

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
Qendra e Formimit Profesional Publik Shkodër

PROGRAMI
I KURSIT TË VEÇANTË
“RECEPTION”
Për

Personat me Aftësi të Kufizuar Intelektuale, niveli i parë
&
Personat me Aftësi të Kufizuar Fizike

Kodi: R-PAK-23

Miratoi:

DREJTOR

.....

Shkodër, 2023

PROGRAMI I KURSIT TË VEÇANTË

“RECEPTION”

(R-PAK-23)

I. Profili Profesional i receptionistit

a) Karakteristikat e receptionistit

Receptionisti është i aftë të kryejë **detyra** profesionale si e punësuar në strukturat e ofrimit të shërbimit (estetike, shëndetësore, arsimore, telemarketing, etj.), si dhe strukturat e hoteleri turizmit (hotel, bujtinë, kamping, etj), për të ofruar shërbime të ndryshme në reception.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, receptionisti duhet të zotërojë **njohuri** profesionale që kanë të bëjnë me konceptet dhe procedurat bazë, si dhe **shprehi** profesionale që lidhen me veprimtarinë profesionale të receptionistit.

Suksesi i receptionistit 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 receptionistit

Profesioni i receptionistit është i lidhur ngushtë me procedurat e punës për shërbimet e pritjes, qëndrimit dhe përcjelljes së klientëve, si dhe ofrimin e asistencës dhe informimit gjatë qëndrimit të tyre në strukturën e ofrimit të shërbimit. Ai mund të punësohet ose vetpunësohet në industrinë e mikpritjes (resort, hotel, bujtina, shtëpi pritëse, motel, qendër kurative, restorante, bare, etj), si dhe struktura të tjera të ofrimit të shërbimit (telemarketing, qendër shëndetësore, arsimore, etj.). Me përvojë pune dhe me kualifikime shtesë mund të përparojë profesionalisht në nivelin e receptionistit. Më pas, nëpërmjet kualifikimit të mëtijshëm në shkollat profesionale apo trajnimit nëpërmjet punës, një receptionist mund të ndërmarrë 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 “Receptionist”, me kod 4226.08, referuar Listës Kombëtare të Profesioneve.

II. Kompetencat që fitojnë kursantët në përfundim të Kursit për Reception

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

- sistemojnë vendin e punës, mjetet, paisjet dhe materialet në reception;
- plotësojnë dhe të ruajnë dokumentacionin që lidhet me veprimtarinë në vendin e punës;
- identifikojnë paisjet, programet, aplikacionet, që përdoren në shërbimet e receptionit;
- përdorin paisjet bazë të receptionit (telefonin, printerin, skanerin, etj.);
- përdorin aplikacionet (whatsapp, messenger) për kryerjen e shërbimeve në reception;
- përdorin rrjetet sociale (facebook, instagram, etj.) për kryerjen e shërbimeve në reception;
- përdorin shfletuesit (google, mozilla etj.) për kryerjen e shërbimeve në reception;
- përdorin platformat ndërmjetësuese (booking dhe airbnb) për kryerjen e shërbimeve në reception;
- komunikojnë me klientët në telefon;
- komunikojnë me shkrim në formë të thjeshtëzuar;
- komunikojnë me etikë profesionale me eprorët, kolegët dhe klientët;

- kryejnë procedurat e marrjes së kërkesës për menaxhimin e rezervimit;
- zbatojnë elementet e mikpritjes në strukturën e ofrimit të shërbimit;
- kryejnë procedurat e shërbimeve të regjistrimit (check-in), gjatë qëndrimit (check-through) dhe ç'regjistrimit (check-out) të klientëve;
- menaxhojnë orarin për klientët, në varësi të llojit të shërbimit në recepsion;
- përcaktojnë dhe përmblushin nevojat dhe kërkesat e klientëve;
- trajtojnë ankesat e klientëve në recepsionin e strukturës së ofrimit të shërbimit;
- raportojnë mbi problematikat e ndryshme gjatë punës, si dhe gjatë ndërrimit të turnit në recepsion;
- asistojnë klientët për zgjidhjen e kërkesave dhe ankesave të tyre;
- sigurojnë dhe kontrollojnë hyrjet në strukturën e ofrimit të shërbimit;
- menaxhojnë postën dhe korrespondencën;
- kryejnë procedurat e duhura për ndërrimin e turnit në recepsion;
- zbatojnë rregullat e paraqitjes, qëndrimit në vendin e punës;
- punojnë në mënyrë të pavarur ose në grup;
- mirëmbajnë mjetet, materialet dhe paisjet në mjedisin e punës;
- zbatojnë standardet e profesionit;
- zbatojnë legjislacionin e punës;
- zbatojnë rregullat e higjienës, sigurisë dhe ruajtjes së mjedisit në vendin e punës.

III. Kërkesat e pranimit në Kursin për Recepsion

Pjesëmarrësit në Kursin për Recepsion duhet të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë përfunduar arsimin e detyruar.

IV. Kohëzgjatja e Kursit për Recepsion

300 orë mësimore, ku

1 orë mësimore = 45 minuta

V. Modulet e Kursit për Recepsion

Nr.	Titulli i Modullit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet e të Nxënit
1	Hyrje në profesionin e recepsionistit	R-PAK-01-23	20 orë mësimore Rekomandohet: 60% Teori 30% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të recepsionistit. 2. Kursanti përshkruan mjedisin, mjetet, paisjet dhe organizimin e punës në recepsion. 3. Kursanti përshkruan rregullat e etikës profesionale, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në recepsion.
2	Aftësitë teknike dhe teknologjike	R-PAK-02-23	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përdor paisjet bazë të recepsionit. 2. Kursanti përdor programet kompjuterike për menaxhimin e informacionit dhe rezervimeve. 3. Kursanti përdor aplikacionet dhe platformat online të thjeshta për dhënien e informacionit.

3	Komunikimi në ndërveprim me të tjerët dhe me telefon	R-PAK-03-23	90 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan llojet e komunikimit me klientin dhe të tjerët. 2. Kursanti komunikon drejtpërdrejtë me klientët dhe të tjerët. 3. Kursanti komunikon me telefon me klientët e brendshëm dhe të jashtëm. 4. Kursanti bashkëvepron me kolegët për raportimin, trajtimin e problematikave, ankesave të klientëve dhe zgjidhjen e tyre.
4	Shërbime pritjeje, gjatë qëndrimit, si dhe përcjelljeje të klientëve	R-PAK-04-23	70 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan shërbimet e pritjeje, gjatë qëndrimit dhe përcjelljeje të klientëve. 2. Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientit në recepsion. 3. Kursanti ndjek klientin gjatë qëndrimit (check-through). 4. Kursanti kryen ç'regjistrimin (check-out) e klientit në recepsion.
5	Shërbime operative në recepsion	R-PAK-05-23	40 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori 80% Praktikë 10% Vlerësime	1. Kursanti përshkruan shërbimet operative në recepsion. 2. Kursanti siguron dhe kontrollon hyrjet dhe daljet në qendrën e ofrimit të shërbimit. 3. Kursanti menaxhon rezervimin dhe organizimin e orarit. 4. Kursanti menaxhon postën dhe korrespondencën. 5. Kursanti organizon dokumentet. 6. Kursanti kryen procedurat për ndërrimin e turnit në recepsion.

VI. Vlerësimi dhe Certifikimi

Kursantët vlerësohen nga instruktorët e Kursit për të gjitha Rezultatet e të Nxënës (RN-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 Certifikatën përkatëse që njihet nga MFE.

VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për Recepton:

1. Moduli “Hyrje në profesionin e recepsionistit”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	HYRJE NË PROFESIONIN E RECEPSIONISTIT	R-PAK-01-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh kursantët me veçoritë e profesionit të recepsionistit (funksionet, detyrat, veprimtarinë), me mjedisin, mjetet, paisjet, organizimin e punës në recepsion, si dhe me rregullat e etikës profesionale, sigurisë, higjienës dhe mbrojtjes së mjedisit në recepsion.	
Kohëzgjatja e modulit	20 orë mësimore Rekomandohet: 60% Teori; 30% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar dhe të jenë mbi 18 vjeç.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursanti përshkruan veçoritë e profesionit të recepsionistit. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të argumentojë qëllimin, rëndësinë e shërbimeve të recepsionit; - të klasifikojë strukturat, në të cilat ofrohet shërbimi i recepsionit; - të përshkruajë klasifikimin e strukturave, të cilat ofrojnë shërbimin e recepsionit; - të përshkruajë ndërtimin, organizimin dhe funksionin e strukturës së recepsionit; - të përshkruajë funksionet, detyrat dhe veprimtaritë kryesore të punës së recepsionistit; - të përshkruajë mjedisin, mënyrën e organizimit dhe kushtet e punës së recepsionistit; - të përshkruajë proceset bazë të veprimtarisë së recepsionistit; - të përshkruajë uniformën e rregullt sipas rregullores, veçoritë e uniformës në recepsion për meshkujt / femrat; - të përshkruajë rregullat e paraqitjes në punë (uniforma, imazhi); - të tregojë mundësitë e punësimit dhe të karrierës profesionale të recepsionistit; - të përshkruajë me fjalor të thjeshtë kuadrin ligjor të veprimtarisë së recepsionistit. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë - Pyetje - përgjigje me shkrim RN 2 Kursanti përshkruan mjedisin, mjetet, paisjet dhe organizimin e punës në recepsion.	

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë :

- të përshkruajë mjedisin e punës në recepsion;
- të tregojë mjetet dhe paisjet bazë të recepsionit;
- të përshkruajë funksionin dhe përdorimin e mjeteve dhe paisjeve të recepsionit;
- të dallojë proceset e punës gjatë ofrimit të shërbimit, në varësi të strukturës ku ofrohet shërbimi;
- të përshkruajë dokumentacionin bazë në recepsion;
- të përshkruajë organizimin e punës në recepsion;
- të tregojë ndryshimet e organizimit të punës në struktura të ndryshme, në varësi të ofrimit të llojit të shërbimit (hotel, bar, qendër shëndetësore, telemarketing, etj.);
- të përshkruajë mirëmbajtjen e mjeteve dhe paisjeve në recepsion.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Pyetje përgjigje me shkrim

RN 3 Kursanti përshkruan rregullat e etikës profesionale, 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 (komunikimi i qartë, respekti, konfidencialiteti, besueshmëria, etj);
- të përshkruajë rëndësinë e parimeve të etikës profesionale në recepsion;
- të përshkruajë rregullat e mirëpritjes, prezantimit dhe të shërbimit;
- të përshkruajë rregullat e higjienës në recepsion dhe ruajtjes së mjedisit;
- të përshkruajë rregullat e sigurisë në punë;
- të përshkruajë rregullat e ruajtjes dhe përdorimit të mjeteve dhe paisjeve të recepsionit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Pyetje përgjigje me shkrim

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 paisjet e punës, të përshkruajnë organizimin e punës në recepsion, rregullat e etikës profesionale, 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 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, paisjet dhe materialet e mëposhtme: - Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. - Mjedise reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit. - Komploti i materialeve, mjeteve dhe paisjeve të punës në recepsion. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

2. Moduli “Aftësitë teknike dhe teknologjike”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	AFTËSITË TEKNIKE DHE TEKNOLOGJIKE	R-PAK-02-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët për përdorimin e paisjeve bazë, programeve kompjuterike, aplikacioneve, shfletuesve dhe platformave online, të cilat përdoren për kryerjen e shërbimeve në recepsion.	
Kohëzgjatja e modulit	80 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në profesionin e recepsionistit”.	
Rezultatet e të nxënësit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursanti përdor paisjet bazë të recepsionit. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë paisjet bazë të recepsionit; - të identifikojë dhe përzgjedhë paisjen sipas shërbimit të recepsionit; - të përshtatë llojin e shërbimit të recepsionit me paisjen e duhur; - të përdorë telefonin fiks dhe celularin për komunikim; - të lidhë kompjuterin me printerin apo skanerin; - të përdorë skanerin; - të përdorë printerin; - të përdorë fotokopjen; - të përdorë POS (pajisja për përdorimin e kartave bankare); - të përshkruajë rregullat e ruajtjes dhe përdorimit të mjeteve dhe paisjeve të recepsionit. - të mirëmbajë paisjet në recepsion; - të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë - Vëzhgim me listë kontrolli RN 2 Kursanti përdor programet kompjuterike bazë për menaxhimin e informacionit dhe rezervimeve. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë programet kompjuterike për ofrimin e shërbimit në recepsion; - të identifikojë dhe të përzgjedhë programin kompjuterik në varësi të shërbimit; - të përshtatë llojin e shërbimit të recepsionit me programin kompjuterik; - të shkruajë në word dokumente të thjeshta; - të ruajë dokumente në kompjuter;	

- të krijojë tabela ne excel;
- të hartojë një databazë të thjeshtë në excel;
- të printojë dokumente;
- të skanojë dokumente;
- të mirëmbajë mjetet dhe paisjet në vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursanti përdor shfletuesit, aplikacionet dhe platformat online të thjeshta për dhënien e informacionit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të tregojë rëndësinë e përdoruesve të shfletuesve, aplikacioneve dhe platformave online në recepsion;
- të identifikojë dhe dallojë aplikacionet dhe platformat online;
- të përshkruajë platformat online të thjeshta për dhënien e informacionit;
- të identifikojë shfletuesit (google , mozilla etj.);
- të përdorë shfletuesit për ofrimin e shërbimeve në recepsion;
- të bëjë kërkime me fjalë kyçe në internet;
- të përdorë postën elektronike;
- të përshkruajë aplikacionet konvencionale (whatsapp dhe messenger);
- të përdorë aplikacionet konvencionale (whatsapp dhe messenger) për ofrimin e shërbimeve në recepsion;
- të identifikojë rrjetet sociale (facebook, instagram, etj.);
- të përdorë rrjetet sociale (bëjë kërkime, postime, ripostime, shpërndarje, etj.) për ofrimin e shërbimeve në recepsion;
- të identifikojë platformat ndërmjetësuese (booking dhe airbnb);
- të përshkruajë platformat ndërmjetësuese (booking dhe airbnb);
- të përdorë platformat ndërmjetësuese (booking dhe airbnb) për ofrimin e shërbimeve në recepsion;
- të identifikojë sistemin e integruar për ofrimin e shërbimit në recepsion;
- të përdorë grafikun e disponueshmërisë për shërbimet në recepsion;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

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, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli. - Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e njohurive dhe shprehive të kërkuara në modul. Ata duhet të kryejnë detyra të ndryshme, që lidhen me njohjen dhe përdorimin e pajisjeve, programeve, shfletuesve, aplikacioneve, platformave që përdoren në shërbimin e recepsionit. - 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 specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, paisjet 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 paisjeve bazë, si dhe kompjuterike në recepsion. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

3. Moduli “Komunikimi në ndërveprim me të tjerët dhe me telefon”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	KOMUNIKIMI NË NDËRVEPRIM ME TË TJERËT DHE ME TELEFON	R-PAK-03-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët për të komunikuar drejtpërdrejtë apo me telefon me klientin, për të bashkëvepruar me kolegët për raportimin, trajtimin e problematikave dhe ankesave të klientëve, si dhe zgjidhjen e tyre.	
Kohëzgjatja e modulit	90 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë kryer modulin “Hyrje në profesionin e recepsionistit”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursanti përshkruan llojet e komunikimit me klientin dhe të tjerët. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë format e ndryshme të komunikimit (verbal dhe jo-verbal, me telefon, me shkrim); - të përshkruajë procedurat, rregullat dhe etikën e komunikimit të drejtpërdrejtë dhe me telefon apo formë elektronike; - të përshkruajë teknikat e duhura (frymëmarrja, qetësimi, shtendosja gjatë komunikimit, tonaliteti i zërit, moduli, artikulimi) për një komunikim sa më efektiv; - të përshkruajë rregullat e përdorimit të gjuhës së trupit; - të tregojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm gjatë komunikimit; - të përshkruajë rregullat e prezantimit të shërbimeve, në varësi të llojit të shërbimit; - të përshkruajë rregullat e komunikimit me shkrim të thjeshtëzuar; - të përshkruajë tipet e ndryshme të klientëve; - të përshkruajë sinjalet dhe reagimet e klientit, referuar veçorive të tij sipas moshës, gjinisë, prejardhjes etj; - të përshkruajë forma të ndryshme bindëse për bashkëbiseduesin nëpërmjet argumentimit; - të përshkruajë rregullat e komunikimit me etikë profesionale. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë - Pyetje përgjigje me shkrim RN 2 Kursanti komunikon drejtpërdrejtë me klientët dhe të tjerët. Kriteret e vlerësimit:	

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë fjalorin e duhur dhe të thjeshtë;
- të zbatojë rregullat e qëndrimit në recepsion;
- të veshë uniformën dhe të tregojë kujdes për mirëmbajtjen e saj;
- të zbatojë parimet kryesore të etikës profesionale në punë (konfidencialiteti, besueshmëria, etj.);
- të përdorë rregullat e prezantimit të shërbimit, sipas llojit të shërbimit;
- të përdorë format e ndryshme të komunikimit verbal;
- të përdorë format e ndryshme të komunikimit jo-verbal; (gjuhën e trupit, tonin e zërit, mimikën etj.);
- të realizojë teknikat e duhura (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 përdorë fjali të thjeshta, të qarta dhe të sakta për komunikimin me shkrim me klientët;
- të dallojë tipet e ndryshme të klientëve;
- të komunikojë në përshtatshmëri me tipin e klientit, veçorive të tij sipas moshës, gjinisë, prejardhjes, etj.;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursanti komunikon me telefon me klientët e brendshëm dhe të jashtëm.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të tregojë rëndësinë e komunikimi me telefon, për marrjen dhe dhënien e mesazhit;
- të realizojë funksionimin e kanalit të komunikimit;
- të japë dhe të marrë mesazhe të thjeshta në mënyrë të ndërsjelltë në telefon;
- të artikulojë qartë në telefon;
- të rrezatojë mirësjellje;
- të ruajë shpejtësinë e duhur gjatë të folurit (jo shumë shpejt apo shumë ngadalë), si dhe melodinë e zërit;
- të mbajë shënime të thjeshtëzuara, gjatë kohës që komunikon në telefon me klientin;
- të disponojë informacion të saktë dhe të detajuar mbi shërbimet që ofron subjekti për klientin;
- të dëgjojë me vëmendje kërkesën e klientit;
- t'i japë kohën e duhur klientit, të shprehet në lidhje me shërbimin e kërkuar;
- të përdorë gjuhë letrare gjatë komunikimit;
- të njohë kodet drejtshkrimore telefonike të përdorura globalisht, si dhe prefikset;

- të realizojë lidhje telefonike me prefiks urban, ndërurban dhe kombëtar;
- të mirëmbajë mjetet dhe paisjet në vendin e punës;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 4 Kursanti bashkëvepron me kolegët për raportimin, trajtimin e problematikave, ankesave të klientëve dhe zgjidhjen e tyre.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të identifikojë problematikën me klientët;
- të bashkëveprojë me klientët dhe kolegët për trajtimin e problematikave;
- të identifikojë ankesat e klientëve;
- të ofrojë një zgjidhje alternative për trajtimin e ankesës;
- të pranojë ankesën nga klienti, duke kërkuar ndjesë;
- të analizojë mënyrën e trajtimit të ankesave dhe shmangieve të tyre;
- të trajtojë mesazhet, kërkesat dhe ankesat e klientëve deri në zgjidhjen e tyre;
- të përdorë alternativa për zgjidhje dhe përshtatje në situata të caktuara;
- të zbatojë rregullat e sjelljes me klientin, në rast ankesash;
- të krijojë klimë pozitive në bisedë me klientin;
- të raportojë rregullisht tek eprorët për të gjitha komentet, kërkesat dhe ankesat e klientëve;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

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, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e njohurive dhe shprehive të kërkuara në modul. Ata duhet të kryejnë detyra të ndryshme, që lidhen me format e ndryshme të komunikimit me klientët dhe të tjerët, trajtimin e problematikave të klientëve dhe bashkëveprimin me kolegët për zgjidhjen e tyre, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me mënyrën e komunikimi të drejtpërdrejtë apo më telefon.

	- 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 nxënit.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, paisjet dhe materialet e mëposhtme: - Klasë mësimore e pajisur me mjete dhe materiale pamore. - Mjedise reale të punës, ku ofrohet shërbimi i recepsionit. - Komplet i materialeve, mjeteve dhe paisjeve për komunikimin me klientin. - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

4. Moduli “Shërbime pritjeje, gjatë qëndrimit, si dhe përcjelljeje të klientëve”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli dhe kodi	SHËRBIME PRITJEJE, GJATË QËNDRIMIT, SI DHE PËRCJELLJEJE TË KLIENTËVE	R-PAK-04-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët për kryerjen e shërbimeve të pritjes, qëndrimit, si dhe përcjelljes së klientëve në recepsion, duke zbatuar rregullat e komunikimit gjatë kryerjes së këtyre shërbimeve.	
Kohëzgjatja e modulit	70 orë mësimore Rekomandohet: 10% Teori; 80% Praktikë; 10% Vlerësime.	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë kryer modulet: “Hyrje në profesionin e recepsionistit”, “Aftësitë teknike dhe teknologjike” dhe “Komunikimi në ndërveprim me të tjerët dhe me telefon”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursanti përshkruan shërbimet e pritjeje, gjatë qëndrimit dhe përcjelljeje të klientëve në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë llojet e shërbimeve në recepsion; - të identifikojë llojet e shërbimeve: regjistrimit (check-in), gjatë qëndrimit (check-through), si dhe ç’regjistrimit (check-out) të klientëve; - të përshkruajë ndryshimet ndërmjet llojeve të shërbimit; - të tregojë rëndësinë e njëjtë për llojet e shërbimeve (check-in, check-through apo check-out); - të tregojë llojet e informacioneve që ofron recepsionisti për klientët gjatë shërbimeve (check-in, check-through apo check-out); - të përshkruajë procedurat për ofrimin e shërbimeve (check-in, check-through apo check-out) për klientët në recepsion; - të përshkruajë dokumentacionin e nevojshëm për ofrimin e shërbimeve (check-in, check-through apo check-out) për klientët në recepsion; - të argumentojë rëndësinë e etikës së komunikimit gjatë ofrimit të shërbimeve (check-in, check-through apo check-out). Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë - Pyetje përgjigje me shkrim RN 2 Kursanti kryen regjistrimin (check-in) e klientit në recepsion. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të përshëndetë klientin duke buzëqeshur; - të marrë saktë kërkesën nga klienti; - të kontrollojë nëse ka regjistrim apo jo;	

- të identifikojë dokumentet për regjistrim (check-in);
- të kërkojë me mirësjellje dokumentin e identifikimit të klientit;
- të konfirmojë datën dhe kohën e largimit;
- të konfirmojë me klientin numrin e personave;
- të konfirmojë tipin e shërbimit sipas kërkesës së klientit;
- të konfirmojë çmimin e shërbimit dhe mënyrën e pagesës;
- të informojë klientin për orarin e shërbimit dhe informacione të tjera;
- të informojë klientin për lehtësira apo shërbime të tjera që ofron subjekti (parkim, palestër, internet, wi-fi, etj.);
- të informojë klientin për orarin e fundit të largimit;
- të plotësojë formularin e regjistrimit;
- të asistojë në plotësimin e kartës së regjistrimit nga klienti;
- të kontrollojë saktësinë e plotësimit të kartës së regjistrimit nga klienti;
- të verifikojë të dhënat me kartën e regjistrimit;
- të marrë firmën nga klienti në kartën e regjistrimit;
- të regjistrojë të dhënat e klientit në regjistër dhe sistemin kompjuterik;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursanti ndjek klientin gjatë qëndrimit (check-through).

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë rëndësinë e procesit check-through;
- t'u përgjigjet klientit me mirësjellje;
- të identifikojë nevojat e klientit;
- të informojë klientin mbi shërbimet e ndryshme, si dhe atraksionet e zonës, sipas rastit;
- të asistojë klientin gjatë marrjes së shërbimit (parkim, palestër, sauna, pishinë, internet, wi-fi);
- të asistojë klientin për secilën problematikë, duke u koordinuar me aktorë të tjerë të subjektit;
- të sqarojë klientin për çdo pyetje të mundshme;
- të krijojë besueshmërinë/sigurinë e duhur për klientin;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 4 Kursanti kryen ç' regjistrimin (check-out) e klientit në recepsion.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshëndetë klientin duke e parë atë në sy;

- të kontrollojë emrin e klientit dhe llojin e shërbimit të marrë, të ofruar për klientin;
- të marrë opinionin mbi cilësinë e shërbimit;
- të paraqesë informacionin mbi shpenzimet totale të klientit për verifikim;
- të bashkëpunojë me zyrën e financës për faturat e detajuara;
- të listojë shërbimet e veçanta për klientin;
- të bashkëpunojë me zyrën e financës për kostot e veçanta të shërbimeve për klientin;
- të bashkëpunojë me zyrën e financës për përgatitjen e faturës për shpenzimet totale ndaj klientin;
- të informojë apo të rakordojë me zyrën e financës për mbylljen e llogarisë e klientit;
- të marrë firmën e klientit në faturën e përgatitur për atë;
- të ofrojë mundësinë për sigurimin e transportit të klientit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

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, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e njohurive dhe shprehive të kërkuara në modul. Ata duhet të kryejnë detyra të ndryshme, që lidhen me shërbimet që ofrohen për regjistrimin (check-in), gjatë qëndrimit (check-through) dhe ç’regjistrimin (check-out) e klientëve, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me shërbimet e pritjeve, qëndrimit dhe përcjelljeve të klientëve në recepsion.
- 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 specifikuara për çdo rezultat të të nxënit.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, paisjet 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 paisjeve për kryerjen e shërbimeve të pritjes, qëndrimit dhe përcjelljes së klientëve.
 - Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-

5. Moduli “Shërbime operative në reception”

PËRSHKRUESI I MODULIT		
Titulli dhe kodi	SHËRBIME OPERATIVE NË RECEPTION	R-PAK-05-23
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson kursantët për kryerjen e shërbimeve operative në reception (sigurimin e hyrjeve dhe daljeve, menaxhimin e postës dhe korrespondencës, organizmin e dokumenteve, procedurat e ndërrimit të turnit), duke respektuar rregullat e kryerjes së këtyre shërbimeve.	
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 detyruar, të jenë mbi 18 vjeç, si dhe të kenë kryer modulet: “Hyrje në profesionin e receptionistit”, “Aftësitë teknike dhe teknologjike”, “Komunikimi në ndërveprim me të tjerët dhe me telefon”, dhe “Shërbime pritjeje, gjatë qëndrimit, si dhe përcjelljeje të klientëve”.	
Rezultatet e të nxënit (RN) dhe procedurat e vlerësimit	RN 1 Kursanti përshkruan shërbimet operative në reception. Kriteret e vlerësimit: Kursanti duhet të jetë i aftë: - të listojë shërbimet operative në reception; - të përcaktojë llojin e shërbimit sipas rastit në reception; - të përshkruajë rëndësinë e monitorimit të hyrjeve dhe daljeve në strukturën e shërbimit; - të përshkruajë përcaktimin e disponueshmërisë së shërbimit; - të përshkruajë formularin e rezervimit; - të përshkruajë grafikun konvencional dhe të dendurisë së rezervimeve; - të përshkruajë hartimin e raportit dhe ditarit të rezervimeve; - të përshkruajë regjistrin e rezervimeve; - të tregojë rëndësinë e organizimit të dokumenteve; - të përshkruajë funksionin e raftit të mbajtjes së dokumentacionit në reception; - të përshkruajë mënyrën e sistemimit të dokumenteve në raftin e mbajtjes së rezervimeve; - të plotësojë listën e klientëve të larguar nga struktura ku afrohet shërbimi; - të argumentojë rëndësinë e hartimit të listës së klientëve të ardhur në strukturën ku ofrohet shërbimi; - të argumentojë rëndësinë e hartimit të listës së klientëve të larguar nga struktura ku ofrohet shërbimi; - të argumentojë rëndësinë e hartimit të formularit të regjistrimit. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë - Pyetje përgjigje me shkrim	

RN 2 Kursanti siguron dhe kontrollon hyrjet dhe daljet në strukturën ku ofrohet shërbimi.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të mirë administrojë përcaktimin e disponueshmërisë së shërbimit;
- të monitorojë klientin gjatë hyrjes dhe daljes (me sy deri në largësinë 5 metra apo mjete të tjera teknologjike);
- të koordinojë veprimet me rojën e sigurisë apo aktorët e tjerë, sipas rastit për një hyrje apo dalje të sigurtë të klientit;
- të informojë eprorët në kohë reale për çdo anomali;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 3 Kursanti menaxhon rezervimin dhe organizimin e orarit.

Kriteret e vlerësimit:

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të plotësojë në kohë reale grafikun konvencional të rezervimeve;
- të plotësojë grafikun e dendurisë së rezervimeve;
- të hartojë raportin dhe ditarin e rezervimeve;
- të plotësojë regjistrin e rezervimeve;
- të administrojë përcaktimin e disponueshmërisë së shërbimit;
- të plotësojë në kohë reale grafikun konvencional të rezervimeve;
- të plotësojë grafikun e dendurisë të rezervimeve;
- të mbajë shënim për t'i dalluar rezervimet aktive dhe të ardhshme;
- të informojë stafin (departamentet) për rezervimet dhe orarin;
- të njoftojë klientin për çdo ndryshim apo anulim;
- të konfirmojë rezervimin me klientët nëpërmjet njoftimit me e-mail, telefon, etj., për detaje apo për informacion shtesë;
- të menaxhojë oraret e pritjes së klientit për check-in apo check-out, në mënyrë që klienti të mos presë më shumë se 5-8 minuta;
- të mbajë shënim çdo informacion të përditësuar;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 4 Kursanti menaxhon postën dhe korrespondencën.

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të pranojë postën (kontrollojë dhe vërtetojë informacionin e pranimit);

- të dallojë dhe të ndjekë procedurat e sigurisë nëse merr postë të dyshimtë ose paketa të pazakonta;
- të identifikojë departamentin, ku duhet të dërgojë postën;
- të shpërndajë postën në departamentin ose tek personi i duhur;
- të regjistrojë çdo pranim dhe dorëzim të postës në një sistem të dedikuar;
- të informojë klientët për pranimin e postës;
- të ndajë kërkesat sipas shërbimeve të kërkuara sipas llojit të postës dhe korrespondencës (web, e-mail, letër, telefon, rrjete sociale);
- të monitorojë në kohë postën elektronike (e-mail, mesazh);
- të përgjigjet në mënyrë efektive çdo pyetje ose kërkesë të klientëve;
- të arkivojë kërkesat dhe përgjigjet për shërbimet e ndryshme;
- të respektojë privatësinë e të dhënave të klientit, duke mos i shpërndarë ato pa lejen e tyre;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 5 Kursanti organizon dokumentet.

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të tregojë funksionin e raftit të dokumenteve;
- të përshkruajë mënyrën e sistemimit të dokumenteve në raft;
- të identifikojë llojet e dokumenteve që ruhen në recepsion;
- të grupojë dokumentet sipas kategorive (financiare, personale, rezervimesh, etj.)
- të organizojë dokumentet sipas datave dhe temave;
- të regjistrohen dokumentet në mënyrë të rregullt (data, numri, emri i personit, dhe të tjera të ngjashme me to);
- të vendosë dokumentet sipas kategorive në dosje;
- të përdore shenja dalluese për dosjet (ngjyra, emërtime, numra, etj.);
- të ruajë dokumentet sipas afatit të tyre të ruajtjes në bazë të rregullores;
- të kopjojë dokumentet më të rëndësishme, për t'i ruajtur në rast dëmtimit apo humbje të tyre;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë
- Vëzhgim me listë kontrolli

RN 6 Kursanti kryen procedurat për ndërrimin e turnit në recepsion.

Kursanti duhet të jetë i aftë:

- të përshkruajë raste të ndryshme të ndërrimit të turnit në recepsion;

- të përshkruajë veprimet që kryhen për ndërrimin e turnit në recepsion;
- të analizojë dokumentacionin e nevojshëm për ndërrimin e turnit në recepsion;
- të marrë informacionet e nevojshme për ndërrimin e turnit në recepsion;
- të dorëzojë dokumentacionin e ndërrimit të turnit tek recepsionisti që merr turnin;
- të transmetojë informacionin tek recepsionisti që merr turnin, në lidhje me veprimtaritë e pritshme në strukturën e ofrimit të shërbimit;
- të plotësojë listën e klientëve të larguar / të ardhur;
- të organizojë, sistemojë dhe mirëmbajë mjedisin e punës në recepsion gjatë ndërrimit të turnit;
- të zbatojë rregullat e higjienës dhe sigurisë në punë;
- të zbatojë rregullat e komunikimit me etikë profesionale.

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, shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete, si dhe demonstrimet konkrete të shprehive praktike që përmban moduli.
- Kursantët duhet të angazhohen në veprimtari konkrete për marrjen e njohurive dhe shprehive të kërkuara në modul. Ata duhet të kryejnë detyra të ndryshme, që lidhen me sigurimin dhe kontrollin në strukturën ku ofrohet shërbimi, organizimit të rezervimeve, dokumenteve, bashkëveprimin gjatë ndërrimit të turnit, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. Ata duhet të nxiten të diskutojnë në lidhje me procedurat e rezervimit, sistemimin e dokumentacionit në recepsion gjatë turnit, si dhe ndërrimit të tij, të menaxhimit të postës dhe korrespondencës.
- 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 nxënës.

Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit

- Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, mjetet, paisjet 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 organizimin e dokumenteve, menaxhimin e rezervimit, postës apo korrespondencës, ndërrimin e turnit.
-

-
- Katalogë, rregullore, manuale, udhëzues, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.
-