

Kompetencat profesionale për Profilin RECEPTION, Niveli II, të Drejtimit HOTELERI-TURIZËM

Nxënësi është i aftë:

- ✓ të presë dhe përcjellë klientët;
- ✓ të planifikojë dhomat sipas kërkesave të veçanta të klientit;
- ✓ të kryejë të gjitha llojet e rezervimeve;
- ✓ të kryejë të gjitha veprimet e regjistrimit (check-in);
- ✓ të përdorë informacionin për tipat e dhomave, tarifat dhe paketat;
- ✓ të përgatisë listën e mbërritjeve për gjithë kategoritë e klientëve;
- ✓ të përgatisë listën e statusit të dhomave;
- ✓ të bashkëpunojë me sektorë të tjerë të hotelit (housekeeping, bar, restorant, menaxhim);
- ✓ të kryejë të gjitha veprimet në largim të klientit (ç’regjistrim/check-out);
- ✓ të mbajë dokumentacionin dhe të regjistrojë të gjitha shpenzimet e klientit;
- ✓ të trajtojë mesazhet, listën e zgjimeve, kërkesat dhe ankesat e klientëve;
- ✓ të administrojë çelësat e dhomave;
- ✓ të kryejë veprime në “kesh” dhe me mjete të tjera pagesash;
- ✓ të kryejë emetimin e faturës fiskale;
- ✓ të zbatojë elementët e marketingut në shitjet në reception;
- ✓ të zbatojë rregullat e etikës në reception;
- ✓ të zbatojë rregullat e sigurisë së klientit;
- ✓ të zbatojë rregullat e sigurisë në punë dhe emergjencës në shërbimet e receptionit.

Vocational Competencies obtained in RECEPTION profile, Level II, HOTELS-TOURISM branch

The student is able to:

- ✓ Welcome the clients and accompany them when they leave.
- ✓ Plan the rooms according to the special requests of the client.
- ✓ Make all kinds of reservations.
- ✓ Make all the necessary actions for the registration (check-in).
- ✓ Use the information on the types of rooms, tariffs and packages.
- ✓ Prepare the arrivals list for all client categories.
- ✓ Prepare the list on the status of the rooms.
- ✓ Collaborate with other sectors of the hotel (housekeeping, bar, restaurant, management).
- ✓ Make all necessary actions when the client leaves (check-out).
- ✓ Preserve the documentations and to register of the client's expenditures.
- ✓ Deal with the messages, the list of wake-ups, the requests and complaints of the clients.
- ✓ Administer the room keys.
- ✓ Carry out actions in “cash” and other payment means.
- ✓ Emit the fiscal invoice.
- ✓ Implement the marketing elements while selling in the reception desk.
- ✓ Respect the ethics rules in the reception desk.
- ✓ Respect the client's safety rules.
- ✓ Respect the safety rules in work and the emergency rules in the reception's services.