri të aftësive teorike dhe aplikim praktik të tyre.

Shpërndarja e njohurive do të zhvillohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv, duke zhvilluar edhe lojërat me role..

**Sekuenca e trajnimit**

*Kohëzgjatja e rekomanduar e lëndës* është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruar nga fakulteti i EHL, shkolla, etj.

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

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

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

**Vlerësimi: Pesha**

* Provimi i ndërmjetëm: 40% e notës përfundimtare të kursit
* Provimi përfundimtar: 60% e notës përfundimtare të kursit

**9. Lënda “Gjuha angleze e aplikuar”, (L-13-662-24), kl.12–24 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës profesionale**

Pasi të ketë përvetësuar bazat e gjuhës angleze në lëndën themelore, kjo lëndë synon t'i pajisë studentët e mikpritjes me aftësitë për të kryer, me lehtësi dhe besim, ndërveprime të thjeshta me klientët.

Kursi mbulon ushtrime të përgjithshme në anglisht me një fokus të veçantë në termat dhe fjalorin e përdorur në departamentet kryesore të një hoteli.

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

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Analizoni ngjashmëritë dhe ndryshimet kryesore midis anglishtes dhe gjuhës së vet.
* Zgjeroni fjalorin tuaj me terma që lidhen me operacionet e hotelit.
* Identifikoni ndryshimin midis komunikimit formal dhe joformal në anglisht.
* Përshkruani lloje të ndryshme të teknikave të pyetjeve.
* Emërtoni produktin dhe shërbimet e një hoteli në anglisht.

#### **Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikoni në anglisht të rrjedhshëm me klientët, si zyrtarisht ashtu edhe joformalisht, nga pritja deri në lamtumirë.
* Aplikoni një komunikim të kënaqshëm verbal dhe me shkrim në anglisht në kontekstin e operacioneve të hotelit.
* Rekomandoni pjata dhe pije në anglisht.
* Rekomandoni ide destinacioni dhe ekskursioni për mysafirët në anglisht.
* Formuloni pyetjet e duhura për të identifikuar nevojat dhe kërkesat e një klienti.

#### **Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Mbroni rëndësinë e gjuhës angleze në operacionet e hoteleve
* Shpjegoni rolin e dobishëm të komunikimit adekuat në anglisht në lidhje me kënaqësinë e klientëve.

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

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri, me praktikë gojore të aftësive gjuhësore.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (LMS). Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e edukatorit dhe të mësuarit aktiv, të tilla si lojëra me role për t'i bërë studentët të praktikojnë aftësitë e tyre në anglisht.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.
* Lënda përfundon me vlerësime me gojë.

**Burimet e trajnimit, pajisjet dhe mjedisi**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiali i krijuar nga fakulteti i EHL.

##### Metoda e Vlerësimit

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

Studentët do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore. Studentët do të vlerësohen me tre provime përfundimtare me gojë, në të cilat ata do të duhet të kenë diskutime të shkurtra në anglisht me kolegët e tyre, ose me mësuesit e tyre, bazuar në atë që kanë mësuar gjatë këtij kursi.

**Vlerësimi Peshimi**

* Provimi me gojë 1: 30% e notës përfundimtare.
* Provimi me gojë 2: 30% e notës përfundimtare.
* Provimi me gojë 3: 40% e notës përfundimtare.

**III. CERTIFIKATA E AVANCUAR**

**1. Lënda “Veprimet në Front Office 2”, (L-13-696-24), kl.12–24 orë Teori dhe 90 orë Praktikë**

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

Pas përfundimit me sukses të lëndë/praktikës “Veprimet në Front Office 1” dhe aftësimit me kompetencat e duhura për të shërbyer sipas standaredeve klientët gjatë ciklit të tyre në hotel (para mbërritjes deri në largim), në këtë lëndë/modul nxënësit do të njihen temat më të avancuara të Front-Office.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon ndërverprimin ndërmjet departamentit të front office me pozicionet e:
* Concierge (Personi që orienton klientët për aktivitet në qytet dhe më gjërë)
* Cashier (Arkëtar)
* Night auditor (Recepsionisti i turnit të 3);
* Identifikoni sistemet kryesore të rezervimit të përdorura në departamentin e Front Office;
* Shpjegon konceptet bazë për shitjen e dhomave:
* Parashikim,
* Planifikim,
* Shitje.
* Shpjegon mënyrën e marrjes së rezervimeve për grupet sipas dokumentave dhe informacionit përkatës:
* RFP (A request for proposal) ofertë e dërguar nga hoteli sipas një formati të caktuar nga kërkuesi (Organizatë,korporatë,NGO etj).
* Shpjegon rëndësinë e recepsionistit në zbatimin e rregullave dhe sigurisë teknike në vendin e punës,
* Shpjegon hapat dhe mënyrat për realizimin e Up-Selling.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Realizon ushtrime praktike për funksionet e mëposhtme si :
* Concierge (Personi që orienton klientët për aktivitet në qytet dhe më gjërë)
* Cashier (Arkëtar)
* Night auditor (Recepsionisti i turnit të 3);
* Identifikon kanlet e shitjeve dhe të rezervimeve si edhe integrimin e tyre me sistemin e menaxhimit të strukturës akomoduese;
* Trajtoni dhe menaxhoni ankesat e klientëve në mënyrë efikase duke u koordinuar me departamentët përkatës.
* Cakton dhomat në mënyrë efikase, duke marrë parasysh çështjet si planifikimi dhe kërkesat e klientëve;
* Realizon detyrat në përputhje me legjislacionin përkatës;
* Shpjegon rëndësinë e llogaritjes së kostove për përcaktimin çmimeve të produkteve dhe shërbimeve hoteliere;
* Maksimizon fitimet duke përdorur teknika të ndryshme.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demostron aftësinë për të punuar në front office në mënyrë të pavarur ashtu edhe në grup i shoqëruara nga rrethana të ngarkuara ose të stresuara;
* Kupton rëndësinë e teknlogjisë në përmbushjen e pritshmërive të klientëve;
* Analizon shitjet e dhomave në funksion të maksimizit të fitimit.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm.Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të zhvilluara në një mjedis real recepsioni.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi
* Recepsion real i pajisur me PMS

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet minimale praktike FO të kërkuara nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një provim praktik dhe një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të brendshëm dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Në provimin praktik, studentët do të duhet të bëjnë prezantim para mësuesve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, ku do të demonstrojnë se sa të rëndësishme janë aftësitë e buta në krijimin e një përvoje të shkëlqyer të klientit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi praktik 1: 30% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik 2 : 30% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi teorik: 40% e notës përfundimtare të lëndës

**2. Lënda “Arti i shërbimit të “Butler””, (L-13-697-24), kl.12–18 orë Teori dhe 35 orë Praktikë**

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

Duke u bazuar në njohuritë dhe kompetencat e fituara në modulet e mëparshëm, kjo lëndë/praktikë ka për qëllim të aftësojë nxënësit për të arritur një nivel sa më të lartë shërbimi me qëllim përmbushjen e pritshmërive të klientëve sipas standardit me pesë yje.Në përfundim të modulit nxënësit do të kenë kompetencat për të përmbushur kërkesat e klientëve VIP në hotele prestigjose dhe jo vetëm.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përshkruani origjinën, historinë dhe evolucionin e rolit të Butlerit;
* Identifikoni detyrat dhe përgjegjësitë kryesore të një Butler;
* Vepron në varësi të kërkesave dhe pritshmëritë të të ftuarve VIP;
* Shpjegon ndryshimet ndërmjet shërbimit VIP me llojet e tjera të shërbimit;
* Liston mjetet dhe pajisjet e ndryshme të nevojshme për aktivitete të ndryshme në hotel dhe jo vetëm;
* Përpilon dhe plotëson check listat në varësi të aktiviteteve që do të kryen.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Realizon të gjitha veprimtaritë e nevojshme për përmbushjen e kërkesave të klientëve VIP/Të zotët e shtëpisë;
* Zbaton elementët e etikës dhe protokollit në shërbim;
* Garanton një shërbim cilësor për klientët VIP/Shtëpitë private;
* Parapërgatit aktivitet e ndryshme;
* Planifikon ndarjen e detyrave dhe përgjegjësive;
* Siguron garantimin e cilësisë në aktivitet e ndryshme;
* Realizon një aktivitet që i përmbush kërkesat specifike të klientëve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Demostron aftësinë për shërbyer klientët VIP në mënyrë të pavarur ashtu edhe në grup i shoqëruara nga rrethana të ngarkuara ose të stresuara.
* Kupton rëndësinë të shërbimit në kohe dhe në mënyrën e duhur për të përmbushur pritshmëritë e klientëve VIP.

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

Zhvillimi për këtë modul do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm.Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

Zhvillimi i aftësive praktike do të lehtësohet përmes:

* Mësime praktike të zhvilluara në një mjedis real recepsioni.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi
* Mjedis real restoranti dhe dhomë hoteli

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit. Nxënësit duhet të plotësojnë standardet makismale të shërbimit ë kërkuara nga niveli i studimit.

Nxënësit do të vlerësohen në fund të lëndës me një provim praktik dhe një provim teorik me kohë të kufizuar

Provimi teorik do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të brendshëm dhe do të përfshijë pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

Provimi praktik do të vlerësohet në dhomën e hotelit dhe restorantit real, ku ata do të ofrojnë një shërbim të nivelit Butler për klientët, ndërsa mësuesit do t'i pyesin ata për praktikën e tyre.

Mësuesit do të kryejnë vlersësimin e nxënësve në bazë të kritereve përkatëse.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik: 40% e notës përfundimtare të lëndës
* Provimi praktik : 60% e notës përfundimtare të lëndës

**3. Lënda ‘‘Trajnimi dhe zhvillimi i burimeve njerëzore’’ (L-13-678-24), kl.12–12 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës/ praktikës profesionale:**

Kjo lëndë/praktikë është një hyrje në konceptet, aspektet e zhvillimit të aftësive të trajnimit dhe aplikimit të tyre për zhvillim dhe për mënyrën se si ato kontribuojnë në nmikpritje efektive. Nxënësit e suksesshëm do ta përfundojnë lëndën me aftësinë për të hartuar, zhvilluar, zbatuar dhe vlerësuar një program trajnimi në kontekstin e mikpritjes.

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përshkruan piramidën e Maslow dhe shpjegon se si ajo lidhet me nevojat e punonjësve.
* Shpjegon burimet të konflikteve të mundshme në departamentet e hoteleve dhe strategjinë për zgjidhje që duhet të përdoret.
* Identifikon mospërputhjet midis kërkesave të funksionimit të hotelit dhe dëshirave të punonjësve.
* Shqyrton të drejtat e punonjësve sipas legjislacionit të punës dhe rreziqet e ndërlidhura që duhen marrë në konsideratë.
* Identifikon elementet kryesore si vijon:
* Përshkrimi i punës
* Sesione trajnimi
* Vlerësim i performancës në punë

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Lidh nivelet e ndryshme të nevojave të piramidës së Maslow me nevojat e punonjësve në bizneset hoteliere.
* Aplikon teknika zgjidhjeje për të menaxhuar konfliktet në vendin e punës.
* Zhvillon ushtrime për mënyrën se si ndërtohet një ekip.
* Harton, zhvillon dhe vlerëson një program trajnimi në vendin e punës.
* Ofron një seancë trajnimi në vendin e punës.
* Kryen një vlerësim të performancës në punë.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Njeh kufizimet personale dhe pikat e përmirësimit në trajtimin e mosmarrëveshjeve dhe konflikteve.
* Diskuton avantazhet dhe disavantazhet e legjislacionit të punës.
* Vlerëson rolin e dobishëm të trajnimeve të punonjësve, në performancën e suksesshme të strukturave të mikpritjes.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i kësaj lënde do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri dhe aplikimin praktik të aftësive në formën e lojës me role.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i përzier duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM). Njohuritë e marra nëpërmjet SMM përforcohen më pas në orën e klasës me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv, të tilla si loja me role.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.
* Kursi përfundon me një vlerësim teorik dhe një prezantim të studentit.

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

Nxënësit do të vlerësohen me një prezantim, ku do të duhet të paraqesin programin e tyre të trajnimit të aftësive, përpara mësimdhënësve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, që ata kanë zhvilluar së bashku. Gjatë prezantimit do të zhvillohet një seancë trajnimi lidhur me programin e zhvilluar. Mësimdhënësit më pas do të vlerësojnë prezantimin e përgjithshëm dhe sesionin e trajnimit dhe do t'i vlerësojnë nxënësit në përputhje me rrethanat.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi praktik: 100% e notës përfundimtare

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

#### **Qëllimi i lëndës:**

#### Lënda “Ndërgjegjësimi Kulturor” është krijuar për profesionistin e mikpritjes për të zhvilluar inteligjencën kulturore në mënyrë që të ndërtojë marrëdhënie dhe të komunikojë në mënyrë efektive me mysafirë nga e gjithë bota. Deri në fund të kursit, nxënësi i suksesshëm do të jetë në gjendje të demonstrojë një kuptim të diversitetit kulturor dhe pritshmërive në industrinë e mikpritjes dhe të ofrojë qasje të ndryshme se si të ofrojë shërbimin më të mirë për klientët me prejardhje të ndryshme kulturore

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegoni kompleksitetin kulturor dhe sfidat e dinamikës së sotme globale.
* Analizoni sfidat kryesore të një vendi pune multikulturor.
* Identifikoni temat që duhen shmangur kur ndërveproni me klientët dhe konfliktet e mundshme që mund të lindin nga secila prej tyre.
* Shqyrtoni zakonet e të ngrënit të popullatave të ndryshme

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Përshtatja e komunikimit verbal dhe joverbal me kultura të ndryshme.
* Inkurajoni marrëdhëniet pozitive të punës ndërkulturore.
* Aplikoni masa për të reduktuar konfliktet dhe keqkuptimet ndërkulturore.
* Propozoni produkte të ndryshme ushqimore dhe pije sipas prejardhjes kulturore të mysafirëve.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Të vlerësojë kulturat e ndryshme dhe nuancat dhe karakteristikat e tyre.
* Rritni inteligjencën dhe ndjeshmërinë vetë-kulturore.
* Të njohin kufizimet e veta dhe pikat e përmirësimit në aspektin e ndërgjegjësimit kulturor.

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

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

Shpërndarja e njohurive do të *zhvillohet* përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

*Kohëzgjatja e rekomanduar e lëndës* është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga *institucionet përkatëse,* krijuar nga shkolla e EHL, etj.

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

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

Nxënësit do të vlerësohen me dy provime përfundimtare teorie që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit në fund të lëndës. Provimi teorik do të përbëhet nga pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe ushtrime të kontabilitetit që do të lidhen me përmbajtjen e lëndës.

**Peshat për vlerësimin:**

* Prezantimi përfundimtar: 100% e notës përfundimtare.

**5. Lënda “Parimet e marketingut në hotel”, (L-13-680-24), kl.12–12 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës:**

Kjo lëndë është thelbësore, për të kuptuar rolin dhe funksionin e marketingut brënda një organizate të sektorit të mikpritjes. Duke bërë të mundur të trajtojë, se cilët faktorë mund të ndikojnë në sjelljen e konsumatorit . Kjo lëndë hulumton gjithashtu, konceptet dhe elementet që përbëjnë marketingun miks dhe se si përdoret për të kënaqur nevojat e klientëve.

#### **Rezultatet e pritshme**

#### **Njohuritë që fiton nxënësi:**

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

#### **Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen nxënësi:**

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

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

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

Shpërndarja e njohurive do të *zhvillohet* përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm. Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

*Kohëzgjatja e rekomanduar e lëndës* është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga *institucionet përkatëse,* i krijuar nga fakulteti i EHL, shkolla, etj.

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

* Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjet e rezultateve të të nxënit.
* Nxënësit do të vlerësohen me një prezantim përfundimtar për shitjet, për të cilin ata do të duhet të paraqesin para mësuesve dhe bashkëmoshatarëve të tyre.

**Peshat për vlerësimin:**

• Prezantimi përfundimtar: 100% e notës përfundimtare.

**6. Lënda “Tendencat në hotel dhe risitë”,** **(L-13-681-24), kl.12–12 orë Teori**

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

Kjo lëndë është krijuar për të diskutuar tendencat e fundit në industrinë e mikpritjes.Qëllimi kryesor i këtij moduli është aftësimi i hotelierëve me aftësi analizuese dhe qasje kritike. Nxënësi do të vështrojë nga afër përparimin teknologjik, kushtet e tregut, konkurrencën dhe do të shqyrtojë ndryshimin e pritshmërive të gjeneratës së ardhshme të klientëve.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Vlerëson trendet e hoteleve dhe ndikimin e tyre në pritshmëritë e klientëve;
* Shpjegon se si tendencat mund të ndihmojnë në shfrytëzimin e mundësive të reja të biznesit;
* Shpjegon rëndësinë e identifikimi të rreziqeve që lidhen me kushtet e tregut dhe ndikimin e tyre në të ardhmen në industrinë e mikpritjes;
* Shpjegon se çfarë është inovacioni dhe ndikimet e tij të mundshme në industri;
* Shpjegon rëndësinë e përqafimit të ndryshimit dhe inovacionit në industrinë e mikpritjes.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Identifikimi i sfidave dhe mundësive për hotelet në lidhje me avancimin teknologjik;
* Fuqizimi/fokusimi/mirëmbajtja e produkteve dhe shërbimet ekzistuese hoteliere për të qëndruar konkurrues në treg me kalimin e kohës;
* Zbatimi i parimeve bazë të inovacionit.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Diskutoni rolin e tendencave të reja në suksesin e strukturave akomoduese ekzistuese;
* Analizon pikat e dobta dhe pikat ku mund të përmirësohen produktet dhe shërbimeve ekzistuese hoteliere bazuar në tendencat e ardhshme;
* Shpjegon rëndësinë e inovacionit në planifikimin afatgjatë në industrinë e mikpritjes.

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

Zhvillimi për këtë lëndë do të përfshijë një kombinim të të mësuarit të bazuar në njohuri dhe zbatim praktik të aftësive.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur materiale dixhitale dhe ato tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të brendshëm.Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e mësimdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

Zhvillimi i modulit do të lehtësohet përmes:

* Sesionet teorike zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.
* Moduli përfundon me një vlerësim teorik dhe një prezantim**.**

**Burimet e nevojshme:**

* Klasa me pajisje multimediale
* Laboratori i aplikimit të IT
* Biblioteka dhe mundësi printimi

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla EHL

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

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

Nxënësit do të vlerësohen me një prezantim 15-minutësh në grup, ku t do të duhet të paraqesin, përpara mësuesve dhe bashkëmoshatarëve të tyre, një prirje aktuale të industrisë së mikpritjes dhe të diskutojnë ndikimet e këtij trendi,

Mësuesit më pas do të vlerësojnë prezantimin në përputhje me kriteret e vlersëimit.

**Peshat për vlerësimet:**

* Prezantim: 100% e notës përfundimtare të lëndës

**7. Lënda “Parimet e llogarisë dhe buxhetimit”, (L-13-682-24), kl.12-24 orë Teori**

**Qëllimi i lëndës/praktikës profesionale:**

Kjo lëndë mëson bazat e kontabilitetit me fokus në industrinë e mikpritjes. Duke përdorur shembuj kyç direkt nga industria, lënda shërben si një hyrje në kërkesat e operimit financiar të hoteleve. Ushtrimet janë krijuar për të inkurajuar studentët të interpretojnë financat e hotelit dhe të vlerësojnë treguesit kryesorë të performancës që ndihmojnë bizneset e mikpritjes të bëhen të suksesshme.

**Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Shpjegon dhe justifikoni qëllimin dhe funksionet e kontabilitetit, duke përfshirë llogaritë e ndryshme lidhur me pasqyrat financiare dhe klasifikimin e tyre
* Përcakton terminologjinë kryesore të kontabilitetit
* Rendit përmbajtjen dhe qëllimet e këtyre dy pasqyrave kryesore financiare:
* Pasqyra e të ardhurave
* Bilanci i gjendjes
* Shpjegon se si janë hartuar pasqyrat financiare, duke përfshirë debitë dhe kreditë, dhe në përputhje me rrethanat lidhjen midis llogarive të ndryshme të pasqyrave kryesore financiare (bilanci dhe pasqyra e të ardhurave).
* Demonstron njohuri për paraqitjen e pasqyrave financiare dhe kryerjen e mbylljes së ciklit kontabël.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Zbaton bazën e sistemit të kontabilitetit me dy hyrje dhe identifikoni bilancet normale të llogarive të përdorura zakonisht
* Ilustron se si të shkruani dhe postoni shënimet kontabël dhe të përgatitni bilancin provë për llogaritë.
* Ilustron se si përgatitet bilanci i rregulluar i provës për llogaritë dhe përditësimi i llogarisë financiare.
* deklaratat në përputhje me rrethanat.
* Përgatit dhe vlerësoni pasqyrat kontabël të tilla si pasqyra e të ardhurave dhe shpenzimeve
* bilanci.
* Analizon performancën dhe gjendjen financiare të një kompanie duke përdorur një sërë raportesh të përbashkëta operimi dhe aktiviteti.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Diskuton qëllimet, përdorimet dhe kufizimet e informacionit kontabël
* Tregon dobinë e kontabilitetit dhe buxhetimit për vendimet e menaxhmentit.

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

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar, duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (SMM).
* Njohuritë e marra nëpërmjet SMM më pas përforcohen në orën e mësimit me mbështetjen e mësimëdhënësit dhe të mësuarit aktiv.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla EHL

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Nxënësit do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore. Nxënësit do të vlerësohen me një provim teorik përfundimtar që do të zhvillohet online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM), në fund të kursit. Provimi do të përbëhet nga pyetje të vërteta dhe të gabuara, pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe pyetje të hapura që do të lidhen me përmbajtjen e kursit.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi i ndërmjetëm: 40% e notës përfundimtare të kursit
* Provimi Përfundimtar: 60% e notës përfundimtare të kursit

**8. Lënda “Administrimi i kuadrit ligjor në hotel”, (L-13-683-24), kl.12–24 orë Teori**

#### **Qëllimi i lëndës:**

Kjo lëndë njeh nxënësit me aspektet ligjore që rregullojnë veprimtarinë në industrinë e mikpritjes, ushqimit dhe udhëtimit. Nxënësi do të njihet me detyrimet e përgjegjësisë dhe sigurisë që kanë punonjësit e industrisë së mikpritjes për të garantuar sigurinë e shërbimeve ndaj klientëve brenda strukturës së mikpritjes dhe domosdoshmërinë e monitorimit të kontratave, licencave, lejeve dhe praktikave të menaxhimit të rriskut.

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Përshkruan elementet kryesore të një kontrate pune.
* Përshkruan detyrimin ligjor të një strukture mikpritëse për të pritur klientë dhe detyrimin për të ti mbrojtur ata, si dhe hapat në kufizimin e përgjegjësisë për humbjen e sendeve me vlerë të klientëve.
* Shqyrton lidhjen midis një strukture mikpritëse dhe konkurrentëve të saj nga këndvështrimi ligjor.
* Kupton përgjegjësitë ligjore të një strukture mikpritëse ndaj punonjësve të saj dhe përcakton detyrat/përshkrimet e punës.
* Përcakton format ligjore të organizimit të çdo strukture mikpritëse.

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Vlerëson rreziqet që vijnë nga mosrespektimi ligjor i marrëdhënieve midis strukturës mikpritëse dhe palëve të drejtpërdrejta të interesuara, veçanërisht të klientëve dhe punonjësve të tyre.
* Shpjegon rëndësinë e marrjes së përgjegjësisë për sigurinë nga struktura mikpritëse në zbatim të kuadrit ligjor.
* Harton një kontratë të thjeshtë pune.
* Shkruan një kontratë shitje për një klient.
* Klasifikon licencat, certifikatat, lejet dhe dokumentet e inspektimeve që struktura mikpritëse operon dhe ka detyrim ligjor ti disponojë.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Vlerëson rëndësinë e arsyetimit ligjor në veprimtarinë e përditshme të një strukture mikpritëse.
* Vlerëson pasojat në rast të moszbatimit të ligjislacionit që rregullon industrinë e mikpritjes.

**Udhëzime për zbatimin e lëndës:**

Ofrimi i trajnimit për këtë lëndë do të fokusohet në një përzierje të të mësuarit të bazuar në njohuri.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

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

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

Përmbledhja e metodës së vlerësimit

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

Nxënësit do të vlerësohen me dy provime përfundimtare teorike që do të zhvillohen online në Sistemin e Menaxhimit të Mësimit (SMM), në fund të lëndës. Këto do të përbëhen nga pyetje me zgjedhje të shumëfishta si dhe ushtrime të kontabilitetit që do të lidhen me përmbajtjen e përgjithshme të lëndës.

**Peshat për vlerësimet**

* Provimi teorik 1: 40% e notës përfundimtare.
* Provimi teorik 2: 60% e notës përfundimtare.

**9. Lënda “Krijimi i konceptit Pop-up të ushqimit dhe pijeve“, (L-13-667-24), kl.12–18 orë Teori dhe 55 orë Praktikë**

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

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

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

#### **Rezultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

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

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

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

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

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

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

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

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

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

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Grupet duhet të organizohen me studentë nga të dy profilet e kuzhinës dhe të shërbimit.
* Lënda zhvillohet në dy periudha 1-javore. Gjatë asaj jave, nxënësit do të fokusohen vetëm në këtë projekt.
* Duhet të ketë një ndarje prej 4 javësh midis javës së parë dhe të dytë të zbatimit të konceptit të tyre, në mënyrë që ata të mësojnë nga kjo përvojë.

**Burimet e nevojshme:**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiale mbështetëse të ofruara nga shkolla EHL

**Udhëzime për vlerësimin e nxënësve:**

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

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

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

* Vlerësimi i parë do të jetë një prezantim para mësuesve dhe nxwnwsve tw tjerw, ku nxënësit do të paraqesin dhe mbrojnë koncept propozimin e tyre dhe planin për zbatim.
* Vlerësimi i dytë do të jetë një vlerësim praktik ku nxënësit do të vlerësohen mbi vwnien nw zbatim të konceptit të tyre, duke përfshirë planifikimin e menusë, porositjen e ushqimit, higjienën, kuzhinwn, shërbimin ndaj klientit, operacionet e shërbimit, dekorimin dhe ambientin.
* Vlerësimi i tretë do të jetë një prezantim në grup para mësuesve dhe nxwnwsve tw tjerw ku nxënësit do të vlerësojnë rezultatet e vepritarisw javore tw tyre dhe do të propozojnë ide për përmirësim.

**Peshat për vlerësimet**

* Planifikimi 1: 30% e notës përfundimtare.
* Operacioni: 40% e notës përfundimtare.

• Analiza: 30% e notës përfundimtare.

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

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

Kjo lëndë është krijuar për profesionistët e mikpritjes që të punojnë në mënyrë efektive dhe të sigurt në mjedise anglishtfolëse dhe ndërkombëtare.

Lënda është shumë e nuancuar, që synon nxënësit me një standard global të anglishtes bisedore. Ai mbulon aspekte të gjuhës duke filluar nga shkurtesat tradicionale të të folurit të biznesit deri tek shkurtesat moderne, të bëra dhe të mos bësh biseda, dallimet kulturore në komunikim dhe gramatika e avancuar specifike brenda operacioneve të mikpritjes.

**Reultatet e pritshme**

**Njohuritë që fiton nxënësi:**

* Zgjeron fjalorin tuaj për komunikim efikas në një mjedis biznesi.
* Identifikon elementet kryesore të sa vijon:
* Letër përpërcjellëse
* Curriculum Vitae
* Email biznesi
* Profili i Linkedin

**Kompetencat që fiton nxënësi:**

* Komunikon në anglisht të rrjedhshëm me klientët, si zyrtarisht ashtu edhe joformalisht, nga pritja deri në lamtumirë.
* Siguron komunikim të rrjedhshëm verbal dhe të shkruar në anglisht në kontekstin e operacioneve të dhomave.
* Plotëson dokumentet e mëposhtme:
* Letër përcjellëse
* Curriculum Vitae
* Email biznesi
* Zhvillon një profil LinkedIn bazuar në praktikat më të mira.

**Qëndrimet që zhvillohen te nxënësi:**

* Kupton rëndësinë e komunikimit të rrjedhshëm në anglisht në marrëdhëniet e biznesit.
* Shpjegon rolin e dobishëm të një komunikimi të rrjedhshëm në anglisht në kënaqësinë e klientëve.
* Shpreh ndikimin e komunikimit me shkrim kur ndërvepron me punëdhënësit e mundshëm.

Ofrimi i trajnimeve për këtë lëndë do të fokusohet në mësimin e bazuar në njohuri, me praktikë gojore të aftësive gjuhësore.

Shpërndarja e njohurive do të lehtësohet përmes:

* Mësimi i kombinuar duke përdorur përmbajtje dixhitale dhe tradicionale të shpërndara nëpërmjet një Sistemi të Menaxhimit të Mësimit (LMS). Njohuritë e marra nëpërmjet LMS më pas përforcohen gjatë orës së mësimit me mbështetjen e edukatorit dhe të mësuarit aktiv, të tilla si pagesa me role për t'i bërë studentët të praktikojnë aftësitë e tyre në anglisht.

**Sekuenca e trajnimit**

Sekuenca e rekomanduar e trajnimit është:

* Lënda zhvillohet për një periudhë prej 24 javësh. Gjatë kësaj kohe, seancat teorike zhvillohen njëkohësisht me kurset e tjera praktike dhe teorike.
* Lënda përfundon me vlerësime me gojë.

**Burimet e trajnimit, pajisjet dhe mjedisi**

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

**Referencat e trajnimit**

* Materiali i krijuar nga shkolla e EHL.

#### Metoda e Vlerësimit

**Përmbledhja e metodës së vlerësimit**

Studentët do të duhet të demonstrojnë njohuritë dhe të kuptuarit e tyre për përmbajtjen e lëndës dhe arritjen e objektivave mësimore. Ata do të duhet të tregojnë aftësitë e tyre gjuhësore dhe do të vlerësohen me tre prezantime gojore; ata do të duhet të kenë diskutime të shkurtra në anglisht me kolegët e tyre, ose me mësuesit e tyre, bazuar në atë që kanë mësuar gjatë këtij kursi.

**Vlerësimi Peshimi**

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

**IX. Programi orientues**

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

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 mësuesit për organizimin e punës për përsëritjen dhe kontrollin përfundimtar të arritjeve të nxënësve, duke u bazuar edhe në arritjet e tyre gjatë praktikës në biznes.

Për prindërit, ky program jep informacionin për vëllimin e punës që kërkohet të bëjnë fëmijët e tyre dhe ndihmon në caktimin e një regjimi të përshtatshëm ditor për ta.

Për drejtuesit e arsimit të të gjitha niveleve, këto programe krijojnë mundësinë e verifikimit paraprak të shkallës së përgatitjes përfundimtare të nxënësve brenda dhe jashtë një institucioni të caktuar shkollor, i cili mund të realizohet duke zhvilluar testime përmbledhëse.

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 nxënësit/es në botën e punës, por edhe që krijojnë vazhdimësinë e shkollimit të tij/saj në nivelin tjetër.

Gjatë përgatitjes së nxënësve për provimet përfundimtare, është e rëndësishme që herë pas here mësuesit/instruktorët të zhvillojnë testime të nxënësve, me teste teorike apo praktike, që mund t’i hartojnë vetë. Gjatë hartimit të përmbajtjes së tyre duhen mbajtur parasysh njohuritë dhe kompetencat e përfshira në këtë program, si edhe udhëzimet për vlerësimin e nxënësve.

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 profilin mësimor **”Hoteleri”, (EHL),** Niveli III i KSHK është hartuar duke u mbështetur në synimet e programeve të përgjithshme të lëndëve dhe rezultatet mësimore, të cilat mbulojnë çështje teorike në modulet profesionale të zbatuara në shkollë, që përmban Skelet-kurrikuli përkatës.

**Synimet dhe rezultatet mësimore** për njohuritë profesionale të përfshira në programin orientues, janë:

a) Synimet nga lënda **“Veprime në lavanderi”**, kl. 10.

Nxënësi duhet:

* Përshkruan procesin e larjes dhe pastrimit të rrobave.
* Përcakton llojet e tekstilit që përdoren për hotele.
* Shpjegon rëndësinë e leximit dhe interpretimit të etiketave dhe simboleve të vendosura në etiketat e rrobave.

b) Rezultatet mësimore nga lënda “**Hyrje në Front Office”**, kl.10:

Nxënësi:

* Shpjegon mënyrën e klasifikimit të strukturave akomoduese dhe ato gastronomike.
* Liston llojet e klientëve dhe specifikat përkatëse.
* Përshkruan tipologjitë e ndryshme të dhomave në hotel.
* Përshkruan pozicionet e punës dhe detyrat përkatëse në front office.

c) Rezultatet mësimore nga lënda **“Veprime të mirëmbajtjes”,** kl.10:

Nxënësi:

* Përshkruan proceset e punës që kryen për pastrimin dhe mirëmbajtjen e dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel dhe koordinimin e punëve me Rooms Division.
* Përshkruan produktet kryesore që përdoren për pastrimin dhe mirëmbajtjen e ambienteve të përbashkëta si dhe rëndësinë e përdorimit optimal të tyre.

d) Rezultatet mësimore nga lënda **“Bazat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve”,** kl.10:

Nxënësi:

* Liston hapat dhe procedurat kryesore standarde të funksionimit të:
* Shërbimit të mëngjesit
* Shërbimit të ushqimit me bufe
* Shërbimit të brunch

e) Rezultatet mësimore nga lënda **“Hyrje në veprimet në hotel”,** kl.10:

Nxënësi:

* Liston llojet e e stukturave gastronomike dhe tipet e tjera të F&B.;
* Përshkruan krijimin e marrëdhënieve sinergjike midis departamenteve dhe të të gjithë palëve në sektorin e akomodimit dhe gastronomisë;

f) Rezultatet mësimore nga lënda **“Higjiena dhe shëndeti në profesion”,** kl.10:

Nxënësi:

* Kupton parimet e metodës HACCP.
* Emërton masat parandaluese për përhapjen e mikroorganizmave të rrezikshëm.
* Njeh rreziqe të ndryshme zjarri dhe identifikon mjetet ndihmëse dhe mjetet e sigurisë për t'u përdorur në rast zjarri ose aksidente të tjera të zakonshme në mjediset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (F&B).

g) Rezultatet mësimore nga moduli **“Veprimet në Front Office I”,** kl.11:

Nxënësi:

* Shpjegon format e ndryshme të rezervimeve dhe informacionet e kërkuara nga klientët;
* Shpjegon rëndësinë e përdorimit të terminologjisë së duhur në përcaktimin e statusit të dhomave;
* Liston hapat për rregjistrimin e klientëve dhe detyrat e recepsionistit;
* Shpjegon rëndësinë e përpunimit të informacionit e marrë nga dokumenta të ndryshme (raporte ditore, javore, mujore, analiza etj.) dhe check listat.

h) Rezultatet mësimore nga lënda **“Veprime të mirëmbajtjes II”,** kl.11:

Nxënësi:

* Analizon avantazhet dhe disavantazhet e kontraktimit të Operacioneve të Mirëmbajtjes.
* Shpjegon proceset e pastrimit me standarde të larta.
* Përshkruan rëndësinë e përdorimit së ngjyrave dhe të dekorimeve, elementeve hapësinore dhe mobiljeve.

i) Rezultatet mësimore nga lënda**“Menaxhimi i mallrave dhe praktikat mjedisore”,** kl.11:

Nxënësi:

* Identifikon hapat dhe rreziqet kryesore në procesin e menaxhimit të mallrave në departamentin e housekeeping.
* Klasifikon llojet e ndryshme të mbetjeve dhe shqyrton ndarjen, ruajtjen dhe asgjësimin e mbetjeve.

j) Rezultatet mësimore nga lënda **“Veprime të Departamentit të dhomave (Room Division)”,** kl.11:

Nxënësi:

* Identifikon proceset kryesore të fron office dhe impaktin e room division në to;
* Shpjego rëndësinë e ndërveprimit ndërmjet departamentëve të front office dhe housekeeping në raport me menaxhimin e room division.

k) Rezultatet mësimore nga lënda **“Përsosmëria e shërbimit ndaj klientit”,** kl.11:

Nxënësi:

* Përcakton karakteristikat e shërbimit të shkëlqyer/cilësor ndaj klientit.
* Shpjegon rëndësinë e shërbimit të personalizuar në një mjedis hoteli.
* Identifikon rolin që luan çdo departament hoteli në ofrimin e një shërbimi të shkëlqyer/cilësor ndaj klientit.

l) Rezultatet mësimore nga lënda **“Komunikimi verbal dhe jo verbal”,** kl.11:

Nxënësi:

* Identifikon sinjalet e komunikimit verbal dhe joverbal kur ndërvepron me klientët dhe kolegët.
* Përshkruan konceptin e dëgjimit aktiv.
* Analizon mënyrat e komunikimit me klientë të kulturave të ndryshme.

m) Rezultatet mësimore nga lënda **“Arti i shërbimit të Butler”,** kl.12:

Nxënësi:

* Identifikoni detyrat dhe përgjegjësitë kryesore të një Butler;
* Shpjegon ndryshimet ndërmjet shërbimit VIP me llojet e tjera të shërbimit;

n) Rezultatet mësimore nga lënda **“Trajnimi dhe zhvillimi i stafit’’,** kl.12:

Nxënësi:

* Përshkruan piramidën e Masloë dhe shpjegon se si ajo lidhet me nevojat e punonjësve.
* Shpjegon burimet të konflikteve të mundshme në departamentet e hoteleve dhe strategjinë për zgjidhje që duhet të përdoret.
* Shqyrton të drejtat e punonjësve sipas legjislacionit të punës dhe rreziqet e ndërlidhura që duhen marrë në konsideratë.
* Identifikon elementet kryesore si vijon:
* Përshkrimi i punës
* Sesione trajnimi
* Vlerësim i performancës në punë

nj) Rezultatet mësimore nga lënda **“Ndërgjegjësimi kulturor”,** kl.12:

Nxënësi:

* Përshkruan elementet thelbësore të një kontrate.
* Shqyrton lidhjen midis një kompanie dhe konkurrentëve të saj nga një këndvështrim ligjor.
* Përcakton format ligjore të strukturave/organizimeve të ndryshme mikpritëse.

o) Rezultatet mësimore nga lënda **“Parimet e marketingut të hotelit”,** kl.12:

Nxënësi:

* Interpreton konceptin e marketingut miks, përdorimet dhe kufizimet e tij.
* Analizon vendimet e marketingut, bazuar në kombinimin e elementeve të produktit, çmimit, promovimit dhe shpërndarjes.

p) Rezultatet mësimore nga lënda **“Tendencat në hotel dhe risitë”,** kl.12:

Nxënësi:

* Shpjegon se si tendencat mund të ndihmojnë në shfrytëzimin e mundësive të reja të biznesit;
* Shpjegon rëndësinë e identifikimi të rreziqeve që lidhen me kushtet e tregut dhe ndikimin e tyre në të ardhmen në industrinë e mikpritjes;

q) Rezultatet mësimore nga lënda **“Parimet e kontabilitetit dhe buxhetimit”,** kl.12:

Nxënësi:

* Analizon se si të vendosni në mënyrën e duhur lëndët e para, mjetet dhe paisjet në kuzhinë.
* Shpjegon procesin e caktimit të detyrave të stafit.
* Analizon proceset e punës për të gjitha funksionet e kuzhinës.

r) Rezultatet mësimore nga lënda **“Administrimi i kuadrit ligjor në hotel”,** kl.12:

Nxënësi:

* Përshkruan elementet kryesore të një kontrate pune.
* Përshkruan detyrimin ligjor të një strukture mikpritëse për të pritur klientë dhe detyrimin për të ti mbrojtur ata, si dhe hapat në kufizimin e përgjegjësisë për humbjen e sendeve me vlerë të klientëve.

s) Rezultatet mësimore nga lënda **“Krijimi i konceptit Pop-up të ushqimit dhe pijeve”,** kl.12:

Nxënësi:

* Vlerëson vizionin, misionin dhe strategjinë e një ndërmarrje të ushqimit dhe pijeve F&B.
* Rendit hapat në transformimin e një ideje në produkt F&B të tregtueshëm.
* Identifikon mjetet që nxisin shitjen dhe promovimin e produkteve F&B.

**Udhëzime për vlerësimin:**

Provimi i teorisë profesionale të integruar do të jetë me shkrim. Rekomandohet që provimi të kryhet me anë të një testi të parapërgatitur nga vetë shkolla. Testi duhet të mbulojë rreth 80% të synimeve dhe rezultateve mësimore të listuara më sipër. Gjithashtu, rekomandohet që 50% e njësive të testit të jenë me zgjedhje të shumëfishtë (deri në 4 alternativa) dhe pjesa tjetër të jenë njësi testi në formën e pyetjeve me përgjigje të hapur (nxënësi duhet të japë edhe argumentet për përgjigjen e dhënë nga ana e tij/saj), pyetje me përgjigje të kufizuar etj.

Njësitë e testit duhet të jenë të niveleve të ndryshme të vështirësisë, duke ndjekur skemën me tri nivele, si më poshtë:

**Niveli I**: Rikujtimi / Të kuptuarit

**Niveli II**: Zbatimi / Analiza

**Niveli III**: Sinteza/ Vlerësimi

Shkolla përcakton numrin maksimal të pikëve të testit dhe harton skemën përkatëse të vlerësimit. Në tabelën në vijim, rekomandohet që numri maksimal i pikëve të jetë 50 dhe shpërndarja e pikëve të bëhet në raport me nivelet e vështirësisë.

**Tabela 1: Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pikët Totale** | **Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë** | | |
| **Niveli I**  **40% e pikëve** | **Niveli II**  **40% e pikëve** | **Niveli III**  **20% e pikëve** |
| **50 pikë** | **20 pikë** | **20 pikë** | **10 pikë** |

Përcaktimi i pikëve për çdo njësi testi bëhet duke pasur parasysh tipin e njësisë së testit. Kështu, njësitë e testit me zgjedhje të shumëfishtë marrin 1 (një) pikë përkundrejt përgjigjes së paracaktuar të saktë, por mund të marrin edhe 2 (dy) pikë në se përmbajnë jo thjesht rikujtim por edhe analizë dhe llogaritje; njësitë me përgjigje të hapur marrin aq pikë sa kërkesa kanë brenda për brenda tyre (duke mbajtur parasysh edhe argumentimin nga nxënësi); njësitë me përgjigje të kufizuar dhe llojet e tjera të njësive të përfshira në test, marrin aq pikë sa gjykohet nga grupi hartues dhe kjo lidhet me kërkesat që parashtrohen në pyetje dhe niveli i vështirësisë.

Së fundi, skema e vendosjes së notës kundrejt pikëve të fituara rekomandohet të jetë si më poshtë:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pikët e fituara** | **Notat** |
| **0 - 10** | **4** |
| **11 - 20** | **5** |
| **21 - 30** | **6** |
| **31 – 35** | **7** |
| **36 - 40** | **8** |
| **41 - 45** | **9** |
| **46 - 50** | **10** |

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

**Programi orientues** për provimin e praktikës profesionale të integruar, në profilin mësimor ”**Hoteleri**” **(EHL)**, Niveli III i KSHK është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale, në modulet e praktikës profesionale të zbatura në shkollë, si dhe në programin e pёrgjithshёm të praktikёs profesionale nё ndёrmarrje, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

**a) Lista e kompetencave profesionale** për të cilat duhet të vlerësohen nxënësit**, detyrat e punës** dhe **pikët** për secilën kompetencë:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Kompetencat profesionale** | **Detyrat e punës** | **Pikët** |
| **1.** | Të kryejë procese në lavanderi | - Kryerja e proceseve të punës në lavanderi.  - Përdorimi me efikasitet i makinerive dhe pajisjeve në lavanderi.  -Përdorimi me racionalitet i sasive të solucioneve për pastrimin e rrobave. | 20 |
| **2.** | Të mirëmbajë dhomat dhe ambientet e përbashkëta në hotel | -Inspekton dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta në hotel, për cilësinë e pastrimit, pajisjes me materiale konsumi, broshura informative, të përdorimit të elementeve dekorues si dhe mirëfunksionimin e pajisjeve dhe sistemeve të dhomës. | 20 |
| **3.** | Të kryejë veprime në Front-Office | -Mirëpret klientët në strukturat akomoduese;  -Komunikon në mënyrë etike dhe profesionale;  -Kryen procesin e rezervimeve në hotel;  -Kryen veprimet e check-in/chek-in dhe zbaton teknikat e up selling në front-office;  -Trajtimi i ankesave të klientëve;  -Kryerja e veprimeve financiare;  -Promovimi i shërbimeve dhe faciliteteve që ofron struktura akomoduese; | 30 |
| **4.** | Të përgatisë ushqime për mëngjese dhe ti shërbejë ato | ***Përgatitja e mëngjesit tradicional dhe shërbimi i tij***  - prezantimi i menusë së ushqimeve për mëngjesin tradicional;  -përgatitja e plan prodhimit;  -zbatimi i etapave të procesit teknologjik;  -prezantimi i ushqimeve për mëngjesin tradicional;  -shërbimi i mëngjesit tradicional dhe pijeve në restorant;  - llogaritja e kostos së një produkti të realizuar në kuzhinë për mëngjesin tradicional; | 30 |
|  | **Shuma** | | **100** |

**b) Skema e vlerësimit me nota:**

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

**Shënime:**

* Provimi praktik do të realizohet me anë të metodës së vlerësimit të nxënësve në“***poste pune***”, në mjedise të simuluara të kuzhinës.
* Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 9 orë, në përputhje kjo me Rregulloren e Zhvillimit të Provimeve Përfundimtare në fuqi.
* Në çdo detyrë respektimi i rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit duhet të jenë të përfshira në vlerësim.
* Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet anëtarëve të komisionit dhe nxënësit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë paraprakisht pyetjet për bashkëbisedimin profesional.
* Nxënësit duhet të punojnë në mënyrë të pavarur, pa ndërhyrjen e komisionit.
* 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 dhe mjeteve të punës, higjienizimin e vendit dhe mjeteve të punës, përgatitjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, duke përfunduar me prezantimin e produktit të gatshëm dhe ruajtjen e tij sipas kushteve specifike. Instrumenti i vlerësimit duhet të përfshijë në përmbajtjen e tij edhe kritere për vlerësimin e kompetencave kyçe profesionale si vetëkontrolli, përgjegjshmëria, manifestimi i guximit, angazhimi fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme. Gjithashtu, komisioni duhet të hartojë dhe një listë kriteresh vlerësimi për produktin përfundimtar.
* Për çdo detyrë komisioni duhet të përgatisë udhëzuesin e përmbushjes për nxënësit, ku do të jepen hapat për realizimin e detyrës përkatëse.

Për realizimin e **detyrës 1**, nxënësi duhet të kryejë procese pune në lavanderi, duke përdorur me efikasitet makineritë dhe pajisjet, si dhe duke përdorur me racionalitet sasitë e solucioneve për pastrimin e rrobave, në ambientin e lavanderisë.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar lavanderie, mjete e pajisje pune, biankeri/rroba si dhe solucione për pastrimin e rrobave.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore ku përcaktohet procesi i punës që do të kryejë nxënësi në lavanderi.

Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të përdorimit të pajisjeve dhe mjeteve të punës sipas manualeve teknike të përdorimit dhe llojit të procesit të punës si dhe rroba të ndryshme me etiketë e cila duhet të interpretohet nga nxënësi. Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të proceseve të kryera nga nxënësi sipas tezës së parapërgatitur. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: parapërgatitja e vendit të punës, përzgjedhja e mjeteve dhe pajisjeve të punës, interpretimi i etiketës së rrobave që do ti nënshtrohen procesit të larjes dhe prezantimin e rrobave të pastruara në lavanderi përpara komisionit të vlerësimit.

Për realizimin e **detyrës 2**, nxënësi duhet të kontrollojë mirëfunksionimin e pajisjeve dhe sistemeve të dhomës së klientit në hotel, inspektimit të dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel për cilësinë e pastrimit, pajisjes të dhomës me materiale konsumi, broshura informative si dhe të përdorimit të elementeve dekorues në dhomën e klientit dhe ambienteve të përbashkëta në hotel.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar dhome hoteli si dhe mjete e pajisje pune, materiale konsumi, broshura/fletushka informative dhe aksesorë dekorativë.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore. Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të procesit të pastrimit të dhomës dhe ambienteve të përbashkëta. Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të cilësisë së pastrimit të dhomës dhe ambienteve të përbashkëta si dhe krijimit të një atmosfere relaksuese dhe shlodhëse në këto ambiente, duke përdorur edhe elemente të estetikës. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: pastrimi dhe higjienizimi i dhomës, ambienteve të përbashkëta dhe krijimi i një atmosfere të këndshme për klientin.

Për realizimin e **detyrës 3**, nxënësi duhet të mirëpresë klientët në hotel, duke komunikuar në mënyrë etike dhe profesionale, të kryejë procesin e rezervimeve, veprimet chek-in/chek-out duke përdorur programe kompjuterike/softwere/PMS.

Gjithashtu nxënësi duhet të trajtojë ankesat e klientit deri në zgjidhjen e tyre si dhe të kryejë veprime financiare dhe marketingun e shërbimeve dhe faciliteteve që ofron hoteli.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient i simuluar front-office, mjete dhe pajisje pune, programe kompjuterike/softëerë/PMS, për kryerjen e procesit të rezervimit/chek-in ose chek-out të klientëve. Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore. Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të procesit të rezervimit, chek-in/chek-out si dhe të kryerjes së veprimeve financiare në front-office.

Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të etapave të realizuara për veprimet e rezervimit, chek-in ose chek-out, kryerja e veprimeve financiare si dhe promovimi i shërbimeve dhe faciliteteve që ofron hoteli. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: komunikimi etik dhe profesional me klientët, kryerja e etapave të rezervimit, chek-in ose chek-out, kryerjen e veprimeve financiare duke përdorur teknologjinë, si dhe promovimin e shërbimeve dhe faciliteteve të strukturës akomoduese.

Për realizimin e **detyrës 4**, nxënësi duhet të prezantojë menunë e ushqimeve për mëngjesin tradicional, të përgatisë planin e prodhimit, të zbatojë etapat e procesit teknologjik të përgatitjes së ushqimeve për mëngjesin tradicional, prezantimin e tyre duke zbatuar rregullat e estetikës, shërbimin e mëngjesit tradicional dhe pijeve në restoranti dhe të llogarisë koston e një produkti të realizuar në kuzhinë për mëngjesin tradicional.

Për realizimin e kësaj detyre, nevojitet që nxënësve t’i vihet në dispozicion një ambient kuzhine dhe restoranti, mjete dhe pajisje pune, lëndë të para dhe ndihmëse për përgatitjen e ushqimeve, mjete pune të nevojshme për shërbimin e ushqimit dhe pijeve në restorant si dhe për mjete pune për llogaritjen e kostos.

Komisioni i vlerësimit përgatit paraprakisht tezat dhe nxënësi do të përzgjedhë një prej tyre në mënyrë rastësore. Kjo detyrë do të realizohet në mënyrë individuale nga çdo nxënës. Gjatë bashkëbisedimit profesional, komisioni drejton pyetjet veçanërisht në pikat kritike të procesit të prezantimit të menusë, të hartimit të planit të prodhimit, të realizimit të etapave të procesit teknologjik të pëërgatitjes së ushqimeve tradicionale për mëngjes, mënyrave moderne të shërbimit të tyre dhe analizës së kostos.

Instrumenti i vlerësimit i përdorur për këtë detyrë, do të jetë lista e kontrollit dhe lista e kritereve të vlerësimit të etapave të realizuara për përgatitjen dhe shërbimin e ushqimeve tradicionale për mëngjes dhe llogaritjen e kostos. Gjatë hartimit të listës së kontrollit të përfshihen dhe kompetencat kyçe, të tilla si angazhimi për realizimin e detyrës, pavarësia, kreativiteti, vetëkontrolli, saktësia etj. Nxënësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune si: prezantimi i menusë së ushqimeve, hartimi i planit të prodhimit, përgatitja e ushqimeve tradicionalë për mëngjes në kuzhinë, prezantimi estetik i ushqimeve, shërbimi në restorant i kombinuar me pijet si dhe llogaritja e kostos.

Rekomandohet që secili nga postet e punës së lartpërmendur të ketë listë vlerësimi më vehte dhe në fund të realizimit të detyrave të parashikuara në 4 poste pune, të bëhet tabela përmbledhëse e pikëve dhe nota përkatëse.