



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Drejtoria e Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

HOTELERI-TURIZËM

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

G-IV-25

Tiranë, 2025

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtje

Emërtimi i kualifikimit	4
Kodi.....	4
Kohëzgjatja	4
Niveli.....	4
Qëllimi	4
Kriteret e përgjithshme të pranimi	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtijshëm dhe të punësimit:	4
Ofruesit.....	4
Data e validimit.....	5
Data e miratimit	5
Variantet e mëparshme	5
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT.....	5
KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME.....	5
NjN-07-IV-0272-25 Planifikimi, organizimi dhe koordinimi i veprimtarive në strukturat e mikpritjes	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	6
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	7
Kriteret e vlerësimit	7
NjN-07-IV-0273-25 Monitorimi i veprimtarive në departamentet e strukturës të mikpritjes	8
Rezultatet e të nxënit në njohuri	8
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	10
Kriteret e vlerësimit	10
NjN-07-IV-0274-25 Marketingu në strukturat e mikpritjes	12
Rezultatet e të nxënit në njohuri	12
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	13
Kriteret e vlerësimit	13
NjN-07-IV-0275-25 Ekonomia dhe sipërmarrja	14
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	14
Kriteret e vlerësimit	14
NjN-07-IV-0276-25 Veprime financiare	15
Rezultatet e të nxënit në njohuri	15
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	15
Kriteret e vlerësimit	15
NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale	16
Rezultatet e të nxënit në njohuri	16
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	17
Kriteret e vlerësimit	17

NjN-07-IV-0277-25 Mbikëqyrja e zbatimit të rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në strukturat e mikpritjes	17
Rezultatet e të nxënit në njohuri	17
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	18
Kriteret e vlerësimit	18
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse.....	19
Modalitetet e vlerësimit	19
Informacion shtesë	20
SHËNIM	20

Emërtimi i kualifikimit	HOTELERI-TURIZEM			Kodi
Kohëzgjatja	1500 orë nocionale	Niveli	Niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK	G-IV-25
Qëllimi:	Qëllimi kryesor i kualifikimit profesional “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK , referuar nivelit IV të KEK, është të aftësojë individët me aftësi praktike si mbikëqyrës/menaxher i mesëm, në fushën e hoteleri-turizmit, për t’u punësuar në industrinë e mikpritjes dhe turizmit në kushtet e një tregu konkurrues.			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet që ofrohet kualifikimi profesional “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK , referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: – kanë përfunduar një nga kualifikimet profesionale në nivelin III të KSHK, referuar nivelit III të KEK, në kualifikimin profesional “Hoteleri-Turizëm”; – janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional; – pranohen edhe individë që kanë aftësi ndryshe, për të cilët ofruesi i kualifikimit krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me aftësitë që shfaqin.			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Hoteleri-Turizëm” niveli IV në KSHK , referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të nivelit mbikëqyrës/menaxher i mesëm në këtë fushë profesionale, e cila njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në sektorin e mikpritjes në pozicione të teknikut/menaxherit të mesëm të shërbimeve në hoteleri, restorante, bare, recepsione si dhe shërbimet e pastrimit dhe mirëmbajtjes. Gjithashtu, individi mund të vetëpunësohet në sektorin e industrisë së mikpritjes. Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.			
Ofruesit	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
Data e validimit	Korrik 2025			
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	G-III-15; G-IV-20			

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional **“Hoteleri-Turizëm”**, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individit duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas njësive të të nxënit të mëposhtme:

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

Rezultatet e të nxënit të kompetencave të përgjithshme janë të vlefshme për të gjitha njësitë e të nxënit.

1. Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
2. Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
3. Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
4. Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
5. Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale;
6. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij;
7. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij;
8. Të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij dhe të shfaqë gatishmëri dhe vullnet për të nxënë gjatë gjithë jetës;
9. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
10. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kriteret e drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
11. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
12. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
13. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
14. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
15. Të demonstrojë përgjegjshmëri ndaj mjedisit dhe të mirave publike;
16. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
17. Të demonstrojë marrjen e nismave për të zhvilluar dhe zbatuar një ide;
18. Të demonstrojë zotësi për të nxënë nga dështimet dhe për të këmbëngulur drejt arritjes së synimeve të tij/saj;
19. Të aplikojë mënyra konstruktive të përgjigjeve ndaj kritikave.

NjN-07-IV-0272-25 Planifikimi, organizimi dhe koordinimi i veprimtarive në strukturat e

mikpritjes

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë trendet e zhvillimeve në industrinë e mikpritjes;
2. Të shpjegojë llojet e strukturave akomoduese dhe gastronomike dhe dallimet mes tyre;
3. Të argumentojë domosdoshmërinë e respektimit të legjislacionit, që rregullon veprimtarinë e strukturave të mikpritjes;
4. Të shpjegojë parimet bazë të kodit të punës;
5. Të dallojë strukturën organizative, rolet përkatëse dhe mënyrat e komunikimit brenda strukturës së mikpritjes;
6. Të shpjegojë mënyrën e organizimit të vendit të punës në mënyrë ergonomike;
7. Të interpretojë rregulloren e brendshme të strukturës së mikpritjes;
8. Të argumentojë rëndësinë e përcaktimit të prioriteteve, objektivave dhe kalendarit të veprimtarive në strukturat e mikpritjes;
9. Të përshkruajë mënyrat e planifikimit të punës me bazë ditore, javore dhe mujore;
10. Të shpjegojë rëndësinë e ndarjes së detyrave të personelit sipas kualifikimeve përkatëse dhe përcaktimit të orareve të punës sipas agjendës;
11. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit për furnizime me burimet materiale të nevojshme për zhvillimin e veprimtarive;
12. Të argumentojë rëndësinë e koordinimit të veprimtarive mes departamenteve/sectorëve të strukturës së mikpritjes;
13. Të argumentojë rëndësinë e koordinimit të aktiviteteve me bashkëpunëtorët dhe partnerët e strukturës;
14. Të argumentojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve financiare dhe materiale për zbatimin e detyrave të punës dhe ruajtjen e standardeve;
15. Të argumentojë rëndësinë e mbikëqyrjes së gatishmërisë për punë të mjeteve dhe pajisjeve, sipas manualeve teknike;
16. Të argumentojë rëndësinë e kontrollit për pastrimin dhe mirëmbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe vendit të punës;
17. Të shpjegojë mënyrën dhe formatet e dokumentimit të punës;
18. Të argumentojë rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore, në strukturën e mikpritjes;
19. Të shpjegojë teknikat e motivimit të personelit në punë;
20. Të argumentojë rëndësinë e kryerjes së analizave të punës sipas sektorëve të strukturës, lidhur me shërbimet e ofruara;
21. Të argumentojë rëndësinë e raportimit tek eprori;
22. Të shpjegojë mënyrat e ruajtjes dhe arkivimit të dokumentacionit të punës;
23. Të shpjegojë rëndësinë e zhvillimeve inovative dhe ndikimin e tyre për strukturën;
24. Të shpjegojë llojet e dokumentacionit teknik që përdoret në industrinë e mikpritjes;
25. Të shpjegojë kriteret e menaxhimit të cilësisë dhe sigurisë ushqimore në strukturën e

mikpritjes/standardi HACCP;

26. Të shpjegojë format e menaxhimit të ankesave të klientëve për shërbimet e ofruara në strukturat e mikpritjes;
27. Të argumentojë rëndësinë e hartimit të planit të përmirësimit të punës për realizimin e objektivave të strukturës së mikpritjes;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të planifikojë veprimtaritë në strukturën e mikpritjes;
2. Të organizojë punën sipas veprimtarive në strukturën e mikpritjes;
3. Të koordinojë veprimtaritë në strukturën e mikpritjes;
4. Të menaxhojë burimet materiale për realizimin e veprimtarive;
5. Të menaxhojë burimet njerëzore në strukturën e mikpritjes;
6. Të dokumentojë dhe raportojë për punën e kryer;

Kriteret e vlerësimit

- Organizon veprimtarinë e strukturave të mikpritjes sipas legjislacionit në fuqi dhe rregullores së brendshme;
- Organizon vendin e punës në mënyrë ergonomike;
- Harton prioritetet dhe objektivat sipas politikave të strukturës së mikpritjes;
- Harton kalendarin e veprimtarive sipas objektivave të përcaktuara;
- Harton agjendën ditore sipas planit të punës;
- Planifikon veprimtaritë ditore, javore dhe mujore sipas kalendarit të veprimtarive;
- Ndan detyrat e personelit sipas kualifikimeve profesionale;
- Përcakton oraret e punës të personelit sipas agjendës ditore;
- Planifikon furnizimin e strukturës me burimet materiale të nevojshme sipas kalendarit të veprimtarive dhe planit të punës;
- Koordinon veprimtaritë mes departamenteve/sectorëve, sipas agjendës;
- Koordinon aktivitetet me bashkëpunëtorët dhe partnerët e strukturës, sipas planit të punës;
- Menaxhon me eficiencë burimet materiale për zbatimin e detyrave të punës dhe ruajtjen e standardeve të strukturës;
- Mbikëqyr gatishmërinë e ambienteve për realizimin e veprimtarive sipas standardeve;
- Mbikëqyr gatishmërinë për punë të mjeteve dhe pajisjeve, sipas manualeve teknike;
- Mbikëqyr pastrimin dhe mirëmbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe vendit të punës, sipas standardeve;
- Dokumenton punën e kryer sipas formateve të përcaktuara;
- Menaxhon burimet njerëzore sipas rregullores së brendshme dhe politikave të strukturës dhe kodit të punës;
- Përditëson personelin me informacione të reja rreth shërbimeve në industrinë e

mikpritjes, sipas politikave të strukturës;

- Planifikon trajnime të vazhduara profesionale të personelit, sipas kalendarit të trajnimeve;
- Këshillon dhe orienton personelin për karrierë, sipas politikave të strukturës;
- Vlerëson performancën e punonjësve, sipas rregullores së brendshme të strukturës së mikpritjes;
- Mbledh informacione për punën e kryer nga departamentet/sectorët e strukturës, sipas rregullores së brendshme;
- Kryen analiza pune të sektorëve për realizimin e objektivave të strukturës sipas rregullores së brendshme;
- Raporton tek eprori për veprimtaritë e kryera në funksion të realizimit të objektivave, sipas rregullores së brendshme të strukturës;
- Ruan dhe arkivon dokumentacionin e punës sipas rregullores së brendshme;
- Zbaton kriteret e menaxhimit të cilësisë dhe sigurisë ushqimore sipas standardit HACCP;
- Menaxhon ankesat e klientëve për shërbimet e ofruara, sipas rregullores së brendshme të strukturës;
- Harton planin e përmirësimit të punës për realizimin e objektivave të strukturës së mikpritjes;

NjN-07-IV-0273-25 Monitorimi i veprimtarive në departamentet e strukturës së mikpritjes

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë mënyrën e organizimit të departamentit të ushqimit dhe pijeve (F& B);
2. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të Standardit HACCP në departamentin (F&B);
3. Të argumentojë faktorët që ndikojnë në përzgjedhjen e metodave të shërbimit në kohë dhe me cilësi;
4. Të shpjegojë llojet e menu-ve të ushqimit dhe kartave/listave të pijeve dhe mënyrat e skicimit të tyre;
5. Të argumentojë logjikën e renditjes së ushqimeve dhe pijeve në menu;
6. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit të aktiviteteve midis sektorit të kuzhinës dhe atij të shërbimit;
7. Të argumentojë rëndësinë e mbikëqyrjes së zbatimit të kushteve të ruajtjes së lëndëve të para, ndihmëse dhe produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme;
8. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të metodave bashkëkohore në përgatitje dhe shërbim;
9. Të argumentojë rëndësinë e organizimit të aktiviteteve MICE dhe aktiviteteve të tjera në strukturat e mikpritjes;
10. Të shpjegojë mënyrat e organizimit dhe skicimit artistik të sallës sipas llojit të

aktivitetit;

11. Të shpjegojë mënyrat e evidentimit dhe gjurmimit të klientëve potencialë;
12. Të argumentojë rëndësinë e shpërndarjes dhe promovimit të ofertave tek klientët, partnerët dhe grupet e synuara;
13. Të argumentojë rëndësinë e plotësimit të fletëve funksionale për aktivitetet e planifikuara;
14. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të punëve parapërgatitore para realizimit të eventit;
15. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të shërbimeve në evente;
16. Të argumentojë rëndësinë e mbajtjes së kontakteve me klientët pas përfundimit të aktivitetit;
17. Të argumentojë rëndësinë e mikpritjes së klientëve në strukturat akomoduese;
18. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të proceseve të punës në recepsion (rezervim, check in, check out etj);
19. Të shpjegojë format e menaxhimit të ankesave të klientëve për shërbimet e ofruara në strukturën e mikpritjes;
20. Të shpjegojë mënyrat e menaxhimit të kërkesave të veçanta të klientëve në strukturën e mikpritjes;
21. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të informimit dhe orientimit të klientëve për veprimtari brenda/jashtë strukturës së mikpritjes;
22. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të zbatimit të teknikave të shitjes në strukturën e mikpritjes;
23. Të argumentojë rëndësinë e pritjes dhe përcjelljes së klientëve VIP;
24. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të sektorit të shërbimit të pastrimit dhe mirëmbajtjes në strukturën e mikpritjes;
25. Të interpretojë rëndësinë e marrjes së informacionit për mbarëvajtjen e punëve në departamentet e strukturës së mikpritjes;
26. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit për plotësimin e kërkesave të certifikatës 3D, gjatë kryerjes së veprimtarive të shërbimeve të pastrimit dhe mirëmbajtjes;
27. Të argumentojë rëndësinë e mbikëqyrjes së realizimit të veprimtarive në sektorin e lavanderisë;
28. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të bazës materiale të dhomave dhe ambienteve të përbashkëta në strukturën akomoduese;
29. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të sistemit të menaxhimit të një strukture akomoduese (PMS);
30. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit të personelit për shërbimet e ofruara në strukturën e mikpritjes;
31. Të shpjegojë procedurat standarde të punës (SOP) dhe ndikimin e tyre në përvojën e klientit;
32. Të argumentojë rëndësinë e kryerjes së inventarizimit në mënyrë periodike;

33. Të argumentojë rëndësinë e vlerësimit të përshtypjeve të marra nga klientët për shërbimin në strukturën e mikpritjes;
34. Të argumentojë rëndësinë e hartimit të një plani për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve;
35. Të argumentojë rëndësinë e garantimit të cilësisë së shërbimeve.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të monitorojë gatishmërinë për punë të mjediseve të strukturës së mikpritjes;
2. Të menaxhojë shërbimet e ofruara nga departamenti F&B;
3. Të menaxhojë organizimin e eventeve në strukturën e mikpritjes;
4. Të menaxhojë shërbimet e ofruara në recepsion;
5. Të monitorojë procesin e informimit dhe orientimit të klientëve në recepsion;
6. Të monitorojë trajtimin e kërkesave dhe ankesave të klientëve për shërbimet e ofruara;
7. Të monitorojë zbatimin e parimeve të etikës profesionale në strukturën e mikpritjes;
8. Të menaxhojë shërbimet e ofruara nga departamenti i pastrimit dhe mirëmbajtjes;
9. Të monitorojë proceset e furnizimit, ruajtjes dhe inventarizimit në departamentet e strukturës;
10. Të monitorojë ofrimin e shërbimeve në strukturën e mikpritjes;
11. Të garantojë cilësinë e shërbimeve të ofruara në departamentet e strukturës së mikpritjes.

Kriteret e vlerësimit

- Monitoron gatishmërinë e mjediseve të punës në strukturën e mikpritjes, sipas standardit;
- Monitoron funksionimin e pajisjeve dhe mjeteve të punës në sektorët e strukturës, sipas standardit;
- Mbikëqyr furnizimin me lëndë të para, ndihmëse dhe materiale në departamentet e strukturës, sipas fletë-kërkesave;
- Monitoron kryerjen e inventarit fizik në departamentet e strukturës, sipas formateve të përcaktuara;
- Përcakton detyrat e stafit në departamentet e strukturës, sipas kualifikimeve dhe ngarkesës ditore;
- Monitoron zbatimin e rregullave higjieno-sanitare në sektorin e ushqimit dhe pijeve sipas standardit HACCP;
- Mbikëqyr zbatimin e kushteve të ruajtjes së ushqimeve dhe pijeve, sipas standardit;
- Monitoron ofrimin e shërbimit, në kohë dhe me cilësi në bar, restorant dhe dhomën e klientit sipas standardeve të shërbimit;
- Bashkëpunon në hartimin e menu-së dhe kartës së pijeve duke zbatuar logjikën e renditjes së ushqimeve dhe pijeve, sipas rregullit;
- Përcakton llojet e eventeve (MICE dhe aktivitete të tjera) që mund të zhvillohen në

strukturën e mikpritjes, sipas kapacitetit të ambienteve;

- Bashkëpunon në përgatitjen e ofertave për aktivitetet sipas sezonit dhe në varësi të studimeve të tregut;
- Dakortëson kushtet për zhvillimin e eventeve sipas disponueshmërisë dhe kërkesave të klientëve;
- Plotëson dhe shpërndan fletët funksionale tek departamentet e tjerë, sipas procedurave;
- Koordinon punën me departamentet e tjerë për realizimin e eventeve, sipas procedurave standarde të punës (SOP);
- Verifikon realizimin e punëve parapërgatitore, sipas fletës funksionale dhe check listave përkatëse;
- Monitoron realizimin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve të planifikuara sipas menu-së dhe standardit të shërbimit;
- Monitoron plotësimin e kërkesave të veçanta për klientët, sipas standardeve;
- Monitoron ri-sistemimin e sallës pas përfundimit të eventit sipas procedurave standarde të punës (SOP);
- Mban kontakte me klientët pas përfundimit të aktivitetit sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron zbatimin e rregullave të mikpritjes në reception, sipas standardit;
- Monitoron zbatimin e procedurave të punës në reception (rezervim, check - in, check - out, grupe etj.), sipas standardit;
- Monitoron informimin dhe orientimin e klientëve për veprimtari brenda/jashtë strukturës sipas standardit;
- Monitoron informimin e klientit për mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat, sipas nivelit lokal dhe rajonal;
- Monitoron informimin e klientit për veprimtari kulturore, itinerare udhëtimi turistik (detar, ajror, malor etj.), sipas nivelit lokal dhe rajonal;
- Mbikëqyr zbatimin e parimeve të etikës profesionale në punë (konfidencialitetin, integritetin, besueshmërinë etj.), sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron zbatimin e politikave të sigurisë dhe privatësisë së klientit, sipas legjislacionit në fuqi;
- Monitoron pritjen dhe përcjelljen e klientëve VIP, sipas standardit;
- Monitoron plotësimin e kërkesave sipas certifikatës 3D, për kryerjen e veprimtarive të shërbimeve të pastrimit dhe mirëmbajtjes;
- Monitoron funksionimin e pajisjeve dhe mjeteve të pastrimit dhe mirëmbajtjes sipas manualeve teknike;
- Monitoron bazën materiale të dhomave dhe ambienteve të përbashkëta në strukturën akomoduese, sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron kryerjen e detyrave nga personeli i strukturës së mikpritjes, sipas procedurave standarde të punës (SOP);
- Merr periodikisht informacione për mbarëvajtjen e punëve në strukturën e mikpritjes;

- Bashkëpunon në procedurat e faturimit/pagesave për shërbimet e ofruara sipas procedurave standarde të punës (SOP);
- Mbikëqyr përdorimin e sistemit të menaxhimit të strukturës akomoduese (PMS) për proceset e punës, sipas manualit;
- Monitoron inventarizimin e pajisjeve dhe mjeteve të punës në strukturë sipas formateve të përcaktuara;
- Plotëson dokumentacionin përkatës sipas rregullave;
- Monitoron trajtimin e kërkesave të klientëve sipas standardit;
- Monitoron trajtimin e ankesave të klientëve sipas standardit;
- Monitoron plotësimin e kërkesave të veçanta të klientëve, sipas standardit;
- Vlerëson përshtypjet e marra nga klientët për shërbimet e ofruara në strukturë, sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron zbatimin e teknikave të shitjes në strukturën e mikpritjes, sipas standardit;
- Garanton cilësinë e shërbimeve të ofruara në strukturën e mikpritjes, sipas procedurave standarde të punës (SOP).

NjN-07-IV-0274-25 Marketingu në strukturat e mikpritjes

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë parimet bazë të shitjes dhe marketingut në industrinë e mikpritjes;
2. Të shpjegojë kuptimin, rëndësinë, mjetet dhe strategjitë e shitjes dhe marketingut;
3. Të analizojë përdorimin e kanaleve të promovimit të shërbimeve të strukturës akomoduese;
4. Të shpjegojë mënyrat e hartimit të ofertave të ndryshme sipas sezonit;
5. Të shpjegojë mënyrat e përcaktimit të çmimeve në varësi të sezonit, kërkesës dhe konkurrentëve;
6. Të argumentojë rëndësinë e studimit të tregut dhe segmentimit të klientëve;
7. Të shpjegojë mënyrat e hulumtimit të tregut dhe rëndësinë e gjetjes së klientëve potencialë;
8. Të shpjegojë mënyrën e përshtatjes së shërbimeve për klientë me buxhete të ndryshme;
9. Të argumentojë rëndësinë e përzgjedhjes së furnitorëve sipas llojeve të produkteve dhe shërbimeve;
10. Të argumentojë rëndësinë e ofrimit të shërbimeve sipas kërkesave të klientëve dhe tregut të synuar;
11. Të argumentojë rëndësinë e identifikimit të partnerëve strategjikë për bashkëpunime në shitje;
12. Të analizojë impaktin e imazhit të strukturës akomoduese në preferencën e klientëve;
13. Të argumentojë rëndësinë e analizës së rezultateve të bashkëpunimeve me agjenci dhe kanale të shitjes online;
14. Të argumentojë rëndësinë e hartimit të planeve për rritjen e numrit të shitjeve direkte

- dhe uljen e varësisë nga ndërmjetësit (palë të treta);
15. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit për përgatitjen e materialeve promovuese;
 16. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit për mirëmbajtjen e faqes së web dhe rrjeteve sociale;
 17. Të argumentojë rëndësinë e pjesëmarrjes në aktivitete kombëtare dhe ndërkombëtare.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë studimin e tregut dhe segmentimin e klientëve;
2. Të hartojë oferta të ndryshme sipas politikave të strukturës;
3. Të zbatojë procedurat për promovimin e strukturës së mikpritjes;
4. Të monitorojë përdorimin e kanaleve të marketingut digjital.

Kriteret e vlerësimit

- Harton plane efektive të shitjes dhe marketingut, sipas objektivave të strukturës;
- Harton plane mujore/vjetore për rritjen e të ardhurave dhe përf forcimin e pozitës së strukturës në treg, sipas objektivave;
- Ndjek dhe përditëson planet, sipas analizës të tregut;
- Harton dhe menaxhon buxhetin e departamentit të shitjes dhe marketingut sipas objektivave të strukturës;
- Harton oferta të ndryshme sipas sezonit dhe në varësi të studimeve të tregut;
- Përcakton strategji çmimesh dinamike në varësi të sezonit, kërkesës dhe konkurrentëve;
- Kryen studimin e tregut dhe segmentimin e klientëve, sipas rregullit;
- Hulumton tregun me qëllim gjetjen e klientëve potencialë, sipas segmenteve të tregut;
- Identifikon partnerë strategjikë për bashkëpunime në shitje (agjenci turistike, korporata, përfaqësues ambassade etj.) sipas segmenteve të tregut;
- Negocion kontrata me agjenci turistike, korporata, klientë individualë, ambasada sipas politikave të strukturës;
- Përcakton objektivat e shitjes dhe targetet për çdo segment tregu (klientë individualë, grupe, korporata, agjenci) sipas objektivave të strukturës;
- Analizon periodikisht rezultatet e bashkëpunimeve me korporatat, agjencitë turistike dhe kanaleve të shitjes online;
- Bashkëpunon për përgatitjen e materialeve promovuese (broshura, oferta speciale, paketa turistike, etj.) sipas standardit;
- Monitoron periodikisht përdorimin e kanaleve të marketingut (faqen e web-it, rrjetet sociale etj.) për të rritur dukshmërinë e strukturës;
- Përfaqëson hotelin në aktivitete kombëtare dhe ndërkombëtare, evente, panaire, ekspozita me etikë profesionale;
- Përdor rregullisht mjetet dhe platformat e marketingut digjital (CRM, Google Ads etj.).

NjN-07-IV-0275-25 Ekonomia dhe sipërmarrja

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë tiparet e përgjithshme të ekonomisë;
2. Të përshkruajë veçoritë e strukturave të tregut, elementët dhe mënyrat e funksionimit të tij;
3. Të argumentojë rëndësinë ekonomike të industrisë së mikpritjes dhe karakteristikat e saj;
4. Të analizojë faktorët e prodhimit (fuqia punëtore, toka, kapitali) në industrinë e mikpritjes;
5. Të shpjegojë konceptet kryesore të mikroekonomisë dhe makroekonomisë;
6. Të shpjegojë funksionet ekonomike të industrisë së mikpritjes;
7. Të shpjegojë rëndësinë dhe rolin e legjislacionit për turizmin, si degë e ekonomisë;
8. Të dallojë llojet e kontratave dhe marrëveshjeve ndërmjet subjekteve në industrinë e mikpritjes;
9. Të përshkruajë mënyrën e konceptimit të idesë së biznesit, vlerësimit të mundësive dhe rreziqeve;
10. Të përshkruajë strukturën e një plani biznesi;
11. Të përshkruajë procedurat e regjistrimit të biznesit;
12. Të analizojë aspektet e buxhetimit të një biznesi;
13. Të analizojë rolin dhe teknikat e sipërmarrjes në veprimtarinë e bizneseve;
14. Të shpjegojë mënyrat e llogaritjes së kostove dhe çmimit përfundimtar;
15. Të përshkruajë veprimet individuale me bankat në lidhje me llogaritë, transfertat, kreditë dhe investimet.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë procedurat e krijimit dhe regjistrimit të biznesit;
2. Të llogarisë kostot dhe çmimet e shërbimeve.

Kriteret e vlerësimit

- Përcakton formën juridike të biznesit, sipas llojit të veprimtarisë;
- Përgatit dokumentacionin ligjor (formulari i aplikimit, akti i themelimit, statusi etj.) sipas legjislacionit në fuqi;
- Regjistron biznesin në QKB (Qendra Kombëtare e Biznesit), sipas legjislacionit në fuqi;
- Pajis biznesin me NIPT, sipas legjislacionit në fuqi;
- Regjistron biznesin në sistemin tatimor, sipas legjislacionit në fuqi;
- Pajis biznesin me licencat/autorizimet përkatëse, sipas legjislacionit në fuqi;
- Regjistron punonjësit në ISSH (Institutin e Sigurimeve Shoqërore), sipas legjislacionit në fuqi;

- Llogarit koston fikse, variabël, direkte dhe indirekte sipas procedurave;
- Llogarit koston totale sipas formulës;
- Llogarit koston e njërive të shitura, sipas procedurave;
- Llogarit marzhin e fitimit, sipas formulës;
- Përcakton çmimin e njërive të shitura, sipas formulës;
- Përcakton rabatet dhe skontot që ofrohen mbi çmimin, sipas procedurave.

NjN-07-IV-0276-25 Veprime financiare

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë konceptet bazë të legjislacionit tatimor të RSH;
2. Të shpjegojë mënyrën e krijimit dhe funksionimit në treg të një strukture të mikpritjes;
3. Të shpjegojë veçoritë e tregut, elementët dhe mënyrat e funksionimit të tij;
4. Të dallojë format juridike të strukturave të mikpritjes dhe dokumentacionin bazë të saj;
5. Të shpjegojë kuptimin, përmbajtjen, llojet dhe qëllimin e mbajtjes së llogarive;
6. Të dallojë llojet e të ardhurave dhe shpenzimeve në strukturat e mikpritjes;
7. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit për gjenerimin e faturave sipas formës së pagesës;
8. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit për evidentimin në kohë të detyrimeve të pashlyera të klientëve të palëve të treta;
9. Të argumentojë rëndësinë e hartimit të një plani biznesi;
10. Të argumentojë rëndësinë e planifikimit të buxhetit dhe parashikimit të të ardhurave për strukturën e mikpritjes;
11. Të shpjegojë etapat dhe mënyrat e hartimit të një plani buxheti;
12. Të shpjegojë mënyrën e regjistrimit në zyrën e tatimeve, derdhjen e tatimeve etj.;
13. Të shpjegojë mënyrat e interpretimit të rezultateve të pasqyrave financiare (bilanci, pasqyra e të ardhurave dhe shpenzimeve) dhe dokumenteve të tjera kontabël;
14. Të argumentojë rëndësinë e grumbullimit të informacioneve për blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve;
15. Të shpjegojë rëndësinë e evidentimit dhe monitorimit të ofertave të furnitorëve;
16. Të analizojë mbylljen vjetore si burim informacioni;
17. Të argumentojë rëndësinë e qëndrueshmërisë së strukturës së mikpritjes në treg;
18. Të argumentojë rëndësinë e gjenerimit të të ardhurave nga burime (outlet) të tjera.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të bashkëpunojë në planifikimin e buxhetit dhe parashikimin e të ardhurave;
2. Të bashkëpunojë për regjistrimin e pagesave, faturimeve dhe transaksioneve;
3. Të interpretojë rezultatet e pasqyrave financiare dhe mbylljes vjetore.

Kriteret e vlerësimit

- Bashkëpunon në planifikimin e buxhetit dhe parashikimin e të ardhurave sipas objektivave të strukturës;
- Bashkëpunon për regjistrimin e pagesave, faturimeve dhe transaksioneve sipas formës së pagesës;
- Monitoron gjenerimin e faturave sipas formës së pagesës;
- Monitoron mbajtjen e dokumentacionit të plotë për çdo veprim financiar, sipas rregullit;
- Monitoron arkivimin e dokumentacionit financiar, sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron evidentimin në kohë të pagesave dhe detyrimeve të pashlyera të klientëve dhe palëve të treta;
- Interpretin rezultatet e pasqyrave financiare (bilanci, pasqyra e të ardhurave dhe shpenzimeve, mbyllja vjetore) dhe dokumenteve të tjera kontabël, sipas rregullit;
- Monitoron shlyerjen e detyrimeve financiare dhe tatimore në mënyrë periodike;
- Monitoron periodikisht ofertat e furnitorëve;
- Monitoron përdorimin e sistemit të menaxhimit të strukturës akomoduese (PMS) për regjistrimin dhe ndjekjen e transaksioneve, sipas rregullit;
- Planifikon gjenerimin e të ardhurave edhe nga burime (outlet) të tjera alternative, sipas politikave të strukturës.

NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë format e bashkëpunimit dhe komunikimit me të tjerët brenda dhe jashtë strukturës së mikpritjes;
2. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit për zbatimin e parimeve të etikës profesionale (konfidencialiteti, integriteti, besueshmëria, etj.);
3. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të një komunikimi verbal dhe joverbal;
4. Të argumentojë zbatimin e parimeve të punës në grup;
5. Të shpjegojë teknikat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimit kritik;
6. Të argumentojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
7. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të gjuhës së trupit dhe teknikat e saj në komunikim;
8. Të argumentojë format e zbatimit të parimeve të barazisë fetare, gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët;
9. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të Teknologjisë së Informimit dhe Komunikimit (TIK) për krijimin e kontakteve gjatë veprimtarisë profesionale;
10. Të shpjegojë mënyrat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve me të tjerët, gjatë veprimtarisë profesionale;
11. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë teknike të fushës në gjuhën

shqipe ose të huaj;

12. Të argumentojë rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit të strukturës së mikpritjes;
13. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të punës në grup;
14. Të argumentojë rëndësinë e marrjes së përshtypjeve nga klientët për kënaqësinë e tyre gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë rregullat e komunikimit gjatë veprimtarive në sektorin e mikpritjes;
2. Të përdorë terminologji profesionale gjatë veprimtarive në sektorin e mikpritjes;
3. Të zbatojë teknologjitë e reja të informimit dhe komunikimi në sektorin e mikpritjes.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton rregullat e komunikimit verbal dhe joverbal, sipas standardeve;
- Zbaton rregullat e përdorimit të terminologjisë profesionale në gjuhën amëtare dhe në gjuhë të huaj, sipas standardeve;
- Zbaton parimet e punës në grup, sipas rregullit;
- Përdor gjuhën e trupit gjatë komunikimit sipas rregullave dhe kulturave;
- Përdor vazhdimisht teknologjitë e reja të informimit dhe komunikimit;
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj. në komunikim;
- Zgjidh mosmarrëveshjet me të tjerët, sipas standardeve;
- Përdor teknologjinë e informacionit gjatë komunikimit me të tjerët, sipas standardit;
- Komunikon me klientët për të matur indeksin e kënaqësisë së tyre për shërbimet e ofruara, sipas metodave të përcaktuara;
- Ruan konfidencialitetin e strukturës sipas politikave të brendshme.

NjN-07-IV-0277-25 Mbikëqyrja e zbatimit të rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në strukturat e mikpritjes

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të standardeve dhe legjislacionit shqiptar për zbatimin e rregullave të sigurimit teknik;
2. Të shpjegojë mënyrat e monitorimit për zbatimin e rregullave të sigurimit teknik dhe shëndetit në punë;
3. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të manualeve të mjeteve dhe pajisjeve teknike;
4. Të argumentojë rëndësinë e monitorimit për certifikimin dhe funksionimin e pajisjeve dhe mjeteve teknike në strukturën e mikpritjes;
5. Të argumentojë rëndësinë e përdorimit të sinjalistikës në mjediset e strukturës së mikpritjes;
6. Të shpjegojë mënyrat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti dhe mjetet përkatëse;

7. Të shpjegojë procedurat e evakuimit në raste emergjente;
 - Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të mjeteve të mbrojtjes nga zjarri dhe të kutisë së MZSH-së³;
8. Të shpjegojë format e mbikëqyrjes së zbatimit të rregulloreve përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike të rrezikshme;
9. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit në fuqi për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
10. Të shpjegojë parimet për një ekonomi të gjelbër dhe zhvillim të qëndrueshëm;
11. Të shpjegojë konceptet: mjedis dhe zhvillim i qëndrueshëm;
12. Të shpjegojë mënyrat e përdorimit racional të energjisë dhe materialeve;
13. Të argumentojë format e mbikëqyrjes së zbatimit të rregullave të mbrojtjes së mjedisit për ndarjen e mbetjeve sipas llojit;
14. Të argumentojë format e mbikëqyrjes së zbatimit të rregullave për depozitimin e mbetjeve;
15. Të argumentojë format e mbikëqyrjes së zbatimit të rregullave për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
16. Të shpjegojë protokollet e duhura në raste të gjendjes së jashtëzakonshme;

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të monitorojë zbatimin e rregullave të sigurisë dhe shëndetit në punë në strukturën e mikpritjes;
2. Të monitorojë zbatimin e legjislacionit në fuqi për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm.

Kriteret e vlerësimit

- Monitoron zbatimin e standardeve dhe legjislacionit shqiptar për rregullat e sigurimit teknik në punë;
- Monitoron zbatimin e rregullave për parandalimin e aksidenteve në punë dhe mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve, sipas legjislacionit;
- Monitoron vendosjen dhe respektimin e sinjalistikës në ambientet e strukturës së mikpritjes, sipas standardit;
- Monitoron përdorimin e manualeve të pajisjeve teknike që përdoren në departamentet e strukturës, sipas standardit;
- Monitoron dokumentacionin e certifikimit të pajisjeve teknike që përdoren në sektorët e strukturës, sipas standardit;
- Merr masa në rast të mosfunksionimit të mjeteve dhe pajisjeve të sigurisë;
- Jep ndihmën e parë në rast aksidenti sipas procedurës;
- Zbaton planin e evakuimit në raste emergjence, sipas procedurës;

³ Mbrojtja nga zjarri dhe shpëtimi

- Zbaton rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit sipas rregullores;
- Monitoron zbatimin e legjislationit në fuqi për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
- Monitoron zbatimin e rregulloreve përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike, sipas llojit;
- Monitoron zbatimin e rregullores për ndarjen e mbetjeve, sipas llojit;
- Monitoron zbatimin e parimeve për një ekonomi të gjelbër dhe zhvillim të qëndrueshëm;
- Monitoron përdorimin me efektivitet dhe në mënyrë racionale energjinë dhe materialet;
- Monitoron proceset e ndarjes së mbetjeve;
- Monitoron depozitimin e mbetjeve nga procesi i punës në përputhje me rregulloret e mjedisit;
- Monitoron ruajtjen dhe magazinimin e materialeve dhe produkteve në përputhje me udhëzimet përkatëse që të mos rrezikojë ndotjen e mjedisit;
- Zbaton protokollet e duhura në raste të gjendjes së jashtëzakonshme.

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi, organizimi dhe koordinimi i veprimtarive në strukturat e mikpritjes	10	NjN-07-IV-0272-25
2	Monitorimi i veprimtarive në departamentet e strukturës së mikpritjes	16	NjN-07-IV-0273-25
3	Marketingu në strukturat mikpritëse	7	NjN-07-IV-0274-25
4	Ekonomia dhe sipërmarrja	27	NjN-07-IV-0275-25
5	Veprime financiare	20	NjN-07-IV-0276-25
6	Komunikimi dhe etika profesionale	7	NjN-22-IV-0006-24
7	Mbikëqyrja e zbatimit të rregullave të sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit në strukturat e mikpritjes	13	NjN-07-IV-0277-25
Totali		100	

Modalitetet e vlerësimit

Me vlerësim kuptojmë procesin gjatë të cilit mblidhen të dhëna dhe gjykohet për vlerën e arritjes së një rezultati të nxëni (RN), mbi bazën e kritereve të caktuara.

Për vlerësimin mund të përdoren një shumëllojshmëri metodash standarde dhe inovatore.

Individi i nënshtrohet vlerësimit të vazhduar, përmbledhës dhe vlerësimit përfundimtar për kualifikimet formale që ofrohen në ofrues të akredituar.

Individi vlerësohet për shkallën e përvetësimit të kompetencave të përgjithshme dhe profesionale, të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në

fushën përkatëse dhe vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së RN për realizimin e tërësisë së proceseve duke mbajtur evidenca për qëllime dokumentimi.

Realizimi i pranueshëm do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të specifikuar. Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Kompetencat e përgjithshme vlerësohen të integruara si pjesë e vlerësimit të njësive të të nxënit. Individit i lind e drejta të certifikohet për njësi të nxëni specifike, si një kualifikim i pjesshëm sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Informacion shtesë

Kualifikimet e plota ose të pjesshme profesionale mund të përftohen nëpërmjet këtyre formave:

- a) ndjekjes së arsimit profesional me bazë shkollën;
- b) ndjekjes së kurseve profesionale, ku përfshihen edhe praktikat profesionale në ndërmarrje apo forma të tjera të mësimnxënies praktike;
- c) regjistrimit si nxënës, duke u punësuar në një ndërmarrje (forma e dyfishtë);
- ç) njohjes të të nxënit të mëparshëm informal dhe joformal;
- d) njohjes të të nxënit të përfutur jashtë vendit;
- dh) formave të tjera të përcaktuara me ligj.

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **G-IV-25**

G – Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit profesional

IV – Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK -së

25 – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi profesional

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **NjN-07-IV-0272-25**

NjN – Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësive të të Nxënit

07 – Numri që identifikon fushën e Njësisë së të Nxënit

IV – Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënit në strukturën e KSHK -së

0272 – Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

25 – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit