



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

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

HOTELERI

Niveli III në KSHK¹, referuar nivelit III të KEK²

G9-III-24

Tiranë, 2024

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit	4
Kodi	4
Kohëzgjatja	4
Niveli	4
Qëllimi:	4
Kriteret e përgjithshme të pranimi:	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	4
Ofruesit	4
Data e validimit	4
Data e miratimit	4
Variantet e mëparshme	4
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT	5
Kompetenca të përgjithshme	5
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:	5
NjN-07-III-0015-24 Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	5
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	6
Kriteret e vlerësimit	6
NjN-07-III-0084-24 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në hoteleri	7
Rezultatet e të nxënit në njohuri	7
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	7
Kriteret e vlerësimit	8
NjN-07-III-0085-24 Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë	8
Rezultatet e të nxënit në njohuri	8
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	9
Kriteret e vlerësimit	10
NjN-07-III-0086-24 Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar	10
Rezultatet e të nxënit në njohuri	10
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	11
Kriteret e vlerësimit	11
NjN-07-III-0087-24 Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve në restorant	12
Rezultatet e të nxënit në njohuri	12
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	12
Kriteret e vlerësimit	12
NjN-07-III-0081-24 Anglishte teknike	13
Rezultatet e të nxënit në njohuri	13
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	13
Kriteret e vlerësimit	13
NjN-07-III-0088-24 Shërbime klienti	14
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	15
Kriteret e vlerësimit	15
NjN-07-III-0089-24 Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi	16

Rezultatet e të nxënit në njohuri	16
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	17
Kriteret e vlerësimit	17
NjN-07-III-0090-24 Menaxhimi i rezervimeve/dhomave dhe përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit	18
Rezultatet e të nxënit në njohuri	18
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	18
Kriteret e vlerësimit	19
NjN-07-III-0091-24 MICE dhe organizimi i aktiviteteve të tjera	19
Rezultatet e të nxënit në njohuri	19
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	20
Kriteret e vlerësimit	20
NjN-07-III-0079-24 Teknikat e shitjes dhe marketingut	20
Rezultatet e të nxënit në njohuri	20
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	21
Kriteret e vlerësimit	21
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:	22
Modalitetet e vlerësimit	22
Informacion shtesë	23
SHËNIM	23

Emërtimi i kualifikimit	HOTELERI			Kodi
Kohëzgjatja	2800-3300 orë ³	Niveli	III në KSHK, referuar nivelit III të KEK	G9-III-24
Qëllimi:	Qëllimi i kualifikimit profesional “Hoteleri” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar për shërbimet që ofrohen në struktura akomoduese dhe restorante apo për krijimin e një biznesi privat, si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Hoteleri” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: kanë mbaruar arsimin e detyruar; janë në gjendje shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Hoteleri” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të punonjësit të kualifikuar në këtë fushë. Ky kualifikim i jep individit mundësinë që t’i drejtohet tregut të punës për punësim në sektorin e mikpritjes, restorante, bare, bujtina, shtëpi pritëse, fjetina, fshat turistik, hotel, motel, resort, qendër kurative, kamping, agroturizëm, mensa, kroçere, në industrinë e kateringut si dhe në veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim. Gjithashtu, individ i mund të vetëpunësohet në kuadrin e një biznesi individual në fushën e shërbimeve të mikpritjes. Me përfundimin e kualifikimit profesional “Hoteleri” niveli III-të në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individ ka të drejtë të vazhdojë arsimimin në nivelin IV të KSHK, referuar nivelit IV të KEK, si teknik/menaxher i mesëm. Me arsimim të mëtejshëm individ fiton 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				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme				

³ orë mësimore 45 min

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional “Hoteleri” niveli III në KSHK, referuar nivelit III të KEK, individit duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas fushave të mëposhtme:

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

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

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/saj 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 tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
7. Të organizojë drejt procesin e të nxënës të tij/saj dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
8. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
9. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
10. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
11. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
12. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
13. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
14. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
15. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij, për t'u përshtatur me evolucionin teknologjik.

NJËSITË E TË NXËNËS TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:

Standardet e kualifikimit hartohen në bazë të rezultateve të të nxënës (kompetenca të përgjithshme, njohuri dhe shprehje profesionale).

NjN-07-III-0015-24 Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë

Rezultatet e të nxënës në njohuri

1. Të listojnë autoritetet shqiptare dhe evropiane të sigurisë ushqimore;
2. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të ligjeve shqiptare dhe ndërkombëtare për certifikimin e sigurisë dhe cilësisë;
3. Të përshkruajë parimet kryesore të HACCP;
4. Të shpjegojë karakteristikat cilësore të lëndëve të para dhe ndihmëse;
5. Të theksojë rëndësinë e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, si dhe produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme;
6. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së vlerave ushqimore gjatë përpunimit të lëndëve të para dhe

- ndihmëse;
7. Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë së proceseve të përgatitjes së ushqimeve dhe pijeve;
 8. Të përshkruajë rëndësinë e garantimit të cilësisë së proceseve të shërbimit të ushqimeve dhe pijeve;
 9. Të shpjegojë procedurat për garantimin e cilësisë së shërbimit për klientët VIP;
 10. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit etik dhe profesional për garantimin e cilësisë së shërbimit;
 11. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së kampionit të ushqimeve, për sigurinë ushqimore;
 12. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të procedurave për garantimin e sigurisë dhe shëndetit të klientëve në industrinë e mikpritjes;
 13. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të burimeve të furnizimit me ujë, sipas parametrave të kërkuara në industrinë e mikpritjes.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë ligjet shqiptare dhe ndërkombëtare për certifikimin e sigurisë dhe cilësisë;
2. Të zbatojë parimet kryesore të HAACP;
3. Të vlerësojë karakteristikat cilësore të lëndëve të para dhe ndihmëse;
4. Të zbatojë procedurat e ruajtjes së lëndëve të para dhe ndihmëse, si dhe produkteve gjysmë të gatshme dhe të gatshme;
5. Të zbatojë procedurat e ruajtjes së vlerave ushqimore gjatë përpunimit të lëndëve të para dhe ndihmëse;
6. Të zbatojë procedurat për garantimin e cilësisë së proceseve të përgatitjes së ushqimeve dhe pijeve;
7. Të zbatojë procedurat për garantimin e cilësisë së proceseve të shërbimit të ushqimeve dhe pijeve;
8. Të zbatojë procedurat për garantimin e cilësisë së shërbimit për klientët VIP;
9. Të komunikojë me etikë profesionale për garantimin e cilësisë së shërbimit;
10. Të zbatojë procedurat për garantimin e sigurisë dhe shëndetit të klientëve në industrinë e mikpritjes;
11. Të ruajë kampionin e produkteve dhe asortimenteve në kuzhinë;
12. Të sigurojë burime të sigurta të furnizimit me ujë, sipas parametrave të kërkuara në industrinë e mikpritjes.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton ligjet shqiptare dhe ndërkombëtare për certifikimin e sigurisë dhe cilësisë në veprimtarinë hoteliere;
- Zbaton parimet, kriteret dhe procedurat e standardit HAACP;
- Vlerëson saktë karakteristikat cilësore të lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas standardit;
- Zbaton procedurat e ruajtjes së vlerave ushqimore gjatë përpunimit të lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas recetës;
- Zbaton procedurat për garantimin e cilësisë së proceseve të përgatitjes së ushqimeve dhe pijeve, sipas recetës;
- Zbaton procedurat për garantimin e cilësisë së proceseve të shërbimit të ushqimeve dhe pijeve, sipas standardit;
- Zbaton procedurat për garantimin e cilësisë së shërbimit për klientët VIP;
- Komunikon me etikë profesionale për garantimin e cilësisë së shërbimit;
- Zbaton procedurat për garantimin e sigurisë dhe shëndetit të klientëve në industrinë e mikpritjes, sipas standardit;
- Ruan kampionin e produkteve dhe gatesave në kuzhinë sipas standardit;
- Siguron burime të sigurta të furnizimit me ujë, sipas parametrave të kërkuara në industrinë e mikpritjes.

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Standardit kombëtar dhe legjislacionit shqiptar për sigurimin teknik;
2. Të shpjegojë rregullat e sigurimit teknik në vendin e punës;
3. Të shpjegojë parimet kryesore të ligjit për sigurinë dhe shëndetin në punë;
4. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit të dokumentacionit të sigurimit teknik;
5. Të argumentojë përdorimin e uniformës profesionale në vendin e punës;
6. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës në vendin e punës;
7. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës së mjeteve dhe pajisjeve të punës;
8. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale;
9. Të shpjegojë rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjen e shëndetit të punonjësve dhe klientëve;
10. Të përshkruajë sinjalistikën në industrinë e mikpritjes;
11. Të shpjegojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë;
12. Të përshkruajë procedurat e evakuimit nga strukturat e mikpritjes në raste të emergjencave;
13. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të prioritetëve për një ekonomi të gjelbër dhe qëndrueshmëri;
14. Të shpjegojë rregullat e ruajtjes së mjedisit dhe garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm;
15. Të përshkruajë rëndësinë e interpretimit të etiketave të detergjenteve dhe dezinfektuesve, sipas standardit D-D-D⁴;
16. Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të detergjenteve dhe dezinfektuesve në vendin e punës;
17. Të shpjegojë rregullat e ndarjes së mbeturinave sipas llojit të tyre;
18. Të përshkruajë rregullat e menaxhimit të mbeturinave;
19. Të përshkruajë rëndësimin e grumbullimit të mbetjeve të gjelbra për kompostim;
20. Të shpjegojë rëndësinë e grumbullimit të yndyrave të përdorura për riciklim;
21. Të shpjegojë rëndësinë e blerjeve të lëndëve të para dhe ndihmëse, në ambalazhe të riciklueshme;
22. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të protokolleve të duhura në raste pandemie në industrinë e mikpritjes.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë Standardin kombëtar dhe legjislacionin shqiptar për sigurimin teknik;
2. Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik dhe manualët përkatës të mjeteve dhe pajisjeve në vendin e punës;
3. Të zbatojë legjislacionin për sigurinë dhe shëndetin në punë;
4. Të monitorojë vlefshmërinë e dokumentacionit të sigurimit teknik, në industrinë e mikpritjes;
5. Të përdorë uniformën profesionale në vendin e punës;
6. Të zbatojë rregullat e higjienës në vendin e punës;
7. Të zbatojë rregullat e higjienës së mjeteve dhe pajisjeve të punës;
8. Të zbatojë rregullat e higjienës personale;
9. Të zbatojë rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjes së shëndetit të punonjësve dhe klientëve;
10. Të respektojë sinjalistikën në industrinë e mikpritjes;
11. Të zbatojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë;
12. Të zbatojë procedurat e evakuimit nga strukturat e mikpritjes, në raste të emergjencave;

⁴D-D-D-Dezinfektim-Dezinsektim-Deratizim

13. Të zbatojë kriteret e ruajtjes së mjedisit për garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm;
14. Të përdorë detergjenteve dhe dezinfektuesve në vendin e punës, sipas etiketës dhe standardit D-D-D;
15. Të ndajë mbeturinat sipas llojit;
16. Të zbatojë procedurat e grumbullimit të mbetjeve të gjelbra për kompostimit;
17. Të grumbullojë yndyrat e përdorura për riciklim;
18. Të përdorë lëndë të para dhe ndihmëse, në ambalazhe të riciklueshme;
19. Të zbatojë protokollet e përcaktuara në raste pandemie.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton Standardin kombëtar në fuqi për rregullat e sigurimit teknik.
- Zbaton rregullat e sigurimit teknik dhe manualet përkatëse të mjeteve dhe pajisjeve në vendin e punës, sipas legjislacionit në fuqi;
- Monitoron periodikisht afatet e vlefshmërisë së dokumentacionit të sigurimit teknik, në industrinë e mikpritjes;
- Përdorë uniformën profesionale, sipas sektorëve;
- Zbaton rregullat e higjienës së vendit të punës dhe higjienës personale sipas rregullores së brendshme;
- Zbaton rregullat e higjienës së mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas rregullores së brendshme dhe manualeve përkatëse;
- Zbaton rregullat për parandalimin e aksidenteve dhe mbrojtjes së shëndetit të punonjësve dhe klientëve, sipas legjislacionit në fuqi;
- Respekton sinjalistikën në industrinë e mikpritjes, sipas standardeve;
- Zbaton procedurat e dhënies së ndihmës së parë, sipas legjislacionit në fuqi;
- Zbaton procedurat e evakuimit nga strukturat e mikpritjes, sipas llojit të emergjencave;
- Zbaton kriteret e ruajtjes së mjedisit për garantimin e zhvillimit të qëndrueshëm;
- Përdor detergjente dhe dezinfektues në vendin e punës, sipas etiketës dhe standardit D-D-D;
- Ndan mbeturinat sipas llojit;
- Zbaton procedurat e duhura për grumbullin e mbetjeve të gjelbra për kompostim;
- Grumbullon yndyrat e përdorura për riciklim, sipas procedurave;
- Përdor lëndë të para dhe ndihmëse në ambalazhe të riciklueshme;
- Zbaton protokollet e përcaktuara në raste pandemie, në mënyrë rigoroze.

NjN-07-III-0085-24 Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të rregullores së brendshme në kuzhinë;
2. Të shpjegojë rëndësinë e ushqimit dhe të ushqyerjes;
3. Të shpjegojë rëndësinë e dietave ushqimore dhe të ushqimit të balancuar;
4. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së ushqimeve për klientë me kërkesa të veçanta;
5. Të përshkruajë mënyrën e mbajtjes së dokumentacionit teknik dhe financiar në kuzhinë;
6. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të plan-prodhimit dhe fletë-kërkesës në kuzhinë;
7. Të përshkruajë rëndësinë e llogaritjes së firove dhe mënyrën e minimizimit të tyre në kuzhinë;
8. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse;
9. Të shpjegojë përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës, si dhe mënyrën e organizimit të tyre në kuzhinë;
10. Të shpjegojë rëndësinë zbatimit të etapave të procesit teknologjik të përgatitjes së gatesave;

11. Të përshkruajë teknikat e përpunimit (të ftohtë, nxehtë/termik) të lëndëve të para dhe ndihmëse;
12. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të produkteve organike dhe të sezonit në kuzhinë;
13. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së marinadave në kuzhinë;
14. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së vezëve në kuzhinë;
15. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së gatesave me perime;
16. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së buljoneve dhe supave;
17. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së sallatave, antipastave dhe garniturave;
18. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së brumërave në kuzhinë dhe pastiçeri;
19. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së gatesave me mish dhe shpendë në kuzhinë;
20. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së gatesave me mish të kafshëve dhe të shpendëve të egër;
21. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së gatesave me peshk dhe prodhime deti në kuzhinë;
22. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së salcave;
23. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së ushqimeve për pritje dhe bankete;
24. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së kompostove dhe reçelrave me fruta dhe perime;
25. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së produkteve të konservuara me fruta, perime, mish dhe peshk;
26. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së ëmbëlsirave të kuzhinës;
27. Të shpjegojë rëndësinë e realizimit të gatesave shqiptare;
28. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të elementeve të estetikës në gatim dhe prezantim.
29. Të përshkruajë mënyrën e inventarizimit të mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në kuzhinë;
30. Të përshkruajë mënyrën e llogaritjes së kostove në kuzhinë.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë rregulloren e brendshme në kuzhinë;
2. Të përdorë dhe organizojë mjetet dhe pajisjet e punës në kuzhinë;
3. Të përgatisë dieta ushqimore dhe ushqim të balancuar;
4. Të përgatisë ushqime për klientë me kërkesa të veçanta;
5. Të plotësojë dokumentacionin e kërkuar në kuzhinë;
6. Të hartojë planin e prodhimit dhe fletë-kërkesën në kuzhinë;
7. Të përdorë produkte organike dhe të sezonit në kuzhinë;
8. Të kryejë vlerësimin organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse;
9. Të zbatojë etapat e procesit teknologjik të përgatitjes së gatesave;
10. Të përgatisë marinada në kuzhinë;
11. Të përgatisë vezë në kuzhinë;
12. Të përgatisë gatesa me perime;
13. Të përgatisë buljone dhe supa;
14. Të përgatisë sallata, antipasta dhe garnitura;
15. Të përgatisë brumëra në kuzhinë dhe pastiçeri;
16. Të përgatisë gatesa me mish dhe shpendë në kuzhinë;
17. Të përgatisë gatesa me mish të kafshëve dhe të shpendëve të egër;
18. Të përgatisë gatesa me peshk dhe prodhime deti në kuzhinë;
19. Të përgatisë salca;
20. Të përgatisë komposto dhe reçelra me fruta dhe perime;
21. Të përgatisë produkte të konservuara me fruta, perime, mish dhe peshk;
22. Të përgatisë ëmbëlsira të kuzhinës;
23. Të përgatisë gatesa shqiptare;
24. Të zbatojë rregullat e estetikës në gatim dhe prezantim;
25. Të inventarizojë mjetet, pajisjet, lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë;

26. Të llogarisë firot dhe kostot në kuzhinë.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton rregulloren e brendshme, sipas strukturës së kuzhinës;
- Përdor dhe organizon mjetet dhe pajisjet e punës në kuzhinë, sipas recetës;
- Përgatit dieta ushqimore dhe ushqim të balancuar sipas kërkesave;
- Përgatit gatesa për klientë me kërkesa të veçanta;
- Plotëson dokumentacionin teknik dhe financiar në kuzhinë, sipas formateve të caktuara;
- Harton planin e prodhimit dhe fletë-kërkesën në kuzhinë, sipas formatit të caktuar;
- Përdor produkte organike dhe të zonës në kuzhinë, sipas stinës;
- Kryen vlerësimin organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse, sipas rregullit;
- Zbaton etapat e procesit teknologjik të përgatitjes së gatesave, sipas recetës;
- Përgatit marinada në kuzhinë, sipas recetës;
- Përgatit vezë në kuzhinë, sipas recetës;
- Përgatit gatesa me perime, sipas recetës;
- Përgatit buljone dhe supa, sipas recetës;
- Përgatit sallata, antipasta dhe garnitura, sipas recetës;
- Përgatit brumëra në kuzhinë dhe pastiçeri, sipas recetës;
- Përgatit gatesa me mish dhe shpendë në kuzhinë, sipas recetës;
- Përgatit gatesa me mish të kafshëve dhe të shpendëve të egër, sipas recetës;
- Përgatit gatesa me peshk dhe prodhime deti në kuzhinë, sipas recetës;
- Përgatit salca, sipas llojit dhe sipas recetës;
- Përgatit komposto dhe reçelra me fruta dhe perime, sipas llojit dhe recetës;
- Përgatit produkte të konservuara me fruta, perime, mish dhe peshk sipas llojit;
- Përgatit ëmbëlsira të kuzhinës, sipas recetës;
- Përgatit gatesa shqiptare, sipas krahinave;
- Zbaton rregullat e estetikës në gatim dhe prezantim;
- Inventarizon mjetet, pajisjet, lëndët e para dhe ndihmëse në kuzhinë, sipas procedurave;
- Llogarit firot dhe kostot në kuzhinë, sipas procedurave dhe tabelës së firove.

NjN-07-III-0086-24 Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë ndërtimin strukturor të një bari dhe mënyrat e vendosjes së tij në hapësirë
2. Të listojë llojet e bareve;
3. Të shpjegojë llojet, mënyrën e organizimit të mjeteve dhe pajisjeve në bar dhe përdorimin e tyre;
4. Të listojë pijet bazë që përdoren në bar;
5. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
6. Të përkufizojë konceptet recetë dhe recepturë;
7. Të argumentojë rëndësinë e leximit të etiketave të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
8. Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së fletë-porosisë për furnizime në bar;
9. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së pijeve mikse alkoolike dhe jo alkoolike në bar;
10. Të argumentojë rëndësinë e vlerësimit cilësor të kafesë në bar;
11. Të shpjegojë teknikat e përgatitjes së pijeve të ngrohta në bar;
12. Të argumentojë rëndësinë e kreativitetit dhe përdorimit të elementeve të estetikës gjatë përgatitjes së pijeve në bar;
13. Të shpjegojë rëndësinë e kombinimit të gotave dhe serviseve, sipas llojit të pijeve që përgatiten dhe

- shërbehen në bar;
14. Të përkufizojë rregullat për përgatitjen e kartës (listës) së pijeve në bar;
 15. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të frutave dhe perimeve për përgatitjen e pijeve mikse në bar;
 16. Të shpjegojë rëndësinë e përgatitjes së produkteve shoqëruese të pijeve që përgatiten në bar;
 17. Të vlerësojë rregullat e shërbimit të pijeve në banak për klientët;
 18. Të vlerësojë rëndësinë e përdorimit të elementeve të show-t gjatë përgatitjes së pijeve në bar;
 19. Të shpjegojë rëndësinë e llogaritjes së kostos dhe çmimit të pijeve në bar;
 20. Të vlerësojë rëndësinë e komunikimit etik dhe profesional me klientët gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve në bar;
 21. Të vlerësojë rëndësinë e pamjes së jashtme, vëmendjes, përdorimit të gjuhës së trupit dhe përpikmërisë të personelit në bar;
 22. Të përshkruajë mënyrën e inventarizimit të mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
 23. Të vlerësojë rëndësinë e ndarjes së ambalazheve sipas llojit në bar.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të përdorë mjetet e punës, lëndët e para dhe ndihmëse në bar;
2. Të përdorë pajisjet e barit sipas manualeve përkatëse;
3. Të kryejë vlerësimin organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
4. Të kryejë vlerësimin cilësor të kafesë në bar;
5. Të interpretojë etiketat e lëndëve të para dhe ndihmëse në bar;
6. Të përgatisë fletë-porositë për furnizime në bar;
7. Të zbatojë teknikat e përgatitjes së pijeve mikse dhe pijeve të ngrohta në bar;
8. Të përdorë elementë të kreativitetit dhe estetikës gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve në bar;
9. Të kombinojë gotat dhe serviset me pijet që përgatiten dhe shërbehen në bar;
10. Të bashkëpunojë me kolegët për përgatitjen e kartës (listës) së pijeve në bar;
11. Të përdorë fruta dhe perime për përgatitjen e pijeve mikse në bar;
12. Të shërbejë pijet me produktet shoqëruese në bar;
13. Të zbatojë rregullat e shërbimit të pijeve në banak;
14. Të përdorë elemente të show-t gjatë përgatitjes së pijeve në bar;
15. Të llogarisë koston dhe çmimin e pijeve në bar;
16. Të komunikojë me etikë profesionale me klientët gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve në bar;
17. Të kryejë inventarizimin e mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në bar.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor mjetet e punës, lëndët e para dhe ndihmëse në bar, sipas rregullave përkatëse;
- Përdor pajisjet e punës, sipas manualeve të përdorimit;
- Kryen vlerësimin organo-shqisor të lëndëve të para dhe ndihmëse në bar, sipas procedurave përkatëse;
- Kryen vlerësimin cilësor të kafesë në bar, sipas standardit;
- Interpretin etiketat sipas llojit të lëndëve të para dhe ndihmëse;
- Përgatit fletë-porositë për furnizime në bar, sipas formateve;
- Zbaton teknikat e përgatitjes së pijeve mikse dhe pijeve të ngrohta në bar;
- Përdor elementë të kreativitetit, dekorimit dhe show-t gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve në bar;
- Kombinon gotat dhe serviset me pijet që përgatiten dhe shërbehen në bar, sipas recetës;
- Kontribuon në përgatitjen e kartës (listës) së pijeve në bar, sipas rregullit;
- Përdor fruta dhe perime për përgatitjen e pijeve mikse në bar, sipas recetës;

- Kombinon shërbimin e pijeve me produkte shoqëruese në bar, sipas llojit të pijeve;
- Zbaton rregullat e shërbimit të pijeve në banak për klientët;
- Llogarit koston dhe çmimin e pijeve në bar, sipas procedurave;
- Komunikon me etikë profesionale me klientët gjatë përgatitjes dhe shërbimit të pijeve në bar;
- Kryen inventarizimin e mjeteve, pajisjeve, lëndëve të para dhe ndihmëse në bar, sipas procedurave.

NjN-07-III-0087-24 Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve në restorant

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të elementeve të estetikës në dekorimin e tavolinës dhe sallës së restorantit;
2. Të shpjegojë mënyrat e shtrimit të tavolinave në restorant;
3. Të shpjegojë mënyrën e organizimit profesional të Side Board në restorant;
4. Të shpjegojë llojet e menuve;
5. Të argumentojë logjikën e renditjes së ushqimeve në menu, mënyrën e hartimit dhe skicimit të saj;
6. Të shpjegojë rëndësinë e shoqërimit të klientëve në restorant;
7. Të shpjegojë rëndësinë e prezantimit të menusë të klientët dhe sugjerimit të ushqimit dhe pijeve;
8. Të shpjegojë rregullat e marrjes së porosisë të klientëve;
9. Të vlerësojë rëndësinë e përdorimit të mjeteve elektronike për marrjen e porosisë;
10. Të listojë metodat e shërbimit në restorant dhe në dhomën e klientit;
11. Të argumentojë rëndësinë e shërbimit profesional të pijeve në restorant sipas llojit;
12. Të listojë shërbimet speciale në sy të klientit dhe mënyrat e realizimit të tyre;
13. Të listojë llojet e aktiviteteve duke shpjeguar mënyrën e organizimit të tyre;
14. Të listojë mënyrat e marrjes së pagesës nga klientët;
15. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit etik dhe profesional në restorant.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të përdorë elemente të estetikës, në dekorimin e tavolinës dhe sallës së restorantit;
2. Të shtrojë tavolinat në restorant, sipas llojit të shërbimit dhe aktivitetit;
3. Të organizojë në mënyrë profesionale Side Board në restorant;
4. Të kontribuojë në hartimin e menusë së ushqimeve;
5. Të shoqërojë klientët në restorant;
6. Të prezantojë menunë të klientët;
7. Të sugjerojë ushqim dhe kombinimin me pije të klientët;
8. Të marrë porosinë të klientët;
9. Të përdorë mjete elektronike për marrjen e porosisë;
10. Të shërbejë në restorant dhe në dhomën e klientit, sipas metodave të shërbimit;
11. Të shërbejë pije në restorant sipas llojit;
12. Të realizojë shërbime speciale në sy të klientit;
13. Të kryejë procese parapërgatitore për organizimin e aktiviteteve;
14. Të marrë pagesën nga klientët;
15. Të komunikojë me etikë profesionale në restorant.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor elemente të dekorimit të tavolinës dhe sallës së restorantit, sipas rregullave të estetikës;
- Shtron tavolinat në restorant, sipas menusë dhe llojit të shërbimit;
- Organizon në mënyrë profesionale Side Board në restorant, sipas procedurës;

- Shoqëron klientët në restorant, sipas rregullave;
- Prezanton menunë të klientët dhe sugjeron ushqimin dhe kombinimin e tij më pije, sipas rregullave;
- Merr porosinë të klientët, sipas rregullave;
- Shërben në restorant dhe në dhomën e klientit, sipas metodave të shërbimit;
- Shërben pije në restorant, sipas llojit;
- Realizon shërbime speciale në sy të klientit, sipas llojit;
- Kryen procese parapërgatitore për organizimin e aktiviteteve, sipas llojit;
- Merr pagesën nga klientët, sipas llojit dhe procedurave përkatëse;
- Komunikon me etikë profesionale në restorant.

NjN-07-III-0081-24 Anglishte teknike

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rregullat bazë të komunikimit në gjuhë angleze gjatë mikpritjes së klientit;
2. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në gjuhë angleze gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti dhe kërkesave të tij;
3. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me shërbimet që ofrohen;
4. Të shpjegojë mënyrën e komunikimit në gjuhë angleze në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen;
5. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundshme, orientimin e tij për veprimtari të ndryshme, për objektet dhe ngjarjet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon etj.;
6. Të shpjegojë rëndësinë e kthimit të përgjigjeve me shkrim duke zbatuar rregullat e komunikimit zyrtar dhe të drejtshkrimit në gjuhën angleze;
7. Të shpjegojë rregullat e shkrimit të një letre, e-mail apo dokumenti tjetër në gjuhë angleze;
8. Të shpjegojë kuptimin e akronimeve të ndryshme të fushës së mikpritjes, në gjuhën angleze.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë rregullat bazë të komunikimit në gjuhë angleze gjatë mikpritjes së klientit;
2. Të komunikojë në gjuhë angleze gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti dhe kërkesave të tij;
3. Të komunikojë në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me shërbimet që ofrohen;
4. Të komunikojë në gjuhë angleze në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen;
5. Të komunikojë në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundshme, orientimin e tij për veprimtari të ndryshme, për objektet dhe ngjarjet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon etj.;
6. Të zbatojë rregullat e komunikimit zyrtar dhe të drejtshkrimit në gjuhën angleze, në kthimin e përgjigjeve me shkrim;
7. Të shkruajë një letre, poste elektronike apo dokumenti tjetër në gjuhë angleze;
8. Të përdorë saktë akronime të ndryshme në fushën e mikpritjes, në gjuhën angleze.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton rregullat bazë të komunikimit në gjuhë angleze gjatë mikpritjes së klientit;
- Komunikon në gjuhë angleze gjatë marrjes së informacioneve të nevojshme nga klienti dhe kërkesave të tij;

- Komunikon në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me shërbimet që ofrohen;
- Komunikon në gjuhë angleze në lidhje me aspektet financiare dhe pagesat për shërbimet që ofrohen;
- Komunikon në gjuhë angleze për informimin e klientit në lidhje me kujdesin dhe rreziqet e mundshme, orientimin e tij për veprimtari të ndryshme, për objektet dhe ngjarjet e trashëgimisë kulturore dhe historike në rajon etj.;
- Zbaton rregullat e komunikimit zyrtar dhe të drejtshkrimit në gjuhën angleze, në kthimin e përgjigjeve me shkrim;
- Shkruan një letre, poste elektronike apo dokumenti tjetër në gjuhë angleze;
- Përdor saktë akronime të ndryshme në fushën e mikpritjes, në gjuhën angleze.

NjN-07-III-0088-24 Shërbime klienti

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rregullat e prezantimit në recepsion;
2. Të shpjegojë funksionet e recepsionit brenda sektorit të mikpritjes;
3. Të përshkruajë rëndësinë e pritjes dhe përcjelljes të klientëve në sektorin e mikpritjes;
4. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes dhe përdorimit të informacionit në recepsion;
5. Të përshkruajë strukturën e shkrimit të një letre apo poste elektronike në gjuhën amtare;
6. Të rendisë etapat e marrjes së kërkesës për rezervim nga klientët, me telefon, postë elektronike etj.;
7. Të dallojë llojet e ofertave (oferta sezonale, festive etj.) të produktit/shërbimit të ofruar dhe mënyrën e prezantimit të tyre;
8. Të shpjegojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
9. Të rendisë etapat e regjistrimit të grupit turistik në sektorin e mikpritjes;
10. Të përshkruajë rëndësinë e dokumentit të voucherit dhe elementët përbërës të tij;
11. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientëve për destinacionet turistike;
12. Të shpjegojë rëndësinë e informimit të klientit për veprimtari kulturore, itinerare udhëtimi turistik (detar, ajror, malor etj.);
13. Të përshkruajë mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat në nivel lokal dhe rajonal;
14. Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së veprimeve përpara mbërritjes së grupit turistik;
15. Të shpjegojë rëndësinë e pranimi, trajtimit dhe zgjidhjes së ankesave;
16. Të përshkruajë llojet e veprimeve financiare në recepsion (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik etj.);
17. Të përshkruajë rëndësinë e dhënies së faturës të klienti dhe mënyrave të pagesës (me para në dorë, kartë krediti, voucher etj.);
18. Të shpjegojë parimet e etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria etj.);
19. Të përshkruajë rregullat e një komunikimi të suksesshëm dhe rëndësinë e zbatimit të tyre;
20. Të shpjegojë rëndësinë e marrjes dhe përcjelljes së mesazheve të qarta në një komunikim;
21. Të shpjegojë format e komunikimit verbal dhe jo-verbal;
22. Të ilustron me shembuj përdorimin e gjuhës së trupit (Body language, toni i zërit, mimika) në procese të ndryshme në vendin e punës;
23. Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm gjatë komunikimit;
24. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëveprimit me palë të treta apo institucione që ofrojnë veprimtari artistike, sportive, kulturore, historike etj.;
25. Të përshkruajë teknika animimi të cilat përdoren në sektorin e mikpritjes sipas grupeve të klientëve (sipas grup moshës, nevojave etj.);

26. Të përshkruajë rëndësinë e respektimit të kulturave dhe traditave të klientëve;
27. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale;
28. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të parimeve të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë rregullat e prezantimit në recepsion;
2. Të presë dhe përcjellë klientët në sektorin e mikpritjes;
3. Të përdorë dhe ruajë informacionin në recepsion;
4. Të hartojë një letër apo postë elektronike në gjuhën amtare;
5. Të respektojë etapën e marrjes së kërkesës për rezervim nga klientët, me telefon, postë elektronike etj.;
6. Të prezantojë ofertat e produktit/shërbimit të ofruar;
7. Të zbatojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
8. Të zbatojë etapën e regjistrimit të grupit turistik;
9. Të emetojë dokumentin e voucherit;
10. Të informojë klientin për destinacione turistike;
11. Të informojë klientin për veprimtari kulturore, itinerare udhëtimi turistik (detar, ajror, malor etj.);
12. Të informojë klientin për mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat në nivel lokal dhe rajonal;
13. Të kryejë veprime përpara mbërritjes së grupit turistik;
14. Të sigurojë pranimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave;
15. Të kryejë veprime financiare në recepsion (arkëtime, postim faturash në sistemin kompjuterik etj.);
16. Të marrë pagesën nga klienti (para në dorë, kartë krediti, voucher etj.) pas lëshimit të faturës;
17. Të zbatojë parimet e etikës profesionale në punë (konfidencialitetin, besueshmërinë etj.);
18. Të marrë dhe përcjellë mesazheve të qarta në një komunikim;
19. Të zbatojë format e komunikimit verbal dhe jo-verbal;
20. Të përdorë gjuhën e trupit me etikë (Body language, toni i zërit, mimika) në vendin e punës;
21. Të dëgjojë në mënyrë aktive gjatë komunikimit;
22. Të bashkëveprojë me palë të treta apo institucione që ofrojnë veprimtari artistike, sportive, kulturore, historike etj.;
23. Të zbatojë teknika animimi në sektorin e mikpritjes sipas grupeve të klientëve (grup moshës, nevojave, etj.);
24. Të respektojë kulturat dhe traditat e klientëve;
25. Të përdorë rregullisht terminologji profesionale;
26. Të zbatojë parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton rregullat e prezantimit në recepsion, sipas standardeve;
- Pret dhe përcjell klientët në sektorin e mikpritjes, sipas standardeve;
- Përdor dhe ruan informacionin në recepsion, sipas rregullores së brendshme;
- Harton letra apo postë elektronike në gjuhën amtare, sipas rregullores së brendshme dhe rregullave të drejtshkrimit;
- Merr kërkesat për rezervim nga klientët, me telefon, postë elektronike etj. sipas standardeve;
- Prezanton ofertat e produktit/shërbimit të ofruar, sipas kriterëve;
- Kryen konfirmimin, garantimin dhe anulimin e rezervimit, sipas procedurave;
- Emeton dokumentin e voucherit, sipas procedurës;

- Informon klientin për mjetet dhe format e ndryshme të transportit publik dhe privat, sipas nivelit lokal dhe rajonal;
- Informon klientin për veprimtari kulturore, itinerare udhëtimi turistik (detar, ajror, malor etj.), sipas nivelit lokal dhe rajonal;
- Kryen veprime përpara mbërritjes së grupit turistik, sipas procedurave;
- Realizon pranimin, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të klientëve, sipas rregullores së brendshme;
- Kryen veprime financiare (arkëtime, veprime në sistemin kompjuterik etj.), sipas procedurave dhe formateve;
- Merr pagesën nga klienti (me para në dorë, kartë krediti, voucher etj.), pas lëshimit të faturës;
- Zbaton parimet e etikës profesionale në punë (konfidencialitetin, besueshmërinë etj.);
- Merr dhe përcjell mesazhe të qarta komunikimi, sipas standardit;
- Zbaton format e komunikimit me klientët dhe kolegët, sipas standardit;
- Përdor gjuhën e trupit me etikë (Body language, toni i zërit, mimika) në vendin e punës;
- Dëgjon në mënyrë aktive gjatë komunikimit;
- Bashkëvepron me palë të treta apo institucione, sipas llojit të veprimtarive, artistike, sportive, kulturore, historike etj.;
- Zbaton teknika animimi në sektorin e mikpritjes, sipas grupeve të klientëve (grupmoshës, nevojave, etj.);
- Respekton kulturat dhe traditat e klientëve, për të garantuar shërbim cilësor;
- Përdor terminologji profesionale, sipas rregullit
- Vepron në përputhje me parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me të tjerët.

NjN-07-III-0089-24 Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit cilësor të kushteve për mikpritje dhe qëndrimin komfort të klientit;
2. Të dallojë shërbimet e përgjithshme në dhomë nga shërbimet individuale për klientin;
3. Të shpjegojë mënyrën e organizimit të karrocës së pastrimit;
4. Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së proceseve parapërgatitore për pastrimin e tualetit, dhe dhomës së klientit;
5. Të shpjegojë rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
6. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të solucioneve profesionale dhe ekologjike për pastrim;
7. Të shpjegojë rregullat e përdorimit të mjeteve, pajisjeve të punës, pecetave, detergjenteve etj.;
8. Të shpjegojë mënyrën e pastrimit të tualetit;
9. Të shpjegojë mënyrën e pastrimit të dhomës së klientit;
10. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit të dhomës së klientit me materiale informative dhe të tualetit me materiale konsumi;
11. Të shpjegojë rregullat e raportimit të defekteve dhe mungesave në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
12. Të përshkruajë rregullat e trajtimit të sendeve personale të klientëve;
13. Të përshkruajë mënyrën dhe kohën e raportimit të konsumit të minibarit në dhomën e klientit;
14. Të përshkruajë procedurën e pastrimit të mjediseve të përbashkëta, të sportit, shëndetit estetikës etj.;
15. Të shpjegojë rregullat e përdorimit të elementeve të estetikës në dekorimin e dhomës së klientit dhe në ambientet e përbashkëta;

16. Të shpjegojë rregullat e marrjes dhe dorëzimit të rrobave personale tek klientët;
17. Të shpjegojë rregullat e seleksionimit të rrobave përpara larjes;
18. Të shpjegojë rëndësinë e leximit dhe interpretimit të etiketave tek rrobat;
19. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të makinave larëse dhe tharëse, sipas llojit të rrobave, etiketës dhe manualeve të përdorimit;
20. Të shpjegojë mënyrën e larjes së rrobave në lavanderi;
21. Të shpjegojë rregullat e hekurosjes së rrobave, sipas llojit, etiketës dhe manualeve të përdorimit.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të garantojë kushte cilësorë për mikpritje dhe qëndrimin komfort të klientit;
2. Të kryejë proceseve parapërgatitore për pastrimin e tualetit dhe dhomës së klientit;
3. Të plotësojë karrocën e pastrimit me mjetet dhe materialet e duhura për pastrim;
4. Të zbatojë rregullat e hyrjes në dhomën e klientit;
5. Të zbatojë rregullat e përdorimit të mjeteve, pajisjeve të punës, pecetave, detergjenteve etj.;
6. Të pastrojë tualetin me mjetet dhe materialet përkatëse;
7. Të pastrojë dhomën e klientit me mjetet dhe materialet përkatëse;
8. Të përdorë solucone profesionale dhe ekologjike për pastrim;
9. Të plotësojë tualetin me materiale konsumi;
10. Të plotësojë dhomën e klientit me materiale informative;
11. Të raportojë për defekte dhe mungesa në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta;
12. Të zbatojë rregullat për trajtimin e sendeve personale të klientëve;
13. Të kontrollojë dhe raportojë konsumin e minibarit në dhomën e klientit;
14. Të pastrojë mjediset e përbashkëta, të sportit, shëndetit, estetikës etj.;
15. Të përdorë elemente të estetikës për dekorimin e dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta;
16. Të zbatojë rregullat e marrjes dhe dorëzimit të rrobave personale tek klientët;
17. Të seleksionojë rrobat përpara larjes;
18. Të interpretojë të dhënat e etiketës në rrobat, sipas llojit;
19. Të zbatojë teknikat e larjes së rrobave;
20. Të përdorë makinat larëse dhe tharëse, sipas llojit të rrobave, etiketës dhe manualeve të përdorimit;
21. Të hekurosë rroba në lavanderi, sipas llojit, etiketës dhe manualeve të përdorimit.

Kriteret e vlerësimit

- Kryen proceseve parapërgatitore për pastrimin e tualetit, dhomës së klientit, sipas rregullit;
- Plotëson karrocën e pastrimit me mjetet dhe materialet e duhura për pastrim;
- Zbaton rregullat e hyrjes në dhomën e klientit, sipas standardit;
- Zbaton rregullat e përdorimit të mjeteve, pajisjeve të punës, pecetave, detergjenteve etj., sipas llojit, etiketës, manualeve të përdorimit dhe standardeve përkatëse;
- Pastron tualetin, sipas standardit;
- Pastron dhomën e klientit, sipas standardit;
- Përdor solucone profesionale dhe ekologjike për pastrim, sipas llojit dhe mjedisit përkatës;
- Plotëson tualetin me materiale konsumi, sipas rregullit;
- Plotëson dhomën e klientit me materiale informative, sipas rregullit;
- Raporton për defekte dhe mungesa në dhomën e klientit dhe ambientet e përbashkëta, sipas rregulloreve të brendshme;
- Zbaton rregullat për trajtimin e sendeve personale të klientëve, sipas standardit;
- Kontrollon dhe raporton për konsumin e minibarit në dhomën e klientit, sipas rregullores së brendshme;
- Pastron mjediset e përbashkëta të sportit, shëndetit, estetikës etj. sipas procedurës;

- Përdor elemente të estetikës në dekorimin e dhomës së klientit dhe ambienteve të përbashkëta;
- Zbaton rregullat e marrjes dhe dorëzimit të rrobave personale tek klientët;
- Zbaton rregullat e seleksionimit të rrobave, përpara larjes;
- Interpreton të dhënat e etiketës së rrobave, sipas llojit;
- Përdor makinat larëse dhe tharëse, sipas llojit të rrobave, etiketës dhe manualit të përdorimit;
- Hekuros rroba, sipas llojit, etiketës dhe manualeve të përdorimit.

NjN-07-III-0090-24 Menaxhimi i rezervimeve/dhomave dhe përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim;
2. Të shpjegojë rëndësinë e regjistrimit të saktë dhe në kohë të rezervimit;
3. Të shpjegojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
4. Të listojë procedurat e regjistrimit;
5. Të shpjegojë opsionet për statusin e dhomave;
6. Të shpjegojë procedurat për pagesat me bankë;
7. Të shpjegojë funksionin e auditit të natës (receptionisti i turnit të tretë);
8. Të shpjegojë rëndësinë e bashkërendimit të punëve me sektorin e shërbimeve të pastrimit (housekeeping);
9. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në industrinë e mikpritjes;
10. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të paketës office në industrinë e mikpritjes;
11. Të shpjegojë rëndësinë e teknologjisë në përdorimin e OTA-ve (Online Travel Agency);
12. Të shpjegojë mënyrën e komunikimit me anë të e-mail në industrinë e mikpritjes;
13. Të shpjegojë përdorimet e PMS-ve (Property Management System) për menaxhimin e strukturave në industrinë e mikpritjes;
14. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të programit për sistemin e bravave të dhomave të hotelit si dhe sinjalistikës për pastrimin e dhomës.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë metodat e marrjes së kërkesës për rezervim;
2. Të kryejë regjistrimin e rezervimit;
3. Të zbatojë procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit;
4. Të kryejë procedurat e regjistrimit;
5. Të dallojë opsionet për statusin e dhomave;
6. Të zbatojë procedurat për pagesat me bankë;
7. Të monitorojë kryerjen e detyrave të auditit të natës;
8. Të bashkërendojë punët me sektorin e shërbimeve të pastrimit (housekeeping);
9. Të aplikojë elementë të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në industrinë e mikpritjes;
10. Të përdorë paketë office në industrinë e mikpritjes;
11. Të përdorë platformat OTA;
12. Të komunikojë me anë të e-mail në industrinë e mikpritjes;
13. Të përdorë PMS të ndryshme për menaxhimin e strukturave në industrinë e mikpritjes;
14. Të monitorojë përdorimin e programit të sistemit të bravave të dhomave të hotelit si dhe sinjalistikës për pastrimin e dhomës.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton metodat e marrjes së kërkesës për rezervim sipas rregullave;
- Kryen regjistrimin e rezervimit të saktë dhe në kohë, sipas rregullit;
- Zbaton procedurat e konfirmimit, garantimit, anulimit dhe kryerjes së rezervimit, sipas politikave të hotelit;
- Raporton opsionet për statusin e dhomave sipas rregullit;
- Kryen procedurat për regjistrimin e grupeve sipas rregullit;
- Zbaton procedurat për pagesat me bankë sipas politikave të hotelit;
- Monitoron zbatimin e detyrave e auditit të natës, sipas rregullores së brendshme;
- Aplikon elementë të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit në industrinë e mikpritjes sipas kategorisë së hotelit;
- Përdor paketën office në industrinë e mikpritjes në varësi të sektorëve në industrinë e mikpritjes;
- Përdor platformat OTA sipas politikave të hotelit;
- Komunikon me anë të e-mail në industrinë e mikpritjes sipas rregullores së brendshme;
- Përdor PMS të ndryshme për menaxhimin e strukturave në industrinë e mikpritjes sipas rregullores së brendshme;
- Monitoron përdorimin e sistemit të bravave të dhomave të hotelit si dhe sinjalistikës për pastrimin e dhomës sipas standardit.

NjN-07-III-0091-24 MICE dhe organizimi i aktiviteteve të tjera

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë llojet e organizimit të aktiviteteve MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) dhe aktiviteteve të tjera;
2. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit të aktiviteteve MICE, bazuar në gjenerimin e të ardhurave për kompaninë;
3. Të vlerësojë rëndësinë e hartimit të planit dhe objektivave për realizimin me sukses të aktivitetit, sipas pritshmërive të klientit;
4. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit me klientët sipas kërkesave të detajuara për aktivitetin (afatet kohore, sallën, detyrimet ligjore dhe buxhetet, sipas politikave të kompanisë);
5. Të vlerësojë rëndësinë e kryerjes së bisedave të suksesshme për shitje gjatë komunikimit me klientët;
6. Të shpjegojë mënyrën e plotësimit dhe shpërndarjes së fletëve funksionale tek departamentet dhe sektorët e tjerë, për organizimin e aktiviteteve;
7. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit të sallës, sipas llojit të aktivitetit dhe numrit të pjesëmarrësve;
8. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të elementeve të estetikës, në dekorimin e sallës, sipas llojit të aktivitetit;
9. Të rendisë detyrat e sektorit të teknikës, në organizimin e aktiviteteve;
10. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit dhe plotësimit të kërkesave të veçanta të organizatorëve, për aktivitetet MICE dhe të tjera;
11. Të shpjegojë rëndësinë e plotësimit të listës së kontrollit për realizimin e detyrave paraprahe për organizimin e aktivitetit sipas llojit;
12. Të listojë llojet e shërbimit të ushqimit dhe pijeve që ofrohen në aktivitete;
13. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit dhe monitorimit të aktiviteteve të organizuara;
14. Të shpjegojë mënyrën e komunikimit me klientët pas përfundimit të aktiviteteve;
15. Të vlerësojë rëndësinë e kryerjes së një analize të detajuar pas përfundimit të aktivitetit;
16. Të shpjegojë rëndësinë e risistemimit të sallës pas përfundimit të aktivitetit.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të hartojë planin e punës me objektiva për realizimin me sukses të aktivitetit, sipas pritshmërive të klientit;
2. Të komunikojë me klientët për kërkesa të detajuara për aktivitetin (afatet kohore, sallën, detyrimet ligjore dhe buxhetet, sipas politikave të kompanisë);
3. Të shpërndajë fletët funksionale tek departamentet dhe sektorët e tjerë, për organizimin e aktiviteteve;
4. Të skicojë sallën sipas llojit të aktivitetit, numrit të pjesëmarrësve dhe kërkesave të klientit;
5. Të përdorë elementët e estetikës në dekorimin e sallës, sipas llojit të aktivitetit;
6. Të bashkërendojë punën me sektorin e teknikës, për realizimin e detyrave;
7. Të bashkëpunojë me departamente dhe sektorë të tjerë për plotësimin e kërkesave të veçanta të organizatorëve;
8. Të verifikojë realizimin e detyrave paraprake, sipas listës së kontrollit;
9. Të monitorojë realizimin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve të planifikuara për aktivitetin;
10. Të vijojë komunikimin me klientët pas përfundimit të aktivitetit;
11. Të monitorojë risistemimit e sallës pas përfundimit të aktivitetit.

Kriteret e vlerësimit

- Harton planin e punës me objektiva për realizimin me sukses të aktivitetit, sipas pritshmërive të klientit;
- Komunikon me klientët për kërkesa të detajuara për aktivitetin (afatet kohore, sallën, detyrimet ligjore dhe buxhetet, sipas politikave të kompanisë);
- Shpërndan fletët funksionale tek departamentet dhe sektorët e tjerë, për organizimin e aktiviteteve;
- Skicon sallën, sipas llojit të aktivitetit dhe numrit të pjesëmarrësve dhe kërkesave të klientit;
- Përdor elementë të estetikës në dekorimin e sallës, sipas llojit të aktivitetit;
- Bashkërendon punën me sektorin e teknikës, për realizimin e detyrave sipas rregullores së brendshme;
- Bashkëpunon me departamente dhe sektorë të tjerë për plotësimin e kërkesave të veçanta të organizatorëve;
- Verifikon për realizimin e detyrave paraprake, sipas listës së kontrollit;
- Monitoron realizimin e shërbimit të ushqimit dhe pijeve të planifikuara për aktivitetin;
- Komunikon me klientët pas përfundimit të aktivitetit;
- Monitoron risistemimin e sallës pas përfundimit të aktivitetit.

NjN-07-III-0079-24 Teknikat e shitjes dhe marketingut

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të buxhetit dhe parashikimit të të ardhurave;
2. Të shpjegojë kuptimin mbi konceptet për efikasitetin, produktivitetin dhe rentabilitetin;
3. Të shpjegojë rëndësinë e qëndrueshmërisë së kompanisë në treg;
4. Të vlerësojë rëndësinë e gjenerimit të të ardhurave edhe nga burime të tjera alternative;
5. Të shpjegojë funksionin e departamentit F&B në industrinë e mikpritjes;
6. Të shpjegojë mënyrën e menaxhimit dhe uljes së konsumit të ujit, energjisë dhe materiale të tjera për uljen e kostove të kompanisë;
7. Të shpjegojë marketingut dhe ndikimin e tij në industrinë e mikpritjes;
8. Të listojë funksionet dhe instrumentet e marketingut;
9. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të tregut për çmimet dhe cilësinë;
10. Të shpjegojë rëndësinë e politikave të formimit dhe diferencimit të çmimeve;

11. Të shpjegojë politikat e kompanisë për blerjet dhe magazinimin të lëndëve të para, ndihmëse, mjeteve dhe materialeve;
12. Të shpjegojë rëndësinë e pjesëmarrjes në hartimin e materialeve promovuese të kompanisë;
13. Të shpjegojë rëndësinë e web-it dhe rrjeteve sociale për shitjet dhe marketingun e hotelit,
14. Të shpjegojë mënyrën e planifikimit dhe menaxhimit të burimeve njerëzore për zbatimin e detyrave sipas sektorëve dhe departamenteve në industrinë e mikpritjes;
15. Të shpjegojë rolin e personelit administrativ në industrinë e mikpritjes;
16. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të performancës së stafit në punë;
17. Të shpjegojë rëndësinë e trajnimit të vazhduar profesional të stafit;
18. Të shpjegojë mënyrën e ndarjes së detyrave të stafit;
19. Të shpjegojë rëndësinë e promovimit dhe orientimit për karrierë të stafit;
20. Të argumentojë rëndësinë dhe domosdoshmërinë e punës në grup në vendin e punës;
21. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit të punëve midis sektorëve dhe departamenteve;
22. Të argumentojë metodat e vlerësimit të mallrave të para magazinuara, të magazinuara dhe stokut në magazinë;
23. Të shpjegojë rëndësinë e raporteve dhe pasqyrave statistikore në industrinë e mikpritjes;
24. Të përshkruajë mënyrën e hartimit dhe ruajtjes së dokumentacionit të punës;
25. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të Kodit të Punës dhe aspekteve ligjore.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të kryejë veprimtari që garantojnë qëndrueshmërinë e kompanisë në treg;
2. Të përdorë elementë të marketingut për shitje, gjatë veprimtarisë në industrinë e mikpritjes;
3. Të monitorojë tregun për çmimet dhe cilësinë;
4. Të bashkëpunojë me kolegët gjatë planifikimit të buxhetit dhe parashikimit të të ardhurave;
5. Të respektojë strategjinë e ndjekur nga kompania, për blerjet dhe ruajtjen e lëndëve të para, ndihmëse, mjeteve dhe materialeve;
6. Të përdorë me efikasitet konsumin e ujit, energjisë dhe materiale të tjera për uljen e kostove të kompanisë;
7. Të koordinojë punën me kolegët për hartimin e materialeve promovuese;
8. Të bashkëpunojë me kolegët për mirëmbajtjen e web-it dhe rrjeteve sociale;
9. Të planifikojë dhe menaxhojë burimet njerëzore për zbatimin e detyrave sipas sektorëve dhe departamenteve në industrinë e mikpritjes;
10. Të koordinojë punën me sektorë dhe departamente të tjera;
11. Të ndajë detyrave e stafit;
12. Të vlerësojë performancën e stafit në punë;
13. Të marrë trajnim të vazhduar profesional;
14. Të orientojë stafin për karrierë;
15. Të vlerësojë mallrat e para magazinuara, të magazinuara dhe stokut në magazinë;
16. Të hartojë raporte dhe pasqyra statistikore në industrinë e mikpritjes;
17. Të plotësojë dhe ruajë dokumentacionin e punës;
18. Të zbatojë Kodin e Punës dhe aktet ligjore.

Kriteret e vlerësimit

- Përdor elementë të marketingut për shitje, gjatë veprimtarisë në industrinë e mikpritjes;
- Monitoron periodikisht tregun, për çmimet dhe cilësinë;
- Bashkëpunon me kolegët për planifikimin e buxhetit dhe parashikimin e të ardhurave, sipas departamenteve;
- Bashkëpunon me departamentet e tjera, për qarkullimin e lëndëve të para, ndihmëse, mjeteve dhe

- materialeve, sipas politikave të kompanisë;
- Kujdeset për uljen e konsumit të ujit, energjisë dhe materiale të tjera për uljen e kostove të kompanisë;
- Bashkëpunon me kolegët për hartimin e materialeve promovuese, mirëmbajtjen dhe rifreskimin e web-it dhe rrjeteve sociale, sipas politikave të kompanisë;
- Bashkëpunon për planifikimin e burimeve njerëzore për zbatimin e detyrave, sipas sektorëve dhe departamenteve;
- Vlerëson performancën e stafit në punë, sipas formateve;
- Vlerëson mallrat e para magazinuara, të magazinuara dhe stokut në magazinë, sipas procedurave;
- Harton raporte dhe pasqyra statistikore, sipas formateve;
- Plotëson dhe ruan dokumentacionin e punës, sipas rregullores së brendshme;
- Zbaton Kodin e Punës dhe aktet ligjore.

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Siguria ushqimore dhe garantimi i cilësisë	14	NjN-07-III-0015-24
2	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në hoteleri	10	NjN-07-III-0084-24
3	Përgatitja e ushqimeve në kuzhinë	10	NjN-07-III-0085-24
4	Përgatitja dhe shërbimi i pijeve në bar	8	NjN-07-III-0086-24
5	Shërbimi i ushqimeve dhe pijeve në restorant	8	NjN-07-III-0087-24
6	Anglishte teknike	5	NjN-07-III-0081-24
7	Shërbime klienti	10	NjN-07-III-0088-24
8	Shërbime pastrimi në mjediset e hotelit dhe lavanderi	10	NjN-07-III-0089-24
9	Menaxhimi i rezervimeve/dhomave dhe përdorimi i Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit	10	NjN-07-III-0090-24
10	MICE dhe organizimi i aktiviteteve të tjera	10	NjN-07-III-0091-24
11	Teknikat e shitjes dhe marketingut	5	NjN-07-III-0079-24
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 kriterëve të caktuar.

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 kritereve të specifikuara.

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 njësitë 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: **G9-III-24**

G - Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit

9 - Numri që identifikon profilin/specializimin e kualifikimit përkatës

III - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **NjN-07-III-0084-24**

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

07 - Numri që identifikon orientimin e Njësive të të Nxënit

III - Shifra që tregon nivelin e Njësive të të Nxënit në strukturën e KSHK

0084 - Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit