



Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë

Këshilli për Arsim dhe Aftësim Profesional

STANDARDI I PROFESIONIT

“UDHËHEQËS I HOTELIT DHE RESTORANTIT”

Sektori: Hoteleri

Kodi: 5121.01; 5121.02

Data e aprovimit:

Ky standard i profesionit është zhvilluar me mbështetje financiare nga Projekti i Aleancës së Ballkanit Perëndimor për Mësim të bazuar në punë, i financuar nga Agjensia Austriake e Zhvillimit me fonde nga Bashkëpunimi Austriak i Zhvillimit – Drejtë Standardeve Rajonale të Profesioneve – TO REGOS



Ekipi i zhvillimit:

Enver Berisha "Hotel Sirius" – Prishtinë
Besnik Sylejmani "Hotel Sirius" – Prishtinë
Albert Maliqi "Restaurant Shpija e Vjetër" – Prishtinë
Egzona Ajeti "Hotel Swiss Diamond" – Prishtinë
Blerim Preniqi "Hotel Swiss Diamond" – Prishtinë
Reshat Sogojeva "Restaurant Proka" - Prishtinë

Koordinatorë i ekipit:

Agon Jusufi, ekspert vendor për zhvillimin e standardeve të profesioneve

Anëtarë të ekipit:

Ekipiverifikues:

Ing.

Ing....

Ecc.

Data e aprovimit

Valide prej: 5 vite

Kodi:



Profesioni: Udhëheqës i Hotelit dhe Restorantit

Udhëheqësi/ja i/e Hotelit dhe Restorantit planifikon, organizon, koordinon, mbikëqyr dhe drejton punën e stafit të recepsionit, restorantit dhe të pastrimit e mirëmbajtjes së ambienteve dhe merr pjesë në zbatimin e detyrave në strukturat e mikpritjes të llojeve dhe madhësive të ndryshme që ofrojnë akomodim, ushqim dhe pije në mënyrë të qëndrueshme sa i takon aspektit shoqëror dhe atij mjedisor. Merr pjesë në përcaktimin e shërbimeve të hotelit, promovimin dhe shitjen e tyre. Planifikon dhe nxit punonjësit për të rritur performancën e tyre. Përgatit raporte dhe anketa duke përdorur teknologjitë e TIK dhe programet përkatëse kompjuterike në punën e përditshme dhe në korrespondencën e biznesit. Komunikon me klientët dhe partnerët e biznesit duke zbatuar rregullat e komunikimit në biznes. Kryen veprimtari tregtare në kuadër të punës së caktuar për strukturën e mikpritjes për sigurimin e akomodimit, ushqimit dhe pijeve. Siguron zbatimin e normave dhe standardeve të punës në sektorin e mikpritjes dhe kujdeset për mirëqenien e klientëve, mjedisin e punës dhe të jetesës.

Mjedisi i Punës dhe Kushtet e Punës:

Udhëheqësi/ja i/e Hotelit dhe Restorantit punon në strukturat e mikpritjes duke siguruar akomodim, ushqim dhe pije, në vende të ndryshme që mund të përfshijnë hapësira të brendshme dhe të jashtme.

Kur është e nevojshme, punon me turne, në fundjavë dhe në ditët e festave publike, me orare të ndryshueshme dhe me një ritëm të pabarabartë pune në varësi të shpeshësisë së klientëve dhe organizimit të punës në përputhje me rregulloret në fuqi.

Shpesh punon në zona që plotësojnë kërkesat teknike të përcaktuara, por mund të ekspozohet ndaj ndryshimeve të temperaturës dhe zhurmës.

Udhëheqësi/ja i/e Hotelit dhe Restorantit është i/lidhur ngushtë me profesionet e mëposhtme (ato kanë të përbashkëta - kompetencat profesionale gjenerike): teknik/teknike për hotele-turistë, teknik turizmi, organizator eventesh, recepsionist/e, teknik/e shërbimi, teknik/e kuzhine, kuzhinier/e, banakier/e dhe kamerier/e.

Profesioni i teknikut/teknikes së hotelit dhe restorantit është i lidhur me profesionet që kanë të bëjnë me punët e mëposhtme: kryekuzhinier/e, menaxher/e restoranti / hoteli, staf teknik, staf ndihmës, stafi i mirëmbajtjes dhe me profesionet e tjera në fushën e mikpritjes dhe turizmit.



Profesioni: Udhëheqës i Hotelit dhe Restorantit

Nr.	Funksioni	Përshkrimi i funksionit
1	Analizimi, planifikimi dhe organizimi i punës	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme në drejtim të analizimit, planifikimit dhe organizimit të aktiviteteve të veta të punës dhe njësive të tjera organizative.
2	Përgatitja e vendit të punës	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për përgatitjen e aktiviteteve të punës në vendin e punës.
3	Detyrat operacionale	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve operacionale të profesionit përfshirë, shitjet dhe rezervimet e akomodimit dhe shërbimeve shtesë, pritjen, pranimin dhe akomodimin e klientëve, informimin e tyre dhe dhënien e rekomandimeve për ofrimin e shërbimeve shtesë gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes. Koordinimi i punës së recepsionit, restorantit dhe shërbimeve të pastrimit e mirëmbajtjes, veprimet në sektorin e ushqimit dhe pijeve, organizimi i eventeve dhe kateringut, faturimi dhe tarifimi i shërbimeve dhe çregjistrimi (check-out) dhe shoqërimi i klientëve nga struktura që ofron akomodim, ushqim dhe pije janë pjesë të këtij funksioni poashtu.
4	Detyrat administrative	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për mbajtjen e dokumentacionit të punës në formë elektronike ose me shkrim dhe përgatitjen e raporteve dhe pasqyrave statistikore.
5	Detyrat tregtare	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për përgatitjen e ofertave dhe promovimin e shërbimeve, kryerjen e llogaritjeve dhe vendosjen e çmimeve për përgatitjet/ shërbimet, prokurimin dhe ruajtjen e duhur të ushqimit, pajisjeve, materialeve dhe sendeve të tjera për ambientet e restorantit, kuzhinës dhe akomodimit.
6	Komunikimi dhe bashkëpunimi me të tjerët	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për komunikim me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm dhe të brendshëm.



7	Sigurimi i cilësisë	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për sigurimin e cilësisë, kontrollimin e shërbimeve të ofruara dhe masat korrigjuese.
8	Mbrojtja në vendin e punës dhe mbrojtja e mjedisit	Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për zbatimin e procedurave dhe masave të sigurisë në punë dhe zbatimin e standardeve profesionale dhe mjedisore.



Funksioni 1: Analizimi, planifikimi dhe organizimi i punës

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme në drejtim të analizimit, planifikimit dhe organizimit të aktiviteteve të veta të punës dhe njësive të tjera organizative.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitë kyçe dhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Analizimi, planifikimi dhe organizimi i aktiviteteve të veta të punës si dhe njësive të tjera organizative	<p>Analizon strukturën dhe mënyrën e funksionimit të llojeve të ndryshme të strukturave të mikpritjes për ofrimin e shërbimeve të akomodimit, ushqimit dhe pijeve;</p> <p>Analizon raportet e njësive organizative për llojet dhe fushë shtrirjen e shërbimeve të zbatuara, atyre në proces dhe të ardhshme në lidhje me llojin e klientëve, grupet e nën përfaqësuar dhe treguesit gjinorë;</p> <p>Specifikon dhe koordinon burimet e nevojshme për zbatimin e detyrave të punës dhe për zbatimin e</p>	<p>Ecuria e organizimit të veprimtarive hoteliere dhe gastronomike;</p> <p>Struktura dhe mënyra e funksionimit të llojeve të ndryshme të strukturave të mikpritjes për ofrimin e shërbimeve të akomodimit, ushqimit dhe pijeve;</p> <p>Nocioni i hotelit;</p> <p>Llojet e hoteleve;</p> <p>Njësitë punuese të hotelit;</p> <p>Sallonet ku ofrohen shërbimet e ushqimit dhe pijes;</p>	<p>Organizimi i veprimtarive hoteliere dhe gastronomike.</p> <p>Analizimi i raporteve të njësive organizative për llojet dhe fushë shtrirjen e shërbimeve.</p> <p>Koordinimi i burimeve të nevojshme për zbatimin e detyrave të punës dhe për zbatimin e standardeve të biznesit në juridiksionin e tyre.</p> <p>Planifikimi, organizimi i</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p> <p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p>



	<p>standardeve të biznesit në juridiksionin e tyre;</p> <p>Planifikon, organizon dhe kontrollon aktivitetet brenda fushës së veprimtarive të biznesit të tyre në baza javore dhe mujore;</p> <p>Përgatit dhe zbaton planet ditore dhe rendin e aktiviteteve në juridiksionin e tyre;</p> <p>Koordinon aktivitetet e veta me ato të bashkëpunëtorëve dhe partnerëve të biznesit;</p> <p>Organizon aktivitetet e punës duke përdorur programet e duhura kompjuterike.</p>	<p>Njësia e akomodimit-vendosjes;</p> <p>Njësia ekonomike dhe administrative;</p> <p>Njësia e shërbimit teknik;</p> <p>Organizimi dhe funksionimi i restorantit;</p> <p>Organizimi dhe funksionimi i kafenesë;</p> <p>Organizimi dhe funksionimi i sallave solemne;</p> <p>Kopshti dhe terasa;</p> <p>Organizimi dhe funksionimi i barit sipas funksionit (snek bar-it, bistro bar-it, aperitiv bar, bari i natës, disko bari, etj);</p> <p>Kriteret e vlerësimit dhe kategorizimit të hoteleve me yje;</p> <p>Softuerët – përdorimi dhe llojet e tyre;</p> <p>Ecuria e analizimit, planifikimit dhe</p>	<p>aktiviteteve ditore, javore dhe mujore.</p> <p>Organizimi i punëve dhe aktiviteteve tjera duke përdorur programet e duhura kompjuterike.</p>	<p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
--	---	--	---	---



		organizimit të aktiviteteve.		
--	--	------------------------------	--	--

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: hoteli dhe restorani dhe njësitë e tyre, softuerët adekuat për menaxhim të veprimtarive hoteliere (opera) kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.

Kontrollimi i realizimit të funksionit përmes listës së kontrollit.



Funksioni 2: Përgatitja e vendit të punës

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për përgatitjen e aktiviteteve të punës në vendin e punës.

Aktivitetetkyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitë kyçe dhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionetkyçe
Përgatitja e aktiviteteve të punës në vendin e punës	<p>Zbaton personalisht kodin e higjienës dhe të punës;</p> <p>Përcakton funksionalitetin e pajisjeve teknike dhe të komunikimit;</p> <p>Kontrollon prenotimet dhe komunikimet ekzistuese të bëra përmes postës elektronike dhe rrjeteve sociale;</p> <p>Kontrollon pajisjet dhe inventarin për aktivitetet e punës në proces.</p>	<p>Kodi i veshjes së punëtorit të veprimtarive hoteliere;</p> <p>Kodi i sjelljes dhe higjienës;</p> <p>Pajisjet teknike dhe komunikimit dhe funksionimi i tyre;</p> <p>Llojet e prenotimeve;</p> <p>Ecuria dhe mënyra e realizimit të prenotimeve dhe kontrollimi i tyre;</p> <p>Nocioni i inventarit, qëllimi dhe funksionimi i tyre;</p> <p>Pajisjet dhe inventari i veprimtarive hoteliere.</p>	<p>Zbatimi i kodit të veshjes dhe higjienës në vendin e punës.</p> <p>Kontrollimi dhe përcaktimi i funksionalitetit të pajisjeve dhe mjeteve të punës.</p> <p>Kontrollimi i prenotimeve të bëra përmes mediave sociale dhe në mënyrë tradicionale.</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p> <p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p>



				Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.
--	--	--	--	--

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: Inventari i veprimtarive hoteliere, uniforma, pajisjeve teknike dhe të komunikimit, softueri i inventarizimit, kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.

Kontrollimi i realizimit të funksionit përmes listës së kontrollit.



Funksioni 3: Detyrat operacionale

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve operacionale të profesionit përfshirë, shitjet dhe rezervimet e akomodimit dhe shërbimeve shtesë, pritjen, pranimin dhe akomodimin e klientëve, informimin e tyre dhe dhënien e rekomandimeve për ofrimin e shërbimeve shtesë gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes. Koordinimi i punës së receptionit, restorantit dhe shërbimeve të pastrimit e mirëmbajtjes, veprimet në sektorin e ushqimit dhe pijeve, organizimi i eventeve dhe kateringut, faturimi dhe tarifimi i shërbimeve dhe çregjistrimi (check- out) dhe shoqërimi i klientëve nga struktura që ofron akomodim, ushqim dhe pije janë pjesë të këtij funksioni poashtu.

Aktivitetetkyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuarapërkryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitëkyçedhes hkathtësitë e shoqëruara me funksionetkyçe
Shitjet dhe rezervimet e akomodimit dhe shërbimeve shtesë në strukturën e mikpritjes për sigurimin e akomodimit, ushqimit dhe pijeve	Merr pjesë në përcaktimin e ofertës së shërbimit me personat përgjegjës përfshirë informacionin në internet për shërbimet për lloje të ndryshme të personave me aftësi të kufizuar, me kërkesa shëndetësore dhe fetare; Merr pjesë në përcaktimin e formave të shitjeve dhe mjeteve promovuese të përshtatura për lloje të ndryshme të kërkesave të klientëve (klientë me aftësi të	Nocioni i shitjes; Shitja dhe marketingu në hotelieri; Shitja dhe marketingu në turizëm; Karakteristikat e shfrytëzuesve të shërbimeve (të personave me aftësi të kufizuar, me kërkesa shëndetësore dhe fetare); Ofertat dhe llojet e tyre;	Pjesëmarrja në përcaktimin e ofertës, promovimit dhe shitjes së shërbimit me personat përgjegjës sipas kërkesave të diversitetit të klientelës. Kontrollimi i rezervimeve dhe aktiviteteve tjera në sistemin e informacionit në hotel (SIH) dhe informimi i	Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim). Punë ekipore. Planifikimi. Organizimi. Evidentimi. Negocimi. Analizimi. Zgjidhje e problemit. Menaxhimi i kohës. Analitike.



	<p>kufizuara, kërkesa të lidhura me shëndetin, udhëtarët e moshuar, përfaqësuesit e grupeve të nën përfaqësuar etj.);</p> <p>Kryen / kontrollon pranimin, regjistrimin e prenotimeve në sistemin e informacionit në hotel (SIH) ose të dhëna të tjera dhe jep konfirmimin për rezervimin e përfunduar;</p> <p>Informon klientët për kushtet e rezervimit dhe anulimit të rezervimit;</p> <p>Përcjell informacionin përkatës në përputhje me Rregulloren e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave dhe / ose rregulloret kombëtare për mbrojtjen e të dhënave tek njësitë e tjera organizative mbi rezervimet e bëra dhe shërbimet e tjera të shitura.</p>	<p>Shitja e produkteve hoteliere;</p> <p>Ecuria e kontrollimit dhe pranimit në sistemin e informacionit në hotel (SIH);</p> <p>Ecuria e rezervimit dhe anulimit të tyre dhe rregulloret e brendshme;</p> <p>Rregulloret e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave dhe / ose rregulloret kombëtare për mbrojtjen e të dhënave tek njësitë e tjera organizative mbi rezervimet e bëra dhe shërbimet e tjera të shitura;</p> <p>Procedurat dhe aktivitetet e pritjes së klientëve;</p> <p>Procedurat e pritjes së klientëve sipas karakteristikave të klientelës;</p>	<p>klientëve për rezervime / anulime.</p> <p>Respektimi i Rregullores së Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave dhe / ose rregulloret kombëtare për mbrojtjen e të dhënave tek njësitë e tjera organizative mbi rezervimet e bëra dhe shërbimet e tjera të shitura.</p> <p>Organizimi i aktiviteteve të pranimit të klientëve sipas specifikavë të klientelës;</p> <p>Organizimi i aktiviteteve të kontrollimit - regjistrimin e klientëve (check-in);</p> <p>Asistimi i klientëve në realizim të vetë-regjistrimit (self-check-in).</p>	<p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p> <p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p> <p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
<p>Pritja, pranimi dhe akomodimi i klientëve në strukturën e</p>	<p>Organizon aktivitetet e pranimit të klientëve në përputhje me procedurat e duhura dhe llojin e kërkesave</p>			



<p>mikpritjes që siguron akomodim, ushqim dhe pije</p>	<p>të klientëve (klientë me aftësi të kufizuara, kërkesa të lidhura me shëndetin, udhëtarët e moshuar, përfaqësuesit e grupeve të nën përfaqësuesuara etj.);</p> <p>Kryen / kontrollon regjistrimin e klientëve (check-in) në përputhje me etiketën dhe procedurat e duhura si dhe llojet e kërkesave;</p> <p>Ndihmon klientët për të kryer vetë- regjistrimin (self-check-in) sa i takon përdorimit të TIK dhe teknologjive ndihmëse;</p> <p>Informon klientët për kushtet e shërbimit gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes për sigurimin e akomodimit, ushqimit dhe pijeve;</p> <p>Drejton ose shoqëron klientët në njësinë e akomodimit në përputhje me procedurat e duhura;</p> <p>Përcakton shkallën e kënaqësisë së klientëve me</p>	<p>Regjistrimi, vetëregjistrimi dhe check – in;</p> <p>Mënyrat e shoqërimit sipas diversitetit të klientelës;</p> <p>Metodat e vlerësimit të kënaqësisë së klientëve.</p> <p>Shërbimet shtesë gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes;</p> <p>Rekomandimet në lidhje me trafikun në qytet, ekskursionet, transferimet, aksesueshmërinë (transporti për personat me aftësi të kufizuara, mundësia e hyrjes në institucione kulturore, eventet etj).</p> <p>Materialet promovuese për shërbimet shtesë në hotel, eventet dhe destinacionet.</p>	<p>Informimi i klientëve për kushtet e shërbimit gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes.</p> <p>Shoqërimi i klientëve në njësinë e akomodimit.</p> <p>Përcaktimi i shkallës së kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara.</p> <p>Informimi i klientëve për shërbimet shtesë gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes.</p> <p>Organizimi i takimeve të rregullta me stafin e njësive tjera të strukturës mikpritëse.</p> <p>Përgatitja e menyve të ushqimit dhe pijes, çmimeve, dhe shërbimeve të</p>
--	--	--	---



	shërbimet e ofruara dhe bën rregullime në përputhje me dëshirat e deklaruara nga klientët dhe me mundësitë.		pastrimit e mirëmbajtjes. Koordinimi i punës me njësi tjera organizative. Organizimi dhe kontrollimi i detyrave për pritjen e klientëve në restorant dhe zonat e tjera të shërbimit. Kontrollimi i rrjedhës së shërbimit të ushqimit dhe pijeve në restorant dhe në zona të tjera të shërbimit. Realizimi i shitjeve aktive të produkteve duke stimuluar klientët. Ofrimi i shërbimit për klientët në restorant, në zonat e tjera të shërbimit dhe në dhoma kur nevojitet.
Informimi i klientëve dhe dhënia e rekomandimeve për ofrimin e shërbimeve shtesë gjatë qëndrimit në strukturën e mikpritjes	<p>Informon klientët dhe bën rekomandime për shërbimet ekzistuese shtesë në hotel dhe përdorimin e tyre racional pa paragjykime në lidhje me gjininë, racën ose fenë;</p> <p>Informon klientët dhe bën rekomandime në lidhje me trafikun në qytet, ekskursionet, transferimet, aksesueshmërinë (transporti për personat me aftësi të kufizuara, mundësia e hyrjes në institucione kulturore, eventet etj.);</p> <p>Informon klientët dhe bën rekomandime për aktivitetet kulturore, argëtuese dhe sportive, burimet natyrore, ushqimin organik dhe tradicional në destinacion;</p>		



	<p>Ofron shërbime shtesë për klientët gjatë qëndrimit të tyre;</p> <p>Informon klientët për programet e shpërblimeve (zbritje në restorante dhe shërbime të tjera hoteliere) në rast pjesëmarrjeje në aktivitete mjedisore;</p> <p>Siguron materiale promovuese për shërbimet shtesë në hotel, eventet dhe destinacionet;</p> <p>Përcakton shkallën e kënaqësisë së klientëve me informacionin dhe rekomandimet e dhëna nëpërmjet komunikimit të drejtpërdrejtë.</p>		<p>Përcaktimi i shkallës së kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara.</p> <p>Planifikimi dhe organizimi i veprimtarive të kateringut.</p> <p>Përgatitja e ofertave për organizimin e eventeve dhe kateringut.</p> <p>Zgjidhja e situatave të pa planifikuara në vend.</p> <p>Përcaktimi i shkallës së kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara në fushën e kateringut.</p>	
<p>Koordinimi i punës së receptionit, restorantit dhe shërbimeve të pastrimit e mirëmbajtjes</p>	<p>Organizon takime operationale me stafin përgjegjës për receptionin, restorantin dhe hotelerinë për të përcaktuar detyrat, përparësitë dhe dinamikën e punës;</p>	<p>Receptioni, shërbimet dhe funksioni i saj në veprimtarinë hoteliere;</p>	<p>Përditësimi dhe korrigjimi i faturave për shërbimet e ofruara.</p> <p>Llogaritja dhe tarifimi i shërbimeve të</p>	



	<p>Përgatit mjetet (menuja e pijeve, lista e verës, menuja e ushqimit, lista e çmimeve, grafiku i shërbimeve të pastrimit e mirëmbajtjes së hotelit, etj.) në bashkëpunim me stafin përgjegjës për recepsionin, restorantin dhe shërbimet e pastrimit e mirëmbajtjes;</p> <p>Koordinon punën e njësive organizative në bashkëpunim me personat përgjegjës të atyre njësive.</p>	<p>Restoranti, shërbimet dhe funksioni i saj në veprimtarinë hoteliere;</p> <p>Shërbimi e pastrimit, shërbimet dhe funksioni i saj në veprimtarinë hoteliere;</p> <p>Mënyrat e koordinimit të punëve të njësive organizative në bashkëpunim me personat përgjegjës të atyre njësive sipas agjendës ditore.</p>	<p>ofruara dhe dakordimi mbi mënyrën e pagesës.</p> <p>Kontrollimi i kthimit të çelësave (kartave) dhe të lejeve të tjera nga klientët gjatë çregjistrimit.</p> <p>Realizimi i sondazheve ose mbledhja e informacionit nga klientët për cilësinë e shërbimeve.</p>	
<p>Veprimet në sektorin e ushqimit dhe pijeve</p>	<p>Kontrollon detyrat që kanë të bëjnë me përgatitjen për pritjen e klientëve dhe detyrat përfundimtare në restorant dhe në zonat e tjera të shërbimit;</p> <p>Koordinon punën e personelit të shërbimit në momentin e mbërritjes dhe gjatë akomodimit të klientëve;</p> <p>Kontrollon rrjedhën e shërbimit të ushqimit dhe</p>	<p>Ecuria e përgatitjes për pritjen e klientëve dhe realizimi i detyrat përfundimtare në restorant dhe në zonat e tjera të shërbimit;</p> <p>Puna, përgjegjësitë dhe aktivitetet e personelit të shërbimit në momentin e mbërritjes dhe gjatë akomodimit të klientëve;</p>	<p>Organizimi i largimit të klientëve dhe përcjelljen sipas procedurave.</p> <p>Kontrollon dhe realizon çregjistrimin e klientëve në sistemin e informacionit të hotelit (SIH) ose në mënyra të tjera.</p>	



	<p>pijeve në restorant dhe në zona të tjera të shërbimit;</p> <p>Zbaton shitjet aktive të produkteve duke stimuluar klientët;</p> <p>Kur është e nevojshme, ofron shërbimin për klientët në restorant, në zonat e tjera të shërbimit dhe në dhoma;</p> <p>Përcakton shkallën e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nëpërmjet komunikimit të drejtpërdrejtë të përshtatur për secilin prej klientëve (nëbazë të gjinisë të tij/saj, racës, llojit të aftësisë së kufizuar, etj.)</p>	<p>Roli i shërbimit në hoteleri;</p> <p>Llojet dhe mënyrat e shërbimit (vjenezë, ruse, franceze, anglo – amerikane);</p> <p>Llojet e klientëve;</p> <p>Karakteristikat e klientëve;</p> <p>Rregullat themelore të shërbimit;</p> <p>Përparësia e shërbimit në shoqëri;</p> <p>Veprimtaritë e kateringut;</p> <p>Ecuria e përgatitjes së ofertave për organizimin e eventeve dhe kateringut;</p>		
<p>Organizimi i eventeve dhe kateringut</p>	<p>Planifikon dhe organizon veprimtaritë e kateringut, në koordinim me pjesën tjetër shërbyese;</p> <p>Përgatit oferta për organizimin e eventeve dhe kateringut në koordinim me pjesën tjetër shërbyese;</p>	<p>Mënyra e organizimit të punës së stafit dhe monitorimit të përgatitjes së vend ndodhjes, vendit të shërbimit dhe procesit të dekorimit;</p>		



	<p>Organizon punën e stafit dhe monitoron përgatitjen e vendndodhjes, vendin e shërbimit dhe procesin e dekorimit;</p> <p>Zgjidh situatat e pa planifikuara në vend;</p> <p>Kontrollon procesin e nxjerrjes dhe kthimit të pajisjeve dhe inventarit për shërbimet që kryhen jashtë objektit kryesor;</p> <p>Planifikon dhe organizon lloje të ndryshme të pritjeve dhe festive në objekt;</p> <p>Monitoron shkallën e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nëpërmjet komunikimit të drejtpërdrejtë të përshtatur për secilin prej klientëve (në bazë të gjinisë së tij/saj, racës, llojit të aftësisë së kufizuar, etj.).</p>	<p>Situatat e paplanifikuara në vend dhe zgjidhjet e tyre;</p> <p>Llojet e pritjeve dhe festive në objekt dhe planifikimi i tyre;</p> <p>Faturat dhe llojet e tyre;</p> <p>Shërbimet e ofruara dhe faturimi i tyre;</p> <p>Llogaritja e tarifave;</p> <p>Përcaktimi i listës së cmimeve/ofertave;</p> <p>Kalkulimi i shpenzimeve të dhomës dhe shërbimeve tjera;</p> <p>Përpilimi i ofertave;</p> <p>Sondazhet dhe llojet e tyre;</p> <p>Mbledhja e informatave dhe përpunimi i tyre;</p> <p>Llojet e klientëve;</p> <p>Gjithëpërfshierja në hoteleri;</p>		
Faturimi dhe tarifimi i shërbimeve	Përditëson faturat për shërbimet e ofruara;			



	<p>Në raste të caktuara bën korigjime të faturave për shërbimet e ofruara;</p> <p>Llogarit dhe tarifon për shërbimet e ofruara në bazë të listës së përcaktuar të çmimeve ose ofertës së dakorduar dhe mënyrës së dakorduar të pagesës.</p>	<p>Check – in dhe Check – out (çelësa, kthimi i celësave;</p> <p>Aplikimi i TIK në hoteleri;</p> <p>Libri i përshtypjeve dhe përmbajtja e saj;</p> <p>Procedurat e kompanisë për sjellje ndaj klientëve;</p>		
<p>Çregjistrimi (check-out) dhe shoqërimi i klientëve nga struktura që ofron akomodim, ushqim dhe pije</p>	<p>Kryen / kontrollon kthimin e çelësave (kartave) dhe të lejeve të tjera nga klientët gjatë çregjistrimit</p> <p>Kryen sondazhe ose mbledh informacion nga klientët për cilësinë e shërbimeve të ofruara në lidhje me llojet e ndryshme të klientëve dhe kërkesat e tyre</p> <p>Ndihmon klientët për të kryer vetë- çregjistrimin sa i takon përdorimit të TIK dhe teknologjive ndihmëse;</p> <p>U jep mysafirëve librin e përshtypjeve për të shënuar përshtypjet e tyre gjatë qëndrimit në strukturat e</p>	<p>Sistemi i informacionit të hotelit dhe operimi me të.</p> <p>Intraneti;</p> <p>Kartela e klientit.</p>		



	<p>mikpritjes që ofrojnë akomodim, ushqim dhe pije;</p> <p>Organizon largimin e klientëve dhe i përcjell në përputhje me procedurat dhe llojin e kërkesave të klientëve;</p> <p>Kryen / kontrollon çregjistrimin e klientëve në sistemin e informacionit të hotelit (SIH) ose në mënyra të tjera.</p>			
--	---	--	--	--

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: Sistemi i informimit të hotelit, libri i përshtypjeve, fatura, kartela e klientit, inventari i kateringut, pajisjet e kateringut (të brendshëm dhe të jashtëm), kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.



Funksioni 4: Detyrat administrative

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për mbajtjen e dokumentacionit të punës në formë elektronike ose me shkrim dhe përgatitjen e raporteve dhe pasqyrave statistikore.

Aktivitetetkyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitëkyçedhes hkathtësitë e shoqëruara me funksionetkyçe
Mbajtja e dokumentacionit të punës në formë elektronike ose me shkrim	<p>Mban / ndjek mbajtjen e informacionit në lidhje me akomodimin dhe shërbimet e tjera që përdoren aktualisht;</p> <p>Mban / ndjek mbajtjen e informacionit në lidhje me keq funksionimet, sendet e harruara dhe të tjera;</p> <p>Mban / ndjek mbajtjen e informacionit në lidhje me shërbimet bazë dhe ato shtesë të ofruara (përdorimi i kasafortës, hekurosja, lavanderia, marrja me qira e pajisjeve sportive, etj.);</p> <p>Mban / ndjek regjistrimin e informacionit në lidhje me blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve ushqimorë, pijeve,</p>	<p>Informacionet e punës dhe ruajtja e tyre;</p> <p>Etika e përdorimit të informacionit;</p> <p>Gjësendet e harruara dhe kujdesi ndaj tyre;</p> <p>Ecuria e mbajtjes së informacioneve bazë dhe atyre shtesë;</p> <p>Ecuria e regjistrimit të informacioneve në lidhje me blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve ushqimorë;</p> <p>Raportet dhe llojet e tyre;</p> <p>Periudhat e raportimit;</p>	<p>Mbajtja e informacionit në lidhje me akomodimin, keq funksionimet, dhe shërbimet e tjera që ofrohen nga shërbimi hotelier.</p> <p>Mbajtja e regjistrimit të informacionit në lidhje me blerjet, stokun dhe konsumin e artikujve ushqimorë, pijeve, materialeve dhe artikujve të tjera.</p> <p>Hartimi i raporteve për punën e stafit, të të ardhurave sipas llojeve të shërbimit</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p> <p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p>



	materialeve dhe artikujve të tjera.	Ecuria e përgatitja e raporteve dhe përmbajtja e tyre.	dhe mënyrës së pagesës. Hartimi i raporteve të ndryshme sipas parametrave të kërkuar.	Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.
Përgatitja e raporteve dhe pasqyrave statistikore	Harton raporte për punën e tyre dhe të stafit (çdo ditë / në mënyrë periodike); Gjeneron raporte ditore / periodike të të ardhurave sipas llojit të shërbimit dhe mënyrës së pagesës; Përgatit raporte të ndryshme sipas parametrave të kërkuar (struktura e klientëve, lloji i shërbimeve të ofruara, shfrytëzimi i akomodimit sipas periudhave kohore, etj.).			

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.



Funksioni 5: Detyrat tregtare

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për përgatitjen e ofertave dhe promovimin e shërbimeve, kryerjen e llogaritjeve dhe vendosjen e çmimeve për përgatitjet/ shërbimet, prokurimin dhe ruajtjen e duhur të ushqimit, pajisjeve, materialeve dhe sendeve të tjera për ambientet e restorantit, kuzhinës dhe akomodimit.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitë kyçe dhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
Përgatitja e ofertave dhe promovimi i shërbimeve	<p>Ndjek tendencat e ofertës dhe kërkesës në treg për të përcaktuar nevojat e klientëve të mundshëm dhe zhvillon oferta që synojnë rritjen e larmisë së klientëve dhe në përputhje me parimet për një turizëm të aksesueshëm;</p> <p>Zhvillon / merr pjesë në zhvillimin e ofertave standard dhe inovative që synojnë lloje të ndryshme klientësh;</p> <p>Zgjedh / përdor kanalet e shpërndarjes së shërbimeve (direkte dhe indirekte);</p>	<p>Oferta dhe kërkesa në sektorin e hotelierisë;</p> <p>Konkurenca në hotelieri dhe turizëm;</p> <p>Oferta sipas diversitetit të klientëve;</p> <p>Turizmi i qashtëm;</p> <p>Kanalet e shpërndarjes së shërbimeve (marketingu);</p> <p>Llojet e promovimit;</p> <p>Promovimi digjital dhe në media sociale;</p>	<p>Zhvillimi apo pjesëmarrja në hartimin e ofertave standarde dhe inovative;</p> <p>Përdorimi i kanaleve të shpërndarjes së shërbimeve;</p> <p>Pjesëmarrja në përgatitjen e materialit promovues;</p> <p>Promovimi i ofertave dhe shërbimeve në mënyra dhe evente të ndryshme;</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p>



	<p>Merr pjesë në përgatitjen e materialit promovues;</p> <p>Promovon ofertat dhe shërbimet (promovim i drejtpërdrejtë - panairë, konferenca, etj., promovim digjital dhe nëpërmjet mediave sociale, vizita për shitje, dalje në media ...) në atë mënyrë që të përshtatet me grupet e ndryshme të synuara (për sa i përket moshës, ngjyrës , origjinës kombëtare, statusit të shtetësisë, aftësisë së kufizuar fizike ose mendore, racës, fesë, gjinisë, seksit, orientimit seksual, identitetit dhe / ose shprehjes gjinore, statusit martesor etj.)</p>	<p>Promovimi sipas kategorive të ndryshme të klientelës;</p> <p>Llogaritja e shërbimeve të ndryshme hoteliere;</p> <p>Oferta e personalizuar dhe ecuria e krijimit të saj;</p> <p>Ecuria e llogaritjes së çmimeve të shërbimeve të ndryshme;</p> <p>Prokurimi;</p> <p>Legjislacioni kombëtar për prokurim;</p> <p>Ruajtja e ushqimit dhe pijeve në hotelieri;</p> <p>Standardet ndërkombëtare të ushqimit HACCP, Hallall, Kosher; Gluten free etj;</p> <p>Ruajtja dhe mirëmbajtja e pajisjeve;</p> <p>Mirëmbajtja e ambientit dhe sektoreve të ndryshme të hotelierisë;</p>	<p>Pjesëmarrja në llogaritje dhe vendosje të çmimeve për përgatitjet/shërbimet</p>	<p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p> <p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
<p>Kryerja e llogaritjeve dhe vendosja e çmimeve për përgatitjet / shërbimet</p>	<p>Krijon / merr pjesë në krijimin e një sërë shërbimesh të strukturës së mikpritjes</p> <p>Krijon / merr pjesë në krijimin e ofertës së personalizuar me kërkesë të klientit;</p>			



	Zhvillon / merr pjesë në përgatitjen e llogaritjeve dhe çmimeve të gamës së shërbimeve.	Magazinimi dhe procedurat e menaxhimit të saj; Inventari dhe inventarizimi.		
Prokurimi dhe ruajtja e duhur e ushqimit, pajisjeve, materialeve dhe sendeve të tjera për ambientet e restorantit, kuzhinës dhe akomodimit	Merr pjesë në procesin e prokurimit dhe ruajtjen e duhur të ushqimit, pajisjeve, materialeve dhe nevojave të tjera për ambientet e restorantit, kuzhinës dhe akomodimit në përputhje me legjislacionin kombëtar; Propozon dhe merr pjesë në procesin e blerjes së ushqimit organik sezonal dhe të mallrave të tjerë nga furnitorët lokalë kur është e mundur; Monitoron konsumin e ushqimit, furnizimin dhe nevojat e tjera për ambientet e restorantit, kuzhinës dhe akomodimit; Menaxhon / kontrollon magazinimin, rezervat dhe inventarin.			

Kushtet e realizimit të funksionit:



Për të realizuar këtë funksion nevojitet: kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.



Funksioni 6: Komunikimi dhe bashkëpunimi me të tjerët

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për komunikim me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm dhe të brendshëm.

Aktivitetetkyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuarapërkryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitëkyçedhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionetkyçe
Komunikimi me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm	<p>Siguron komunikimin sa më cilësor (verbal, joverbal...) me klientët dhe bashkëpunëtorët e jashtëm, në përputhje me rregullat e komunikimit në biznes në gjuhët e tyre amtare dhe të huaja, të përshtatura për përkatësinë gjinore dhe prejardhjen sociale të klientëve;</p> <p>Përdor teknologjitë bashkëkohore të informacionit dhe komunikimit dhe teknologjitë ndihmëse në komunikim;</p> <p>Kur është e nevojshme iu jep mbështetje klientëve për</p>	<p>Komunikimi dhe llojet e saj;</p> <p>Komunikimi verbal dhe jo verbal;</p> <p>Komunikimi sipas diversitetit të klientëve;</p> <p>Teknologjitë bashkëkohore dhe përdorimi i tyre në komunikim me klientë;</p> <p>Komentet dhe sugjerimet e klientëve;</p> <p>Zgjidhja e konflikteve;</p> <p>Parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në</p>	<p>Sigurimi i mënyrës më të përshtatshme dhe cilësore të komunikimit me klientët dhe bashkëpunëtorët.</p> <p>Respektimi i kulturave dhe kodeve tjera etike gjatë komunikimit me klientë dhe bashkëpunëtorë.</p> <p>Përdorimi në mënyrë profesionale i TIK përgjatë komunikimit me klientët dhe bashkëpunëtorët.</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p>



	<p>përdorimin e TIK dhe të teknologjive ndihmëse;</p> <p>Komunikon me konkurrentët për të përmbushur nevojat e klientëve;</p> <p>Merr pjesë në krijimin e kanaleve të komunikimit me mysafirët, klientët, bashkëpunëtorët e jashtëm dhe institucionet (policia, inspektoratet, administrate tatimore, etj.);</p> <p>Zbaton anketat me mysafirët / klientët dhe pranon komente dhe sugjerime;</p> <p>Angazhohet në zgjidhjen e ankesave dhe mosmarrëveshjeve të klientëve duke përdorur teknikat e duhura për zgjidhjen e konflikteve;</p> <p>Vepron në përputhje me parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikim dhe në marrëdhëniet me klientët,</p>	<p>komunikim dhe në marrëdhëniet me klientët, bashkëpunëtorët e jashtëm dhe persona të tjerë.</p> <p>Komunikimi i brendshëm;</p> <p>Komunikimi sipas hierarkisë;</p> <p>Standardet e komunikimit;</p> <p>Terminologjia profesionale në hotelieri;</p> <p>Motivimi dhe teknikat e saj për përmirësim të komunikimit;</p> <p>Parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera në komunikimin me punonjësit brenda një strukture.</p>	<p>Krijimi i kanaleve të ndryshme të komunikimit me klientët, bashkëpunëtorët e jashtëm dhe institucione tjera.</p> <p>Zbatimi i anketave me klientë dhe pranimi i komenteve dhe sugjerimeve.</p> <p>Angazhimi në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve në mënyrë të paanshme;</p> <p>Respektimi i parimeve gjinore, racore, kombëtare, kulturore etj gjatë punës së përditshme.</p>	<p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p> <p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
--	---	---	---	---



	bashkëpunëtorët e jashtëm dhe persona të tjerë.			
Komunikimi brendshëm dhe bashkëpunimi	<p>Bashkëpunon me eprorët, bashkëpunëtorët dhe personelin mbështetës duke përdorur rregullat e komunikimit të biznesit, punës në ekip, protokollet dhe etiketën;</p> <p>Kontrollon zbatimin e standardeve të komunikimit të brendshëm;</p> <p>Kujdeset për komunikimin e brendshëm duke përdorur terminologjinë profesionale, teknologjitë bashkëkohore dhe kanalet e përshtatshme të komunikimit;</p> <p>Zbaton teknikat e motivimit për të arritur një komunikim të mirë midis punonjësve;</p> <p>Zgjidh mos marrëveshjet që lindin gjatë komunikimit të brendshëm;</p> <p>Vepron në përputhje me parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore,</p>			



	fetare dhe të tjera në komunikimin me punonjësit brenda një strukture.			
--	--	--	--	--

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: Veglat dhe pajisjet për komunikim, kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.



Funksioni 7: Sigurimi i cilësisë

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për sigurimin e cilësisë, kontrollimin e shërbimeve të ofruara dhe masat korrigjuese.

Aktivitetetkyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitë kyçe dhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionetkyçe
<p>Kujdeset per sigurimin e cilësisë dhe kontrollimin e shërbimeve të ofruara dhe masat korrigjuese</p>	<p>Kontrollon përdorimin e duhur të inventarit dhe pajisjeve; Zbaton procedurat e brendshme, normat dhe standardet e përcaktuara (HACCP, Kosher, HALAL, ISO, kërkesat shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.); Kontrollon cilësinë e shërbimeve të ofruara (raporti çmim / cilësi); Eleminton mangësitë në ofrimin e shërbimeve dhe ndërmerr veprime për të rritur cilësinë;</p>	<p>Kontrolli i përdorimit të inventarit dhe pajisjeve ; Normat dhe standardet e përcaktuara (HACCP, Kosher, HALAL, ISO, kërkesat shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.); Raporti çmim – cilësi ; Kontrollimi i cilësië; Përmirësimi i cilësisë; Vlerësimi i stafit dhe zhvillimi profesional i tyre; Rregullat dhe standardet për mbrojtjen e të dhënave në përputhje me rregulloret kombëtare</p>	<p>Kontrollimi i përdorimit të duhur të inventarit dhe pajisjeve; Kontrollimi i zbatimit të procedurave të brendshme, normave dhe standardeve të përcaktuara si dhe kërkesave shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.); Kontrollimi i cilësisë së shërbimeve të ofruara (raporti çmim / cilësi); Vlerësimi i punën së vet dhe punën e</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim). Punë ekipore. Planifikimi. Organizimi. Evidentimi. Negocimi. Analizimi. Zgjidhje e problemit. Menaxhimi i kohës. Analitike. Oratorike. Prezantimi. Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p>



	<p>Vlerëson punën e vet dhe punën e bashkëpunëtorëve për të rritur cilësinë e punës; Organizon trajnime të brendshme dhe informon punonjësit në kohën e duhur për përditësimin e procedurave ekzistuese dhe zbatimin e procedurave të reja të punës;</p> <p>Zbaton rregullat dhe standardet për mbrojtjen e të dhënave në përputhje me rregulloret kombëtare dhe / ose ndërkombëtare (Rregullorja e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave - GDPR);</p> <p>Vepron me respekt ndaj llojeve të ndryshme të identitetit, të drejtave kulturore, fetare dhe të drejtat e njeriut;</p> <p>Kryen detyra dhe punë në përputhje me kodin e etikës dhe në përputhje me llojet e ndryshme të kërkesave (alergji dhe kërkesa të tjera</p>	<p>dhe / ose ndërkombëtare (Rregullorja e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave - GDPR);</p> <p>Llojet e ndryshme të identitetit, të drejtave kulturore, fetare dhe të drejtat e njeriut;</p> <p>Llojet e ndryshme të kërkesave (alergji dhe kërkesa të tjera shëndetësore, kërkesa fetare, etj.);</p> <p>Teknologjitë ekzistuese të energjisë së rinovueshme;</p> <p>Procedurat për kursimin e burimeve.</p>	<p>bashkëpunëtorëve për të rritur cilësinë e punës;</p> <p>Organizimi i trajnimeve të brendshme dhe informimi i punonjësve në vazhdimësi;</p> <p>Zbatimi i rregullave dhe standardeve për mbrojtjen e të dhënave ;</p> <p>Ndjekja e zhvillimeve teknologjike të energjisë së rinovueshme dhe futja në përdorim për kursimin e burimeve.</p>	<p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
--	---	---	---	---



	shëndetësore, kërkesa fetare, etj.); Ndjek teknologjitë ekzistuese të energjisë së rinovueshme; Fut në përdorim procedurat për kursimin e burimeve.			
--	---	--	--	--

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: Normat dhe standardet e përcaktuara (HACCP, Kosher, HALAL, ISO, kërkesat shëndetësore për ushqimin (alergji, intoleranca etj.), kompjuteri, projektori, tabele e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.



Funksioni 8: Mbrojtja në vendin e punës dhe mbrojtja e mjedisit

Ky funksion ka të bëjë me realizimin e aktiviteteve të nevojshme për zbatimin e procedurave dhe masave të sigurisë në punë dhe zbatimin e standardeve profesionale dhe mjedisore.

Aktivitetet kyçe	Kriteret e performancës	Njohuritë e kërkuara për kryerjen e funksionit	Shkathtësitë	Shkathtësitë kyçe dhe shkathtësitë e shoqëruara me funksionet kyçe
<p>Zbatimi i procedurave dhe masave të sigurisë në punë</p>	<p>Zbaton / kontrollon masat higjieno-sanitaro-teknike të sigurisë në punë dhe mbrojtjes sanitare;</p> <p>Identifikon dhe raporton te personat përgjegjës për mos funksionimet e pajisjeve;</p> <p>Zbaton dhe monitoron zbatimin e rregulloreve ligjore dhe të brendshme për menaxhimin e emergjencave;</p> <p>Përdor pajisje dhe aparatura në përputhje me standardet dhe udhëzimet e prodhuesve për sigurinë në punë;</p> <p>Zbaton rregullat themelore për ndihmën e shpejtë dhe mbrojtjen nga zjarri.</p>	<p>Masat higjieno-sanitaro-teknike të sigurisë në punë dhe mbrojtjes sanitare;</p> <p>Ecuria e identifikimi dhe raportimi për mos funksionimin e pajisjeve;</p> <p>Rregullat themelore për ndihmën e shpejtë dhe mbrojtjen nga zjarri;</p> <p>Standardet dhe rregulloreve sanitare;</p> <p>Mënyrat e mbajtjes së hapësirës së punës;</p> <p>Mënyrat e mbajtjes së mjedisit të pastërt dhe të sigurtë.</p>	<p>Monitorimi dhe zbatimi i masave higjieno-sanitaro-teknike të sigurisë në punë dhe mbrojtjes sanitare;</p> <p>Identifikimi dhe raportimi për mos funksionimin e pajisjeve;</p> <p>Zbatimi i rregullave themelore për ndihmën e shpejtë dhe mbrojtjen nga zjarri;</p> <p>Zbatimi i standardeve dhe rregulloreve sanitare;</p>	<p>Komunikimi. (Lexim/shkrim/dëgjim).</p> <p>Punë ekipore.</p> <p>Planifikimi.</p> <p>Organizimi.</p> <p>Evidentimi.</p> <p>Negocimi.</p> <p>Analizimi.</p> <p>Zgjidhje e problemit.</p> <p>Menaxhimi i kohës.</p> <p>Analitike.</p> <p>Oratorike.</p> <p>Prezantimi.</p> <p>Përdorimi i gjuhës adekuate të trupit.</p>



<p>Zbatimi i standardeve profesionale mjedisore dhe</p>	<p>Zbaton / kontrollon zbatimin e standardeve dhe rregulloreve sanitare; Mban hapësirën e punës të pastër dhe të rregullt para, gjatë dhe pas punës ; Heq ose ruan artikujt dhe dokumentet e zyrës në atë mënyrë që të mos kërcënojë mjedisin; Klasifikon dhe heq / kontrollon klasifikimin dhe largimin e mbeturinave gjatë procesit të punës në përputhje me rregulloret; Përdor energjinë dhe materialet në mënyrë racionale dhe zbaton parimet e zhvillimit të qëndrueshëm.</p>		<p>Mbajtja e hapësirës së punës; Mbajtja e mjedisit të pastërt dhe të sigurtë.</p>	<p>Bashkëpunimi dhe shkathtësi ndërpersonale.</p>
---	---	--	---	---

Kushtet e realizimit të funksionit:

Për të realizuar këtë funksion nevojitet: Veglat dhe pajisjet, procedurat dhe masat e sigurisë në punë, standardet profesionale dhe mjedisore, kompjuteri, projektori, tabelë e zezë, flipchart etj.

Kërkesat e vlerësimit:

Test me shkrim i njohurive dhe pyetje – përgjigjet për të demonstruar që kandidati i ka kuptuar kërkesat e punës.

Vlerësim i kandidatit nëpërmjet diskutimit profesional.

