

PROGRAMI I TRAJNIMIT

“Shërbime ndihmëse në hotel”

Tiranë, Tetor 2019

PROGRAMI I KURSIT

“Shërbime ndihmëse në hotel”

I. Profili Profesional për shërbimet ndihmëse në hotel

a) Karakteristikat e shërbimeve ndihmëse në hotel

Shërbimet ndihmëse në hotel përfshijnë detyra që lidhen me veprimtari ndihmëse, në pritjen dhe shoqerimin dhe informimin e klientëve, si dhe veprimtari ndihmëse në kuzhinë, bar dhe restorant, në house keeping dhe në organizimin e eventeve.

Për realizimin me sukses të këtyre detyrave, personeli duhet që të zotërojë ***njohuri*** profesionale që kanë të bëjnë me konceptet bazë të mikpritjes dhe komunikimit me turistët, të higjienës dhe mirëmbajtjes së hotelit, të pergatitjeve të thjeshta të gatimit dhe shërbimit.

Suksesi në punë është i lidhur ngushtë dhe me ***sjellje*** (qëndrime) të tilla si: gadishmëria dhe përgjegjshmëria në shërbim, kujdesi dhe garantimi i sigurisë së klientit, gjakftohtësia dhe respektimi i kulturës së turistit, korrektësia, respektimi i mjedisit, etj., sjellje që e ndihmojnë atë të plotësojë kërkesat dhe përballojë vështirësitë e punës.

b) Mundësitë e punësimit dhe karriera në shërbimet ndihmëse në hotel

Përveç punësimit në të gjitha sektorët e hoteleve, pjesëmarrësi mund të punësohet në restorante, guest house si dhe kompani katering, menca dhe kuzhina spitalesh, kopshte, etj dhe të kryejë punë të ngjashme.

Pjesëmarrësi mund të fillojë të punojë si ndihmës në sektorë të ndryshëm të hotelit. Me përvojë pune dhe kualifikime shtesë mund të specializohet për veprimtari të fokususra në një sektor. Më pas nëpërmjet kualifikimit të mëtejshëm në shkollat profesionale, kolegje profesionale apo trajnimit të mëtejshëm nëpërmjet punës, mund të ndërmarrë disa funksione mbikëqyrëse duke ngritur shkallët e karrierës deri në menaxhim.

II. Kompetencat që fitojnë pjesëmarrësit në përfundim të kursit për Shërbime ndihmëse në hotel

Në përfundim të Kursit për Shërbime ndihmëse në hotel, pjesëmarrësit do të jenë të aftë të:

- zbatojnë rregullat e mikpritjes dhe komunikimit me klientët dhe personelin e hotelit
- zbatojnë rregullat e pastrimit, higjienës dhe sigurisë në hotel;
- kryejnë pastrimin e dhomave, banjove dhe mjediseve të përbashkëta të hotelit;
- kryejnë procese ndihmëse në pritjen dhe përcjelljen e klientëve;
- kryejnë procese ndihmëse në përgatitjen e sallave të seminareve dhe konferencave;
- kryejnë procese përgatitore për mëngjesin, dreken dhe darken në kuzhinë
- kryejnë procese përgatitore në shërbimin e mëngjesit, drekës, darkës në restorant;
- zbatojnë rregullat e sigurisë së klientit, të zhvillimit të qendrueshëm dhe ruajtjes së mjedisit.

III. Kërkesat e pranimi në Kursin për Shërbime ndihmëse në hotel

Pjesëmarrësit në Kursin për Shërbime në hotela duhet të kenë përfunduar një arsim të detyruar dhe të jenë të aftë fizikisht e mendërisht.

IV. Kohëzgjatja e Kursit për Shërbime ndihmëse në hotel

Kursi ka një kohëzgjatje prej 120 orësh, ku 1 orë trajnimi = 60 minuta

V. Modulet e Kursit për Shërbime ndihmëse në hotel

Nr	Titulli i Modulit	Kodi	Kohëzgjatja	Rezultatet Mësimore
1	Mikpritja dhe kujdesi për klientët në hotel	MK-----	30 orë Rekomandohet: 20% Teori 70% Praktikë 10% Vlerësime	1. Pjesëmarrësi përshkruan karakteristikat dhe organizimin strukturor të hotelit. 2. Pjesëmarrësi zbaton rregullat bazë të komunikimit, mikpritjes, shoqerimit, informimit të klientëve dhe promovimit të hotelit. 3. Pjesëmarrësi kryen procese ndihmëse në rregullimin e sallave të seminareve dhe konferencave.
2	Pastrimi i dhomave, mjediseve të hotelit dhe veprimtari ndihmëse në lavanderi	MK-----	30 orë Rekomandohet: 5 % Teori 85% Praktikë 10% Vlerësime	1. Pjesëmarrësi kryen proceset parapërgatitore për pastrimin e hotelit. 2. Pjesëmarrësi pastron dhomat. 3. Pjesëmarrësi pastron tualetet. 4. Pjesëmarrësi pastron mjediset e përbashkëta. 5. Pjesëmarrësi kryen veprimtari ndihmëse në sistemimin dhe hekurosjen e të linjtave në lavanderi.
3	Procese përgatitore të gatimit të ushqimeve në hotel	MK-----	30 orë Rekomandohet: 5% Teori 85% Praktikë 10% Vlerësime	1. Pjesëmarrësi përdor dhe mirëmban pajisjet dhe mjetet bazë të kuzhinës dhe kryen përpunimin e ftohte në kuzhinë (larje, qërimë, prerje të thjeshta në kuzhinë) 2. Pjesëmarrësi përgatit sallata dhe garnitura me perime. 3. Pjesëmarrësi përgatit supa të thjeshta me perime.
4	Veprimtari ndihmëse në shërbimin e ushqimeve dhe pijeve në hotel	MK-----	30 orë Rekomandohet: 5% Teori 85% Praktikë 10% Vlerësime	1. Pjesëmarrësi zbaton rregullat e komunikimit dhe sjelljes në shërbimin e ushqimit dhe pijeve. 2. Pjesëmarrësi pastron, sistemon dhe përdor, pajisjet e shërbimit (gotat, pjatat, filxhanët, biankeritë, etj). 3. Pjesëmarrësi kryen veprimtari ndihmëse në shërbimin e mëngjesit, drekës, darkës.

VI. Vlerësimi dhe Çertifikimi

Pjesëmarrësit vlerësohen nga trajnerët e Kursit për të gjitha Rezultatet Mësimore që përmbajnë të gjitha Modulet e Kursit.

Nëse vlerësohen pozitivisht, kursantët fitojnë Çertifikatën përkatëse.

VII. Përshkruesit e Moduleve të Kursit për Shërbime ndihmëse në hotel

1. Moduli “Mikpritja dhe kujdesi për klientët në hotel”

<i>PËRSHKRUESI I MODULIT</i>		
Titulli	Hyrje në shërbimet ndihmëse në hotel	
Qëllimi i modulit	Një modul që i njeh pjesëmarrësit me karakteristikat dhe organizimin e hotelit, me parimet bazë të komunikimit, mikpritjes dhe të sigurisë së klientit, si dhe i aftëson ata të kryejnë pritjen dhe shoqërimin e klientëve në hotel si dhe të kryejnë veprimtari ndihmëse në organizimin e seminareve dhe konferencave.	
Kohëzgjatja e modulit	30 orë Rekomandohet: 20% Teori; 70% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Pjesëmarrësi përshkruan karakteristikat dhe organizimin e hotelit. Kriteret e arritjes: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - të tregojë karakteristikat e hoteleve. - të përshkruajë organizimin e hotelit dhe personelin përgjegjës për çdo sektor. - të shpjegojë detyrat dhe veprimtaritë ndihmëse të punës në hotel. - të përshkruajë kuptimin për cilësinë e shërbimit në hotel. - të përshkruajë kuptimin për sigurinë në punë dhe sigurinë e klientit. Instrumentet e vlerësimit: - Pyetje përgjigje me gojë. RM 2 Pjesëmarrësi zbaton konceptet bazë të komunikimit, mikpritjes, shoqërimit dhe informimit të klientëve Kriteret e arritjes: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - të demostrojë rregullat bazë të komunikimit dhe sjelljes me turistët. - të zbatojë rregullat në përdorimin e gjuhës së trupit në komunikimin me klientët - të shpjegojë veçoritë e komunikimit me turistët sipas moshës, origjinës dhe qëllimit të udhëtimit. - të kryejë shoqërimin e klientëve në hotel; - të menaxhojë bagazhet e klientit; - të kryejë orientimin e klientëve në hotel; - të përshkruajë përmbajtjen e fletë palosjeve informuese për shërbimet në hotel. - të informojë klientët për shërbimet që ofron hoteli - të informojë klientët për qasjet në internet	

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 3 Pjesëmarrësi kryen procese ndihmëse ne rregullimin e sallave te seminareve dhe konferencave

Kriteret e arritjes:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- Të interpretojë skemën e organizimit të sallës;
- Të vendosë tavolinat bazuar në modelin e përcaktuar;
- Të kryejë shtrimin e mbulesave;
- Të vendosë gotat, ujin, etj sipas porosisë
- Të vendosë aksesoret dekorativë.
- Të kontrollojë mënyrën e vendosjes së karrigeve;
- Të kryejë pastrimin e tavolinave;
- Të kryejë rregullimin e sallës pas përfundimit të aktivitetit;
- Të kryejë rregullimin e dollapit të shërbimit në sallën e seminarit/konferencës;
- Të ndajë mbeturinat sipas llojit dhe sipas rregullit;
- Të zbatojë kërkesat e kujdesit për klientin gjatë përgatitjeve për seminare dhe konferenca;
- Të zbatojë rregullat e higjienës, mbrojtjes në punë dhe ruajtjes së mjedisit.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli

Udhëzime për zbatimin e modulit	- Ky modul duhet të trajtohet në mjediset e hotelit. - Trajneri duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimin e ilustruar me materiale pamore dhe me objekte konkrete. - Pjesëmarrësve duhet t'u jepen detyra konkrete në lidhje me shoqërimin, komunikimin dhe mbajtjen e bagazheve si dhe me aspekte të informimit të klientëve. Gjithashtu duhet të punojnë konkretisht në veprimtari ndihmëse në rastet e organizimit të seminareve dhe konferencave. - Realizimi i vlerësimit duhet të kryhet në fund të çdo rezultati. Gjatë vlerësimit të pjesëmarrësve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së njohurive dhe aftësive 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.
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen materialet e mëposhtme: - Sallë trajnimi e pajisur me mjete dhe materiale pamore. - Materiale vizuale për organizimin e hotelit, katalogë organizimit dhe shërbimeve që ofron hoteli, fletë informuese, etj. - Materiale të shkruara dhe udhëzues pune në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

2. Moduli “Pastrimi i dhomave, banjave, mjediseve të hotelit dhe veprimtari ndihmëse në lavanderi”

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	Pastrimi i dhomave, banjave, mjediseve të hotelit dhe veprimtari ndihmëse në lavanderi	
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson pjesëmarrësit për të kryer proceset e pastrimit, mirëmbajtjes së të gjitha mjediseve të hotelit si dhe për të hekurosuar biankeritë	
Kohëzgjatja e modulit	30 orë Rekomandohet: 5% Teori; 85% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar.	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1 Pjesëmarrësi kryen proceset parapërgatitore për pastrimin e dhomave dhe mjediseve të hotelit Kriteret e vlerësimit: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - të përshkruajë organizimin e punës në housekeeping; - të zbatojë rregullat e higjienës, uniformës, komunikimit me klientët në sektorin e housekeeping; - të përshkruajë organizimin e magazinës së materialeve të housekeeping. - të përgatisë karrocën e pastrimit për shërbim; - të përgatisë mjetet e pastrimit sipas rregullit; - të sistemojë sipas rregullit solucionet e pastrimit, furçat, lecat e pastrimit; - të sistemojë sipas rregullit biankerinë e pastër; - të vendosë qese për biankerinë e përdorur; - të sistemojë sipas rregullit artikujt e përdorimit dhe materialet informative të klientit; - të përgatisë për përdorim fshesën me korrent; - të përgatisë kovën për larjen e dyshemesë sipas materialit; - të respektojë rregullat e sigurimit teknik dhe mbrojtjes së mjedisit gjatë përgatitjes për pastrim. Instrumentet e vlerësimit: - Vëzhgim me listë kontrolli.	
	RM 2 Pjesëmarrësi pastron dhomat. Kriteret e vlerësimit: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - të ajrosë dhomën sipas rregullit; - të boshatisë koshin e mbeturinave; - të ajrosë krevatin sipas rregullit; - të largojë çarçafët dhe këllëfët e përdorur sipas rregullit; - të vendosë sipas rregullit në qese biankeritë e përdorura; - të shtrojë çarçafët dhe vendosë këllëfët sipas rregullit; - të rregullojë mbulesat e krevatit sipas rregullit;	

- të pastrojë tapetin me fshesë me korent sipas rregullit;
- të përdorë solucionet larës të xhamave dhe mobiljeve sipas rregullit;
- të lajë xhamat sipas rregullit;
- të pastrojë mobiljet e dhomës sipas rregullit;
- të kontrollojë funksionimin e pajisjeve të ndriçimit sipas rregullit;
- të kompletojë sipas rregullit dhomën sipas listës së inventarit;
- të vendosë sipas rregullit materialet informative për klientin;
- të kontrollojë përdorimin e minibarit;
- të plotësojë minibarit me produktet e duhura;
- të zbatojë rregullat për mbrojtjen e mjedisit;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 3 Pjesëmarrësi pastron tualetet

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë sipas rregullit mjetet e pastrimit dhe mjetet e punës;
- të largojë mbeturinat dhe pastrojë koshin sipas rregullit;
- të seleksionojë peshqirat sipas përdorimit;
- të kontrollojë sipas rregullit funksionimin e pajisjeve në tualet;
- të pastrojë dhe dezinfektojë sipas rregullit porcelanin e WC-së;
- të pastrojë dhe dezinfektojë sipas rregullit vaskën e dushit;
- të pastrojë sipas rregullit lavomanin me pasqyrën;
- të shkëlqejë sipas rregullit pjesët me përbërje metalike;
- të kompletojë sipas rregullit tualetin me materialet sipas inventarit;
- të kompletojë sipas rregullit tualetin me materialet e konsumit;
- të pastrojë sipas rregullit dyshtet, pllakat dhe dyert;
- të vendosë sipas rregullit peshqira të pastër;
- të zbatojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 4 Pjesëmarrësi pastron mjediset e përbashkëta.

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të përgatisë sipas rregullit mjetet e punës;
- të lajë sipas rregullit hollin;
- të pastrojë sipas rregullit tapetet me fshesë me korent;
- të pastrojë dhe lajë sipas rregullit shkallët;
- të pastrojë sipas rregullit tualetin në holl;
- të kompletojë sipas rregullit tualetin me materiale

- konsumi;
- të largojë sipas rregullit pluhurin në hyrje, korridore, vitrina, piktura;
- të kujdeset sipas rregullit për lulet e mjedisit e përbashkëta;
- të zbatojë rregullat për mbrojtjen e mjedisit;

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 5 Pjesëmarrësi sistemon lavanderinë dhe hekuros biankeritë.

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të sistemojë sipas rregullit vendin dhe kutitë e lëvizshme për seleksionimin e rrobave;
- të sistemojë sipas rregullit vendin për mbajtjen e detergjenteve;
- të transportojë biankeritë në vendet e depozitimit
- të sistemojë në rafte biankeritë e lara
- të paketojë rrobat e klientëve
- të transportojë biankeritë pranë pajisjeve të hekurosjes
- të hekurosë picetat
- të hekurosë mbulesat
- të hekurosë çarçafët
- të mbyllë makinerinë në përfundim të procesit
- të mirëmbajë pajisjet
- të zbatojë rregullat e sigurimit teknik dhe të mbrojtjes së mjedisit

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje – përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit

- Ky modul duhet të realizohet në dhomat, mjediset e përbashkëta dhe lavanderinë e hotelit.
- Trajneri, duhet të përdorë demonstrime konkrete të proceseve përgatitore për rregullimin dhe pastrimin e dhomave, tualeteve dhe mjediseve të tjera të përbashkëta si dhe të veprimtarive në lavanderi.
- Pjesëmarrësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për kryerjen e veprimeve për pastrimin e dhomës, shtrimin dhe rregullimin e krevateve, pastrimin dhe dezinfektimin e tualeteve, përdorimin e solucioneve dhe pastrimin me fshesë me korrent si dhe në punët e parashikuara në lavanderi.
- Trajneri duhet të mbikqyrë respektimin e rregullave të sigurimit teknik, të mbrojtjes së mjedisit dhe mirëmbajtjes së mjeteve dhe pajisjeve.
- Gjatë vlerësimit të kursantve, duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së shprehive praktike për realizimin e veprimeve si pastrimi i dhomave, tualeteve, mjediseve të

	përbashkëta dhe veprimtarive të parashikuara në lavanderi
Kushtet e domosdoshme për realizimin e modulit	Për realizimin si duhet të modulit është e domosdoshme të sigurohen mjediset, pajisjet, dhe materialet e mëposhtme: - Mjete pune për larje, pastrim, karroca e pastrimit, fshesë me korent, çarcaf, peshqira, batanije dhe materiale të tjera konsumi - Solucione pastrimi - mjete pune dhe pajisje që përdoren në lavaneri - biankeri të llojeve të ndryshme për demonstrim.

3. Moduli “Procese përgatitore të gatimit të ushqimeve në hotel”

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	Procese përgatitore të gatimit të ushqimeve në hotel	
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson pjesëmarrësit të kryejnë veprimtari ndihmëse që lidhen me pastrimin dhe mirëmbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe mjedisin e punës, për të kryer përpunimin e ftohtë e të lëndeve të para dhe gjithashtu përgatitjen e sallatave, garniturave dhe supave të thjeshta.	
Kohëzgjatja e modulit	30 orë Rekomandohet: 5% Teori; 85 % Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Pjesëmarrësit duhet të kenë përfunduar arsimin e mesëm	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1	Pjesëmarrësi përdor dhe mirëmban pajisjet dhe mjetet bazë të kuzhinës. Kriteret e vlerësimit: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - Të Shpjegojë organizimin e kuzhines - Të zbatojë higjienë, uniforma, siguria ushqimore (HASAP) - të zbatojë teknikat e duhura gjatë përdorimit të thikave të qërimin, copëtimit dhe pastrimeve të imta. - të zbatojë teknikën e duhur gjatë përdorimit të rendes së dorës. - të zbatojë teknikën e duhur gjatë përdorimit të grirëses. - të tregojë kujdesin e duhur dhe mirëmbajtje mjetet e kuzhinës. - të kryejë sipas rregullit pastrimin e sobës së kuzhinës. - të kryejë sipas rregullit pastrimin e pajisjeve ftohëse. - të pastrojë zgarat. - të kryejë sipas rregullit pastrimin e mikrovalës. - të përdorë fetatriçen. - të tregojë kujdesin e duhur dhe mirëmbajtje pajisjet e kuzhinës. - të lajë perimet, frutat sipas rregullit; - të qërojë frutat dhe perimet sipas asortimentit që do të përdoren; - të lajë dhe pastrojë peshkun dhe frutat e detit;

- të kryejë prerje të fruatave dhe perimeve sipas asortimentit që do të përdoren;
- të respektojë rregullat e mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë pastrimit të pajisjeve të kuzhinës
- të respektojë rregullat e mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përdorimit të veglave të kuzhinës.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli

RM 2 Pjesëmarrësi përgatit sallata, antipasta dhe garnitura me perime.

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë :

- të për zgjedhë mjetet e duhura të punës për parapërgatitjen e sallatave;
- të bëjë për zgjedhjen e lëndëve të para sipas recepturës;
- të bëjë peshimin e saktë të lëndëve të para sipas recepturës;
- të bëjë larjen dhe pastrimin e lëndëve të para për sallatat
- **Sallata me perime të freskëta**
- të bëjë qërimin dhe heqjen e bisqeve të perimeve të freskëta;
- të bëjë prerjen e perimeve të freskëta në përmasat dhe format e duhura për sallatë;
- të bëjë përgatitjen e dekoruesve (shtesave) për sallatë me perime të freskëta;
- të bëjë hedhjen e sasive të duhura të erëzave;
- të bëjë dresimin dhe dekorimin;
- të bëjë servirjen e sallatës me perime të freskëta;
- **Sallata me perime të zjera/pjekura**
- të bëjë qërimin dhe heqjen e bisqeve të perimeve për sallatë me perime të zjera/pjekura;
- të bëjë prerjen e perimeve në përmasat dhe format e duhura për sallatë me perime të zjera/pjekura;
- të bëjë zjerjen dhe pjekjen e duhur të perimeve të prera;
- të bëjë përgatitjen e dekoruesve (shtesave) për sallatë me perime të zjera/pjekura;
- të bëjë hedhjen e sasive të duhura të erëzave;
- të bëjë dresimin dhe dekorimin;
- të bëjë servirjen e sallatës me perime të zjera/pjekura;
- **Antipastat me produkte tradicionale të zonës**
- të presë djathrat për antipastë.
- të presë proshuta dhe mishra të tymosur.
- të presë fruta dhe perime.
- të përgatisë dekorin për antipastat.
- të kombinojë produktet sipas ngjyrës, shijes etj.
- të vendosë në vend mjetet e punës.
- të pastrojë vendin e punës.
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të

ruajtjes së mjedisit gjatë përgatitjes së sallatës me perime të freskëta.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Pjesëmarrësi përgatit supa të thjeshta me perime

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të përzgjedhë mjetet e duhura të punës për parapërgatitjen e supave.
- të bëjë përzgjedhjen e lëndëve të para sipas recepturës.
- të bëjë peshimin e saktë të lëndëve të para, sipas recepturës.
- të bëjë larjen dhe pastrimin e lëndëve të para

Buljoni me perime

- të coptojë perimet me përmasat e duhura.
- të hedhë perimet në tenxhere me ujë.
- të mbikqyrë zjerjen dhe të shtojë sasi të duhura të aromave dhe erëzave.
- të bëjë kullimin e bulionit me perime.
- të bëjë ambalazhimin ose servirjen e bulionit me perime.

Supa me garniturë

- të bëjë prerjen e perimeve në përmasat e duhura për garniturë.
- të vendosë bulionin në zjarr.
- të shtojë sasinë e duhur të perimeve në bulion.
- të bëjë mbikqyrjen e procesit të zjerjes.
- të shtojë sasinë e duhur të erëzave dhe aromave.
- të bëjë servirjen e supës me garniturë.

Supa me krem

- të bëjë prerjen e perimeve në përmasat e duhura për supë me krem.
- të hedhë sasinë e duhur të perimeve në bulion.
- të bëjë mbikqyrjen e procesit të zjerjes së bulionit dhe perimeve.
- të bëjë kremëzimin e produktit.
- të shtojë sasinë e duhur të erëzave dhe aromave.
- të bëjë servirjen e supës me krem
- të tregojë kujdesin e duhur për mjetet e punës
- të bëjë pastrimin e vendit të punës.
- të zbatojë rregullat e sigurisë, të higjienës dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë parapërgatitjes së bulioneve dhe supave.

Instrumentet e vlerësimit:

- Pyetje - përgjigje me gojë.
- Vëzhgim me listë kontrolli.

	-Trajneri duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet konkrete: - të teknikave të përdorimit të veglave dhe pajisjeve të punës në kuzhinë. - të teknikave larjes, qërimin, prerjes - të teknikave të gatimit të përgatitjes së sallatave të ndryshme dhe supave. - Pjesëmarrësit duhet të angazhohen në veprimtari konkrete pune për përdorimin e veglave dhe pajisjeve të kuzhinës, për larjen, qërimin dhe prerjet si dhe për gatimin supave, përgatitjen e sallatave të llojeve të ndryshme, fillimisht në mënyrë të mbikqyrur dhe më pas në mënyrë të pavarur. - Gjatë vlerësimit të kursantëve duhet të vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së aftësive që parashikohen në këtë modul. - Realizimi i pranueshëm i modulit do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kriterëve 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, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: - Kuzhinë e hotelit. - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës. - Lëndë të para për larje, qërime dhe prerje. - Kompleti i mjeteve, veglave dhe pajisjeve të kuzhinës për gatimin e supave dhe sallatave. - Lëndët e para dhe ndihmëse të nevojshme për gatimin e supave dhe sallatave. - Receta gatimi, manuale, udhëzuesat, materiale të shkruara në mbështetje të çështjeve që trajtohen në modul.

4. Moduli “Veprimtari ndihmëse në shërbimin e ushqimeve dhe pijeve në hotel”

PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli	Veprimtari ndihmëse në shërbimin e ushqimeve dhe pijeve në hotel	
Qëllimi i modulit	Një modul që i aftëson pjesëmarrësit të kryejnë veprimtari ndihmëse në shërbimin e ushqimit dhe pijeve në barin dhe restorantin e hotelit	
Kohëzgjatja e modulit	30 orë Rekomandohet: 5% Teori; 85% Praktikë; 10% Vlerësime	
Niveli i parapëlqyer për pranim	Kursantët duhet të kenë përfunduar arsimin e detyruar	
Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit	RM 1	Pjesëmarrësi zbaton rregullat e komunikimit dhe sjelljes në shërbimin e ushqimit dhe pijeve. Kriteret e vlerësimit: Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë: - të dallojë dhe zbatojë rregullat e shërbimit në bar dhe restorant. - të zbatojë kërkesat kryesore për personelin e shërbimit. - të zbatojë kërkesat për veshjen/uniformën.

- të respektojë rregullat e higjienës personale.
- të zbatojë rregullat kërkuara të qëndrimit dhe mbajtjes së trupit në shërbim.
- të zbatojë mënyrat e pritjes së klientëve.
- të respektojë mënyrat e sjelljes me klientin gjatë qëndrimit në sallë.
- të zbatojë mënyrat e përcjelljes së klientëve;
- të dallojë llojet kryesore të menuve që përdoren në restorant dhe bar.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 2 Pjesëmarrësi pastron, sistemon dhe përdor pajisjet e shërbimit (gotat, pjatat, filxhanët, biankeritë, etj).

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të lajë sipas rregullit argjendaritë, qelqet, porcelanet;
- të thajë sipas rregullit argjendaritë, qelqet, porcelanet;
- të shkëlqejë me dorë sipas rregullit argjendaritë, qelqet, porcelanet;
- të vendosë argjendaritë, qelqet, porcelanet në rafte sipas llojit dhe rasteve të përdorimit;
- të mbartë argjendaritë, qelqet, porcelanet sipas llojit dhe mënyrave të shërbimit;
- të kryejë inventarizimin e argjendarive, qelqeve, porcelaneve sipas rregullit.
- të kontrollojë dhe zëvendësojë argjendarinë, qelqet, porcelanet.
- të zbatojë rregullat e higjienës, të mbrojtjes në punë dhe të ruajtjes së mjedisit gjatë përdorimit dhe miëmbajtjes së argjendarive, qelqeve, porcelaneve

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

RM 3 Pjesëmarrësi kryen veprimtari ndihmëse në shërbimin e mëngjesit, drekës, darkës

Kriteret e vlerësimit:

Pjesëmarrësi duhet të jetë i aftë:

- të rendisë tavolinat për shtrimin sipas skemës së shërbimit;
- të shtrojë mbulesat;
- të vendosë porcelanet (për mëngjes, darkë/darkë);
- të vendosë argjendaritë në tavolinë (për mëngjes, darkë/darkë);
- të vendosë gotat në tavolinë (për mëngjes, darkë/darkë);
- të vendosë menazhet në tavolinë (për mëngjes, darkë/darkë);
- të vendosë pecetat në tavolinë (për mëngjes, darkë/darkë);
- të pastrojë tavolinat sipas rregullit;
- të mbartë pjatat;
- të mbartë tabakanë me gota;

- të kryejë kontrollin përfundimtar për shtrimin sipas menisë.

Instrumentet e vlerësimit:

- Vëzhgim me listë kontrolli.

Udhëzime për zbatimin e modulit	- Ky modul duhet të trajtohet në restorantin e hotelit. - Trajneri duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur shpjegimet të ilustruara me materiale pamore dhe me objekte konkrete. - Trajneri duhet të përdorë sa më shumë të jetë e mundur demonstrimet në lidhje me pastrimin, sistemimin dhe mbartjen e pajisjeve të shërbimit. - Kursantëve duhet të kryejnë shërbimet e ushqimit dhe pijeve. - Ata 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 aftësive 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, veglat, pajisjet dhe materialet e mëposhtme: - Restorant i pajisur me mjete dhe materiale të duhura për shërbimin. - Të gjitha mjetet e shërbimit si, argjendari, porcelane, qelqe, menazhe, piceta, mbulesa, etj. - Menu të ndryshme.

B. Udhëzime për realizimin e trajnimit në hotel

- Realizimi i trajnimit në hotel duhet të krijojë mundësi për zhvillimin e kompetencave të punës në realitetin profesional të hotelit në sektorin e pritjes, restorantit dhe barit, kuzhinës dhe housekeeping, lavanderisë.
- Pjesëmarrësit duhet të ndahen në grupe 4-5 personash dhe të qarkullojnë në të gjithë sektorët.
- Programi i trajnimit është i ndërtuar me module që mund të realizohen në mënyrë të pavarur nga njeri tjetri.
- Të gjithë pjesëmarrësit duhet të realizojnë trajnimin në punë në të katër sektorët e hotelit.
- Trajneri përgjegjës duhet të angazhojë, këshillojë dhe mbikëqyrë në procesin e realizimit të trajnimit, personelin përgjegjës sipas sektorëve .
- Trajneri përgjegjës për garanton logjistikën për realizimin e programit të trajnimit dhe siguron angazhimin e pjesëmarrësve në punë në të gjithë sektorët.
- Trajneri përgjegjës përcakton ndarjen e pjesëmarrësve në grupe si dhe përcakton grafikun e rotacionit të tyre sipas sektorëve.
- Trajneri përgjegjës duhet të raportojë mbi prezencën, mbarëvajtjen e pjesëmarrësve në trajnim si dhe kënaqësinë e tyre për trajnimin.
- Planifikimi i realizimit të trajnimit në punë duhet të bazohet në një proces analize fillestare duke marrë parasysh faktorë të tillë të rëndësishëm si, programi i përgjithshëm i trajnimit, niveli i hyrjes së praktikantëve, kriteret e arritjes së aftësive

të pjesëmarrësit në punë, veprimtaritë e hotelit edhe për angazhimin e praktikantëve edhe jashtë kohës së parashikuar të trajnimit, etj.

- Trajneri përgjegjës duhet të raportojë mbi ecurinë e praktikës, shkallën e përmbushjes së programit si dhe fletët e vlerësimit të kursantëve.
- Trajneri përgjegjës së bashku me personelin përgjegjës sipas sektorëve duhet të përfshijë, motivojë dhe mbikëqyrë kursantët në të gjitha veprimtaritë e parashikuara në program. Dhënia e përgjegjësisë në vendin e punës, puna e mbikëqyrur dhe pavarur duhet të jenë pjesë e realizimit të trajnimit në punë.
- Pjesëmarrësit sugjerohet të angazhohen edhe në veprimtari të ndryshme që realizon hoteli, të tilla si pritje, bankete, etj, jashtë kohës së përcaktuar të trajnimit.
- Pjesëmarrësit duhet të dokumentojnë në portofolin e tyre të gjitha përvojat dhe rezultatet nga puna në sektorët e hotelit, të përgatisin një raport dhe ta prezantojnë në përfundim të trajnimit. Gjithashtu ata duhet të nxiten të zgjedhin dhe vetë orientohen në ato sektorë të hotelit ku dëshirojnë të integrohen me sukses si dhe ku do të duan të kryejnë kualifikime të metejshme.
- Vlerësimi i kursantit duhet të përfshijë vlerësimin e tij gjatë gjithë trajnimit dhe një vlerësim në përfundim të çdo moduli.
- Në përfundim të trajnimit trajneri duhet të përshkruajë arritjen e secilit pjesëmarrës dhe të evidentojë fushën e orientimit për punë, kualifikim të mëtejshëm për karrierë.