

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
Drejtoria Rajonale e Ofrimit të Formimit Profesional Publik Shkodër

PROGRAMI
I KURSIT TË VEÇANTË

“RECEPTION”

Kodi: R-20

Miratoi:

DREJTOR

Shkodër, 2020

PROGRAM I KURSIT TË VEÇANTË

“RECEPTION”

(R-20)

I. Profili Profesional i recepsionistit/es

a) Karakteristikat e recepsionistit/es

Recepsionisti/ja është i/e aftë të kryejë **detyra** profesionale si i/e punësuar në një qendër të hoteleri - turizmit (hotel, bujtinë, kamping, etj), apo në qendra të tjera shërbimi (estetike, shëndetësore, etj.), për të ofruar shërbime të ndryshme në reception.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, recepsionisti/ja duhet të zotërojë **njohuri** profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë, si dhe **shprehi** profesionale që lidhen me veprimtarinë profesionale të recepsionistit/es.

Suksesi i recepsionistit/es është i lidhur ngushtë edhe me **sjellje** (qëndrime) të tilla si: gjakftohtësia, shkathtësia, qetësia, kujdesi, përqëndrimi, mospërdorimi i pijeve alkoolike, korrektësia, disiplina etj., sjellje që e ndihmojnë atë, të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

b) Mundësitë e punësimit dhe karriera profesionale e recepsionistit/es

Profesioni i recepsionit është i lidhur ngushtë me procedurat e punës për pritjen dhe përcjelljen e klientëve, si dhe ofrimin e asistencës dhe informimit gjatë qëndrimit të tyre në strukturën akomoduese apo në një qendër ofrim shërbimi të recepsionit. Ai/ajo mund të punësohet ose vetpunësohet në industrinë e mikpritjes (resort, hotel, bujtina, shtëpi pritëse, motel, qendër kurative, restorante, bare, etj), qendër shëndetësore, si dhe veprimtari të tjera që ushtrohen në këtë drejtim. Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e recepsionistit/es. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale apo trajnimin nëpërmjet punës, një recepsionist/e mund të ndër marrë disa funksione mbikqyrëse, duke ngritur shkallët e karrierës si punonjës i kualifikuar për reception. Ndjekja e shkollës së lartë, çon në diplomimin e specialistëve të këtij profesioni në nivelin menaxherial.

Ky kurs i përgatit kursantët me kompetenca profesionale për të ushtruar veprimtari profesionale të përfshira në njësinë “Recepsionist”, me kod 4226.08, referuar Listës Kombëtare të Profesioneve.

II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit “Reception”

Në përfundim të Kursit për Reception, kursantët do të jenë të aftë të:

- zbatojnë standardet e profesionit;
- sistemojnë vendin e punës, mjetet, pajisjet, materialet dhe dokumentacionin përkatës në mjedisin e recepsionit;
- plotësojnë dhe të ruajnë dokumentacionin që lidhet me veprimtarinë në vendin e punës;
- përdorin programet software sipas veprimtarive në reception;
- kryejnë procedurat e marrjes së kërkesës për rezervimin në strukturën akomoduese;
- kryejnë procedurat e regjistrimit (check-in) të klientëve/individëve (familje apo grup) në strukturën akomoduese;
- kryejnë procedurat e ç’regjistrimit (check-out) të klientëve/individëve (familje apo grup) në strukturën akomoduese;
- përcaktojnë dhe përmbushin nevojat dhe kërkesat e klientëve/individëve (familje apo grup);

- trajtojnë ankesat e klientëve/individëve (familje apo grup) në recepsionin e strukturës akomoduese/qendrës së ofrimit të shërbimit të recepsionit;
- asistojnë klientët/individët (familje apo grup) për zgjidhjen e kërkesave dhe ankesave të tyre;
- informojnë klientët/individët (familje apo grup) për atraksionet e zonës, si dhe qendrat e tjera të shërbimeve;
- të kryejnë procedurat për sendet e humbura dhe të gjetura në strukturën akomoduese /qendrën e ofrimit të shërbimit;
- kryejnë procedurat për postën dhe paketët;
- kryejnë veprime të thjeshta financiare në recepsion;
- përgatitin dhe kryejnë kontrollin e listës së mbërritjeve të ditës;
- kryejnë kontrollin dhe inventarizimin e çelësve të dhomave;
- kryejnë verifikimin e regjistrimit të të gjitha shpenzimeve;
- komunikojnë në telefon;
- kryejnë veprimet për ndërrimin e turnit në recepsion;
- kryejnë raportimet mbi problematikat në mbarëvajtjen e dhomave, prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup) gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- zbatojnë elementet e mikpritjes në qendrën e ofrimit të shërbimit të recepsionit;
- zbatojnë rregullat e paraqitjes, qëndrimit në vendin e punës;
- zbatojnë rregullat e komunikimit me etikë profesionale;
- zbatojnë legjislacionin e punës;
- zbatojnë procedurat e komunikimit me sektorët e tjerë;
- zbatojnë rregullat e higjienës, sigurisë dhe ruajtjes së mjedisit në vendin e punës.

III. Kërkesat e pranimit në Kursin për “Reception”

Pjesëmarrësit në Kursin për “Reception” duhet të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë përfunduar arsimin e mesëm.

IV. Kohëzgjatja e Kursit për “Reception”

200 orë mësimore, ku
1 orë mësimore = 45 minuta

V. Modulet e Kursit për “Reception”

Nr.	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet Mësimore
1.	Hyrje në profesionin e recepsionit	R-01-20	30 orë mësimore Rekomandohet: 50% Teori 40% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të recepsionit. 2. Kursanti përshkruan mjedisin, mjetet, pajisjet dhe organizimin e punës në recepsion. 3. Kursanti përdor pajisjet bazë të recepsionit. 4. Kursanti përdor paketën MS Office sipas veprimtarive në recepsion. 5. Kursanti zbaton rregullat e komunikimit, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në recepsion.

2.	Veprimet financiare në reception	R-02-20	35 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori 70% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan veprimet financiare në reception. 2. Kursanti kryen veprime financiare në reception.
3	Shërbime pritjeje dhe përcjelljeje	R-03-20	95 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan shërbimet e pritjeje dhe përcjelljeje të klientëve në reception. 2. Kursanti kryen rezervimin e klientëve në reception. 3. Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientëve në reception. 4. Kursanti trajton ankesat e klientëve në reception. 5. Kursanti asiston klientët gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese/qendrën e ofrimit të shërbimit të receptionit. 6. Kursanti informon klientët për atraksionet e zonës, si dhe qendrat e tjera të ofrimit të shërbimeve. 7. Kursanti kryen ç'regjistrimin (check-out) e klientëve në reception.
4.	Ndërrimi i turnit në reception	R-04-20	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan dokumentacionin bazë gjatë ndërrimit të turnit në reception. 2. Kursanti kryen procedurat për ndërrimin e turnit në reception. 3. Kursanti raporton mbi problematikat në mbarëvajtjen e dhomave gjatë ndërrimit të turnit në reception. 4. Kursanti raporton në lidhje me prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup).

VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet Mësimore (RM-të) që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit dhe nëse vlerësohen pozitivisht, futen në Provimin përfundimtar teoriko-praktik.

Nëse vlerësohen pozitivisht edhe në Provimin përfundimtar teoriko-praktik, kursantët fitojnë Çertifikatën përkatëse që njihet nga MFE.

VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për Reception:

1. Moduli “Hyrje në profesionin e receptionit”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË PROFESIONIN E RECEPTIONIT	R-01-20
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me karakteristikat kryesore të punës në reception, me funksionet dhe detyrat që kryhen në të, me mjedisin dhe pajisjet e punës, si dhe i aftëson ato të përdorin pajisjet kryesore që përdoren në reception, si dhe paketën MS Office sipas veprimtarive.	
Kohëzgjatja e modulit	30 orë mësimore Rekomandohet: 50% Teori; 40% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm dhe të jenë mbi 18 vjeç.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të receptionit. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të argumentojë qëllimin, rëndësinë e shërbimeve të receptionit; - të përshkruajë klasifikimin e strukturave, të cilat ofrojnë shërbimin e receptionit; - të përshkruajë ndërtimin, organizimin dhe funksionin e strukturës së receptionit; - të përshkruajë funksionet, detyrat dhe veprimtaritë kryesore të punës së receptionistit; - të përshkruajë mjedisin, mënyrën e organizimit dhe kushtet e punës së receptionistit; - të përshkruajë proceset bazë të veprimtarisë së receptionistit; - të tregojë mundësitë e punësimit dhe të karrierës profesionale të receptionistit; - të zbatojë rregulla të paraqitjes, qëndrimit në reception; - të përshkruajë kuadrin ligjor të veprimtarisë së receptionistit. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim RM 2 Kursanti përshkruan mjedisin, mjetet, pajisjet dhe organizimin e punës në reception. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë : - të përshkruajë mjedisin e punës në reception; - të tregojë mjetet dhe pajisjet bazë të receptionit; - të përshkruajë funksionin dhe përdorimin e mjeteve dhe pajisjeve të receptionit;	

- të mirëmbajë mjetet dhe pajisjet në recepsion;
- të përshkruajë dokumentacionin bazë në recepsion.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Pyetje - përgjigje me shkrim

RM 3 Kursanti përdor pajisjet bazë të recepsionit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përdorë telefonin fiks dhe celularin për komunikim;
- të përdorë skanerin;
- të përdorë printerin;
- të përdorë fotokopjen;
- të përdorë POS (pajisja për përdorimin e kartave bankare);
- të përshkruajë dhe zbatojë rregullat e ruajtjes dhe përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve të recepsionit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 4 Kursanti përdor paketën MS Office sipas veprimtarive në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përdorë e-mail-in;
- të formulojë një mesazh të saktë;
- të kthejë përgjigje korrekte;
- të japë mesazhe të shpejta (telefon, e-mail);
- të presë telefonatat dhe t'i transferojë thirrjet tek personat përkatës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 5 Kursanti zbaton rregullat e komunikimit, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria, etj);
- të zbatojë rregullat e prezantimit dhe të shërbimit;
- të zbatojë format e ndryshme të komunikimit verbal dhe jo-verbal (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj.);
- të zbatojë teknikat e dhura (frymëmarrja, qetësimi, shtendosja gjatë komunikimit, tonaliteti i zërit, modulimi, artikulimi) për një komunikim sa më efektiv;
- të dëgjojë në mënyrë aktive dhe me vëmendje gjatë komunikimit;
- të dallojë tipet e ndryshme të klientëve/individëve (familje apo grup);

- të dallojë sinjalet dhe reagimet e klientit/personit të interesuar, referuar veçorive të tij sipas moshës, gjinisë, prejardhjes etj;
- të krijojë besueshmëri tek klienti;
- të zbatojë forma të ndryshme bindëse për bashkëbiseduesin nëpërmjet argumentimit;
- të zbatojë procedurat, rregullat dhe etikën e komunikimit në telefon dhe në formë elektronike (postë elektronike);
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale me eprorët, kolegët, klientët, etj.;
- të zbatojë rregullat e higjienës në recepsion dhe ruajtjes së mjedisit;
- të zbatojë rregullat e sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e ruajtjes dhe përdorimit të mjeteve dhe pajisjeve të recepsionit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e recepsionit. Rekomandohen vizita dhe praktika në mjedise pune të ndryshme recepsioni.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës. Atyre duhet t'u jepen detyra: të përshkruajnë veçoritë e profesionit të recepsionit, të dallojnë dhe të përdorin mjetet dhe pajisjet e punës, të përdorin paketën MS Office sipas veprimtarive në recepsion, të përshkruajnë organizimin e punës në recepsion, rregullat e komunikimit, sigurisë, higjienës në recepsion. Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive teorike dhe shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Mjedisë reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit.
 - Komplet i materialeve, mjeteve dhe pajisjeve të punës në recepsion.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

2. Moduli “Veprimet financiare në recepsion”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	VEPRIMET FINANCIARE NË RECEPSION	R-02-20
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me veprimet e ndryshme financiare që kryhen në recepsion dhe i aftëson ata që të kryejnë veprime financiare të thjeshta.	
Kohëzgjatja e modulit	35 orë mësimore Rekomandohet: 20% Teori; 70% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë kryer modulën “Hyrje në profesionin e recepsionit”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti përshkruan veprimet financiare në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të argumentojë rëndësinë e kryerjes së veprimeve financiare në recepsion; - të tregojë veprimet kryesore financiare në recepsion; - të përshkruajë marrëdhëniet financiare të recepsionit me zyrën e financës dhe strukturat e tjera; - të tregojë dokumentacionin që përdoret për pasqyrimin e veprimeve financiare në recepsion; - të tregojë detyrimet ligjore për veprimet financiare të recepsionit; - të argumentojë rëndësinë e etikës së komunikimit gjatë kryerjes së veprimeve financiare. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim RM 2 Kursanti kryen veprime financiare në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë rregullat e ruajtjes së vlerave monetare në recepsion; - të kryejë këmbimet valutore; - të kryejë nxjerrjen e gjendjes së arkës në recepsion; - të kryejë dorëzimin e xhiros ditore në zyrën e financës; - të dorëzojë pagesa paradhënie (nëse ka) te zyra e financës; - të kryejë dorëzimin e gjendjes së arkës te kolegu; - të plotësojë dokumentacionin për procedurat financiare në recepsion; - të organizojë arkën e parave të recepsionit; - të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit; - të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Vëzhgim me listë kontrolli	

Udhëzime për zbatimin e modulit	- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e recepsionit. Rekomandohen vizita dhe praktika në mjedise pune të ndryshme recepsioni. - Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete. - Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës. Atyre duhet t’iu jepen detyra: të kryejnë veprime financiare të ndryshme në recepsion, të plotësojnë dokumentacionin për procedurat financiare, të organizojnë arkën e parave të recepsionit, etj. - Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. - Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: - Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. - Mjedisë reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit. - Komplet i materialeve, mjeteve dhe pajisjeve të punës në recepsion, i instrumenteve të punës të nevojshme për kryerjen e veprimeve financiare. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

3. Moduli “Shërbime pritjeje dhe përcjelljeje”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHËRBIME PRITJEJE DHE PËRCJELLJEJE	R-03-20
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me kryerjen e rezervimeve, regjistrimeve dhe ç’regjistrimeve të klientëve/individëve (familje apo grup), trajtimin e ankesave të tyre, asistencën për zgjidhjen e ankesave, si dhe informacionin që u ofrojnë atyre gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese/qendrën e ofrimit të shërbimit të recepsionit.	
Kohëzgjatja e modulit	95 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime.	

Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë përfunduar modulet “Hyrje në profesionin e recepsionit” dhe “Veprimet financiare në recepsion”.
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti përshkruan shërbimet e pritjeve dhe përcjelljeve të klientëve në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë llojet e shërbimeve në recepsion; - të argumentojë rëndësinë e etikës së komunikimit të recepsionistit/es gjatë kryerjes së shërbimeve; - të argumentojë rëndësinë e kryerjes së shërbimeve të recepsionit; - të tregojë llojet e informacioneve që ofron recepsionisti/ja për klientët/individët (familje apo grup); - të përshkruajë procedurat për ofrimin e shërbimeve në recepsion; - të përshkruajë dokumentacionin e nevojshëm për ofrimin e shërbimeve në recepsion; - të argumentojë rëndësinë e etikës së komunikimit gjatë ofrimit të shërbimeve. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim RM 2 Kursanti kryen rezervimin e klientëve në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshëndetë klientin/individin (familje apo grup) me mirësjellje; - të dëgjojë dhe të saktësojë kërkesën e klientit/individit (familje apo grup); - të kryejë kontrollin e grafikut të disponueshmërisë së dhomave; - të paraqesë ofertën paraprake të klientit/individit (familje apo grup); - të shoqërojë klientin/individin (familje apo grup) për të parë dhomën (në rast se është e nevojshme); - të negociojë me klientin/individin (familje apo grup); - të kryejë regjistrimin e të dhënave të sakta të klientit/individit (familje apo grup); - të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës; - të saktësojë të dhënat e klientit/individit (familje apo grup), duke iu referuar kërkesave dhe preferencave të tyre; - të informojë për penalitetet në rast anulimi të rezervimit të dhomës; - të kryejë konfirmimin e rezervimit; - të përgatitë letrën e konfirmimit të rezervimit; - të falenderojë dhe të përshëndetë me mirësjellje klientin/individin (familje apo grup); - të kryejë regjistrimin e rezervimit përfundimtar në sistem; - të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;

- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 3 Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientëve në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshëndetë klientin/individin (familje apo grup) duke buzëqeshur;
- të kontrollojë nëse ka regjistrim apo jo;
- të kërkojë me mirësjellje dokumentin e identifikimit të klientit/individit (familje apo grup);
- të komunikojë me klientin/individin (familje apo grup mbi udhëtimin e tij/tyre;
- të konfirmojë datën dhe kohën e largimit (kohëzgjatjen e qëndrimit);
- të konfirmojë me klientin/individin (familje apo grup) numrin e personave dhe fëmijëve;
- të konfirmojë tipin e dhomës sipas preferencës së klientit/individit (familje apo grup);
- të konfirmojë çmimin e dhomës dhe mënyrën e pagesës;
- të sigurojë garantimin e pagesës (autorizim paraprak) për totalin e akomodimit dhe shpenzimet ekstra;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për numrin e dhomës dhe orarin e mëngjesit;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për lehtësira apo shërbime të tjera që ofron struktura akomoduese (palestër, sauna, pishinë, internet, free wi-fi);
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për orarin e fundit të largimit (check-out);
- të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti/individit (familje apo grup);
- të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit nga klienti/individit (familje apo grup);
- të verifikojë të dhënat me kartën e regjistrimit;
- të marrë firmën nga klienti/individit (familje apo grup në kartën e regjistrimit;
- të dorëzojë çelësin e dhomës;
- të shoqërojë klientin/individin (familje apo grup) në dhomë;
- të orientojë për pozicionin e dhomës dhe pajisjeve në të;
- të urojë klientin/individin (familje apo grup) për qëndrim të këndshëm;
- të regjistrojë të dhënat e klientit/individit (familje apo grup) në regjistër dhe sistemin kompjuterik;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 4 Kursanti trajton ankesat e klientëve në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të dëgjojë me vëmendje gjatë paraqitjes së ankesave;
- të pranojë ankesën nga klienti/individ (familje apo grup), duke kërkuar ndjesë;
- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientin/individin (familje apo grup) në rast ankesash;
- të krijojë klimë pozitive gjatë bashkëbisedimit;
- të përkujdeset për klientin/individin (familje apo grup) të inatosur sipas rregullit;
- të analizojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangieve të tyre;
- të ofrojë një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve/individëve (familje apo grup), duke i përcjellë ato deri në zgjidhje;
- të raportojë rregullisht tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 5 Kursanti asiston klientët gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese/qendrën e ofrimit të shërbimit të recepsionit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të asistojë klientin/individin (familje apo grup) në shërbimet e ndryshme (printime, fotokopje);
- të informojë për llojet e shërbimeve që ofrohen;
- të informojë për orarin e shërbimit të sektorëve të tjerë të strukturës akomoduese/qendrës së ofrimit të shërbimit të recepsionit;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për përdorimin e telefonit apo internetit;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për përdorimin e ashensorit për të mbërritur në dhomë;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për pozicionin e dhomës;
- të zbatojë rregullat e komunikimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 6 Kursanti informon klientët për atraksionet e zonës, si dhe qendrat e tjera të ofrimit të shërbimeve.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për veprimtari kulturore dhe itinerare udhëtimi dhe turistike;

- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për bibliotekat dhe parqet e lojrave të qytetit/zonës;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për atraksionet turistike të qytetit/zonës;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për aktivitetet dhe eventet sociale, veprimtaritë kulturore dhe artistike të qytetit/ zonës;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për qendrat tregtare dhe estetike të qytetit/zonës;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për agjencitë turistike të qytetit/zonës;
- të informojë klientin/individin (familje apo grup) për restorantet e zonës, pub-et, baret, diskotekat e qytetit/zonës;
- të interpretojë broshurat/fletëpalosjet promovuese të qytetit/zonës;
- të japë informacione mbi oraret e lëvizjeve të transportit detar, ajror apo urban;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 7 Kursanti kryen ç’regjistrimin (check-out) e klientëve në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshëndetë klientin/individin (familje apo grup) duke e parë në atë në sy;
- të sigurohet për marrjen e të gjitha bagazheve nga klienti/individ (familje apo grup);
- të kontrollojë emrin e klientit/individit (familje apo grup) dhe numrin e dhomës;
- të marrë prej klientit/individit (familje apo grup) çelësin e dhomës;
- të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit në hotel;
- të zbatojë procedurat për sendet e humbura dhe të gjetura;
- të kryejë procedurat për postën dhe pakot;
- të verifikojë shpenzimet e minutës së fundit të kryera nga klienti/individ (familje apo grup, të tilla si: minibar, telefon, etj);
- të paraqesë informacionin mbi shpenzimet totale të klientit/individit (familje apo grup) për verifikim;
- të paraqesë faturat e detajuara në rast se është e nevojshme, sipas kërkesës së klientit/individit (familje apo grup);
- të konfirmojë mënyrën e pagesës që do të kryhet nga klienti/individ (familje apo grup);
- të llogaritë kostot e veçanta të shërbimeve për klientin/individin (familje apo grup);
- të përgatitë faturën e shpenzimeve totale për klientin/individin (familje apo grup);
- të arkëtojë pagesën në rast se kryhet me lekë në dorë;

- të marrë firmën e klientit/individit (familje apo grup) në faturën e përgatitur për të;
- të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit/individit (familje apo grup);
- të falenderojë me urimin për një udhëtim të këndshëm;
- të mbyllë llogarinë e klientit/individit (familje apo grup) dhe të ndryshojë statusin e dhomës.
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e recepsionit. Rekomandohen vizita dhe praktika në mjedise pune të ndryshme recepsioni.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës. Atyre duhet t'u jepen detyra: të kryejnë rezervimin, regjistrimin (check-in) dhe ç'regjistrimin (check-out), të trajtojnë ankesat dhe të asistojnë në zgjidhjen e tyre, të ofrojnë asistencë dhe të japin informacion gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese/qendrën e ofrimit të shërbimit të recepsionit.
- Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë.
- Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul.
- Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuar për çdo rezultat të të mësuarit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:
- Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore.
 - Mjedisë reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit.
 - Komplet i materialeve, mjeteve dhe pajisjeve të punës në recepsion, instrumenteve të punës për rezervimet, regjistrimet dhe ç'regjistrimet e klientëve/individëve (familje apo grup), trajtimin e ankesave të tyre, si dhe asistencën që u ofrohet atyre, informimin e tyre gjatë qëndrimit në strukturën akomoduese/qendrën e ofrimit të shërbimit të recepsionit.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

4. Moduli “Ndërrimi i turnit në recepsion”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	NDËRRIMI I TURNIT NË RECEPTION	R-04-20
Qëllimi i modulit	Një modul praktik që i njeh kursantët me procedurat dhe dokumentacionin e nevojshëm për ndërrimin e turnit, si dhe i aftëson ata që të kryejnë veprimet për plotësimin e dokumentacionit të nevojshëm për ndërrimin e turnit në recepsion dhe të raportojnë mbi problematikat, prenotimet apo kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup).	
Kohëzgjatja e modulit	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë përfunduar modulet “Hyrje në profesionin e recepsionit”, “Veprimet financiare në recepsion” dhe “Shërbime pritjeje dhe përcjelljeje”.	
Rezultatet e të mësuarit (RM) dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Kursanti përshkruan dokumentacionin bazë gjatë ndërrimit të turnit në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë : - të tregojë rëndësinë e dokumentacionit bazë gjatë ndërrimit të turnit në recepsion; - të përshkruajë raste të ndryshme të ndërrimit të turnit në recepsion; - të analizojë dokumentacionin e nevojshëm për ndërrimin e turnit në recepsion. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje - përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim RM 2 Kursanti kryen procedurat për ndërrimin e turnit në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë : - të marrë informacionet e nevojshme për ndërrimin e turnit në recepsion; - të kryejë dorëzimin e dokumentacionit të ndërrimit të turnit tek recepsionisti që merr turnin; - të plotësojë formularin e gjendjes së dhomave në strukturën akomoduese; - të plotësojë listën e klientëve/individëve (familje apo grup) të ardhur; - të plotësojë listën e klientëve/individëve (familje apo grup) të larguar;	

- të transmetojë informacionin tek recepsionisti që merr turnin, në lidhje me veprimtaritë e pritshme në recepsion;
- të organizojë, sistemojë dhe mirëmbajë mjedisin e punës në recepsion gjatë ndërrimit të turnit;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 3 Kursanti raporton mbi problematikat në mbarëvajtjen e dhomave gjatë ndërrimit të turnit në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të japë informacion mbi problemet e ndryshme në lidhje me dhomat gjatë turnit të tij;
- të listojë problemet e ndryshme të mundshme;
- të raportojë mbi problematikat në mbarëvajtjen e dhomave gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit gjatë raportimit të problematikave në mbarëvajtjen e dhomave gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 4 Kursanti raporton në lidhje me prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup).

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të japë informacion mbi prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (grup apo familje) gjatë turnit të tij;
- të listojë prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup);
- të raportojë mbi prenotimet dhe kërkesat specifike të klientëve/individëve (familje apo grup) gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- të zbatojë rregullat e etikës së komunikimit gjatë raportimit të prenotimeve dhe kërkesave specifike gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të trajtohet në klasë mësimore dhe në mjediset e recepsionit. Rekomandohen vizita dhe praktika në mjedise pune të ndryshme recepsioni.
- Instruktori duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegime të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete.

	- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete në mjediset e punës. Atyre duhet t'u jepen detyra: të organizojnë ose sistemojnë mjedisin e punës, të kryejnë dorëzimin e dokumentacionit, të plotësojnë formularin e gjendjes së dhomave ose listën e klientëve të ardhur dhe të larguar, të raportojnë mbi problematikat në mbarëvajtjen e dhomave, si dhe mbi prenotimet dhe kërkesat specifike. - Kursantët duhet të nxiten që të diskutojnë në lidhje me detyrat që kryejnë dhe proceset e punës që vëzhgojnë. - Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike që parashikohen në këtë modul. - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të realizimit të specifikuara për çdo rezultat të të mësuarit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: - Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. - Mjedisë reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit. - Kompleti i materialeve, mjeteve dhe pajisjeve të punës në recepsion, instrumenteve të punës për kryerjen e ndërrimit të turnit. - Kataloge, rregullore, manuale, udhëzuesa, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.