

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E EKONOMISË, KULTURËS DHE INOVACIONIT
Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve

SKELETKURRIKULI

Për Kualifikimin Profesional

MENAXHIM I SHËRBIMIT PËR USHQIM DHE PIJE

(1 vjeçar)
(Arsim i dyfishtë)

Niveli III i KSHK¹, referuar nivelit III në KEK²
(pas të mesmes)

Kodi: G2-V-25

(Hartuar me mbështetjen e Projektit ProSEED 2.0 – GIZ)

Miratoi:

MINISTRI

1.Korniza Shqiptare e Kualifikimeve
2.Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Tiranë, 2025

Përmbajtja:

I. Qëllimet e kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK (pas të mesmes).

II. Profili profesional i individëve në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

1. Kërkesat e pranimi të individëve në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.
2. Kompetencat profesionale të individëve në përfundim të arsimimit në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.
3. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtejshëm në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

III. Plani mësimor për kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, me kohëzgjatje 1 vit mësimor.

IV. Udhëzime për planin mësimor.

V. Udhëzime për procesin mësimor.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të arsimimit në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

VIII. Përshkruesit e moduleve profesionale teorike/ praktike.

IX. Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale në biznes.

X. Programi orientues i provimeve përfundimtare të nivelit.

I. Qëllimet e arsimit profesional, në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

Qëllimi kryesor i arsimit profesional në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, është *“përgatitja e individëve me kompetencat profesionale të nevojshme për t’u punësuar si menaxher i mesëm në shërbim për ushqim dhe pije në industrinë e mikpritjes, si dhe për krijimin dhe menaxhimin e një biznesi privat.* Për të realizuar këtë, shkolla profesionale në nivelin pas të mesëm, u krijon individëve:

- 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, shprehjet, qëndrimet dhe vlerat, të mjaftueshme për të lehtësuar punësimin dhe përparimin drejt arsimit e formimit profesional të mëtejshëm;
- mbështetje për t’u njohur me rregullat e sigurimit teknik e të ruajtjes së mjedisit në përputhje me standardet ndërkombëtare dhe për t’i zbatuar ato me rreptësi;
- mbështetje për t’u njohur me teknologjitë e proceset teknologjike bashkëkohore e të perspektivës, që lidhen me kualifikimin profesional përkatës;
- mbështetje për të zhvilluar ndjenjën e disiplinës, kuriozitetin intelektual dhe profesional, aftësitë sipërmarrëse, si dhe vlerat morale;
- mbështetje për t’u zhvilluar psikologjikisht dhe fizikisht, për të përballuar vështirësitë që do të ndeshin gjatë veprimtarive të ardhshme profesionale;
- mbështetje për të zhvilluar frymën e tolerancës dhe të mirëbesimit nëpërmjet përvojës së punës.

II. Profili profesional i individëve që ndjekin kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

1. Kërkesat e pranimit të individëve në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

Në shkollat që ofrojnë arsimin profesional në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, kanë të drejtë të regjistrohen ata individë që:

- kanë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe ka një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar;
- kanë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën hoteleri turizëm;
- janë në kushte shëndetësore që e lejojnë kryerjen e detyrës për përballimin e kërkesave të këtij niveli të arsimit profesional.
- nëse kanë aftësi të kufizuara, shkolla krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.

Nëse kërkesat për të ndjekur këtë kualifikim profesional janë më të larta se kapacitetet reale të shkollave, atëherë, institucioni përgjegjës përgatit udhëzime të veçanta me kritere të posaçme pranimi.

2. Kompetencat profesionale të individit në përfundim të arsimit në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

Në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim

i dyfishtë”, niveli V i KSHK, individi do të jetë i aftë të ushtrojë kompetencat profesionale si më poshtë:

- Të hartojë planet e punës për departamentin e ushqim dhe pije.
- Të organizojë veprimtaritë në departamentin e ushqim dhe pije.
- Të koordinojë veprimtaritë e departamentit të ushqim dhe pije me departamente të tjera.
- Të rekrutojë staf për departamentin ushqim dhe pije.
- Të vlerësojë performancën e stafit në punë.
- Të realizojë trajnimin e vazhduar profesional të stafit.
- Të organizojë veprimtaritë për shërbimin e ushqimit dhe pijeve në strukturën/ departamentin e ushqim dhe pije.
- Të monitorojë shërbimin e ushqimit dhe pijeve.
- Të monitorojë menaxhimin e burimeve të nevojshme për realizimin e aktiviteteve.
- Të koordinojë aktivitetet midis sektorit të kuzhinës dhe atij të shërbimit.
- Të monitorojë zbatimin e standardeve të shërbimit dhe të HACCP.
- Të hartojë listën e pijeve.
- Të monitorojë përzgjedhjen e produkteve dhe përgatitjen e pijeve në bar.
- Të bashkëpunojë me sektorin e kuzhinës për kombinimin e ushqimeve dhe pijeve.
- Të zbatojë standardet e cilësisë gjatë etapave të shërbimit të ushqimit dhe pijeve.
- Të trajtojë ankesat dhe komentet e klientëve.
- Të realizojë kontrolle periodike të cilësisë për përmirësime të mundshme.
- Të përdorë teknologjinë digjitale për të përmirësuar cilësinë e shërbimit.
- Të bashkëpunojë me departamente të tjera për një shërbim të unifikuar dhe me cilësi të lartë.
- Të përgatitë një plan biznesi për strukturën.
- Të përgatitë dokumentacionin tregtar dhe administrative, sipas kërkesave ligjore.
- Të hartojë oferta sipas standardeve të strukturës dhe kërkesave të klientëve.
- Të analizojë të dhëna për furnitorët, çmimet dhe kostot, për të marrë vendime.
- Të kryejë llogaritjen e kostove dhe përcaktimin e çmimit përfundimtar.
- Të organizojë procesin e blerjeve në përputhje me buxhetin dhe nevojat operationale të departamentit.
- Të zbatojë teknika të marketingut për promovimin e produkteve dhe shërbimeve të structures.
- Të sigurojë mbrojtjen dhe arkivimin e informacionit dhe dokumentacionit konfidencial të biznesit.
- Të zbatojë parimet e komunikimit verbal dhe jo verbal.
- Të zbatojë parimet e etikës profesionale.
- Të zbatojë teknikat e të menduarit kritik dhe zgjidhjes së problemeve.
- Të komunikojë në gjuhën angleze teknike profesionale me klientët, kolegët dhe bashkëpunëtorët.
- Të përdorë gjuhën angleze profesionale të shkruar për komunikim në vendin e punës.
- Të zbatojë legjislacionin për sigurinë dhe shëndetin në punë.
- Të zbatojë rregullat për dhënien e ndihmës së parë në bizneset e shërbimit.
- Të zbatojë rregullat për ruajtjen e mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm.

3. Mundësitë e punësimit dhe të arsimimit të mëtijshëm në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, e pajis individin me certifikatën profesionale dhe suplementin përkatës të këtij kualifikimi. Ky arsimim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës si menaxher i mesëm në departamentin ushqim dhe pije, në restorante, në bare, në anije udhëtimi, në sektorin HORECA, si dhe të krijojë një biznes në industrinë e mikpritjes dhe shërbimit të ushqimit dhe pijeve.

Me përfundimin e këtij niveli arsimimi, individi ka mundësi për vazhdimin e arsimimit të mëtejshëm në arsimin e lartë universitar në fushën e “Hoteleri turizëm” ose të tjera.

III. Plani mësimor për arsimin profesional në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK (1 vjeçar).

Plani mësimor për kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK (1 vjeçar)			
Nr	Kodi	Modulet dhe praktika mësimore	Orët mësimore
A.		Modulet profesionale teorike/praktike (Gjithsej)	360 orë mësimore
1	M-13-2253-25	Planifikimi dhe organizimi i punës në departamentin e ushqimit dhe pijeve	42
2	M-13-2254-25	Menaxhimi i burimeve njerëzore në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	33
3	M-13-2255-25	Mbikëqyrja e veprimtarive të sallës	66
4	M-13-2256-25	Hartimi i listës së pijeve	45
5	M-13-2257-25	Garantimi i cilësisë së shërbimit	42
6	M-13-2258-25	Sipërmarrje dhe edukim karriere në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	33
7	M-13-2259-25	Komunikimi dhe etika profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	33
8	M-13-2260-25	Komunikimi në gjuhën angleze në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	33
9	M-13-2261-25	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	33
10	P-13-017-25	Praktikë profesionale në biznes	900
Gjithsej			1260 orë mësimore

IV. Udhëzime për planin mësimor

Kohëzgjatja e kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK (pas të mesmes), zgjat 1 vit mësimor.

Kohëzgjatja e vitit mësimor është 32 javë (30 javë mësimore + 2 javë provime përfundimtare)

Një javë mësimore ka 5 ditë mësimore.

Një orë mësimore zgjat 45 minuta.

Një ditë praktike profesionale në biznes = 6 orë pune = 8 orë mësimore (16 deri 18 vjeç).
Një ditë praktike profesionale në biznes = 8 orë pune = 10 orë mësimore (>18 vjeç).

Modulet profesionale teorike/praktike realizohen në shkollë:

30 javë mësimore x 2 ditë mësimore/javë x 6 orë mësimore/ditë = 360 orë mësimore

Praktika profesionale realizohet në biznes:

30 javë mësimore x 3 ditë mësimore/javë x 10 orë mësimore/ditë = 900 orë mësimore.

Skeletkurrikuli i arsimit profesional në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, përbëhet nga modulet profesionale teorike, teoriko-praktike dhe praktike (përshkruesit e tyre janë pjesë e këtij skeletkurrikuli), si dhe nga formati i rekomanduar i programit të praktikës profesionale të grupuar, në biznes (tregohet në faqen e fundit të këtij dokumenti).

V. Udhëzime për procesin mësimor.

A. Udhëzime për realizimin e procesit mësimor teoriko-praktik në shkollë.

Rekomandohet që modulet profesionale të realizohen në ndarje ditore 3 orëshe ose 6 orëshe. Renditja e realizimit të moduleve profesionale bëhet nga vetë shkolla, duke konsideruar parimet didaktike bazë (nga më e thjeshta te më e ndërlikuara, nga niveli i ulët te më i larti, nga teoria te praktika etj.), si dhe kushtet konkrete të shkollës. Për të rritur eficiencën e procesit të të nxënit, mund të realizohen paralelisht dy ose më shumë module, si dhe mund të zbatohet ndarja në grupe e individëve.

Mësimdhënësit e moduleve profesionale duhet të përzgjedhin dhe përdorin forma dhe metoda mësimdhënieje të tilla që të nxisin maksimalisht të nxënit aktiv të individëve dhe të çojnë në krijimin te ata, të kompetencave të punës, të plota dhe të qëndrueshme.

E rëndësishme është që **planifikimi i mësimdhënies** të bazohet në një proces analize fillestare, i cili të marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, niveli i hyrjes së individëve, përmbajtja e hollësishme e moduleve profesionale të parashikuara dhe shkalla e integritetit të teorisë me praktikën në to, objektivat konkretë që do të arrihen, mundësitë reale që ka shkolla dhe rajoni për realizimin e veprimtarive mësimore teorike dhe praktike etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i të gjithë personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës, si dhe lidhje e ngushtë me bizneset e mikpritjes dhe të shërbimit të ushqimit dhe pijeve, në hoteleri turizëm.

Elementi kyç për arritjen e suksesit në një proces të nxëni, është *motivimi i individëve*. Njohja e vazhdueshme e individëve me shkallën e përmbushjes së objektivave nga ana e tyre përbën një mekanizëm të fuqishëm motivimi, i cili duhet të shihet me përparësi nga mësimdhënësit.

Një element tjetër që ndihmon suksesin është *integrimi i teorisë me praktikën* e profesionit. Parimi i “*të nxënit duke bërë*” duhet të gjejë vendin e duhur në procesin e të nxënit në shkollat profesionale që ofrojnë kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

Mësimdhënësit duhet të përdorin metoda të tilla të të nxënit që zhvillojnë jo vetëm njohuritë teorike, shkathtësitë dhe shprehitë praktike të individëve, por edhe qëndrimet e tyre ndaj jetës, punës dhe shoqërisë në përgjithësi, si dhe profesionit, në veçanti. *Puna në grup* dhe *Detyrat praktike* janë dy nga format bazë të organizimit të mësimit (teorik ose praktik) për të zhvilluar kompetencat kyçe, të nevojshme për zgjidhjen e problemeve që kanë të bëjnë me veprimtarinë profesionale në veçanti dhe jetën e profesionistit të ardhshëm, në përgjithësi.

Një parim tjetër që duhet respektuar nga mësimdhënësit 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 individëve ka një ndikim të dukshëm në formimin e tyre si profesionistë të ardhshëm të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, Niveli V i KSHK.

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

B. Udhëzime për realizimin e praktikës profesionale në biznes.

Realizimi i praktikës profesionale në biznes duhet të krijojë mundësi për një zbatim të kompetencave në realitetin profesional të shërbimit në bizneset e mikpritjes dhe shërbimit të ushqimit dhe pijeve, në hoteleri turizëm. Biznesi duhet të caktojë personin përgjegjës (instruktorin e biznesit) për mbështetjen e individëve në realizimin e programit të praktikës, në bashkëpunim me mësimdhënësit e shkollës, si dhe gjatë kohës kur ky i fundit nuk është prezent gjatë kësaj praktike. Shkolla duhet të informojë biznesin për numrin e individëve që do të kryejnë praktikën në këtë biznes, periudhën kohore, programin e praktikës dhe programin mësimor që kanë kryer më parë në shkollë. Rekomandohet që Praktika profesionale në biznes të kryhet në blloqe javore, duke konsideruar edhe mundësitë e bizneseve.

Planifikimi i realizimit të praktikës në biznes duhet të bazohet në një proces analize fillestare duke marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, programi i përgjithshëm i praktikës në biznes, niveli i hyrjes së individëve, përmbajtja mësimore e realizuar më parë në shkollë, objektivat konkretë që do të arrihen në biznes, mundësitë dhe kushtet e biznesit për realizimin e praktikës së individëve etj. Për këtë planifikim duhet një bashkëpunim i ngushtë i koordinatorit të marrëdhënieve me biznesin, personelit mësimdhënës dhe drejtues të shkollës, si dhe i përfaqësuesve të biznesit.

Shkolla është e detyruar që, nëpërmjet mësimdhënësit të shkollës, përgjegjës për praktikën profesionale në biznes, të mbikëqyrë dhe mbështesë realizimin e programit, bazuar në kontratat dhe marrëveshjet paraprake.

Programi i detajuar i realizimit të praktikës profesionale në biznes, raportet e ecurisë së praktikës, shkalla e përmbushjes së programit, si dhe fletët e vlerësimit të individëve duhet të jenë pjesë e dokumentacionit për realizimin e kësaj praktike në biznes.

Instruktori i biznesit, në bashkëpunim me mësimdhënësin e shkollës, duhet të përfshijë, motivojë, mbikëqyrë dhe vlerësojë individët në të gjitha veprimtaritë e parashikuara në program. Dhënia e përgjegjësisë në vendin e punës, puna e mbikëqyrur dhe e pavarur duhet të jenë pjesë e realizimit të programit.

Individi duhet të dokumentojë në portofolin e tij të gjitha përvojat dhe rezultatet nga praktika profesionale në biznes, të përgatitë një raport dhe t'a prezantojë në klasë, si pjesë e këtij portofoli.

VI. Udhëzime për vlerësimin dhe provimet.

Vlerësimi vjetor i individëve për modulet profesionale bëhet nga mësimdhënësit përkatës, me metoda dhe instrumente vlerësimi të përgatitura ose përzgjedhura nga vetë ata. Vlerësimi i individëve të bëhet me nota ($4 \div 10$) për modulet profesionale, për praktikën profesionale të grupuar dhe për provimet përfundimtare.

Në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK, pas të mesëm, individët i nënshtrohen provimeve përfundimtare të mëposhtme (bazuar në programin orientues përkatës):

- a) Provimi i teorisë profesionale të integruar;
- b) Provimi i praktikës profesionale të integruar;

Në këto provime ata vlerësohen për shkallën e përvetësimit të kompetencave profesionale (njohurive, shprehive, vlerave dhe qëndrimeve), të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme në kualifikimin profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije – Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK.

VII. Të dhëna për certifikatën që fitohet në përfundim të kualifikimit profesional “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije- Arsim i dyfishtë”, niveli V i KSHK

Me përfundimin e sukseshëm të këtij kualifikimi profesional, individët marrin Certifikatën profesionale të nivelit dhe Suplementin përkatës për këtë kualifikim profesional, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Sipas modelit të miratuar nga Ministria përgjegjëse e AFP-së, këto dëshmi përmbajnë:

- a) Të dhënat për individin, shkollën, vitin e përfundimit, kualifikimin e fituar etj.
- b) Të dhëna për rezultatet (notat) e arritura nga individi:
 - rezultatet në modulet profesionale;
 - rezultatin e praktikës profesionale në biznes;
 - rezultatet e dy provimeve përfundimtare të Nivelit V të KSHK.

VIII. Përshkruesit e moduleve profesionale teorike /praktike

1. Moduli “Planifikimi dhe organizimi i punës në departamentin e ushqimit dhe pijeve ”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	PLANIFIKIMI DHE ORGANIZIMI I PUNËS NË DEPARTAMENTIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2253-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të planifikuar, organizuar dhe koordinuar veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.	
Kohëzgjatja e modulit	42 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i planifikon veprimtaritë për departamentin e ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të shpjegojë mënyrën e organizimit të strukturave të mikpritjes; – të shpjegojë rolin dhe funksionet e departamenteve në bizneset e mikpritjes; – të argumentojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit për bizneset e mikpritjes; – të shpjegojë parimet bazë të legjislacionit për sigurinë ushqimore; – të përshkruajë format e organizimit të vendit të punës në mënyrë ergonomike; – të përcaktojë misionin dhe vizionin e departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B); – të analizojë tregun, trendet e industrisë së mikpritjes, kërkesat e klientëve, si dhe lëvizjet e konkurrentëve; – të përcaktojë prioritetet dhe objektiva për strukturën e mikpritjes; – të planifikojë mundësitë për shtimin e shërbimeve dhe zgjerimin e aktivitetit të strukturës; – të planifikojë zbatimin e procedurave standarde të shërbimit, për të garantuar cilësi dhe qëndrueshmëri;	

- të planifikojë organizimin e eventeve, duke menaxhuar shërbimin e ushqimit dhe pijeve;
- të bashkëpunojë me kolegët për hartimin e buxhetit dhe parashikimin e të ardhurave, kontrollin e kostove dhe sigurimin e likuiditetit të nevojshëm për aktivitetin e strukturës;
- të bashkëpunojë me kolegët për hartimin e rregullores së brendshme të strukturës së mikpritjes;
- të hartojë kalendarin e veprimtarive dhe aktiviteteve të departamentit (F&B);
- të planifikojë punën në bazë ditore, javore dhe mujore;
- të kryejë planifikimet për furnizime me pajisje, mjete pune dhe materiale për realizimin e veprimtarive;
- të kryejë planifikimet për furnizime me lëndë të para dhe ndihmëse nga furnitorët;
- të planifikojë kryerjen e procesit të qarkullimit të mallrave;
- të planifikojë procesin e mbikëqyrjes së gatishmërisë së pajisjeve dhe mjeteve të punës, sipas manualeve teknike;
- të planifikojë kontrollin periodik për pastrimin dhe mirëmbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe vendit të punës;
- të planifikojë plotësimin e dokumentacionit të sigurisë ushqimore në departamentin e ushqimit dhe pijeve për garantimin e cilësisë, sipas kërkesave të standardit HACCP;
- të planifikojë kryerjen e procesit të inventarizimit, në departamentin e ushqimit dhe pijeve, duke përdorur teknologjinë digjitale;
- të planifikojë bashkëpunimin me departamentet e tjera, kolegët dhe partnerët për realizimin e veprimtarive;
- të hartojë formate/ aplikacione për dokumentimin e punës;
- të hartojë formate/ aplikacione për raportimin e veprimtarive të kryera;
- të zbatojë procedurat e ruajtjes dhe arkivimit të dokumentacionit të punës, sipas rregullores së brendshme;
- të planifikojë përdorimin e teknologjive digjitale dhe sistemeve të menaxhimit të aktiviteteve në departamentin e ushqimit dhe pijeve;
- të parashikojë kërkesën për shërbimet e ofruara nga struktura, duke përpunuar të dhënat, tendencat aktuale dhe ngjarje të tjera;
- të hartojë planin për kryerjen e analizave të punës, lidhur me shërbimet e ofruara;
- të planifikojë zhvillime inovative për realizimin e prioriteteve dhe objektivave të strukturës;
- të planifikojë pjesëmarrjen e departamentit në panairë dhe aktivitete të tjera;
- të hartojë formate/ platforma online për matjen e kënaqësisë së klientëve për shërbimet e ofruara;

- të hartojë planin e përmirësimit të punës për realizimin e objektivave të strukturës dhe rritjen e cilësisë së shërbimeve;
- të hartojë protokollet e emergjencave dhe situatave të pa parashikuara (probleme me furnizimin, me personelin, fatkeqësi natyrore, pandemi, ndërprerje e energjisë, ujit etj,.).

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi organizon veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të përcaktojë strukturën organizative të departamentit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të ndajë detyrat e personelit, sipas kualifikimeve, aftësive përvojës në punë dhe nevojave;
- të organizojë personelin duke përdorur aplikacione digjitale;
- të organizojë proceset e blerjes duke përzgjedhur furnitorët, duke negociuar çmimet, si dhe duke menaxhuar stokun;
- të organizojë shpërndarjen e burimeve të nevojshme për realizimin e veprimtarive të departamentit;
- të organizojë veprimtaritë për organizimin e eventeve, sipas fletëve funksionale;
- të organizojë inspektime të rregullta për të siguruar standardet e higjienës ushqimore dhe cilësisë së shërbimit;
- të organizojë mënyrat e komunikimit midis departamentit dhe sektorëve të tjerë, duke përdorur teknologjinë digjitale;
- të organizojë mënyrat e menaxhimit të ankesave të klientëve për shërbimet e ofruara në bizneset mikpritëse;
- të organizojë punën për garantimin e ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave të strukturës mikpritëse;
- të organizojë procesin e informimit dhe të orientimit të klientëve për aktivitete brenda dhe jashtë strukturës mikpritëse;
- të komunikojë me etikë profesionale me eprorët, stafin dhe bashkëpunëtorët.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi koordinon veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të koordinojë veprimtaritë me departamente të tjera të strukturës së mikpritjes;
- të koordinojë aktivitetet me furnitorët, bashkëpunëtorët dhe partnerët e strukturës së shërbimit F&B;
- të koordinojë punën me kolegët/financën për llogaritjet e kostove dhe përcaktimin e çmimeve të shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të koordinojë punën me kolegët/financën për menaxhimin efektiv të burimeve dhe interpretimin e dokumenteve financiare;
- të koordinojë shërbimet e ofruara për klientët, duke menaxhuar ankesat dhe kërkesat e tyre;
- të koordinojë punën për identifikimin dhe zgjidhjen e problemeve operacionale ditore;
- të koordinojë veprimtaritë për matjen e performancës së departamentit/sectorit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të koordinojë veprimtaritë për menaxhimin e projekteve të reja brenda afateve kohore (menu të përditësuara, evente speciale etj.);
- të koordinojë bashkëpunimet e strukturës me agjenci të ndryshme, operatorë turistikë, influencierë etj., për të shtuar volumin e shërbimeve të ofruara;
- të koordinojë punën për mbajtjen e vazhdueshme të kontakteve me klientët;
- të koordinojë kryerjen e proceseve që garantojnë cilësinë e shërbimeve që ofron departamenti;
- të koordinojë veprimtaritë për dhënien e informacioneve të përditësuara personelit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të koordinojë punën me institucionet e specializuara për kontrollin dhe certifikimin teknik të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
- të koordinojë veprimtaritë për zbatimin e protokolleve të emergjencave dhe situatave të pa parashikuara.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore dhe në biznese.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të planifikuar, organizuar dhe koordinuar veprimtaritë në departamentin e ushqimit dhe pijeve.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të shprehive praktike për të planifikuar, organizuar dhe koordinuar veprimtaritë për realizimin e

	objektivave në departamentin e ushqimit dhe pijeve. – Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: - Klasë mësimore ose mjedis i simuluar, i pajisur me pajisje, mjete pune dhe materiale të tjera. - Materiale mësimore të shkruara dhe digjitale në lidhje me metodat e planifikimit, organizimit dhe koordinimit të veprimtarive profesionale, në përputhje me veprimtarinë që do të ushtrojnë. - Rregullore të brendshme të strukturës së mikpritjes, plane pune operacionale, formate të dokumentimit të punës, raporte pune, formate të matjes së performancës së departamentit, plane për përmirësimin e punës, protokolle të emergjencave, formate të ankesave dhe kërkesave të klientit, dokumente të certifikimit të pajisjeve dhe mjeteve të punës, në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

2. Moduli “Menaxhimi i burimeve njerëzore në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kod	MENAXHIMI I BURIMEVE NJERËZORE NË SHËRBIMIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2254-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të përshkruar legjislacionin e punës në bizneset e mikpritjes, për të zbatuar strategjitë e planifikimit dhe rekrutimit të burimeve njerëzore, si dhe për të vlerësuar performancën në punë të punonjësve, duke zbatuar legjislacionin e punës.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënësve (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i përshkruan legjislacionin e punës në bizneset e mikpritjes dhe shërbimit të ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të përshkruajë detyrimin e zbatimit të Kodit të Punës të Republikës së Shqipërisë në bizneset e mikpritjes; – të përshkruajë të drejtat themelore të punonjësve; – të përshkruajë parimet për ndalimin e diskriminimit në vendin e punës; – të klasifikojë llojet e kontratave të punës; – të përshkruajë elementët e domosdoshëm që duhet të përmbajë kontrata e punës; – të listojë dokumentet e nevojshme për plotësimin e dosjes së punësimit; – të shpjegojë detyrimet e punëmarrësve; – të shpjegojë detyrimet e punëdhënësit; – të përshkruajë kohëzgjatjen e punës dhe të pushimeve; – të shpjegojë format e mbrojtjes së veçantë për fëmijët dhe gratë; – të përshkruajë elementët e pagës; – të përshkruajë format e masave disiplinore në vendin e punës; – të shpjegojë procedurat e përfundimit të marrëdhënies së punës; – të përshkruajë format e të ardhurave në rast sëmundje, barrë lindje, aksidenti në punë dhe pensioni.	

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi zbaton strategjitë e planifikimit të burimeve njerëzore.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë qëllimin gjithëpërfshirës të menaxhimit të burimeve njerëzore në bizneset e mikpritjes;
- të shpjegojë kulturën e kompanisë (autonomia, aftësia të bashkëpunojë në grup, përfshirja në vendimmarrje, liria e shprehjes së mendimit etj);
- të shpjegojë rëndësinë e përputhjes së burimeve njerëzore me misionin dhe vlerat e kompanisë;
- të vlerësojë nevojat për punonjës në strukturën e mikpritjes;
- të bashkëpunojë në planifikimin e buxhetit financiar për burimet njerëzore;
- të përgatitë skemën organizative (organigramën) të departamentit F&B;
- të përshkruajë pozicionet e punës për departamentin shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të analizojë detyrat e pozicioneve të punës;
- të hartojë përshkrimet e punës për secilin pozicion në departament;
- të shpjegojë rëndësinë e përputhjes së pagave me pozicionet e punës;
- të shpjegojë elementet e pasqyrave të pagave për departamentin;
- të bashkëpunojë me kolegët dhe eprorët për rishikimin e pagave dhe të shtesave mbi paga.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi realizon procesin e rekrutimit të burimeve njerëzore.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të kryejë procesin rekrutimit dhe të seleksionimit të burimeve njerëzore;
- të përdorë kanalet e rekrutimit të burimeve njerëzore;
- të promovojë punonjësit e departamentit;
- të përzgjedhë për aplikimet e punës, pozicionet e publikuara;
- të vlerësojë elementët që duhen dalluar në CV-të e aplikantëve, gjatë procesit të përzgjedhjes;

- të kontaktojë aplikantët e përzgjedhur, për kryerjen e intervistave të punës;
- të hartojë pyetjet për një interviste pune;
- të verifikojë referencat e punës për kandidatët e përzgjedhur;
- të përgatitë ofertat e punës për kandidatët e përzgjedhur.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 4 Indivivi realizon procesin e trajnimit të punonjësve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të argumentojë rëndësinë e trajnimit dhe zhvillimit të punonjësve në departamentin F&B;
- të vlerësojë aftësitë e forta dhe të buta në vendin e punës;
- të kategorizojë llojet e trajnimeve të nevojshme për punonjësit e departamentit F&B;
- të shpjegojë trajnimet e punonjësve në vendin e punës (*on-the-job trainings*);
- të shpjegojë trajnimet e kryqëzuara (*cross-trainings*);
- të bashkëpunojë në kryerjen e trajnimeve të detyrueshme nga legjislacioni shqiptar;
- të identifikojë nevojat për trajnim të burimeve njerëzore në departamentin F&B;
- të analizojë të dhënat e marra nga vlerësimet e klientëve për përcaktimin e nevojave për trajnim;
- të hartojë programet e trajnimit në bazë të nevojave;
- të realizojë trajnimin fillestar dhe të vazhduar të punonjësve;
- të mbikëqyrë praktikën mësimore të individëve praktikantë nga shkollat profesionale dhe universitetet;
- të monitorojë përputhjen e aftësive të punonjësve (kualifikimeve) me pozicionin e tyre të punës;
- të orientojë punonjësit për zhvillimin e karrierës së tyre profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 5 Individi vlerëson performancën në punë të punonjësve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të shpjegojë qëllimet e vlerësimit të performancës në punë të punonjësve;
- të vendosë standarde të performancës në punë dhe objektiva të qarta;

- të përshkruajë hapat e procesit të vlerësimit të performancës në punë;
- të matë performancën e punonjësve në mënyrë periodike, sipas standardeve;
- të komunikojë te punonjësit rezultatet e vlerësimit të performancës;
- të përdorë rezultatet e vlerësimit të performancës për motivimin e punonjësve dhe për zhvillimin e tyre profesional;
- të zbatojë forma të motivimit të brendshëm dhe të jashtëm për punonjësit;
- të zbatojë format e kompensimeve direkte dhe indirekte të punonjësve;
- të përgatitë skema kompensimi (monetare dhe jomonetare) me qëllim motivimin e punonjësve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në mjedise mësimore ose në bizneset e mikpritjes.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegime mbi parimet e legjislacionit të punës dhe aplikimet e tij, si dhe të përdorë demonstrime konkrete për të zbatuar strategjitë e planifikimit dhe rekrutimit të burimeve njerëzore, si dhe për të vlerësuar performancën në punë të punonjësve, duke zbatuar legjislacionin e punës.
- Mësimdhënësi mund të organizojë vizita mësimore apo takime me ekspertë të strukturave të mikpritjes për shkëmbimin e përvojave mbi strategjitë e planifikimit të burimeve njerëzore dhe të përzgjedhjes së tyre.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes të shprehive praktike për të zbatuar strategjitë e planifikimit dhe rekrutimit të burimeve njerëzore, si dhe për të vlerësuar performancën në punë të punonjësve, duke zbatuar legjislacionin e punës.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore ose ambient i simuluar.
 - Kompjuter, fotokopje, shërbim interneti dhe programe

kompjuterike për menaxhimin e burimeve njerëzore.

- Pajisje, mjete pune, materiale, si dhe materiale të shkruara në mbështetje të modulit.
 - Katologë apo manualë me të dhëna standarde për menaxhimin e burimeve njerëzore, organigramë e një strukture mikpritje grafikë/platforma të planifikimit të orareve të punës dhe të ditëve të pushimit për punonjësit, formate të vlerësimit të performancës në punë, kalendare trajnimesh, modele të dosjeve personale të punonjësve.
 - Përmbledhje e legjislacionit në fushën e menaxhimit të burimeve njerëzore (kodi i punës, legjislacioni për sigurinë dhe shëndetin në punë).
-

3. Moduli “Mbikëqyrja e veprimtarive të sallës”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	MBIKËQYRJA E VEPRIMTARIVE TË SALLËS	M-13-2255-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të mbikëqyrur dhe menaxhuar efektivisht veprimtaritë e sallës dhe ambienteve të shërbimit në departamentin e ushqimit dhe pijeve, duke siguruar cilësi, efektivitet dhe përmbushje të standardeve.	
Kohëzgjatja e modulit	66 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i përshkruan veprimtaritë e sallës dhe rolin mbikëqyrës të menaxherit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të shpjegojë strukturën organizative të departamentit të ushqimit dhe pijeve (F&B); – të analizojë organigramën të ndryshme të F&B; – të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes efektive në suksesin e restorantit/barit; – të shpjegojë rolin dhe përgjegjësitë e menaxherit të sallës si mbikëqyrës në restorant/bar; – të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së përgjithshme të cilësisë (ambienti, stafi, shërbimi, ushqimi etj); – të shpjegojë mënyrat e hartimit të skemës së vendosjes së tavolinave, sipas veprimtarive; – të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të gatishmërisë të pajisjeve dhe mjeteve të punës; – të shpjegojë rëndësinë e mirëmbajtjes periodike për jetëgjatësinë e pajisjeve; – të shpjegojë rëndësinë e verifikimit të gjendjes së inventarit dhe furnizimit me lëndë të para, ndihmëse e materiale pune; – të argumentojë rëndësinë e përdorimit të elementeve të estetikës në departamentin e ushqimit dhe pijeve; – të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të standardit HACCP, gjatë veprimtarive në sektorin e ushqimit dhe pijeve (F&B); – të dallojë target grupet dhe trendet aktuale të ushqimit;	

- të shpjegojë rolin e hartimit të menuve në krijimin e identitetit dhe suksesin e një restoranti/bari;
- të dallojë lloje të menuve të ushqimit në restorant;
- të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së autenticitetit dhe përdorimit të një strukture dhe gjuhe të qartë në hartimin e menusë;
- të shpjegojë strukturimin e menusë (aperitive, kryesore, desertë, speciale);
- të dallojë thellësisht çdo përbërës në menu (origjina, përbërësit, metoda e gatimit);
- të shpjegojë mënyrat e hartimit dhe skicimit estetik të menuve;
- të përzgjedhë dizajnin, gjuhën e shkrimit në përputhje me llojin dhe veçoritë e restorantit;
- të argumentojë rëndësinë e përdorimit të produkteve tradicionale, të sezonit dhe të zonës në hartimin e menu;
- të analizojë kosto të pjatave dhe çmimet;
- të shpjegojë vendosjen strategjike të pjatave në menu për maksimizimin e shitjeve;
- të menaxhojë alegjitë dhe preferencat dietike në menu;
- të shpjegojë mënyrat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve (*a la carte, bufe, banquet, pritje, family style, room service, etj.*);
- të dallojë mënyra të shërbimit të ushqimit, sipas vakteve në restorant;
- të shpjegojë metodat e shërbimit të ushqimit dhe pijeve në restorant (amerikane, franceze, angleze, ruse etj.).
- të shpjegojë etapat e procesit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve, sipas mënyrës së shërbimit;
- të argumentojë faktorët që ndikojnë në përzgjedhjen e metodave të shërbimit;
- të shpjegojë rëndësinë e koordinimit dhe ndërveprimit me sektorin e kuzhinës dhe sektorët e tjerë;
- të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit me palët e treta për organizimin dhe mbarëvajtjen e aktiviteteve/ eventeve;
- të shpjegojë rëndësinë e mbikëqyrjes së stafit, gjatë veprimtarive në departamentin e ushqimit dhe pijeve;
- të argumentojë rëndësinë e monitorimit të procedurave të marrjes së porositve dhe shitjes në restorant/bar;
- të argumentojë mënyrat e menaxhimit të rezervimeve nga klientët;
- të shpjegojë rëndësinë e ri-sistemimit të sallës pas përfundimit të aktivitetit;
- të shpjegojë procesin e qarkullimit të ushqimit dhe pijeve, bazuar në rregullat e magazinimit;
- të argumentojë format e monitorimit të bazës materiale për minimizimin e humbjeve dhe shpërdorimeve, gjatë proceseve të punës;

- të shpjegojë lloje të situatave të paparashikuara, gjatë veprimtarive profesionale dhe mënyrat e menaxhimit të tyre;
- të analizojë raste të suksesit dhe dështimit në menaxhimin e shërbimit në struktura të ndryshme.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi mbikëqyr veprimtaritë e sallës/ambienteve të shërbimit në bizneset e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të monitorojë gatishmërinë e sallës dhe ambienteve të punës në departamentin e ushqimit dhe pijeve, sipas standardit;
- të monitorojë përdorimin e elementeve të estetikës në departamentin e ushqimit dhe pijeve;
- të monitorojë gatishmërinë e pajisjeve dhe mjeteve të punës në departamentin e ushqimit dhe pijeve, sipas manualeve të përdorimit;
- të monitorojë mirëmbajtjen periodike të pajisjeve, mjeteve, materialeve për jetëgjatësinë e përdorimit të tyre;
- të monitorojë realizimin e parapërgatitjeve për shërbim, sipas standardit;
- të hartojë skemën e organizimit të sallës/ambientit të shërbimit, sipas llojit të aktivitetit;
- të mbikëqyrë furnizimet me lëndë të para, ndihmëse dhe materiale pune në departamentin e ushqimeve dhe pijeve, sipas fletë-kërkesave të porosive;
- të sigurojë lëndët e para dhe materialet e tjera ndihmëse, sipas nevojave;
- të monitorojë zbatimin e rregullave higjieno-sanitare në sektorin e ushqimit dhe pijeve, sipas standardit HACCP;
- të monitorojë ndërtimin, strukturimin dhe përditësimin e menisë, sipas llojit të restorantit dhe standardit;
- të mbikëqyrë zbatimin e kushteve të ruajtjes së ushqimeve dhe pijeve në departamentin e ushqimit dhe pijeve (F&B), sipas standardit;
- të mbikëqyrë procesin e qarkullimit të ushqimeve dhe pijeve, sipas rregullave të magazinimit dhe shpërndarjes;
- të mbikëqyrë procesin e zbatimit të shërbimit të ushqimit me mënyra të ndryshme (*a la carte, bufe, banket, pritje, family style, room service, etj.*);
- të përcaktojë metodat e shërbimit që duhet të zbatohen në restorant/evente, sipas llojit të aktivitetit, numrit të të ftuarve, hapësirës dhe stafit në dispozicion;
- të monitorojë zbatimin e metodave të shërbimit të ushqimit dhe pijeve, sipas standardit;

- të monitorojë zbatimin e etapave në procesin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve në restorant/bar;
- të monitorojë ofrimin e shërbimit, në kohë dhe me cilësi në bar, restorant dhe dhomën e klientit, sipas standardeve të shërbimit;
- të menaxhojë procesin e rezervimeve nga klientët, sipas procedurave të brendshme;
- të mbikëqyrë informimin e klientëve nga personeli i shërbimit rreth menusë dhe listës së pijeve;
- të monitorojë procesin e risistemimit të sallës, sipas rregullave të brendshme;
- të monitorojë proceset periodike të inventarizimit, sipas rregullores së brendshme;
- të përdorë sisteme të menaxhimit të inventarit;
- të simulojë inventarizim dhe risistemim të materialeve;
- të zbatojë forma të monitorimit të bazës materiale për minimizimin e humbjeve dhe shpërdorimeve, gjatë punës;
- të përdorë sisteme POS (softuerike) për menaxhimin e rezervimeve;
- të përdorë POS për marrjen e porosive dhe regjistrimin e shitjeve në restorant/bar;
- të argumentojë rëndësinë e monitorimit të procedurave të marrjes së porosive dhe shitjeve në restorant/bar;
- të monitorojë stafin, bashkëpunimin dhe klimën, gjatë veprimtarive në departamentin e ushqimit dhe pijeve;
- të përdorë aplikacione *mobile* për menaxhimin e stafit: për oraret, komunikimin e shpejtë dhe *feedback-un*;
- të monitorojë zgjidhjen me efektivitet situata të paparashikuara, gjatë veprimtarive profesionale.
- të zbatojë rregullat e higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit, gjatë veprimtarive në sallë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore/ kabinet restoranti dhe biznes.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të mbikëqyrur dhe menaxhuar efektivisht veprimtaritë e sallës dhe ambienteve të shërbimit në departamentin e ushqimit dhe pijeve, duke siguruar cilësi, efektivitet dhe përmbushje të standardeve.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të njohurive dhe shprehive praktike për të mbikëqyrur dhe menaxhuar efektivisht veprimtaritë e sallës dhe

	ambienteve të shërbimit në departamentin e ushqimit dhe pijeve, duke siguruar cilësi, efektivitet dhe përmbushje të standardeve. – Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: – Klasë/kabinet restoranti mësimor ose restorant simulues i pajisur me kompjuter, projektor, flipchart, lidhje interneti, sisteme POS për menaxhimin e veprimtarive të ndryshme në sallë (sisteme të menaxhimit të rezervimeve online, të menaxhimit të regjistrimit të porosive, shitjeve, inventarit, platforma online për menaxhimin e feedback-ut të klientëve, aplikacione mobile për menaxhimin e stafit), si dhe mjete të tjera të nevojshme për zhvillimin e modulit. – Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime). – Prezantime, video didaktike për shërbimin, menaxhimin e ankesave, standardet e higjienës etj.) – Pajisje dhe mjete pune të restorantit. – Uniforma, menu, lista pijesh, fletë porosi, stilolapsa etj.. – Materiale pastrimi dhe dezinfektimi.

4. Moduli “Hartimi i listës së pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	HARTIMI I LISTËS SË PIJEVE	M-13-2256-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të përzgjedhur pije në restorant dhe bar në përshtatje me llojin dhe menunë e ushqimit, për të hartuar listën e pijeve në restorant dhe bar, si dhe për të menaxhuar listën e pijeve, sipas standardeve të strukturës.	
Kohëzgjatja e modulit	45 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	Individi përzgjedh pije në restorant dhe bar në përshtatje me llojin dhe menunë e ushqimit. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të shpjegojë rëndësinë e shitjes së pijeve në restorant/bar; – të përshkruajë tendencat aktuale, risitë në industrinë e prodhimit dhe konsumit pijeve në restorant/bar; – të identifikojë llojet e pijeve dhe karakteristikat bazë të tyre (ujë, pije jo-alkoolike natyrore apo artificiale, birrat, verërat, pije të tjera alkoolike, pije mikse klasike dhe moderne, të ngrohta, të ftohta etj.); – të shpjegojë masat e shërbimit të pijeve, recepturat dhe metodat e përgatitjes së tyre; – të shpjegojë lloje të listave të pijeve në restorante dhe bare; – të shpjegojë rolin e hartimit të listave të pijeve në krijimin e identitetit dhe suksesin e një restoranti/bari; – të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së autenticitetit dhe përdorimit të një strukture dhe gjuhe të qartë në hartimin e listës së pijeve; – të dallojë logjikën e renditjes së pijeve në listën e pijeve; – të dallojë mënyra të vendosjes së artikujve në menunë e pijeve në funksion të shitjes; – të argumentojë rëndësinë e zbatimit të rregullave për përshkrimin e pijeve në menu; – të shpjegojë mënyrat e hartimit dhe skicimit estetik të listës së pijeve;

- të argumentojë rëndësinë e përdorimit të produkteve të sezonit dhe të zonës në hartimin e listës së pijeve;
- të shpjegojë rëndësinë e përfshirjes së pijeve tradicionale në listën e pijeve;
- të përshkruajë lidhjen midis ushqimit dhe pijeve dhe rëndësinë e hartimit të listës së pijeve në bashkëpunim me sektorin e kuzhinës;
- të rekomandojë kombinime të ushqimit dhe pijeve në restorant/bar;
- të argumentojë rëndësinë e rifreskimit periodik të listës së pijeve;
- të shpjegojë përparësitë e trajnimit të stafit me njohuri mbi produktet e listës së pijeve dhe mënyrat e shërbimit në restorant/bar;
- të shpjegojë përparësitë e trajnimit të stafit të shërbimit të pijeve me menutë e përditësuara të ushqimeve dhe sugjerimet për pijet;
- të shpjegojë rëndësinë e njohjes së ligjeve dhe rregulloreve për liçensim, blerjen/shitjen si dhe shërbimin e alkoolit;
- të shpjegojë rëndësinë e njohjes së përgjegjësiave të biznesit në lidhje me shitjen e pijeve alkoolike;
- të shpjegojë rëndësinë e njohjes së politikave për reduktimin e përdorimit të plastikës dhe materialeve të dëmshme;
- të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të mbetjeve nga pijet dhe riciklimin;
- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës, sigurisë, mbrojtjes së mjedisit në menaxhimin e pijeve në restorant/bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi harton listën e pijeve në restorant dhe bar.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë elementët përbërës të listës së pijeve, sipas politikave të strukturës;
- të identifikojë target - grupet e klientëve dhe preferencat e tyre në restorant/bar në lidhje me pijet;
- të analizojë konkurrencën dhe çmimet e pijeve në tregun e bareve dhe restoranteve;
- të mbikëqyrë përfshirjen në listën e pijeve të risive dhe kërkesave të klientëve, sipas të dhënave të mbledhura më parë;
- të monitorojë përzgjedhjen e pijeve në listë, sipas standardeve të strukturës;
- të monitorojë përzgjedhjen pijeve tradicionale, lokale dhe sezonale në listën e pijeve;

- të renditë pijet në listë sipas rregullit;
- të mbikëqyrë përshkrimin e elementeve përbërës të pijeve në listën e pijeve sipas standardeve;
- të përdorë elementë autentikë në hartimin e listës së pijeve, bazuar në politikat e strukturës;
- të hartojë formate të ndryshme të listave të pijeve (tradicionale, digjitale, kombinime) duke përdorur elemente të estetikës;
- të përzgjedhë dizajnin, gjuhën e shkrimit në përputhje me llojin dhe veçoritë e restorantit/barit;
- të hartojë listën e pijeve, sipas standardeve të strukturës;
- të bashkëngjisë në menu oferta speciale dhe pije të ditës;
- të koordinojë punën midis sektorëve për hartimin e listës së pijeve, sipas rregullave të kombinimit të ushqimit dhe pijeve;
- të përditësojë listën e pijeve bazuar në përditësimin e menusë së ushqimit në mënyrë periodike;
- të trajtojë stafin për shërbimin e pijeve, bazuar në menutë e përditësuara të ushqimeve;
- të llogaritë kostot e pijeve (Cost of Goods Sold) dhe marzhin e fitimit;
- të zbatojë teknika për vendosjen e çmimeve të pijeve në listën e pijeve bazuar në kosto apo në vlerë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi menaxhon listën e pijeve, sipas standardeve të strukturës.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të vlerësojë dhe zgjedhë furnitorët e duhur të pijeve në restorant/bar;
- të negociojë çmimet, afatet e pagesave dhe dërgesave të furnizimit me pije;
- të krijojë marrëdhënie të forta bashkëpunimi me furnitorët e pijeve.
- të monitorojë zbatimin e procedurave për pranimin e furnizimit me pije në restorant/bar;
- të zbatojë praktikën më të mirë për marrjen, qarkullimin e brendshëm dhe ruajtjen e pijeve në restorant/bar;
- të përdorë sisteme të ndryshme të inventarizimit të pijeve (manuale, digjitale);
- të parandalojë humbjet (thyerjet, vjedhjet) kontrollojë gjëndjet e inventarit- stoku;
- të zbatojë procedurat dhe rregullat për auditimin e inventarit dhe raportimin;

- të monitorojë përzgjedhjen e produkteve të sezonit dhe zonës për përgatitjen e pijeve, sipas recetës;
- të monitorojë zbatimin dhe përdorimin e masave të shërbimit për pijet e hapura;
- të monitorojë zbatimin e recepturave për përgatitjen e pijeve sipas recetave në bar;
- të monitorojë zbatimin e metodave për përgatitjen e pijeve, sipas llojit dhe recetës;
- të zbatojë teknikave të shitjes shtesë (upselling) dhe shitjes së kombinuar (cross selling) për pije;
- të përdorë strategjitë e marketingut për promovimin e listës së pijeve në restorant/bar;
- të përdorë platformat sociale dhe online për të rritur shitjet e pijeve në restorant/bar;
- të organizojë ngjarje speciale ose degustimeve për tërheqjen e klientëve në restorant/bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore/ kabinet restoranti/bari.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të përzgjedhur pije në restorant dhe bar në përshtatje me llojin dhe menunë e ushqimit, për të hartuar listën e pijeve në restorant dhe bar, si dhe për të menaxhuar listën e pijeve, sipas standardeve të strukturës.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të njohurive dhe shprehive praktike për të për të përzgjedhur pije në restorant dhe bar në përshtatje me llojin dhe menunë e ushqimit, për të hartuar listën e pijeve në restorant dhe bar, si dhe për të menaxhuar listën e pijeve, sipas standardeve të strukturës.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë/kabinet restoranti mësimor ose restorant simulues i pajisur me tabelë, kompjuter, projektor, flipchart, lidhje interneti, sisteme të menaxhimit të shitjeve, inventarit POS (Point of Sale) si dhe me pajisje dhe mjete pune të nevojshme për demonstrime dhe ushtrime praktike.
-

-
- Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime).
 - Prezantime, video didaktike, lista pijesh (tradicionale, moderne, digjitale), menu të ndryshme, modele dhe formularë inventari etj.
 - Programe (exel, google sheets) për llogaritjen e kostove, çmimeve dhe menaxhimin e inventarit bazë.
 - Program dizajni grafik bazë (Canva, Word, Google docs etj.).
 - Pajisje dhe mjete pune në restorant dhe bar (shishe, gota pijesh, mjete bari, aksesore vere, termometër pijesh etj.).
-

5. Moduli “Garantimi i cilësisë së shërbimit”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	GARANTIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT	M-13-2257-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të analizuar garantimin e cilësisë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve, si dhe për të vlerësuar shërbimin cilësor dhe të qëndrueshëm në mjedisin e një restorant/bari.	
Kohëzgjatja e modulit	42 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i analizon garantimin e cilësisë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të shpjegojë konceptin e cilësisë së shërbimit dhe rëndësinë e tij në përmbushjen e pritshmërive të klientëve; – të argumentojë rëndësinë e zbatimit të standardeve dhe procedurave të cilësisë në sektorin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të argumentojë ndikimin e sjelljes, qëndrimit dhe profesionalizmit të stafit në krijimin e një përvoje pozitive për klientin; – të shpjegojë metodat e ndryshme të mbledhjes së feedback-ut të klientit (pyetësorë, platforma online, vëzhgim etj.); – të argumentojë mënyrën e vlerësimit efektiv të ankesave, sugjerimeve dhe komenteve të klientëve; – të shpjegojnë ciklin e përmirësimit të cilësisë (<i>Plan-Do-Check-Act</i>) përmes analizës së të dhënave, trajnimeve dhe përshtatjes së procedurave; – të shpjegojë teknikat dhe strategjitë për trajnimin profesional dhe efektiv të ankesave, me qëllim rikthimin e besimit të klientit; – të përshkruajë procedurat e kontrollit të brendshëm dhe inspektimeve periodike për të garantuar cilësinë; – të shpjegojë ndikimin e trajnimit të vazhduar të stafit në përmirësimin e cilësisë së shërbimit;	

- të argumentojë rolin e teknologjisë (p.sh., Sistemet e menaxhimit të pronës-*PMS*, menaxhimi i marrëdhënieve me klientin-*CRM*, aplikacionet e vlerësimit etj.), në garantimin dhe përmirësimin e përvojës së klientit;
- të argumentojë ndikimin e bashkëpunimit efektiv midis departamenteve në ofrimin e një shërbimi të qëndrueshëm dhe me cilësi të lartë;
- të argumentojë ndikimin në cilësinë e shërbimit të ndërtimit të ekipit, komunikimit dhe menaxhimit të stresit;
- të shpjegojë ndikimin ekonomik/financiar të cilësisë së shërbimit në restorant bar;
- të shpjegojë rëndësinë e higjienës dhe sigurisë në perceptimin e cilësisë së shërbimit nga klienti.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individ i vlerëson shërbimin cilësor dhe të qëndrueshëm në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë standardet e cilësisë, në të gjitha fazat e ndërveprimit me klientin në funksion të përmbushjes së pritshmërive të tij;
- të analizojë raste të zbatimit të *Standard Operating Procedures (SOPs)* në F&B, elementet kryesore të standardeve të shërbimit (pritja, ulja, marrja e porosisë, shërbimi i ushqimit/pijeve, menaxhimi i faturës, largimi i klientëve).
- të mbledhë të dhëna mbi kënaqësinë e klientëve (përmes pyetësorëve, vëzhgimit direkt apo platformave digjitale), sipas politikave të strukturës;
- të analizojë informacionin e marrë, sipas procedurave së brendshme;
- të identifikojë fushat për përmirësim, sipas procedurave të brendshme;
- të trajtojë ankesat e klientëve për zgjidhje efektive dhe rikthim të besimit të klientit, sipas standardit;
- të menaxhojë kërkesat specifike të klientëve, ose situata të papritura që ndikojnë në cilësinë e shërbimit në restorant/bar;
- të hartojë masa dhe plane për përmirësim të shërbimit bazuar në analizën e ankesave dhe sugjerimeve;
- të realizojë kontrole periodike për cilësinë dhe zbatimin e standardeve, sipas rregullores së brendshme;
- të përdorë sistemet digjitale (*PMS*, *CRM*, aplikacione vlerësimi) për monitorimin e përvojës së klientit, sipas

politikave të strukturës dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimit;

- të bashkëpunojë me departamentet e tjera për një shërbim të unifikuar e me cilësi të lartë;
- të organizojë trajnime të vazhdueshme të stafit me fokus përmirësimin e cilësisë së shërbimit, sipas politikave të strukturës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore/ kabinet restoranti.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të analizuar garantimin e cilësisë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve, si dhe për të vlerësuar shërbimin cilësor dhe të qëndrueshëm në mjedisin e një restorant/bari.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të njohurive dhe shprehive për të analizuar garantimin e cilësisë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve, si dhe për të vlerësuar shërbimin cilësor dhe të qëndrueshëm në mjedisin e një restorant/bari.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë/kabinet restoranti mësimor ose restorant simulues i pajisur me tabelë, kompjuter, projektor, flipchart, lidhje interneti, sisteme të menaxhimit të pronës-*PMS*, menaxhimit të marrëdhënieve me klientin-*CRM*, platforma e aplikacione të vlerësimit online si dhe mjete të tjera të nevojshme për zhvillimin e modulit.
 - Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime).
 - Prezantime, video didaktike për praktikat më të mira të shërbimit dhe trajtimit të klientit.
 - Standarde të shërbimit (*SOPs*), shembuj pyetësorësh, formularë ankesash/sugjerimesh, kancelari.
 - Pajisje dhe mjete pune të restorantit.
-

6. Moduli “Sipërmarrje dhe edukim karriere në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SIPËRMARRJE DHE EDUKIM KARRIERE NË SHËRBIMIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2258-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individit për të hartuar planin e biznesit, për të kryer detyra administrative, për të zbatuar teknikat e marketingut për shitjen e shërbimeve, si dhe për të analizuar mundësitë e zhvillimit për karrierë.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	Individi harton planin e biznesit. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të shpjegojë konceptin e sipërmarrjes në industrinë e mikpritjes dhe shërbimit; – të argumentojë rëndësinë e hartimit të një plani biznesi, si një udhëzues strategjik për strukturën; – të shpjegojë logjikën e hartimit të një plani biznesi; – të listojë etapat e hartimit të një plani biznesi; – të analizojë faktorët që ndikojnë në suksesin apo dështimin e një biznesi në fushën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të analizojë tendencat aktuale të zhvillimeve në fushën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të analizojë faktorët që ndikojnë në qëndrueshmërinë e strukturës së mikpritjes në treg; – të analizojë konkurentët kryesorë dhe modelet e tyre të biznesit; – të analizojë furnitorët, çmimet dhe cilësinë e produkteve në treg; – të analizojë modele të ndryshme biznesi (<i>franchise, start up, joint venture</i>) në funksion të menaxhimit të strukturave të shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të shpjegojë mënyrën e hartimit të një plani financiar për strukturën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të buxhetit dhe llogaritjes së kostove;

- të kryejë analizën e performancës dhe parashikimin e shitjeve bazuar në tendencat, sezonalitetin dhe trendet e zhvillimit;
- të argumentojë rëndësinë e përcaktimit të çmimeve për të qenë konkurrues në treg;
- të argumentojë rëndësinë e kryerjes së proceseve operacionale (menaxhimi i inventarit, planifikimi i menusë, menaxhimi i stafit);
- të përdorë programe digjitale për të kryer analizën e të dhënave;
- të argumentojë mënyrën e vlerësimit të rrezikut dhe hartimit të strategjisë së zbutjes së riskut;
- të organizojë procesin e hartimit të planit të biznesit, sipas strukturës së standardizuar;
- të menaxhojë afatet, burimet dhe anëtarët e ekipit të përfshirë në procesin e hartimit të planit të biznesit;
- të hartojë një plan biznesi të qartë, konçiz dhe bindës;
- të zgjidhë problemet duke propozuar ide të reja;
- të krijojë koncepte unike për menutë dhe shërbimet;
- të identifikojë dhe të zgjidhë pengesat, duke zhvilluar strategji efektive;
- të prezantojë planin e biznesit te palët e interesuara (eprorët, investitorët etj.).

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi kryen detyra administrative.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të zbatojë parimet bazë të Kodit të Punës, legjislacionit tatimor dhe rregulloreve të tjera që lidhen me aktivitetin ekonomik dhe punësimin;
- të monitorojë vlefshmërinë e të gjitha licensave dhe lejeve të nevojshme në fushën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të monitorojë zbatimin e standardeve të higjienës dhe sigurisë ushqimore HACCP, në të gjitha zonat e F&B.
- të shpjegojë procesin e regjistrimit të faturave, ofertave dhe të dhënave të tjera tregtare, sipas rregullave ligjore;
- të bashkëpunojë në kryerjen e procedurave për blerjen e pajisjeve dhe materialeve, në përputhje me buxhetin dhe nevojat operacionale;
- të mbikëqyrë procesin e magazinimit dhe qarkullimit të mallrave;
- të bashkëpunojë me financën për llogaritjet e kostove dhe në përcaktimin e çmimit përfundimtar të shërbimeve;

- të marrë pjesë në panairë, ekspozita dhe aktivitete profesionale, për t'u promovuar dhe përditësuar me zhvillimet e fushës;
- të analizojë të dhënat e marra nga indeksi i kënaqësisë së klientëve, për përmirësimin e shërbimeve;
- të shpjegojë rëndësinë e plotësimit dhe ruajtjes së dokumentacionit në menaxhimin në strukturën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të përgatitë raporte të detajuara, duke analizuar të dhënat e mbledhura;
- të raportojë te eprorët lidhur me performancën e departamentit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi zbaton teknikat e marketingut për shitjen e shërbimeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të argumentojë qëllimin e zhvillimit të një strategjie marketingu për promovimin e shërbimeve;
- të përshkruajë mënyrën e hartimit të planit të marketingut dhe shitjeve;
- të shpjegojë teknikat e marketingut në promovimin e strukturës dhe të shërbimeve të ushqimit dhe pijeve;
- të shpjegojë elementet kryesore të një plani marketingu dhe komunikimi;
- të argumentojë lidhjen mes objektivave të departamentit dhe objektivave të marketingut;
- të shpjegojë rëndësinë e *brandimit* dhe identitetit vizual;
- të shpjegojë rëndësinë e *SEO-s* (*Search Engine Optimisation*) dhe optimizimit të faqes ëeb.
- të shpjegojë konceptin e raporteve të performancës së fushatave digjitale;
- të shpjegojë rëndësinë e krijimit të marrëdhënieve me median (*Public Relation*);
- të analizojë profilin e klientëve potencialë sipas nevojave;
- të identifikojë burime për gjetjen e klientëve potencialë (databaza, rrjete profesionale, rekomandime etj.);
- të përdorë teknologjinë digjitale për regjistrimin dhe përditësimin e informacionit mbi procesin e shitjes;
- të përgatitë paketa çmimesh të diferencuara, sipas segmentit të klientëve;
- të bashkëpunojë për hartimin e ofertave për klientët, referuar kërkesës së tyre;

- të dërgojë e-maile me qëllim prezantimin dhe shitjen e shërbimeve të klientët potencialë;
- të përdorë teknikat e shitjes dhe negocimit me klientët;
- të prezantojë shërbimet të klientët;
- të zbatojë teknika të up selling, cross selling etj.,;
- të hartojë raporte mbi aktivitetet e shitjeve dhe rezultatet e tyre.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 4 Individi analizon mundësitë e zhvillimit për karrierë.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të argumentojë lidhjen mes punës, profesionit dhe karrierës në bizneset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të argumentojë ndikimin e zhvillimit profesional të individit në zhvillimin e karrierës personale;
- të analizojë prirjet e zhvillimit të punësimit në tregun lokal dhe kombëtar të strukturave të shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të analizojë profesionet që lidhen me veprimtaritë e shërbimit, në tregun lokal dhe rajonal;
- të analizojë ndikimin e interesave, dëshirave personale dhe prirjeve, për punësimin në sektorët e shërbimeve të industrisë së mikpritjes;
- të analizojë përputhjen mes edukimit formal dhe aftësive për t'u përshtatur në tregun e punës;
- të analizojë përputhjen mes zhvillimit të aftësive teknike (*hard skills*) dhe rritjes së mundësive të punësimit;
- të analizojë lidhjen mes kompetencave të buta (*soft skills*) dhe profesioneve në fushën e shërbimeve të industrisë së mikpritjes;
- të analizojë rëndësinë e eksperiencave praktike në punë (*internships*) dhe zhvillimit të vazhdueshëm profesional, për t'u integruar në tregun e punës;
- të argumentojë rëndësinë e trajnimit në punë (*on-the-job training*), për të fituar aftësi të reja dhe t'u zhvilluar në karrierë;
- të shpjegojë rëndësinë e edukimit të vazhdueshëm për të ruajtur konkurueshmërinë profesionale;
- të shpjegojë rëndësinë e certifikimit, pjesëmarrjes në kurse specializimi dhe përfshirjes në trajnime, për të specializim të mëtejshëm dhe ngritje në detyrë;
- të argumentojë rëndësinë e vendim-marrjeve të përgjigjshme për sukses në karrierë;
- të vlerësojë profesionin e përzgjedhur, duke bërë dallimin mes objektivitetit dhe paragjykit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise të shkollës ose biznes.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime për të hartuar planin e biznesit, për të kryer detyra administrative, për të zbatuar teknikat e marketingut për shitjen e shërbimeve, si dhe për të analizuar mundësitë e zhvillimit për karrierë.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për të hartuar planin e biznesit, për të kryer detyra administrative, për të zbatuar teknikat e marketingut për shitjen e shërbimeve, si dhe për të analizuar mundësitë e zhvillimit për karrierë.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të nxëni.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, mjetet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore ose ambient simulues, të përshtatura dhe të pajisura me mjetet përkatëse dhe internet për kryerjen e veprimtarive si dhe mjedise reale të strukturës së mikpritjes.
 - Material mbështetës, manual i detajuar për modulin (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime praktike).
 - Prezantime, video didaktike për praktikën më të mira të hartimit të planit të biznesit, planit të marketingut, kryerjes së detyrave administrative dhe edukimit për karrierë.
 - Platforma digjitale/ formularë për matjen e indeksit të kënaqësisë së klientit, pyetësorë, kancelari, pajisje dhe mjete pune.
-

7. Moduli “Komunikimi dhe etika profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	KOMUNIKIMI DHE ETIKA PROFESIONALE NË SHËRBIMIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2259-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të zbatuar bazat e komunikimit efektiv profesional në restorant/bar, Kodin e Etikës si dhe për të menaxhuar zgjidhjen e problemeve, duke zbatuar kodet e etikës profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i vlerëson bazat e komunikimit efektiv profesional në shërbimin e ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të argumentojë rëndësinë e komunikimit efektiv profesional me eprorët, kolegët, klientët dhe bashkëpunëtorët në suksesin e një restoranti/bari; – të argumentojë rëndësinë e veshjes, paraqitjes, higjienës, për krijimin e imazhit profesional; – të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së informacionit për ecurinë e punës; – të shpjegojë metodat e komunikimit, marrjes dhe përcjelljes së informacionit; – të dallojë llojet e komunikimit: verbal, jo- verbal si dhe komunikimin me shkrim në restorant/bar; – të përshkruajë modele dhe procese të komunikimit në mjedisin e punës në restorant dhe bar; – të kuptojë barrierat në komunikim dhe si t’i kapërcejë ato; – të shpjegojë ndikimin e inteligjencës emocionale dhe manaxhimit të stresit në mënyrën e komunikimit; – të shpjegojë parimet e punës në grup; – të përdorë rregullat e shkrimit të gjuhës amtare në komunikimet zyrtare; – të zbatojë teknika të dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në komunikim;	

- të përdorë pyetje të hapura të mbyllura për të marrë informacion mbi nevojat e klientëve etj.;
- të lexojë gjuhën e trupit dhe sinjalet jo-verbale;
- të artikulojë qartë, me fjalor të pastër, duke përdorur tonalitetin e zërit;
- të përdorë terminologji profesionale në komunikimin në restorant/bar dhe ta përshtasë atë, sipas situatave me audiencën (furnitorë, staf, klientë VIP);
- të zbatojë rregullat dhe procedurat e komunikimit gjatë pritjes dhe përcjelljes së klientëve në mjedisin e punës;
- të përdorë përshëndetjet formale në restorant/bar;
- të zbatojë protokollat dhe prioritetet në shërbimin në restorant dhe bar;
- të dërgojë dhe marrë *feedback* konstruktiv për ecurinë e punës, sipas rregullores së brendshme;
- të përdorë aftësi dhe teknika për të motivuar dhe frymëzuar të tjerët, gjatë komunikimit;
- të zbatojë teknikat e të menduarit kritik në komunikimin me klientët e stafin;
- të përdorë aftësitë negociuese për një komunikim efektiv profesional në restorant/bar;
- të shpjegojë përdorimet e TIK në komunikimin në restorant/bar;
- të përdorë teknika të prezantimit bazë për takime stafi, trajnime etj.;
- të zbatojë rregullat e higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit në restorant/bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi zbaton kodin e etikës në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të dallojë kuptimin për etikën profesionale dhe rëndësinë e saj në restorant/bar;
- të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Etikës, gjatë veprimtarive në restorant/bar;
- të zbatojë vlerat thelbësore etike në mjedisin e punës (ndershmëria, integriteti, respekti, përgjegjësia);
- të zbatojë kodet etike në menaxhimin e burimeve (ushqim, pije, para).
- të përshkruajë dilemat etike të zakonshme në industrinë e shërbimit në restorant;
- të zbatojë standardet e komunikimit, gjatë shërbimit në restorant/bar;

- të dallojë diversitetin kulturor e social të klientëve/stafit si dhe ndikimin në stilin e komunikimit;
- të përdorë strategji për komunikim efektiv me individë nga kultura të ndryshme;
- të respektojë barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj në komunikim;
- të përdorë teknika për të krijuar eksperiencë pozitive për klientin përmes komunikimit;
- të komunikojë me stafin sipas hierarkisë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit ndërmjet departamenteve në restorant;
- të marrë dhe japë informacion për ecurinë e punës, sipas rregullores së brendshme;
- të kryejë mbledhje efektive të stafit dhe shpërndarje të informacionit në mjedisin e punës në restorant/bar;
- të bashkëpunojë me stafin për krijimin e një klime pozitive në mjedisin e punës;
- të zbatojë rregullat e paraqitjes, higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit në restorant/bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi menaxhon problemet duke zbatuar kodet e etikës profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të vlerësojë emocionet e klientëve dhe kolegëve përmes sinjaleve të komunikimit verbal dhe joverbal;
- të parandalojë ngacmime dhe diskriminim në vendin e punës;
- të pranojë dhe menaxhojë kërkesat, ankesat dhe reagimin ndaj feedback-ut negativ (personal, online);
- të komunikojë në situata të vështira (p.sh., klientë të inatosur, të dehur, të pakënaqur etj.);
- të zgjidhë kërkesat dhe ankesat e klientëve, sipas standardit;
- të dallojë lloje të klientëve me nevoja të veçanta në komunikim;
- të përshtasë shërbime në restorant/bar për klientë me nevoja të veçanta në komunikim;
- të zbatojë rregullat për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale të klientëve dhe stafit, sipas legjislacionit në fuqi;
- të zbatojë rregullat e paraqitjes, higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit në restorant/bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve	– Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore/ kabinet restoranti/bari. – Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të zbatuar bazat e komunikimit efektiv profesional në restorant/bar, Kodin e Etikës në komunikimin profesional në restorant/bar, për të menaxhuar problemet, duke zbatuar kodet e etikës profesionale në restorant dhe bar. – Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. – Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të njohurive dhe shprehive praktike për të zbatuar bazat e komunikimit efektiv profesional në restorant/bar, Kodin e Etikës në komunikimin profesional në restorant/bar, për të menaxhuar problemet, duke zbatuar kodet e etikës profesionale në restorant dhe bar. – Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: – Klasë/ kabinet restoranti mësimor ose restorant simulues i pajisur me tabelë, kompjuter, projektor, flipchart, lidhje interneti, si dhe me pajisje dhe mjete pune të nevojshme për demonstrime dhe ushtrime praktike. – Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime). – Prezantime, video didaktike për komunikimin efektiv/joefektiv, menaxhimin e ankesave, situatat etike dhe ndërveprimin me klientët me nevoja të veçanta. – Mjete të komunikimit virtual (<i>Zoom, Google Meet, Microsoft Teams</i>). – Pajisje dhe mjete kancelari.

8. Moduli “Komunikimi në gjuhën angleze në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsime të dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	KOMUNIKIMI NË GJUHËN ANGLEZE NË SHËRBIMIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2260-25
Qëllimi i modulit	Një modul teorik–praktik, që i aftëson individët për të komunikuar në gjuhën angleze teknike në bizneset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënësve (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Individ i shpjegon rregullat e komunikimit në gjuhën angleze, në shërbimin e ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të argumentojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë teknike në gjuhën angleze, në bizneset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të shpjegojë rëndësinë e komunikimit rrjedhshëm me klientët, kolegët dhe bashkëpunëtorët, në gjuhën angleze formale dhe joformale; – të argumentojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale që lidhet me veprimtarinë e strukturës së shërbimit të ushqimit dhe pijeve; – të argumentojë rëndësinë e emërimit të shërbimeve të ushqimit dhe pijeve në gjuhën angleze; – të shpjegojë rolin e komunikimit në gjuhën angleze gjatë ofrimit të shërbimeve të ushqimit dhe pijeve, për të përmbushur kërkesat e klientëve; – të shpjegojë mënyrën e komunikimit në gjuhë angleze teknike në lidhje me aspektet financiare; – të shpjegojë rëndësinë e kthimit të përgjigjeve me shkrim, duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar dhe të drejtëshkrimit në gjuhën angleze; – të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës angleze teknike, gjatë hartimit të menuve të ushqimit, listave të pijeve si dhe materialeve promovuese të strukturës;	

- të argumentojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës angleze teknike, në sinjalistikën e strukturës së shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të argumentojë rëndësinë e pasurimit të fjalorit me terma profesionalë në gjuhën angleze.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim.

RN 2 Individi komunikon në gjuhën angleze me klientët dhe bashkëpunëtorët.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të komunikojë rrjedhshëm në gjuhën angleze për të përshëndetur dhe mirëpritur klientët;
- të komunikojë në gjuhën angleze me klientët e huaj gjatë prezantimit të menusë, duke përshkruar përbërësit dhe mënyrat e përgatitjes së ushqimeve dhe llojet e pijeve;
- të komunikojë me klientët, gjatë marrjes saktë të porosive për ushqimi dhe pije;
- të komunikojë në gjuhën angleze, gjatë shërbimeve të ushqimit dhe pijeve, për të rritur kënaqësinë e klientëve;
- të emërtojë shërbime profesionale për klientët në gjuhën angleze teknike;
- të pranojë rezervime nga klientët, duke komunikuar në gjuhën angleze;
- të komunikojë me punonjësit e shërbimit të ushqimit dhe pijeve në gjuhën angleze teknike (për udhëzime pune, koordinimin e veprimtarive, takime pune, ndërrimin e turneve, oraret dhe ditët e pushimit, menaxhimin e situatave stresuese, metodat e shërbimit etj.);
- të përdorë gjuhën angleze profesionale të shkruar, gjatë komunikimit me eprorët, kolegët dhe bashkëpunëtorët;
- të shkruajë letër, postë elektronike (e-mail) apo dokumente të tjera për klientin, në gjuhë angleze;
- të përdorë saktë akronime të ndryshme në gjuhën angleze teknike, që përdoren në fushën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të orientojë klientët për kryerjen e veprimtarive të ndryshme në gjuhën angleze;
- të formulojë në gjuhën angleze pyetjet, për të identifikuar nevojat e klientit;
- të komunikojë me klientët në gjuhën angleze për të marrë kërkesat dhe përshtypjet e tyre, lidhur me shërbimin e ushqimit dhe pijeve;
- të përdorë gjuhën angleze teknike në sinjalistikën e shkruar të strukturës së shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të përgatitë materiale informative dhe promovuese të shkruara në gjuhën angleze teknike.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi komunikon në mënyrë etike dhe profesionale në gjuhën angleze.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të marrë dhe përcjellë informacione për ecurinë e punës në strukturën e shërbimit të ushqimit dhe pijeve, në gjuhën angleze;
- të shpjegojë parimet e komunikimit verbal, jo verbal, dhe përdorimit të gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika etj) në gjuhën angleze;
- të komunikojë me etikë profesionale me eprorët, kolegët, klientët, bashkëpunëtorët dhe konkurrentët;
- të zgjidhë probleme dhe mosmarrëveshje, duke komunikuar në gjuhën angleze;
- të zbatojë teknikat e të pyeturit në gjuhën angleze, për të mësuar nevojat e klientëve;
- të transmetojë tek bashkëpunëtorët njohuri dhe teknika të reja në shërbimin e ushqimit dhe pijeve, në gjuhën angleze teknike;
- të përdorë aftësitë negociuese për një komunikim efektiv profesional në gjuhën angleze, në bizneset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të komunikojë në mënyrë efektive në gjuhën angleze, me klientë dhe bashkëpunëtorë nga kultura të ndryshme;
- të komunikojë në gjuhën angleze në situata të vështira (p.sh., klientë të inatosur, të dehur, të pakënaqur etj.);
- të komunikojë në gjuhën angleze me klientë me nevoja të veçanta gjatë shërbimeve në restorant/bar;
- të komunikojë me eprorët, kolegët, dhe bashkëpunëtorët duke përdorur gjuhën angleze profesionale;
- të raportojë tek eprorët në gjuhën angleze për problemet dhe nevojat e strukturës së shërbimit të ushqimit dhe pijeve.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të realizohet në klasë mësimore/ kabinet restoranti/bari.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë demonstrime konkrete për të zbatuar rregullat e komunikimit efektiv në gjuhën angleze teknike në restorant/bar, me bashkëpunëtorët dhe klientët para dhe gjatë shërbimit të ushqimit dhe pijeve, hartimit të materialeve promovuese, sinjalistikës, menuve dhe listave të barit dhe përgatitjes së raporteve.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune,

	fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë. – Gjatë vlerësimit të individëve duhet t'i vihet theksi verifikimit të shkallës së arritjeve të njohurive dhe shprehive praktike për të zbatuar rregullat e komunikimit efektiv në gjuhën angleze teknike në restorant/bar, me bashkëpunëtorët dhe klientët para dhe gjatë shërbimit të ushqimit dhe pijeve, hartimit të materialeve promovuese, sinjalistikës, menuve dhe listave të barit dhe përgatitjes së raporteve. – Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: – Klasë/ kabinet restoranti mësimor ose restorant simulues i pajisur me tabelë, kompjuter, projektor, flipchart, lidhje interneti, si dhe me pajisje dhe mjete pune të nevojshme për demonstrime dhe ushtrime praktike. – Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime). – Prezantime, video didaktike për komunikimin efektiv/joefektiv, menaxhimin e ankesave, situatat etike dhe ndërveprimin me klientët me nevoja të veçanta. – Mjete të komunikimit virtual (<i>Zoom, Google Meet, Microsoft Teams</i>). – Pajisje dhe mjete kancelarie.

9. Moduli “Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”

Kualifikimi profesional: “Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsime të dyfishtë”
Niveli: V i KSHK

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kod	SIGURIA NË PUNË DHE MBROJTJA E MJEDISIT NË SHËRBIMIN E USHQIMIT DHE PIJEVE	M-13-2261-25
Qëllimi i modulit	Një modul teoriko-praktik, që aftëson individët për të monitoruar zbatimin e legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë, për të zbatuar rregullat e dhënies së ndihmës së parë, si dhe për të monitoruar zbatimin e rregullave të mbrojtjes së mjedisit.	
Kohëzgjatja e modulit	33 orë mësimore	
Niveli i parapëlqyer për praninë	Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK, në fushën “Hoteleri turizëm”. Të kenë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK dhe të kenë një përvojë punë prej një viti në fushën përkatëse, të vërtetuar.	
Rezultatet e të nxënies (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1	Individi vlerëson rëndësinë e zbatimit të legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë. Kriteret e vlerësimit: Individi duhet të jetë i aftë: – të vlerësojë rëndësinë e zbatimit legjislacionit shqiptar për sigurinë dhe shëndetin në punë; – të vlerësojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit shqiptar për sigurinë ushqimore; – të monitorojë zbatimin e rregullores së brendshme të strukturës së mikpritjes; – të monitorojë ambientet e punës për të identifikuar rreziqe të mundshme për sigurinë në punë; – të monitorojë përdorimin e manualeve teknike të mjeteve dhe pajisjeve të punës; – të monitorojë zbatimin e rregullave të higjienës së mjeteve, pajisjeve mbrojtëse dhe vendit të punës; – të monitorojë vendosjen e shenjave dalluese të sinjalistikës në mjedisin e punës; – të monitorojë zbatimin e përdorimit të pajisjeve mbrojtëse personale nga punonjësit, sipas rregullores së sigurimit teknik; – të monitorojë zbatimin e procedurave të evakuimit për raste emergjence; – të monitorojë zbatimin e përdorimit të pajisjeve dhe mjeteve të mbrojtjes kundra zjarrit;

- të monitorojë zbatimin e rregulloreve, gjatë përdorimit të solucioneve kimike në vendin e punës;
- të marrë masa në rast të mosfunksionimit të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
- të monitorojë përdorimin e pajisjeve dhe mjeteve të punës të certifikuara nga institucionet përkatëse;
- të monitorojë përdorimin e dokumentacionit për certifikimin/ kalibrimin e mjeteve dhe pajisjeve teknike të punës, sipas standardeve;
- të monitorojë mirëmbajtjen, pajisjeve dhe mjeteve teknike të punës dhe infrastrukturës, sipas standardeve;
- të monitorojë vendosjen e mjeteve MZSH, në bizneset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve;
- të informojë klientët për rreziqet e mundshme dhe për mënyrën e reagimit, sipas rastit.
- të kujdeset për mirëqenien dhe sigurinë e klientëve, gjatë veprimtarive në strukturën e mikpritjes;
- të kryejë trajnime periodike për sigurinë dhe shëndetin në punë, praktikatat e higjienës personale dhe të vendit të punës, si dhe për menaxhimin e emergjencave;
- të analizojë raporte të mëparshme të incidenteve dhe aksidenteve për të parandaluar përsëritjen e tyre;
- të trajnojë punonjësit lidhur me kulturën e raportimit të incidenteve/aksidenteve në punë;
- të organizojë takime periodike me punonjësit lidhur me krijimin e kulturës së sigurisë dhe shëndetit në punë;
- të raportojë te eprorët, lidhur me statusin e sigurisë dhe mbrojtjes së shëndetit në punë të strukturës së mikpritjes.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 2 Individi monitoron zbatimin e rregullave për dhënien e ndihmës së parë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të monitorojë zbatimin e rregullores së brendshme të strukturës së mikpritjes;
- të hartojë plane veprimi të detajuara për situata emergjente shëndetsore;
- të përcaktojë detyra të qarta për personin përgjegjës dhe punonjësit që japin ndihmën e parë;
- të ndërgjegjësojë punonjësit me rëndësinë e dhënies së ndihmës së parë me procedurat përkatëse;
- të monitorojë vendosjen e kompleteve të ndihmës së parë në të gjitha ambientet e strukturës;
- të sigurojë furnizimin e strukturës së mikpritjes me të gjitha mjetet e nevojshme për dhënien e ndihmës së parë;

- të sigurojë mirëmbajtjen e mjeteve dhe pajisjeve të dhënies së ndihmës së parë në strukturën e mikpritjes;
- të monitorojë vendosjen e mjeteve dhe pajisjeve të dhënies së ndihmës së parë, në pozicione të aksesueshme për tu përdorur;
- të monitorojë zbatimin e sinjalistikës së duhur në strukturën e mikpritjes;
- të vlerësojë në kohë reale situatën në rastet e emergjencës shëndetsore;
- të monitorojë dhënien e ndihmës së parë në raste të dëmtimi/aksidenti, sipas procedurave;
- të monitorojë përdorimin e mjeteve të ndihmës së parë në rastet e nevojshme;
- të njoftojë shërbimin shëndetësor për ndihmë mjeksore, në rast se kërkohet;
- të njoftojë shërbimin policor në rastet e nevojshme;
- të identifikojë nevojat për trajnimin e punonjësve, lidhur me dhënien e ndihmës së parë në ambientet e punës;
- të bashkëpunojë me institucione dhe organizata të specializuara për trajnimin periodik të punonjësve për mënyrat e dhënies së ndihmës së parë dhe përditësimin e protokolleve;
- të mbikqyrë certifikimin e punonjësve për çeshtje të dhënies së ndihmës së parë, sipas kërkesave ligjore;
- të informojë punonjësit për personat përgjegjës të autorizuar dhe certifikuar për dhënien e ndihmës së parë;
- të dokumentojë me detaje të gjitha rastet e dhënies së ndihmës së parë, procedurat e ndjekura dhe personat e përfshirë;
- të raportojë te eprorët për të gjitha rastet e dhënies së ndihmës së parë, në ambientet e strukturës së mikpritjes;
- të monitorojë informimin e klientëve me procedurat e sigurisë dhe numrin e urgjencës shëndetsore në strukturën e mikpritjes;
- të rishikojë procedurat për dhënien e ndihmës së parë kur është e nevojshme, sipas legjislacionit dhe praktikave më të mira.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

RN 3 Individi monitoron zbatimin e rregullave të mbrojtjes së mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.

Kriteret e vlerësimit:

Individi duhet të jetë i aftë:

- të mbikëqyrë zbatimin e rregullores së brendshme të strukturës;

- të përshkruajë marrëdhënien ndërmjet strukturave të mikpritjes dhe mjedisit;
- të interpretojë parimet për ekonomi të gjelbër dhe zhvillim të qëndrueshëm mjedisor;
- të shpjegojë politikat e mbrojtjes së mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm që ndjek struktura e mikpritjes;
- të monitorojë publikimin e materialeve që sensibilizojnë klientët dhe punonjësit për impaktin e aktivitetit të strukturës në mjedis;
- të monitorojë përdorimin me efikasitet të burimeve për zhvillim të qëndrueshëm;
- të kujdeset për përdorimin e teknologjive efikase dhe sistemeve inteligjente për menaxhimin e energjisë;
- të mbikëqyrë mirëmbajtjen e sistemeve dhe pajisjeve për të siguruar efektivitet maksimal;
- të mbikëqyrë përdorimin me efikasitet të ujit, duke vendosur sinjalistikëne nevojshme/ shenja dalluese në ambientet e strukturës;
- të mbikëqyrë zbatimin e rregullave të mbrojtjes së mjedisit dhe ndarjes së mbetjeve, sipas llojit;
- të mbikëqyrë zbatimin e procedurave për menaxhimin e mbetjeve (riciklimi, zvogëlimi i mbetjeve, kompostimi etj.) në mjedisin e punës;
- të zbatojë praktikën më të mira mjedisore në strukturën e mikpritjes (p.sh. dhurimi i ushqimit në organizata bamirësie etj.);
- të mbikëqyrë procesin e grumbullimit të vajit të përdorur për riciklim, sipas rregullores përkatëse;
- të mbikëqyrë përdorimin e lëndëve të para dhe ndihmëse të zonës, për të ruajtur ekosistemet natyrore dhe biodiversitetin lokal;
- të monitorojë furnizimin e produkteve dhe materialeve të nevojshme për veprimtarinë e strukturës, me ambalazhe të riciklueshme/ ambalazh minimal;
- të monitorojë zbatimin e rregullave të sigurisë për magazinimin dhe ruajtjen e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
- të monitorojë përdorimin e solucionëve ekologjike në strukturën e mikpritjes;
- të monitorojë informimin e klientëve rreth politikave mjedisore të strukturës së mikpritjes;
- të orientojë klientët të kryejnë veprimtari miqësore me mjedisin (fikja e dritave, përdorim inteligjent të sistemeve të ngrohje/ftohjes, shfrytëzim i dritës natyrore, reduktimi i mbetjeve, zgjedhja e mjeteve eko-miqësore etj.), gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes;
- të zbatojë protokollet në raste endemie dhe pandemie;

- të kryejë trajnime periodike që lidhen me ruajtjen e mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm;
- të informojë eprorët lidhur me progresin e qëndrueshmërisë mjedisore, kursimet, uljen e kostove dhe përfitimeve të tjera.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë dhe shkrim.
- Vlerësim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e individëve

- Ky modul duhet të trajtohet në mjedise të shkollës, si dhe mjedise reale të biznesit.
- Rekomandohen dhe vizita në struktura të mikpritjes që ofrojnë shërbime të ushqimit dhe pijeve.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete për të monitoruar zbatimin e legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë, për të zbatuar rregullat e dhënies së ndihmës së parë, si dhe për të monitoruar zbatimin e rregullave të mbrojtjes së mjedisit.
- Mësimdhënësi duhet të përdorë metodat e simulimit dhe të lojës me role për praktikimin e individëve.
- Individët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune, fillimisht në mënyrë të mbikëqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me veprimtaritë që kryejnë.
- Gjatë vlerësimit të individëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për të monitoruar zbatimin e legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë, për të zbatuar rregullat e dhënies së ndihmës së parë, si dhe për të monitoruar zbatimin e rregullave të mbrojtjes së mjedisit.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të nxëni.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore ose ambient simulues, kompjuter, shërbim interneti dhe programe digjitale për të përgatitur dokumentet e nevojshme.
 - Pajisje dhe mjete pune.
 - Material mbështetës, manual i detajuar për çdo njësi mësimore (teori, shembuj, raste studimore dhe ushtrime).
 - Prezantime, video didaktike për zbatimin e rregullave të sigurimit teknik, dhënien e ndihmës së parë dhe zbatimin e praktikave më të mira për ruajtjen e mjedisit dhe zhvillim të qëndrueshëm, etj..
-

IX. Programi i përgjithshëm i praktikës profesionale të zbatuar në biznes

Kodi: P-13-017-25

Kohëzgjatja 30 javë x 3 ditë/javë x 10 orë mësimore/ditë = 900 orë mësimore

Praktika profesionale e individëve në biznes do të kryhet bazuar në programin e përgjithshëm, si më poshtë:

Nr	Vendi i punës	Veprimtaritë praktike	Kompetencat profesionale	Koha (ditë/orë) 90 ditë/ 900 orë
1	Restorant (Salla e restorantit dhe mjediset e tjera ndihmëse të shërbimit) 200 orë	- Stili i shërbimit sipas konceptit të restorantit; - Elemente të estetikës në shërbimin në restorant. - Standarde të shërbimit dhe mikpritjes në restorant. - Shërbimi në vazhdimësi nga pritja deri te përcjellja e klientëve në restorant. - Rezervimet e klientëve në restorant. - Organizimi i shërbimit në tavolina/sallën e restorantit, sipas vakteve dhe mënyrës së shërbimit. - Struktura e menisë/listave të pijeve dhe rekomandimet. - Promovimi në menu i ushqimeve të reja, ditore dhe produkteve sezonale e tradicionale. - Shërbimi i ushqimit dhe pijeve me efikasitet dhe profesionalizem. - Koordinimi dhe bashkëpunimi i shërbimit në sallaën e shërbimit në restorantit. - Koordinimi dhe bashkëpunimi me sektorët e tjerë të	- të vëzhgojë përshtatjen e stilit të shërbimit me konceptin e restorantit; - të evidentojë përdorimin e elementeve të estetikës në shërbimin në restorant; - të mbikëqyrë zbatimin e standardedeve të shërbimit dhe mikpritjes në restorant; - të ndjekë zbatimin e etapave të shërbimit në vazhdimësi nga pritja deri te përcjellja e klientëve në restorant; - të asistojë në menaxhimin e rezervimeve të klientëve në restorant sipas standardit; - të asistojë në organizimin dhe mbikëqyrjen e shërbimit në tavolina/ sallën e restorantit, sipas vakteve dhe mënyrës së shërbimit; - të vëzhgojë strukturën e menisë dhe listave të pijeve në restorant, përditësimet sipas standardit; - të vëzhgojë rekomandimet e menisë dhe listës së pijeve;	20 ditë

		shërbimit në restorant. - Zbatimi i normativave të racioneve të shërbimit të pjatave. - Zgjidhja e problemeve kërkesave/ankesave të klientëve/stafit; - Përgatitja, mirëmbajtja gjatë shërbimit dhe risitemimi i sallës së restorantit në përfundim të turnit/ditës. - Kontrolli dhe mirëmbajtja e pajisjeve/mjeteve të punës në restorant. - Marrja e porosive dhe shitjeve në sallë. - Marrja e porosive dhe shitjeve online; - Mbylljes e turnit dhe mbylljet ditore. - Përdorimi i POS dhe raportet analitike. - Dokumentacioni operativ në sallën e restorantit. - Zbatimi i rregullave të higjienës sipas HACCP, siguria dhe mbrojtja mjedisit në restorant.	- të vëzhgojë në menu përfshirjen e ushqimeve të reja, ditore dhe produkteve sezonale dhe tradicionale; - të ndjekë dhe asistojë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve me efikasitet dhe profesionalizëm; - të mbikëqyrë koordinimin dhe bashkëpunimin e stafit në sallën e shërbimit në restorant; - të mbikëqyrë koordinimin dhe bashkëpunimin me sektorët e tjerë në restorant; - të ndjekë zbatimin e normativave të shërbimit të racioneve të pjatave nga kuzhina; - të asistojë në zbatimin e procedurave për zgjidhjen e problemeve, kërkesave, ankesave të klientëve/stafit; - të mbikëqyrë punët parapërgatitore, mirëmbajtjen gjatë shërbimit dhe risitemimin e sallës së restorantit pas turnit/ditës; - të asistojë në mbikëqyrjen, kontrollin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve dhe mjeteve të punës në restorant; - të ndjekë menaxhimin e marrjes së porosive dhe shitjeve në sallë; - të ndjekë menaxhimin e marrjes së porosive dhe shitjeve online; - të vëzhgojë procedurat për mbylljet e turnit dhe mbylljet ditore	
--	--	--	--	--

			në restorant; - të asistojë në përdorimin e POS dhe përgatitjen e raporteve analitike; - të asistojë në plotësimin dhe ruajtjen e dokumentacionit operativ në sallën e restorantit; - të vëzhgojë zbatimin e rregullave të higjienës sipas HACCP), sigurisë, mbrojtjes së mjedisit në restorant.	
2	Banak/Bar dhe mjediset ndihmëse të shërbimit 150 orë	- Stili i shërbimit sipas konceptit të barit; - Përdorimi i elementeve të estetikës në shërbimin në bar. - Zbatimi i standardeve të shërbimit dhe mikpritjes në bar. - Punët parapërgatitore në banak/bar, organizimi i vendit të punës; - Kontrolli i pajisjeve dhe mjeteve të punës, mirëmbajtja; - Mbikëqyrja e stokut dhe nevojës për furnizim me pije; - Përgatitja e pijeve për shërbim në bar sipas rregullave dhe përdorimi i masave; - Përgatitja e pijeve të ngrohta në bar dhe zbatimi i recepturave. - Përgatitja e pijeve mikse në bar. - Inventari i vogël i barit. - Lista e pijeve dhe ofrimi i rekomandimeve. - Promovimi në menu i pijeve të reja dhe produkteve sezonale e tradicionale; - Procedurat e qarkullimit	- të vëzhgojë përshtatjen e stilit të shërbimit në bar me konceptin e barit; - të vëzhgojë përdorimin e elementeve të estetikës në shërbimin në bar; - të mbikëqyrë zbatimin e standardeve të shërbimit dhe mikpritjes në bar; - të mbikëqyrë punët parapërgatitore në banak/bar dhe organizimin e vendit të punës; - të vëzhgojë procedurat për kontrollin e pajisjeve dhe mjeteve të punës dhe mirëmbajtjen e tyre; - të asistojë në mbikëqyrjen e stokut dhe përcaktimin e nevojave për furnizim me pije; - të mbikëqyrë përgatitjet e pijeve në bar për shërbim sipas rregullave dhe përdorimin e masave; - të mbikëqyrë përgatitjet e pijeve të ngrohta në bar dhe zbatimin e recepturave; - të mbikëqyrë përgatitjen e pijeve mikse në bar;	15 ditë

		të pijeve, ushqimeve, materialeve në banak. - Marrja e porosisë, regjistrimi i tyre dhe procedurat e shitjes. - Koordinimi dhe bashkëpunimi i stafit në banak, shërbim dhe me sektorët e tjerë në bar. - Zgjidhja e problemeve kërkesave/ankesave të klientëve/stafit; - Mbyllja e turnit dhe mbylljet ditore. - Përdorimi i POS dhe raportet analitike. - Dokumentacioni operativ në banak/bar. - Zbatimi i rregullave të higjienës, sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit në bar.	- të mbiëkqyrë organizimin dhe ruajtjen e inventarit të vogël të barit; - të mbikëqyrë listën e pijeve dhe përditësimet sipas standardit; - të mbikëqyrë rekomandimet e listës së pijeve në bar; - të mbikëqyrë procedurat e qarkullimit të pijeve/ushqimeve/materialeve në banak; - të mbikëqyrë promovimin në listën e pijeve, pijet e reja dhe përfshirjen e produkteve sezonale e tradicionale; - të asistojë dhe ndjekë marrjen e porosisë, regjistrimin dhe procedurat e shitjes në banak, bar; - të asistojë në mbikëqyrjen e koordinimit, bashkëpunimit të stafit në banak, në shërbim dhe me sektorët e tjerë në bar; - të asistojë në zbatimin e procedurave për zgjidhjen e problemeve, kërkesave, ankesave të klientëve/stafit; - të mbikëqyrë mbylljet e turnit dhe mbylljet ditore në bar; - të asistojë në përdorimin e POS dhe përgatitjen e raporteve analitike; - të asistojë në plotësimin dhe ruajtjen e dokumentacionit operativ në sallë; - të mbikëqyrë zbatimin e rregullave të higjienës, sigurisë, mbrojtjes së	
--	--	---	--	--

			mjedisit në bar.	
3	Kuzhinë dhe mjedise ndihmëse	Zbatimi i rregullave të higjienës, sigurisë ushqimore në kuzhinë (parimet e HACCP të zbatuara). - Kontrolli i magazinës së kuzhinës dhe gjurmueshmëria e zbatimit të FIFO. - Parapërgatitja paraprake e përbërësve në kuzhinë. - Zbatimi i racioneve dhe recepturave në kuzhinë. - Gatimi dhe përgatitja e pjatave në kuzhinë. - Mirëmbajtja dhe pastrimi i pajisjeve, mjeteve, materialeve. - Fluksi i punës në orët e pikut. - Ndërveprimi kuzhinë/sallë resoranti/sectorë të tjerë. - Marrja dhe zbatimi i porosive nga kuzhina. - Mbyllja e turnit në kuzhinë. - Dokumentacioni operativ në kuzhinë.	- të vëzhgojë dhe asistojë zbatimin e rregullores HACCP në kuzhinë në lidhje me mjedisin, pajisjet, mjetet, stafin, ushqimin (parimet e HACCP të zbatuara); - të asistojë në kontrollin e magazinës dhe gjurmueshmërinë e FIFO në kuzhinë; - të ndjekë dhe asistojë në parapërgatitjen e përbërësve në kuzhinë. - të vëzhgojë zbatimin e racioneve dhe recepturave në kuzhinë. - të asistojë gatimin dhe përgatitjen e pjatave në kuzhinë nën fushën e stafit; - të mbikëqyrë mirëmbajtjen, pastrimin, kontrollin e pajisjeve, mjeteve, materialeve në kuzhinë; - të monitorojë dhe analizojë fluksin e punës në oraret e pikut; - të asistojë në mbikëqyrjen dhe ndërveprimin mes kuzhinës/sallës së restorantit dhe/sectorë të tjerë; - të mbikëqyrë marrjen dhe zbatimin e porosive nga kuzhina; - të asistojë në procedurat e mbylljes së turnit në kuzhinë; - të asistojë në plotësimin dhe ruajtjen e dokumentacionit operativ në kuzhinë.	10 ditë
4	Magazina (Menaxhimi i	- Përdorimi i sistemeve POS dhe softuerëve të	- të asistojë në përdorimin e sistemeve POS dhe	

	inventarit të ushqimit dhe pijeve)	inventarit për hyrjet/daljet e produkteve. - Inventari fizik dhe krahasimi me të dhënat digjitale. - Metodat FIFO (First-In, First-Out) dhe LIFO (Last-In, First-Out) dhe aplikimi i tyre për të minimizuar skadencat. - Identifikimi i humbjeve dhe shkaqeve të tyre. - Procesi bërjes së porositve të furnitorët dhe marrja në dorëzim e mallit. - Sasia dhe cilësia e produkteve të marra në dorëzim. - Menaxhimi i ruajtjes së produkteve sipas standardit HACCP dhe rregullave specifike (temperatuë, lagështi, datë skadence, gjurmueshmëri) - Dokumentacioni operativ në magazinë.	softuereve të inventarit për hyrjet/daljet e produkteve; - të asistojë në kryerjen e inventarit fizik dhe krahasimin me të dhënat digjitale; - të mbikëqyr zbatimin e metodave FIFO (First-In, First-Out) dhe LIFO (Last-In, First-Out) për të minimizuar skadencat; - të asistojë në identifikimin dhe raportimin e humbjeve dhe shkaqeve të tyre; - të ndjekë procesin e bërjes së porosisë dhe procedurat e marrjes në dorëzim të mallit; - të asistojë në vlerësimin sasior dhe cilësor të mallrave të marra në dorëzim sipas rregullave dhe procedurave; - të mbikëqyrë ruajtjen e produkteve sipas standardit HACCP dhe rregullave specifike (temperatuë, lagështi, datë skadence, gjurmueshmërinë); - të asistojë në plotësimin e dokumentacionit operativ në kuzhinë.	9 ditë
5	Restorant (Organizimi dhe menaxhimi i personelit)	- Hartimi i planeve të punës, organizimit të personelit, oraret, ndarja e detyrave dhe dhënia e përgjigjesive. - Mbikëqyrja dhe kontrollin i stafit si pas rregulloreve dhe standardeve të punës në strukturë. - Procedurat e marrjes në punë, trajnimit të stafit të ri dhe stafit në detyrë.	- të mbikëqyrë zbatimin e planeve të punës së organizimit të personelit, orareve, ndarjen e detyrave dhe dhënien e përgjegjësive; - të mbikëqyrë dhe kontrollojë stafin sipas rregulloreve dhe standardeve të punës në strukturë; - të mbikëqyrë zbatimin e procedurave të marrjes në punë, trajnimit të	6 ditë

		- Dinamika e ekipit dhe komunikimi efektiv. - Vlerësimi i performancës së stafit dhe motivimin. - Dokumentacioni operativ në lidhje me organizimin dhe menaxhimin e stafit.	- stafit të ri dhe stafit në detyrë; - të mbikëqyrë dinamikat e ekipit dhe komunikimin efektiv; - të mbikëqyrë vlerësimin e performancës së stafit dhe motivimin; - të asistojë në plotësimin dhe ruajtjen e dokumentacionit në lidhje me organizimin dhe menaxhimin e stafit.	
6	Restorant (Menaxhimi i cilësisë dhe feedback-ut) 60 orë	- Monitorimi i cilësisë së shërbimit dhe produkteve të ofruara. - Mbledhja e feedback-ut nga klientët (sondazhe, biseda, pyetësorë, online). - Analiza e rezultateve të vërtetimit dhe përfundimet. - Takimet e stafit për adresimin e problemeve operacionale. - Zgjidhja e problemeve dhe negociata. - Zbatimi i masave korrigjuese dhe përmirësuese; - Trendet e përsëritura të ankesave. - Manualët dhe protokollet e cilësisë. - Përdorimi i TIK për menaxhimin e cilësisë dhe klientëve si sistemet CRM, ose softuerët për anketim. - Dokumentacioni operativ i menaxhimit të cilësisë dhe feedback-ut.	- të asistojë në monitorimin e cilësisë së shërbimit dhe produkteve të ofruara sipas standardeve të përcaktuara; - të asistojë në mbledhjen e feedback nga klientët (sondazhe, biseda, pyetësorë, online); - të ndihmojë në përgatitjen e raporteve dhe analizave të rezultateve të vërtetimit dhe të nxjerrë përfundimet kryesore; - të asistojë në organizimin dhe mbajtjen e takimeve me stafin për adresimin e problemeve operacionale dhe përmirësimin e shërbimit; - të vëzhgojë dhe mbështesë procesin e zgjidhjes së problemeve dhe negociatave me klientët dhe stafin; - të asistojë në zbatimin e masave korrigjuese dhe përmirësuese; - të monitorojë dhe raportojë trendet e përsëritura të ankesave për identifikimin e	6 ditë

			problematikave; - të ndihmojë në përgatitjen e përditësimin e manualeve, ose protokolleve të cilësisë; - të asistojë në përdorimin e TIK për menaxhimin e cilësisë dhe klientëve, si sistemet CRM, ose softuerët për anketim; - të asistojë në plotësimin e dhe ruajtjen e dokumentacionit operativ në lidhje me cilësinë dhe menaxhimin e feedback-ut.	
7	Financa (Analiza financiare dhe raportimi) 80 orë	- Monitorimi i të ardhurave dhe shpenzimeve ditore, javore dhe mujore. - Analiza e shitjeve. - Zbaton procedurat e mbylljes së arkës, raportet e shitjeve. - Menaxhimi i të ardhurave dhe shitjeve. - Raportet financiare bazë mbi shitjet dhe kostot e ushqimeve, pijeve, shërbimeve. - Llogaritja e marzheve të fitimit për produktet specifike. - Teknika për minimizimin e humbjeve dhe mbetjeve. - Njohja me buxhetimin dhe parashikimet e shitjeve . - Dokumentacioni financiar për taksat dhe inspektimet e brendshme. - Verifikimi i faturave dhe dokumentave të tjerë financiarë. - Përdorimi i softuerëve	- të asistojë në monitorimin e të ardhurat dhe shpenzimet ditore, javore dhe mujore - të ndihmojë në analizën e shitjeve për të identifikuar tendecate dhe performancën e produkteve/shërbimeve; - të asistojë në kryerjen e procedurave të mbylljes së arkës dhe përgatitjen e raporteve të shitjeve; - të asistojë në menaxhimin e të ardhurave dhe shitjeve duke siguruar saktësinë e të dhënave financiare - të vëzhgojë përgatitjen dhe interpretimin e raporteve financiare bazuar mbi shitjet duke u fokusuar te kostot e ushqimeve, pijeve dhe shërbimeve; - të ndihmojë në llogaritjen dhe analizën e marzheve të fitimit për produkte e shërbime specifike; - të mbështesë zbatimin e	8 ditë

		financiarë dhe sistemeve elektronikë për menaxhimin e financave.	technikave për minimizimin e humbjeve dhe mbetjeve në proceset operationale; - të asistojë në buxhetimin dhe parashikimet e shitjeve duke ndihmuar në planifikimin financiar; - të ndihmojë në përgatitjen e dokumentacionit financiar për taksat dhe inspektimet e brendshme; - të marrë pjesë në verifikimin e faturave dhe dokumentave të tjerë financiarë; - të vëzhgojë përdorimin e softuerëve financiarë dhe sistemeve elektronikë për menaxhimin e financave.	
8	Restorant (Marketingu dhe promocionet) 60 orë	- Zhvillimi i strategjive të marketingut dhe promovimit për restorantin. - Menaxhimi i mediave sociale dhe përmbajtjes online. - Organizimi eventeve dhe promocioneve speciale. - Feedback-u online dhe menaxhimin e reputacionit. - Analiza e tregut dhe sjellja e klientëve për të përmirësuar ofertat dhe strategjitë e marketingut. - Përgatitja e materialeve promovuese për strukturën. - Trendet e marketingut digjital.	- të asistojë në zhvillimin dhe zbatimin e strategjive të marketingut dhe promovimit për restorantin; - të asistojë në menaxhimin e mediave sociale dhe përmbajtjes online, duke kontribuar në komunikimin me klientët dhe promovimin e shërbimeve; - të marrë pjesë në organizimin e eventeve dhe promocioneve speciale, duke ndihmuar në planifikimin dhe koordinimin e tyre; - të monitorojë dhe ndihmojë në menaxhimin e feedback-ut online dhe reputacionit të restorantit në platformat online;	6 ditë

			- të asistojë në analizën e tregut dhe sjelljes së klientëve për të përmirësuar ofertat dhe strategjitë e marketingut; - të ndihmojë në përgatitjen e materialeve promovuese për strukturën; - të ndjekë trendet e marketingut digjital dhe të propozojë ide të reja për përmirësim.	
9	Restorant (Menaxhimi i marrëdhënieve me furnitorët.) 60 orë	- Komunikimi i rregullt me furnitorët. - Vlerësimi i ofertave të reja dhe cilësisë së produkteve. - Negocimi i kushteve të dërgesave dhe pagesave. - Përgatitja e dokumentacioneve shoqëruese, si kontrata, kërkesa për oferta, apo formularë të vlerësimit të furnitorëve - Përditësimi i listës së furnitorëve. - Ruajtja e marrëdhënieve korrekte e afatgjata me furnitorët. - Dokumentacioni operativ në lidhje me furnitorët.	- të asistojë në komunikimin e rregullt me furnitorët për ndjekjen e porosive, dërgesave dhe kordinimin e nevojave të restorantit; - të vëzhgojë dhe asistojë në vlerësimin e ofertave të reja dhe cilësisë së produkteve të ofruara nga furnitorët e ndryshëm sipas standardeve; - të asistojë në negocimin e kushteve të bashkëpunimit, përfshirë termat e dërgesave, afatet e pagesave dhe cmimet; - të mbajë shënime dhe të ndihmojë në përgatitjen e dokumentacionit shoqërues, si kontrata, kërkesa për oferta, apo formularë të vlerësimit të furnitorëve; - të vëzhgojë dhe ndihmojë në përditësimin e listës së furnitorëve; - të ndihmojë në ndërtimin dhe ruajtjen e marrëdhënieve korrekte dhe afatgjata me furnitorët duke ndjekur	6 ditë

			praktika etike dhe standardet e shërbimit; - të asistojë në plotësimin dhe ruajtjen e dokumentacionit për menaxhimin e marrëdhënieve me furnitorët.	
10	Restorant (Ligjshmëria, siguria, qëndrueshmëria dhe dokumentacioni operativ) 40 orë	- Dokumentacioni i detyrueshëm në përputhje me ligjin (psh. HACCP, protokolle sigurie, plane evakuimi, regjistrat e temperaturave etj.) - Auditimet mbi higjienën dhe sigurinë ushqimore - Protokollet për emergjencat e ndryshme. - Menaxhimi i mbetjeve. - Përdorimi me efikasitet i burimeve në përputhje me praktikën e qëndrueshme. - Zbatimi i udhëzimeve për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurisë së punës për stafin dhe klientët. - Verifikimi i respektimit të dokumentacionit dhe afateve ligjore që lidhen me me licenca, inspektime etj. - Ndryshimet e reja ligjore.	- të asistojë në njohjen dhe vlerësimin legjislativ shqiptar për sigurinë dhe shëndetin në punë - të asistojë në njohjen dhe vlerësimin e rolit të dokumentacionit të detyrueshëm në përputhje me ligjin (psh HACCP, protokolle sigurie, plane evakuimi, regjistrat e temperaturave, dokumentacionit të rasteve të dhënies së ndihmës së parë - të vëzhgojë dhe asistojë në zbatimin e kërkesave ligjore dhe procedurave të sigurisë ushqimore gjatë auditimeve të brendshme ose të jashtme; - të ndihmojë në ndjekjen e protokolleve për menaxhimin e emergjencave të ndryshme si: zjarri, mungesa e energjisë, ndotja ose ndonjë situatë e papritur në ambientet e restorantit; - të ndjekë procedurat dhe mbështesë proceset e menaxhimit të mbetjeve duke ndjekur praktikën sipas standardeve ligjore; - të asistojë në monitorimin e	4 ditë

			përdorimit efikas të burimeve (energji, ujë, përbërës) në përputhje me praktikën e qëndrueshme dhe udhëzimet mjedisore; - të ndihmojë në zbatimin e udhëzimeve për mbrojtjen e shëndetit dhe sigurinë në punë për stafin dhe klientët; - të vëzhgojë respektimin e dokumentacionit dhe afateve ligjore që lidhen me licënsa, inspektime, kolaudime, certifikime etj; - të njoftojë stafin me ndryshimet e reja ligjore.	
			Totali i kohës	90 ditë/ 900 orë

Vendi i punës	Kompetencat personale	Veprimtaritë
Në të gjitha mjediset e shërbimit të ushqimit dhe pijeve	– Korrektësia – Përpikmëria – Komunikimi – Pozitiviteti – Ndershmëria – Puna në grup – Zgjidhja e problemeve – Ruajtja e konfidencialitetit – Besueshmëria – Menaxhimi dhe zgjidhja e konflikteve – Fleksibiliteti – Pavarësia – Gatishmëria për punë	Në të gjitha veprimtaritë

X. Program orientues i provimit përfundimtar të nivelit.

Programi orientues për provimet përfundimtare të kualifikimit profesional “**Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë**”, **niveli V i KSHK** përmban kompetencat më të rëndësishme dhe më përfaqësuese për këtë Kualifikim profesional, të trajtuara në modulet mësimore që i përkasin këtij niveli.

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

Për drejtuesit e të gjitha niveleve, këto programe krijojnë mundësinë e verifikimit paraprak të shkallës së përgatitjes përfundimtare të individëve brenda një institucionit, i cili mund të realizohet duke zhvilluar testime përmblendhëse.

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 individit në botën e punës, por edhe që krijojnë vazhdimësinë e shkollimit të tij/saj në shkollat e larta.

Gjatë përgatitjes së individëve për provimet përfundimtare, është e rëndësishme që herë pas here mësimdhënësit të zhvillojnë testime, me teste teorike dhe 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.

Programi orientues përbëhet nga dy pjesë:

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

A. Programi orientues për Provimin e Teorisë Profesionale të integruar

Programi orientues për provimin e teorisë profesionale të integruar, në Kualifikimin Profesional “**Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë**”, **niveli V i KSHK** është hartuar duke u mbështetur në rezultatet e të nxënës, të cilat mbulojnë çështje teorike profesionale, që përmban Skeletkurrikuli përkatës. Ky program përmban rreth 30% të vëllimit të këtyre RN-ve që mbulojnë dhe përmbajnë çështje teorike profesionale.

Njohuritë profesionale të përfshira në programin orientues dhe peshat e tyre përkatëse janë:

Tabela 1: Modulet dhe peshat përkatëse në programin orientues

Nr.	Modulet	Peshat në %
1	Menaxhimi i burimeve njerëzore në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %
2	Mbikëqyrja e veprimtarive të sallës	26 %
3	Hartimi i listës së pijeve	18 %
4	Garantimi i cilësisë së shërbimit	17 %
5	Komunikimi dhe etika profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %
6	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %
	TOTALI	100%

Rezultatet e të nxënit për njohuritë profesionale të përfshira në programin orientues, janë:

1. Rezultatet e të nxënit nga moduli **“Menaxhimi i burimeve njerëzore në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”**.
 - Të përshkruajë legjislacionin e punës në bizneset e mikpritjes dhe shërbimit të ushqimit dhe pijeve.
2. Rezultatet e të nxënit nga modul **“Mbikëqyrja e veprimtarive të sallës”**.
 - Të përshkruajë veprimtaritë e sallës dhe rolin mbikëqyrës të menaxherit të shërbimit të ushqimit dhe pijeve.
3. Rezultatet e të nxënit nga moduli **“Hartimi i listës së pijeve”**.
 - Të përzgjedh pije në restorant dhe bar në përshtatje me llojin dhe menunë e ushqimit.
4. Rezultatet e të nxënit nga moduli **“Garantimi i cilësisë së shërbimit”**.
 - Të analizojë garantimin e cilësisë në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.
 - Të vlerësojë shërbimin cilësor dhe të qëndrueshëm në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.
5. Rezultatet e të nxënit nga moduli **“Komunikimi dhe etika profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”**.
 - Të vlerësojë bazat e komunikimit efektiv profesional në shërbimin e ushqimit dhe pijeve.
6. Rezultatet e të nxënit nga moduli **“Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve”**.
 - Të vlerësojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit për sigurinë dhe shëndetin në punë.

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 rezultateve të të nxënit 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 (Individi 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: Sintezë/ 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 60 dhe shpërndarja e pikëve të bëhet në raport me peshën e çdo lënde dhe nivelet e vështirësisë.

Tabela 2: Ndarja e pikëve sipas peshës së çdo lënde dhe niveleve

Nr	Modulet	Peshat e moduleve në %	Pikët për çdo modul	Ndarja e pikëve sipas niveleve të vështirësisë		
				Niveli I 40% e pikëve	Niveli II 40% e pikëve	Niveli III 20% e pikëve
1	Menaxhimi i burimeve njerëzore në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %	8	3	3	2
2	Mbikëqyrja e veprimtarive të sallës	26 %	15	6	6	3
3	Hartimi i listës së pijeve	18 %	11	5	5	1
4	Garantimi i cilësisë së shërbimit	17 %	10	4	4	2
5	Komunikimi dhe etika profesionale në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %	8	3	3	2
6	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimin e ushqimit dhe pijeve	13 %	8	3	3	2
	TOTALI	100%	60 pikë	24 pikë	24 pikë	12 pikë

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

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

Pikët e fituara	Notat
0 - 15	4
16 - 23	5

24 - 30	6
31 – 39	7
39 - 48	8
49 - 54	9
55 – 60	10

Përmbajtja e programit për Provimin e Praktikës Profesionale të integruar

Programi orientues për provimin e praktikës profesionale të integruar, në kualifikimin profesional “**Menaxhim i shërbimit për ushqim dhe pije - Arsim i dyfishtë**”, Niveli V në **KSHK**, është hartuar duke u mbështetur në listën e kompetencave profesionale dhe në modulet mësimore, që përmban Skeletkurrikuli përkatës.

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

Nr.	Kompetencat profesionale	Detyrat e punës	Pikët
1	- të identifikojë konceptin e restorantit/barit sipas rregullave; - të analizojë treguan aktual të shërbimit (identifikimi i konkurrentëve, tendencave të tregut dhe nevojave të klientëve); - të kryejë analizën SWOT (forcat, dobësitë, mundësitë, kërcënimet) për konceptin e zgjedhur.	Detyra 1: Kërkimi dhe analiza e tregut	15 pikë
2	- të ndërtojë projekt-ide për atmosferën, dizajnin, shërbimin për restorantin/barin e zgjedhur; - të krijojë një menu të detajuar (ushqim dhe pije), sipas rregullave; - të përcaktojë kostot dhe çmimet e shitjes së ushqimeve/pijeve; - të përcaktojë furnitorët potencialë dhe strategjitë e blerjes.	Detyra 2: Planifikimi i konceptit dhe menisë	20 pikë
3	- të ndërtojë strukturën organizative, menaxheriale dhe operacionale për restorantin/barin e zgjedhur; - të argumentojë pozicionet, rolet dhe përgjegjësitë për çdo	Detyra 3: Planifikimi i burimeve njerëzore	15 pikë

	pozicion si dhe nevojat për trajnim; - të argumentojë strategjitë e rekrutimit dhe mbajtjes së stafit.		
4	- të planifikojë fluksin e punës nga porosia deri te shërbimi si dhe protokollet e shërbimit ndaj klientit; - të ndërtojë plane për menaxhimin e kapacitetit dhe rezervimeve; - të ndërtojë plane të kontrollit të higjienës dhe mirëmbajtjes së mjedisit, pajisjeve, mjeteve, materialeve. - të ndërtojë plane për menaxhimin e kërkesave, ankesave dhe reagimeve të klientëve.	Detyra 4: Planifikimi i operacioneve dhe menaxhimit të shërbimit	20 pikë
5	- të përcaktojë kostot fillestare të investimit (qera, rinovime, pajisje etj.); - të parashikojë të ardhurat dhe shpenzimet mujore/vjetore; - të ndërtojë buxhetin operativ; - të kryejë analizën e pikës së barazimit (break-even point) dhe identifikojë burimet e financimit.	Detyra 5: Planifikimi financiar	8 pikë
6	- të zhvillojë një strategji marketingu: kanalet (sociale, online, fizike), materialet promovuese për biznesin; - të planifikojë organizimin e eventeve dhe promovimeve speciale; - të zhvillojë strategji për të ndërtuar besnikëri tek klientët e restorantit/barit.	Detyra 6: Marketingu dhe shitjet	5 pikë
7	- të prezantojë qartë, në mënyrë profesionale dhe bindëse detyrat; - të përdorë aftësi të komunikimit verbal dhe jo-verbal, TIK gjatë prezantimit dhe mbrojtjes së ideve dhe vendimeve.	Detyra 7: Prezantimi i detyrave	10 pikë
		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 individëve në “detyra pune”, grupe pune ose në mënyrë individuale, në mjediset e shkollës.
- Koha për realizimin e të gjitha detyrave duhet të jetë jo më shumë se 3 orë, në përputhje kjo me Udhëzimin “Për organizimin dhe zhvillimin e provimeve në arsimin dhe formimin profesional” në fuqi.
- Në çdo detyrë respektimi i rregullave të sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit duhet të jenë domosdoshmërisht të përfshira në vlerësim.
- Në vlerësimin e kompetencave profesionale, rekomandohet t’i lihet hapësirë për vlerësim dhe bashkëbisedimit profesional ndërmjet anëtarëve të komisionit dhe individit, pasi ai është element i rëndësishëm i secilës prej kompetencave të listuara. Komisioni i vlerësimit duhet të hartojë paraprakisht pyetjet për bashkëbisedimin profesional.
- Individit duhet të punojnë në mënyrë të pavarur, pa ndërhyrjen e komisionit duke u testuar/vlerësuar në një nga proceset e punës për çdo detyrë, kjo edhe për shkak të kohës së kufizuar 3 orë të provimit praktik.
- Për çdo detyrë, komisioni i vlerësimit duhet të përgatitë instrumentet përkatëse të vlerësimit sipas kompetencave profesionale. Instrumenti i vlerësimit për secilën detyrë duhet të përfshijë të gjitha hapat e realizimit të saj.
- Instrumenti i vlerësimit duhet të përfshijë në përmbajtjen e tij edhe kriteret 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 realizimin e detyrave.
- Për çdo detyrë komisioni duhet të përgatitë udhëzuesin e përmbushjes për individ, ku do të jepen hapat për realizimin e detyrës përkatëse.