



Positive
Development
Partnership

Manual mbi standartet dhe procedurat e shërbimit

I përshtatur për bizneset familjare të bujtinave dhe hoteleve



RegionalCooperationCouncil



Siguruar nga Programi i Granteve të Projektit për Zhvillimin dhe Promovimin e Turizmit, Këshilli i Bashkëpunimit Rajonal

Ky projekt është financuar nga Bashkimi Evropian

Partneriteti për Zhvillimin Pozitiv - Positive Development Partnership (PDP)

Organizatë jo-fitimprurëse, rregjistruar në gjykatën e rrethit gjyqësor Tiranë, Prill 2015. Nr Nipt L618024521.

Kontakte

Adresa:

Partneriteti për Zhvillimin Pozitiv

Rr.Ana Komnena, Blv. i Dafinave, Pall 16, Ap 40, Tirana, Albania

Email: pdporganisation@gmail.com

MIK Albania

Website: www.mikalbania.com

Email: miktravelapp@gmail.com

Publikuar, Prill 2020

Ky publikim u prodhua nëpërmjet një granti të siguruar nga Projekti për Zhvillimin dhe Promovimin e Turizmit, të Këshillit të Bashkëpunimit Rajonal, financuar nga Bashkimi Evropian. Përmbajtja e tij është përgjegjësia e vetme e organizatës Partneriteti për Zhvillimin Pozitiv dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Këshillit Rajonal të Bashkëpunimit apo të Bashkimit Evropian.



PËRMBAJTJA

PËRMBAJTJA.....	4
HYRJE	5
MBI PROJEKTIN MIK	5
BUJTINAT.....	6
SI TA PËRDORNI MANUALIN?.....	6
MENAXHIMI I MIRË DHE SISTEMET.....	7
1. MENAXHIMI I MIRË DHE SISTEMET	8
1.1 SISTEMET.....	8
1.2 SI TË VËPROJMË.....	8
1.3 MIRËMBAJTJA E SIPËRFAQEVE TË JASHTME.....	9
MARKETINGU	11
2. MARKETINGU	12
2.1 VENDOSJA E ÇMIMEVE	12
2.2 VËZHGIMI I TREGUT	13
2.3 ÇMIMET	14
BUXHETIMI	15
3. BUXHETIMI.....	16
ZGJIDHJA E PROBLEMEVE DHE FORMIMI I PUNONJËSVE BESNIKË	18
4. ZGJIDHJA E PROBLEMEVE DHE FORMIMI I PUNONJËSVE BESNIKË.....	19
4.1 ZGJIDHJA E PROBLEMEVE	19
4.2 FORMIMI I PUNONJËSVE BESNIKË	21
PËRMIRËSIMI I SHËRBIMIT	23
5. PËRMIRËSIMI I SHËRBIMIT	24
5.1 PËRMIRËSIM I VAZHDUESHËM.....	24
5.2 SISTEMI: SHËRBIMI I MIRË I RECEPTIONIT	28
5.3 PASTRIMI I DUHUR	38
5.4 SHËRBIMI I USHQIMIT	43
SIGURIA DHE SHËNDETI	46
6. SIGURIA DHE SHËNDETI.....	47
6.1 SIGURIA DHE SHËNDETI NË PUNË (SSHP):	47

Hyrje

Projekti MIK, zbatuar nga Partneriteti për Zhvillimin Pozitiv është financuar nga një grant i projektit për Zhvillimin dhe Promovimin e Turizmit, i siguruar nga Këshilli Rajonal i Bashkëpunimit. Projekti i Këshillit Rajonal të Bashkëpunimit është fond i Bashkimit Evropian dhe zbatohet në përpjekje për të kontribuar për rritjen dhe konkurrencën e gjashtë ekonomive të Ballkanit Perëndimor, duke mbështetur zhvillimin dhe promovimin e ofertës së përbashkët rajonale të turizmit kulturor dhe të aventurës. Ky botim është një nga produktet e projektit MIK.



MIK Albania

“ don’t listen to what they say, go see ”

Mbi Projektin MIK

Objektivi i përgjithshëm i këtij projekti është të kontribuojë në zhvillimin e ekonomive lokale dhe krijimin e terrenit për përfitime financiare dhe përfshirjeje në zinxhirin e vlerave të turizmit duke përdorur mjete inovative të teknologjisë dhe informatikës, që promovojnë përmbajtjen në trashëgiminë kulturore dhe zakonet e traditës. Megjithatë, duke qenë se kjo është një përjasje e gjerë e cila mbulon shumë tematika, veprimi fokusohet kryesisht në lidhjen e turistëve vendas dhe të huaj me trashëgiminë kulturore; vendet arkeologjike dhe eksperiencia tradicionale të vërteta, duke zhvilluar një aplikacion për celularë dhe platformë faqe interneti.

MIK është një guidë virtuale e turizmit. Kjo platformë interneti dhe aplikacioni celular ndihmon turistët të kenë një eksperiencë të çmuar të vendeve të cilat vizitojnë, duke paraqitur informacione dhe fakte që nuk janë gjithmonë të dukshme për udhëtarët, duke patur kontakt të menjëhershëm me bizneset lokale në zonë. Platforma e internetit dhe aplikacioni i celularit do të ndihmojnë turistët të gjejnë vendndodhjet kryesore historike, pikat kulturore si dhe shërbimet apo produktet turistike në rrethinat rreth tyre, të ndajnë informacion të përditësuar dhe shumë artikujt lidhur me zhvillimin e qëndrueshëm të sektorit të turizmit dhe të hotelierisë. Ky aplikacion është përqendruar në pikat turistike të Apollonisë dhe qytetit të Beratit.

Faqja e internetit: <https://mikalbania.com/welcome>

Bujtinat

Bujtinat janë një lloj banese apo lloj akomodimi për turistët, vendas apo të huaj në destinacione të ndryshme. Një menaxhim cilësor i bujtinave garanton arritjen e pastërtisë, sigurisë dhe komoditetit që plotëson nevojat e mysafirëve të tyre. Bujtinat cilësore janë një pjesë e rëndësishme e destinacioneve turistike.

Paketa e menaxhimit të bujtinave duhet të përdoret në ndihmë të kujt do menaxheri apo pronari, për të ndihmuar në menaxhimin e bizneseve të tyre. Fokusohet në principet kryesore të menaxhimit, për t'u bazuar në çfarë ata dinë nga menaxhimi i bujtinave të tyre dhe t'i ndihmojë për të mësuar më shumë.

Me anë të këtij manuali ju do të jeni në gjendje të:

- Përmirësoni dhe të avanconi në njohuritë mbi menaxhimin e bujtinave;
- Forcimi i aftësive kritike për të analizuar aspekte të menaxhimit të bujtinave;
- Afirmoni potencialin e zhvillimit të biznesit;
- Identifikoni hapat dhe veprimet për të përmirësuar bujtinën tuaj;
- Ndërmerrni hapa për të ardhmen;

Si ta përdorni manualin?

Ky manual është hartuar për t'u ardhur në ndihmë të gjithë menaxherëve dhe pronarëve të bujtinave për të përmirësuar bizneset e tyre. Manuali përmban disa mjete praktike, këshilla dhe formate. Ju mund të përdorni formatet siç ju janë prezantuar ose mund t'i përshtatni sipas nevojave tuaja.



1. MENAXHIMI I MIRË DHE SISTEMET

OBJEKTIVAT:

- Jep një pamje të përgjithshme të menaxhimit të mirë dhe sistemeve në bujtina
- Përmban shumë forma dhe lista

Çfarë do të ndodhte në bujtinën tuaj nëse ju do të merrnit disa kohë pushim? Ngritja e sistemeve të mira të menaxhimit do të ndihmonte bujtinën tuaj të vazhdojë në normalitet veprimtarinë dhe të zbulonte se cilat praktika funksionojnë më mirë. Përfshirja e stafit tuaj në krijimin dhe përdorimin e sistemeve do t'i inkurajonte ata të përfshiheshin në proces dhe do t'i ndihmonte të punonin në mënyrë efektive. Ky sesion siguron formate të ndryshëm për drejtimin për t'i provuar në sektorë të ndryshëm të bujtinës tuaj. Pjesa tjetër e manualit vazhdon në detaje të tjera në sistemet për sektorët e tjerë të bujtinës.

1.1 Sistemet

Një system menaxhimi është një sërë procesesh dhe procedurash, për t'u zhvilluar hap pas hapi në biznesin tuaj. Përdoret për t'ju ndihmuar në aktivitetet ditore dhe për të arritur qëllimet tuaja në biznes.

Përfitimet e përdorimit të sistemeve janë:

- Përdorim i burimeve në mënyrë më efektive;
- Klientë më të kënaqur duke arritur standarte dhe cilësi të njëjtë;
- Stafi kupton qartë se çfarë pritet nga ata për të bërë;
- Stafi ka nevojë për më pak mbikqyrje dhe përmirëson aftësitë e veta.

1.2 Si të Veprojmë

Përdorni një listë për menaxhimin e sistemeve që mund të keni, çfarë sistemesh keni dhe cilat zona kanë nevojë për përmirësim.

Për të plotësuar në listë:

- Listoni sistemet në çdo zonë të bujtinës tuaj;
- Identifikoni sisteme të cilat i keni, që nuk i keni, ose të cilat kanë nevojë për përmirësim;
- Identifikoni kush do të punojë me sistemin dhe sigurohuni që të kuptojnë mirë rolin e tyre;
- Renditni sistemet e identifikuara sipas rëndësisë;
- Përcaktoni veprimet në vijim me afate të përcaktuara për të krijuar ose përmirësuar sistemet tuaja.

Tabela 1.2 Lista e sistemeve

<i>Zona e bujtinës</i>	<i>Sistemi</i>	<i>Po/Jo/Kërkon përmirësim</i>	<i>Kush është përgjegjës</i>	<i>Veprimi (datë)</i>
Shëndeti dhe siguria				
Punët dhe mirëmbajtja				
Kontabiliteti dhe financa				
Zgjidhja e problemeve				
Përmirësimi i shërbimit				
Marrëdhëniet me stafin				
Zonat e tjera (rezervimet, recepsioni, ushqimi dhe pijet)				

1.3 Mirëmbajtja e Sipërfaqeve të Jashtme

Mirëmbajtja dhe përmirësimi i pamjes së bujtinës tuaj krijon një përshtypje të parë të mirë për klientët tuaj dhe ndikon në kënaqësinë e tyre gjatë qëndrimit. Ky sesion jep informacion mbi sistemet që ju mund të përdorni për të mirëmbajtur pamjen e jashtme dhe të brendshme të bujtinës tuaj.

Cilat sisteme? – Sistemet e mirëmbajtjes për të mbajtur bujtinën tuaj në një gjendje të mirë pas riparimeve; sisteme mirëmbajtjeje për t’u siguruar që të gjitha zonat e jashtme dhe të brendshme janë të pastruara rregullisht.

Sisteme të qëndrueshme të standartizuara: - Për t’u dhënë klientëve tuaj një përshtypje të parë të mirë mbi bujtinën tuaj, është e rëndësishme që pjesët e jashtme dhe hyrja të jenë të mirëmbajtura në mënyrë konstante. Dhomat e miqve si dhe ambjentet e përbashkëta nevojiten gjithashtu të jene në një standart të mirë, në mënyrë që klientët tuaj të ndihen rehat dhe si në shtëpi.

Ju mund të arrini një nivel të qëndrueshëm cilësie, stili dhe pastërtie duke krijuar sisteme të ndryshme për mirëmbajtjen dhe aktivitetet e lidhura me të. Përfshirja e stafit në këtë proces do t’i inkurajojë ata të ndjekin planin tuaj dhe të përmirësojnë standartet.

KËSHILLA

Mbani një libërth (ditar) me kërkesat e mirëmbajtjes që të përmbajë:

- Detaje të kërkesës për mirëmbajtje
- Data në të cilën është bërë kërkesa

- Data në të cilën është kryer mirëmbajtja

Sistemet e përmirësimit: - Për të ndihmuar bujinën tuaj që të rritet dhe të tërheqë klientë të rinj, është e rëndësishme që ju në mënyrë të vazhdueshme të përmirësoni cilësinë dhe standartet e shërbimit;

Shihni cilësinë dhe shërbimet e ofruara nga konkurrentët tuaj dhe dëgjoni me kujdes përshtypjet e dhëna nga klientët për zonat që kanë nevojë për riparim ose përmirësim;

Mbani një listë me përmirësime të mundshme që mund të kryeni, si dhe kur mund ti kryeni;

Bëni një xhiro (pronari ose staf) rreth bujinës tuaj një herë në javë dhe shihni nëse diçka ka nevojë të riparohet ose mund të përmirësohet;

Kontrolloni dhomat e klientëve kur ata kanë bërë check-out të shihni nëse është dëmtuar apo thyer diçka, vendosni çfarë ka nevojë për veprim të menjëhershëm, për t'u riparë ose asgjë;

Bëni një listë me sendet për kontroll periodik (filloni si më poshtë me gjetjet si pika fillestare);

Tabela 1.3.1 Lista e mirëmbajtjes dhe e punëve

Lista e mirëmbajtjes dhe e punëve - shembuj	
Kopshti në hyrje: Lulet e rregulluara dhe të ujitura	U bë
Shkallët në hyrje të pastra dhe të thata	
Dritat në hyrje dhe në korridor punojnë të gjitha	
Pecetat dhe mbulesat e tavolinës janë të pastra	

Tabela 1.3.2 Lista e ideve për përmirësim

Lista e ideve për përmirësim - shembuj	
Shto kuti depozitimi në dhoma	U bë
Shto tharëse flokësh në dhoma	
Pasqyra në dhoma	
Vendos peshqira banje nëpër shtetër	
Siguro sapunë në dhoma	



2. MARKETINGU

OBJEKTIVAT:

- Jep një përmbledhje si të vendosni çmimet
- Përmban disa mjete anketimi dhe lista kontrolli

Duke vendosur çmimin e duhur ju jep mundësinë që të tërhiqni sa më shumë klientë, duke krijuar kështu fitim për bujtinën tuaj. Pra, çmimi është një pjesë e rëndësishme e marketingut. Për të vendosur çmimet tuaja ju duhet të dini kostot tuaja si dhe sa janë të gatshëm të paguajnë klientët. Buxheti shkronjohet paralel me këtë proces, por do të flasim për të në kapitullin e rradhës.

Ky sesion jep disa formate praktike si mund të vendosen çmimet e dhomave.

2.1 Vendosja e Çmimeve

Tabela 2.1 Si të vendosni çmimet Mjeti 1

1 – Mëso koston e dhomës		
Lloji i Kostove	Shembull	Si të veprësh
Direkte	Pastrimi, mirëmbajtja, pajisjet, krahu i punës	Llogarit kostot totale direkte çdo muaj
E përgjithshme/fikse	Qera, shërbimet e hotelerisë, shitjet dhe marketingu, siguracionet, interesat e kredive	Llogarit çdo muaj kostot fikse Vendosini një % të kostove fikse të dhomave në proporcion me madhësinë e të ardhurave për dhomë në krahasim me sektorët e tjerë të të ardhurave
Total	Direkte plus fikse	Përgatitni kostot totale për secilën dhomë (ndani shpenzimet totale në muaj / ditë sipas numrit të dhomave) Përgatitni shpenzimet totale në muaj / ditë (ndani shpenzimet sipas numrit të muajve / ditë)

2 – Mëso sa shumë do të paguajnë klientët tuaj
--

Pyesni të ftuarit	Pyesni të ftuarit sa janë të gatshëm të paguajnë
	Caktoni një çmim për klientët potencialë, nëse ata i bëjnë qëndresë atëherë përcaktoni një çmim të pranueshëm.
Kontrollo konkurrencën	Telefononi konkurrentët të mësoni vlerat e dhomave të tyre (gjeni mënyrën të mos krijoni probleme) Kontrolloni reklamat dhe postimet online të konkurrentëve

3 – Bëni çmimet tuaja tërheqëse: Përdorni një strategji për çmimet që të tërhiqni sa më shumë klientë

Ofroni të njëjtat çmime në të gjitha kanalet e shitjes që përdorni	Jepni oferta speciale; psh. paguani dy netë dhe e treta falas
Ofroni çmime më të ulta në kohë jashtë sezoni	Ofroni çmime për paketa; psh. fjetje dhe mëngjes
Ofroni ulje për grupet	Ofroni shërbime shtesë; si psh. biçikleta me qera

2.2 Vëzhgimi i Tregut

Tabela 2.2 Rezultatet e vëzhgimit të tregut Mjeti 2

Akomodim i njëjtë <1km larg biznesit tuaj
 Akomodim i njëjtë <5km larg biznesit tuaj
 Akomodim i njëjtë afër me stacionet e transportit
 Akomodim më i vogël <5km larg biznesit tuaj
 Çmimi mesatar dalë nga pyetësi (vëzhgimi) i klientëve

Çmimi		
Dhomë teke	Dhomë dyshe	Krevat shtesë

2.3 Çmimet

Tabela 2.3 Grafiku i çmimeve Mjeti 3

Përshkrimi	Dhomë teke	Dhomë dyshe	Krevat shtesë
Sezoni i ulët			
Shtrirja e vlerave			
Vlerat publike			
Çmimet për klientët e momentit (pa rezervim)			
Nga faqja e internetit			
Rezervime të mëparshme			
Për qëndrime disa ditore			
Paketa 1			
Paketa 2			
Paketa 3			
Vlera konfidenciale			
Agjencitë e udhëtimit online			
Agjencitë e udhëtimit			
Grupet e tureve			
Zbritje speciale për klientë të rregullt			
Shtesë për sezonin e pikut dhe sezonin e pushimeve			



3. BUXHETIMI

OBJEKTIVAT:

- Jep një përmbledhje si të mbani shënim të shpenzimeve dhe të ardhurave të bujtinës tuaj
- Përmban disa formate dhe lista kontrolli

PËRKUFIZIME

Kostot e ndryshueshme (variabël): Kostot variable ndryshojnë me sasinë e shërbimeve të prodhuara dhe në përgjithësi hyjnë te kostot e lëndës së parë ose të kostot e stafit.

Kostot direkte: Kjo vlerë lidhet direkt me prodhimin e një shërbimi apo malli konkret. Kostot direkte lidhen me materialet, punën dhe të tjera të lidhura direkt me prodhimin. Kostot e tjera si amortizimi apo shpenzimet administrative janë më të vështira për t'u ndarë për një produkt/shërbim specifik dhe quhen kosto indirekte.

Kostot fikse: Këto kosto ngelen njësoj, pavarësisht sasisë së prodhuar të mallrave apo shërbimeve. Për disa kosto fikse ju duhet të mendoni për jetëgjatësinë e mjeteve në mënyrë që të nxirrni kostot mujore. Ju duhet të caktoni kostot e mobiljeve si krevate, lavamanë, dushe, dhe përcaktoni sa ato do të zgjasin në përdorim, pasi do të duhet të zëvendësohen dikur. Nëse ato vlerësohen të zgjasin 5 vjet, atëherë pjesëtoni vlerën me numrin e muajve për të përfituar vlerën e duhur.

Lënda e parë: Këto janë materialet bazë për të prodhuar produktin apo shërbimin final. Psh në parukeri është shampoja dhe balsami që nevojiten për të larë flokët. Kjo është një kosto variabël pasi ndryshon në varësi të klientëve të shërbyer.

Kostot e punës: Në këto kosto hyjnë pagat e punëtorëve në varësi me të ardhurat e arkëtuara nga biznesi juaj. Këto quhen kosto variabël pasi ndryshojnë në varësi të të ardhurave.

Vendosja e çmimeve dhe buxheti përfshijnë:

1. Përcaktimin e kostove operative; kostot fikse, kostot variabël, shitjet dhe marketingun
2. Vendosja e vlerave për dhomat
3. Monitorim i të ardhurave tuaja për çdo shërbim të ofruar nga bujtina juaj (dhomat, restoranti dhe bari, apo të tjera)
4. Krahësim i të ardhurave dhe shpenzimeve. A po bëni mjaftueshëm fitime?
5. Zvogëloni kostot dhe rrisni të ardhurat.

Tabela 3.1 Pasqyra e Buxhetit Mjeti 1

Përshkrimi	Muaji 1	Muaji 2	Muaji 3
Shitjet – Dhomat e zëna (%)			
Numri i netëve për dhomat e dhëna			
Çmimi mesatar për dhomë			
1. Të ardhurat nga dhomat			
2. Të ardhurat nga restoranti dhe bari			
3. Të ardhura të tjera			
A. Totali i të Ardhurave			
Shpenzimet			
1. Kostot variabël			
2. Kostot direkte të dhomave			
3. Kostot direkte të ushqimit dhe pijeve			
4. Kostot fikse			
5. Të tjera			
B. Totali Shpenzimeve			
(A-B) Fitimi/ Humbja			



ZGJIDHJA E PROBLEMEVE DHE FORMIMI I PUNONJËSVE BESNIKË

4. ZGJIDHJA E PROBLEMEVE DHE FORMIMI I PUNONJËSVE BESNIKË

OBJEKTIVAT

- Zgjidhja e problemeve edhe më mirë duke përfshirë punonjësit
- Do të arrini të mbani staf të talentuar dhe me vlerë, duke i kthyer punonjësit në besnikë nëpërmjet një mjedisi pune pozitiv

4.1 Zgjidhja e Problemeve

Të gjitha bizneset kanë probleme. Zhvillimi dhe përdorimi i një sistemi për zgjidhjen e problemeve mund t'ju ndihmojë të trajtoni dhe zgjidhni problemet shpejt dhe me efikasitet, duke ndihmuar bujtinën tuaj të funksionojë pa probleme. Nëse keni punonjës në bujtinë, është e rëndësishme t'i përfshini ata në zgjidhjen e problemeve në mënyrë që ata të rrisin aftësitë e tyre, pavarësinë dhe të ulin nevojën për mbikëqyrje.

- Identifikoni problemet e bujtinës apo hotelit tuaj nëpërmjet brainstorming¹
- Praktikoni manuale për një brainstorming të suksesshëm
- Inkurajoni këdo për të kontribuar në dhënien e propozimeve për zgjidhjen e problemeve
- Kërkoni sa më shumë ide, edhe ato më të veçantat
- Bëjini të gjithë të ndihen komod duke qënë pjesë e procesit dhe të dhënit ide

Përdorni pjesën mëposhtë për të listuar problemet

Tabela 4.1.1 Zgjidhja e Problemeve Mjeti 1

Zgjidhja e Problemeve Hapi 1

Së bashku me stafin zgjidhni një problem i cili lidhet me punën

Ftoni ata që të propozojnë ide për zgjidhjet (brainstorm)

¹ Brainstorming, term i përdorur për teknikën e rrahjes së ideve dhe zgjidhjeve nëpërmjet pyetje-përgjigjeve për një problem të caktuar

Tabela 4.1.2 Zgjidhja e Problemeve Mjeti 2

Zgjidhja e Problemeve Hapi 2			
Roli Im:			
Problemi:			
Sfondi:			
Ide të dala nga brainstorming:			
Zgjidhjet e dala	Pro-të	Kundër	Çfarë do të kërkojë? (psh. kosto, kohë, materiale, etj)
Varianti 1			
Varianti 2			
Varianti 3			
Zgjidhjet e përzgjedhura:			
Plani i veprimit dhe koha e zbatimit			

Tabela 4.1.3 Zgjidhja e Problemeve Mjeti 3

Zgjidhja e Problemeve Hapi 3	
Problemi i identifikuar nga	
Roli	
Përshkrimi i Problemit	

4.2 Formimi i Punonjësve Besnikë

Të paturit e punonjësve besnikë është një nga rrugët e suksesit tuaj. Shumë bujtina vuajnë nga një qarkullim i lartë i stafit. Nëse ju krijoni punonjës besnikë do të thotë që ata do të qëndrojnë me ju më gjatë, do të realizojnë punën e tyre më mirë duke kontribuar që bujtina juaj të ketë sukses. Një mënyrë për të krijuar punonjës besnikë është të siguronit një mjedis pune pozitiv. Në vazhdim të këtij sesi do të gjeni mënyra si të krijoni një mjedis pune pozitiv dhe të krijoni punonjës besnikë.

Komunikimi është i rëndësishëm në arritjen e një mjedisi pune të mirë. Gjithkush ka stile të ndryshme komunikimi, e cila do të thotë që mund të lindin keqkuptime lehtë. Para se të kryejmë vetëvlerësimin, mendoni për mjedisin tuaj të punës:

- A i pëlqen stafit tim të vijë në punë?
- Ekzistojnë mosmarrëveshje midis meje dhe stafit tim?
- Ekzistojnë mosmarrëveshje midis anëtarëve të stafit?
- A ndihem i irrituar sepse punonjësit e mi nuk janë besnikë?
- A po ndikon negativiteti në suksesin e biznesit tim?

Zhvillo këtë pyetësor vetë-vlerësimi duke i drejtuar vetes këto pyetje. Vendos X në kolonat për përgjigjen.

Tabela 4.2 Një bujtinë e suksesshme është një bujtinë e lumtur

Pyetjet (Vetë Vlerësim)	Po	Jo
A kuptojnë qartë të gjithë anëtarët e stafit çfarë pritet prej tyre?		
Nëse nuk e kuptojnë, a jua shpjegoj atyre në një mënyrë miqësore?		
I bëj komplimente secilit prej tyre çdo ditë?		
Zemërohem me ta nëse bëjnë gabime?		
I kthej gabimet në mundësi për të mësuar në mënyrë pozitive?		
E trajtoj çdo njërin prej tyre në mënyrë të drejtë?		
E trajtoj secilin prej tyre me respekt?		
I ftoj për të dhënë ide dhe sugjerime, dhe i dëgjoj seriozisht ato?		
A marrim mjaftueshëm kohë për t'u relaksuar dhe për të shijuar shoqërinë e njëri-tjetrit?		
Ka ndonjë arsye që dikush prej tyre të jetë i palumtur?		
Nesë po, a mund të bëj diçka për ta ndihmuar?		
Jam ndonjëherë brutal apo i padrejtë me ta?		
U bërtas apo i vë në lojë?		
A kam njohuri mbi kodin e punës, e kuptoj atë dhe e vë në zbatim?		
I njoh orët limit të punës për punonjësit?		
Kam dijeni mbi pagën minimale?		

Është bujtina (apo hoteli) një vend i pastër, i sigurt dhe i kënaqshëm për të punuar?		
Organizoj evente informale për kënaqësi, ku punonjësit e mi mund të socializohen?		
Organizojmë mëngjese apo dreka së bashku?		
Festojmë ditëlindje të punonjësve apo festa së bashku?		
Pyetje tjetër?		



5. PËRMIRËSIMI I SHËRBIMIT

OBJEKTIVAT:

- Të ndihmon t'ju shërbesh nevojave të klientëve më mirë
- Ju jep mjetet për të siguruar standarte të shërbimit në mënyrë të qëndrueshme

5.1 Përmirësim i Vazhdueshëm

Cilësia e shërbimit në bujtinën tuaj do të kontribuojë në kënaqësinë e klientëve tuaj gjatë qëndrimit. Ju keni dy burime të rëndësishme në përmirësimin e shërbimeve tuaja. Një prej tyre janë njerëzit që punojnë në bujtinën e tyre: ju dhe punonjësit tuaj. Burimi i dytë janë klientët tuaj. Ky sesion ju jep një përmbledhje që do t'ju ndihmojë të bëni më të mirën me burimet tuaja për të përmirësuar shërbimet tuaja.

Mbani mend: të paturit klientë të cilët rekomandojnë bujtinën tuaj është mënyra më e mirë për të gjetur klientë të rinj.

Si mund ta gjeni çfarë pëlqejnë dhe çfarë jo klientët tuaj?

- Pyesni stafin tuaj
- Pyesni klientët tuaj

Mësoni nga stafi juaj:

Punonjësit tuaj mund të kenë më shumë kontakte me klientët tuaj sesa ju. Klientët do të flasin me punonjësit dhe në të njëjtën kohë, punonjësit mund të dallojnë kënaqësinë apo bezdisnë e klientëve. Ju mund të keni akses në këtë informacion të vlefshëm duke patur mbledhje javore ose ditore me stafin tuaj. Këto mbledhje do ta ndihmojnë bujtinën tuaj në disa mënyra:

- Ju do të merrni më shumë informacion mbi opinionet e klientëve
- Ju do të jeni në gjendje të përmirësoni shërbimet tuaja vazhdimisht
- Ju do të ndikoni në rritjen e atmosferës pozitive midis punonjësve tuaj
- Vetë besimi i punonjësve tuaj do të rritet
- Punonjësit tuaj do të kenë një hapësirë për të ndarë informacion; të cilin ndoshta ndryshe nuk do të ndiheshin komod për ta ndarë. Gjithmonë falenderoni stafin tuaj për të qenit të ndershëm dhe që ndajnë informacionin me ju mbi çfarë pëlqejnë apo jo klientët tuaj.

Mësoni nga klientët tuaj:

- Inkurajimi i klientëve për të dhënë opinionin e tyre mbi çfarë ose jo pëlqejnë në bujtinën tuaj, mund të jetë shumë ndihmëse për biznesin tuaj. Në biznesin e turizmit një ankesë konsiderohet si dhuratë. Kur një klient ankohet: - Ju mund të kërkonti ndjesë.
- Tregoni interesin tuaj duke shpjeguar si do të rregulloni problemin për klientët e ardhshëm

- Ndihmoni klientët tuaj të largohen me një ndjenjë pozitive, që do të bëjë që ata jo vetëm të përsërisin eksperiencën te ju por dhe t'ju rekomandojnë të miqtë e tyre.

KËSHILLA –Udhëzime për të mbajtur mbledhje stafi ditore ose mujore:

- Takohuni kur njerëzit të jenë më të relaksuar dhe më të përqendruar (psh në pasdite kur është më qetë)
- Mbajini takimet e shkurtra (rreth 10-15 minuta). Në këtë mënyrë mund të jenë më produktive
- Mbajini takimet joformale
- Mbani një qëndrim miqësor, dhe ton zëri pozitiv
- Bini dakord që kjo është një mënyrë për këdo të sugjerojë mënyra për përmirësim
- Bini dakord të tregoni respekt për idetë dhe opinionet e njëri-tjetrit
- Inkurajoni të gjithë të japin kontribut në diskutim

Plotësoni tabelën e mëposhtme dhe përgjigjuni pyetjeve:

Tabela 5.1.1 Mbledhje stafi të suksesshme

Mbledhje stafi
Mendon që është ide e mirë të mbani mbledhje stafi ditore ose javore? (po, jo dhe pse?)
Si do të përmirësojnë shërbimet tuaja mbledhjet e stafit?
Si do t'ju ndihmojnë mbledhjet e stafit në përmirësimin e shërbimeve?

Tabela 5.1.2 Lista e kontrollit për mbledhje të suksesshme stafi

Përmbledhëse	
Pikat nga mbledhja e fundit	Diskutoni mbi progresin e bërë mbi pikat e dala nga mbledhja e fundit
Sukseset	Çfarë ka shkuar mirë?
Sfidat	A ka patur probleme?
Zonat për përmirësim	Çfarë mund të ishte bërë më mirë? Si?
Sukseset e stafit	Ka bërë dikush nga stafi diçka të veçantë që prej mbledhjes së fundit? Si psh ndihmë speciale për një klient, apo është përmendur nga një klient personalisht? Falenderojë dhe mburre në mbledhje.
Planifikimi	
Pikat e veprimit për vazhdimin	Diskutoni çfarë duhet bërë deri në takimin e rradhës
Përmirësime	Diskutoni dhe i ftoni për të dhënë idetë për përmirësim
Sfidat	Diskutoni mbi paqartësitë dhe shqetësimet
Lajmet Speciale	A ka në periudhën në vazhdim evente speciale që priten të ndodhin?(si festa, promovime të reja, projekte të reja)
Çështje të tjera	Pyesni nëse dikush do të diskutojë gjë shtesë, si psh çështje të lidhura me sigurinë dhe shëndetin? Nëse duan të flasin privatisht, mund ta bëni vetëm në përfundim të mbledhjes

KËSHILLA – Inkurajoni reagimet e klientëve:

- Kujtoni punonjësit të pyesin klientët mbi eksperiencën e tyre
- Inkurajoni punonjësit të pranojnë vërejtjet me qetësi dhe dashamirësi
- Sigurojuni klientëve formate letrash për komente të cilat mund t'i plotësojnë para largimit
- Mund të dërgoni një email duke i falenderuar në fund të qëndrimit, bashkalidhur një format për komente

Formate për komentet e klientëve – Shumë biznese përdorin forma për komentet e klientëve, të cilat ftojnë klientët të tregojnë se çfarë pëlqejnë dhe të japin sugjerime për përmirësime. Nëse dëshironi t'i përdorni, lini një

në dhomë sa herë të keni klientë. Në ndihmën tuaj e gjeni në shqip dhe anglisht, anglishtja gjuha më e përdorur për klientët e huaj.

Shembull Shqip:

{Emri i bujtinës}

Ne e vlerësojmë opinionin tuaj!

Ju lutem merrni një moment të ndani me ne komentet tuaja dhe të na ndihmoni të përmirësojmë bujtinën tonë.

Emri:	
Dhoma nr:	Data e ardhjes:
Recepsioni dhe shërbimet	Shërbimi i mëngjesit
Çfarë funksionon mirë:	Çfarë funksionon mirë:
Çfarë ka nevojë për përmirësim:	Çfarë ka nevojë për përmirësim:
Pastrimi	Dëshironi të veçoni për mirë ndonjë anëtar të stafit?
Çfarë funksionon mirë:	Emri:
Çfarë ka nevojë për përmirësim:	Arsyeja:

Shembull Anglisht:

[Insert name] Guesthouse

We value your opinion!

Please take a little of your time to share your comments and help us improve the [insert name] Guesthouse.

Name:	
Room number:	Arrival date:
Front desk and guest services	Breakfast service
What works well:	What works well:
What needs improvement:	What needs improvement:
Housekeeping	Are there any staff members you would like to praise?
What works well:	Name:
What needs improvement:	Reason:

5.2 Sistemi: Shërbimi i mirë i Receptionit

Të paturit e një sistemi të mirë receptioni do t'ju ndihmojë të mbani bujtinën tuaj miqësore dhe të mirëorganizuar. Ky sesion shpjegon si të përdorni një sistem prej 10 hapash për të patur një shërbim të mirë receptioni në bujtinën tuaj. Dhjetë hapa për të patur një shërbim të mirë receptioni:

1. Jini miqësor dhe me besim në vete kur të flisni me klientët
2. Buzëqeshni ndërsa flisni
3. Flisni mjaftueshëm me zë të lartë që klientët t'ju dëgjojnë në mënyrë komode
4. Shihini në sy ndërsa flisni me klientët
5. Qëndroni me shpatullat drejt dhe në një pozicion vetëbesimi
6. Jini të pastër dhe të rregullt
7. Recepsionistët janë ata që kalojnë më tepër kohë me klientët, prandaj duhen gjithmonë të jenë të pastër dhe të rregullt
8. Tregojuni kujdes flokëve, thonjve, veshjes dhe këpucëve
9. Shihni Seksioni 6, Mjeti 2: Lista e kontrollit për higjenën personale
10. Mbani recepsionin dhe tavolinën të pastër dhe të mirorganizuar. Kjo është gjëja e parë që ata shohin kur arrijnë, dhe ju duhet të bëni një përshtypje të mirë. Mbani mjetet e nevojshme dhe listën me numrat e telefonave përballë. Shihni Organizimi i recepsionit Mjeti 1,2,3

Përgjigjuni në telefon me edukatë; Të jeni të edukuar, të qartë dhe efikas në telefoni, do t'u japë klientëve tuaj besim mbi bujtinën tuaj.

Disa këshilla mbi etikën e të folurit në telefon:

- i. Përgjigjuni telefonit brenda ziles së 3 deri në 5.
- ii. Mos i lini klientët në pritje për më tepër se 30 sekonda. Nëse nevojitet merrni numrin dhe telefonojni pas.
- iii. Mbani letër dhe laps afër telefonit për të marrë mesazhe
- iv. Nisni bisedën sjellshëm: "Përshëndetje, kjo është bujtina ___, si mund t'ju ndihmoj?"
- v. Mbaroni telefonatën sjellshëm: "Faleminderit për telefonatën tuaj, jeni i mirëpritur të qëndroni me ne". Në rast se nuk e kuptoni telefonuesin: "Më falni, mund të flisni më ngadalë?"

Shihni Drejtimi i Recepsioni Mjeti 4.

Bëni rezervime në avancë nga telefoni;

- i. Merrni informacionin bazë (datat e arritjes dhe largimit, numrin e dhomave dhe njerëzve, llojin e shtratit)
- ii. Kontrolloni dhomat e lira
- iii. Nëse dhomat janë të lira, dhe çmimi është i pranueshëm, vazhdoni me rezervimin
- iv. Merrni informacionin shtesë (emrin e plotë, detajet e kontaktit, kohën e mbërritjes)
- v. Përditësoni kalendarin e dhomave gjendje
- vi. Dërgojuni klientëve një email për konfirmimin e rezervimit

Shihni Drejtimi i Recepsioni Mjeti 6

Bëni rezervime me email në avancë; Marrja e rezervimeve me email ose me SMS (mesazhe telefonike) po rritet gjithnjë e më shumë. Përdorni formatin e rezervimit dhe mund ta përshtasni me specifikat e biznesit tuaj. Shihni Drejtimi i Recepsionit Mjetet 5, 6, 7

Bëni rezervime në moment; Jini miqësorë dhe plot besim kur turistët hyjnë dhe ju pyesin për dhomat.

Përshkruani specifikat e dhomës si psh:

- i. Pajisjet në dhomë
- ii. Shërbimi i ushqimit
 - Vaktet e përfshira
 - Pijet e përfshira
 - Vendndoshja e restorantit
 - Oraret e vakteve
- iii. Shërbime dhe aktivitete të tjera, si psh.,
 - Ushqime të lehta, dhe ujë i paketuar
 - Shërbimi i lavanterisë
 - Bicikleta me qera
 - Aktivitete kulturore
 - Kurse/shfaqje mbi gatimin (sidomos tradicional)
 - Peshkim
 - Guidë për ecje
 - Transport

Ndihmo klientët për çdo problem; Në rast se ndodh një problem, klienti do ta diskutojë me siguri me recepsionistin.

Nëse po, qëndro i qetë dhe ndiq hapat:

- iv. Dëgjo problemin e klientit pa e ndërprerë
- v. Kërko ndjesë
- vi. Diskuto për një zgjidhje të mundshme
- vii. Tregoji klientit çfarë do të bëni ekzaktësisht
- viii. Mos premto të pamundurën, por përpiku të bësh klientin të lumtur
- ix. Nëse do të të duhet ndihmë kërkoja menaxherit
- x. Ndiqeni rastin me klientët për të parë nëse ngelën të kënaqur

Shënim: Në turizëm thuhet që një ankesë është dhuratë, pasi j'u jep mundësinë t'u tregoni klientëve që jeni të interesuar për ta, dhe të zgjidhni problemet për ta. Nëse ju i jepni zgjidhje një problemi, klientët janë shumë të lumtur të qëndrojnë në bujtinën tuaj.

Jepuni shërbim të mirë klientëve; Patja e një shërbimi të mirë është çelësi kryesor për të patur një bujtinë të suksesshme. Recepsionisti duhet të japë informacionin në një mënyrë miqësore; ja disa nga gjërat të cilat recepsionisti duhet të dijë t'i shpjegojë mirë:

- i. Detajet e shërbimit të vakteve, si psh. orari i mëngjesit
- ii. Ushqimet e lehta dhe pijet (çaj, ujë, etj)
- iii. Vende të tjera ku mund të hahet në zonën përreth
- iv. Interneti/Wi-Fi në përdorim
- v. Vendi i ATM-së më të afërt
- vi. Sendet e humbura dhe të gjetura në bujtinë

- vii. Problemet e mirëmbajtjes
- viii. Shërbime dhe aktivitete shtesë
- ix. Transporti lokal (autobuzë, taksi, etj.)
- x. Vende turistike të zonës dhe të rajonit

Ardhja dhe largimi i klientëve; Përdorni një tabelë/listë ditore për ardhjet dhe largimet e klientëve, kjo do t'ju ndihmonte që ta menaxhoni këtë gjë në mënyrë profesionale dhe pa mund.

- i. Merruni klientëve pagesën për dhomën si dhe taksën në momentin që marrin dhomën, duke i pajisur me faturë
- ii. Merruni pagesën për aktivitetet shtesë në momentin e largimit
- iii. Pajisini me çelësin e dhomës (në varësi të sistemit personal të bujtinës)
- iv. Gjatë check-in/ardhjes recepsionisti duhet të shpjegojë për klientët si më poshtë:
 - Shërbimin e vakteve
 - Shërbimin e pastrimit (për klientë që qëndrojnë më shumë se një natë)
 - Shërbime dhe aktivitete të tjera
 - Recepsionisti duhet të shoqërojë klientët te dhoma e tyre si shenjë e një shërbimi të mirë. Gjatë kësaj kohe nxitini klientët për pyetje/sqarime.

Check-out/Largimi; Dërgoni dikë të bëjë kontrollin e dhomës, në rast se është dëmtuar apo mungon gjë. Nëse po, shtoni në faturë kostot e riparimit ose të zëvendësimit.

- i. Merrni pagesën për shërbimet shtesë (lavanteri, bari në dhomë, aktivitete, etj).
- ii. Merrni çelësin e dhomës nga klienti.
- iii. Ndihmoje klientin me bagazhet dhe transportin (nëse përfshihet në shërbimet tuaja).

Mjetet e recepsionit:

Tabela 5.2.1 Recepsion i pastër, Mjeti 1

Recepsion i pastër	Kontrollo
Tavolina e rregulluar	
Letra dhe dosjet e punës të rregulluara dhe të organizuara	
Kompjuteri, fax-i, printeri të pastra	
Tavani dhe muret e pastra	
Ventilatorët dhe kondicionerët të pastër	
Zonat e përbashkëta të pastra	
Korniza të pastra	
Perdet, tapetet dhe rrugicat e pastra	
Dritaret, grilat dhe parmakët të pastër	
Dyshemeja e pastër	
Mobiljet e pastra	

Lulet të ujitura dhe të krasitura	
Ndriçimi në punë dhe i pastër	
Koshat e plehrave të pastruar	
Të tjera	

Tabela 5.2.2 Lista e artikujve për recepsionin, Mjeti 2

Artikuj që kanë nevojë të jenë stok që të mos keni mungesa	Data e kontrollit	Ka mungesa?	Data e magazinimit
Formatet e Check-in dhe check-out			
Format e pagesës (nëse përdoren)			
Kutia e ndihmës së shpejtë			
Format e komenteve nga klientët			
Libri për transfertat me makinë			
Letër për të printuar			
Formatet për mesazhet			
Lapsa dhe stilolapsa			
Fatura			
Informacione për turistët (broshura, harta)			
Të tjera			

Tabela 5.2.3 Numrat e telefonit që duhet të jenë në recepsion, Mjeti 3

Lista	Numrat
Policia	129
Zjarrfikësja	128
Doktori	
Ambulanca	127
Spitali	
Farmacia	
OSHEE	
Furnitori i gazit	

Ujësjiellës kanalizime	
Furnizuesi i internetit	
Makina me qera	
Taksi	
Kompani turistike	
Manaxheri	
Të tjera	

Tabela 5.2.4 Format i për mesazhet telefonike, Mjeti 4

Receptionisti duhet të përdorë këtë formë kur të marrë mesazhe nga telefoni	
Data:	Ora:
Për kë është mesazhi (emri):	
Emri i telefonuesit:	
Numri i telefonuesit:	
Emaili i telefonuesit:	
Mesazhi:	

KËSHILLA:

- Përsëritini mesazhin telefonuesit për qartësim
- Shpërndajeni mesazhin sa më shpejt të mundni

SHËNIM: Mjetet për recepsionin si më poshtë (mjetet 5, 6, 8, dhe 9) duhet të jenë jo vetëm në shqip por edhe në gjuhët e vendeve me numrin më të lartë të turistëve, ose të paktën në anglisht. Ju i gjeni në dy gjuhë anglisht dhe shqip.

Përgjigja e emailit për kërkesë rezervimi, Mjeti 5

Anglisht

Dear Mr. and Mrs.

Thank you for your interest in staying with us.

As you requested we have [insert number and type of rooms] available from [insert dates requested].

The rooms are priced at [insert rate] a night and include [add package conditions e.g. breakfast].

All our rooms are equipped with [insert air conditioning, fans, television, internet, transport services].

You can see picture of all our rooms on our website [insert web address]. Please note that our room prices are/are not inclusive of tax. Shall I reserve the rooms for you?

Sincerely,

Mr./Ms. _____

[Insert job title] _____

Guesthouse

EMAIL/

Telephone:

Website:

Shqip

Të dashur zoti dhe zonja

Faleminderit për interesin tuaj për të qëndruar me ne.

Në bazë të kërkesës tuaj ne kemi në dispozicion [vendos numrin dhe llojin e dhomave] që nga [vendos datat e kërkuara].

Çmimi i dhomës për natë është [vendos vlerën] dhe përfshin [vendos kushtet për paketën, psh mëngjesin e përfshirë].

Të gjitha dhomat janë të pajisura me [vendos ajër të kondicionuar, TV, internet, ose shërbim transporti].

Ju mund të shihni fotot e dhomave në faqen tonë të internetit [vendos faqen e internetit]. Lutem vini re se çmimet e dhomave janë/nuk janë me taksë të përfshirë. Duhet të vazhdoj me rezervimin e dhomave?

Sinqerisht,

Z./Znj. _____

[Vendos pozicionin e punës] _____

Bujtina:

Email:

Telefon5:

Faqja e internetit:

Emaili i konfirmimit të rezervimit, Mjeti 6

Anglisht

Dear Mr. and Mrs.

Thank you for choosing to stay with the _____ Guesthouse. The details of your reservation is confirmed as follows:

Reservation date: [insert date reservation was made]

Guest name

- Check-in date:
- Check out date:

Total number of nights

- Number of rooms:
- Number of guests:
- Room type:
- Total amount due:
- Payment method:

Total amount due

- Estimated arrival time:
- Estimated departure time:
- Check in from 2 pm and check –out is 12 pm

Special instructions (if any):

We are looking forward to welcoming you to the _____ Guesthouse.

For further information or to make any changes to your booking please do not hesitate to contact us.

Please refer to our website for details on our booking and cancellation policy.

Sincerely,

Mr./Ms. _____

[Insert job title] _____

Guesthouse

EMAIL:

Telephone:

Website:

Shqip

Të dashur z. dhe znj.

Faleminderit që zgjodhët të rrini në bujtinën _____. Konfirmoj detajet e rezervimit tuaj si më poshtë:
Data e rezervimit: [Vendos datën]

Emri i Klientit

- Data e Check-in:
- Data e Check out:

Numri total i netëve të qëndrimit

- Numri i dhomave:
- Numri i të ftuarve:
- Lloji i dhomës:
- Totali i çmimit:
- Mënyra e pagesës:

Për t'u paguar në total

- Ora e mbërritjes:
- Ora e nisjes:
- Check in fillon prej orës 2 pm dhe check –out është në 12 pm

Të tjera (nëse ka):

Jeni i mirëpritur në bujtinën _____.

Për informacione të mëtejshme ose për ndryshime në rezervimin tuaj ju lutem mos hezitoni të na kontaktoni.
Për detaje të rezervimeve dhe të anulimeve ju lutem konsultohuni me faqen tonë të internetit.

Sinqerisht,

Z./Znj. _____

[Vendos pozicionin e punës] _____

Bujtina:

Email:

Telefoni:

Faqja e internetit:

Tabela 5.2.5 Lista ditore e mbërritjeve dhe nisjeve, Mjeti 7

Data:						
Dhoma	Nisje (emri)	Koha e nisjes	Shënime	Mbërritjet (emri)	Koha e mbërritjes	Shënime
1						
2						
3						
4						
5						
6						

5.3 Pastrimi i Duhur

Të paturit e një bujtine të rregullt dhe të pastër ju jep shumë avantazhe:

- Më shumë rezervime të çastit
- Çmime më të larta dhomash
- Klientët tregojnë më tepër kujdes për pronën tuaj
- Klientët qëndrojnë më gjatë, më të relaksuar dhe mund të shpenzojnë më tepër
- Rikthim të klientëve
- Më tepër klientë të cilët rekomandojnë bujtinën tuaj
- Stafi ka më tepër krenari duke shërbyer në ambient pune dinjitoz
- Më pak probleme të shëndetit dhe sigurisë në punë (insekte, aksidente, myk, etj)

Shtatë hapa për një pastrim si duket; duke përdorur një sistem të mirë pastrimi do t'ju ndihmojë të mbani bujtinën tuaj të rregullt dhe të pastër. Ky sesion shpjegon si të përdorni një sistem me shtatë hapa në mënyrë që të siguroni një shërbim të mirë për të gjithë klientët.

Hapi 1: Hyrje në një dhomë të zënë nga klienti; Përdorni një sistem standart sa herë hyni nëpër dhomat e zëna. Kjo do t'ju ndihmojë:

- Të rrisni komoditetin e klientëve
- Të rrisni efikasitetin tuaj.

Shiko Pastrimi i Duhur Mjeti 1

Hapi 2: Përdorni procedurën e duhur; përdorni një sistem pastrimi për të kursyer kohë. Për të bërë këtë ju duhet:

- Të keni të gjitha produktet e pastrimit para se të filloni me pastrimin.
- Ndiqni udhëzimet respektive për çdo produkt pastrimi.

Shiko Pastrimi i Duhur Mjeti 2 dhe 3

Hapi 3: Pastrimi i dhomave të klientëve; Gjithmonë filloni pastrimin nga lart (tavani, dritat, muret, dritaret) poshtë (mobiljet, dyshemeja, koshat e plehrave). Duke përdorur këtë mënyrë do t’ju ndihmojë të:

- Punoni më shpejt
- Të mos harroni asgjë
- Të shmangni pastrimin e diçkaje dy herë

Shiko Pastrimi i Duhur Mjeti 4

Hapi 4: Pastrimi i zonave publike; Sërish përdorni mënyrën nga lart poshtë. Kur pastroni në zonat publike:

- Mos lejoni klientët të ecin në dysheme të lagur (vendosni një shenjë ose bllokojeni zonën e lagur me një karrige apo diçka tjetër).
- Përsëritni klientët në mënyrë miqësore. Buzëqeshni dhe thoni: “Përsëritet zonjë/zotëri!”

Hapi 5: Pastrimi i banjave; Mbani mend: Klientët janë mjaft të ndjeshëm ndaj pastërtisë së banjave. Disa nga ankesat më të zakonshme përfshijnë:

- Pasqyra të pista
- Tualetet të pisët
- Flokë në banjo (vaskë, dysheme, dush, lavaman)
- Letër tualeti jo e mjaftueshme (gjithmonë lini letër rezervë)

Shiko Pastrimi i Duhur Mjeti 5

Hapi 6: Pastrimi i dhomave gjatë qëndrimit (stay-over rooms); Në këto dhoma klienti qëndron më shumë se një natë. Është e rëndësishme që këto dhoma të duken të pastruara çdo ditë, por ju nuk keni pse të ndërtoni çarçafët dhe peshqirët çdo ditë; për klientët që do të qëndrojnë gjatë ofrohuni të ndryshoni çarçafët dhe peshqirët çdo ditë të tretë ose të katërt.

Shiko Pastrimi i Duhur Mjeti 6

Hapi 7: Si të menaxhoni çelësat e dhomave; Pastrueset janë përgjegjëse për çelësat pasi duhet të pastrojnë dhomat, por jo vetëm, edhe për gjërat që ju përkasin klientëve nëpër dhoma. Është e rëndësishme të përdorni një sistem për t’i patur nën kujdes këta çelës.

Mjetet e pastrimit

Tabela 5.3.1 Pastrimi i Duhur, Mjeti 1

Hyrja në një dhomë klienti

Trokit fort në derë.

Thuaj “Pastrimi” me zë të fortë (“Housekeeping” në anglisht për klientë të huaj) në mënyrë që njerëzit brenda të mund t’ju dëgjojnë.

Nëse nuk përgjigjet njeri, hyni në dhomë.

Lëreni derën hapur ndërkohë që pastroni.

Kur klientët janë në dhomë

Trokit fort në derë.

Thuaj “Pastrimi” me zë të fortë (“Housekeeping” në anglisht për klientë të huaj) në mënyrë që njerëzit brenda të mund t’ju dëgjojnë.

Nëse nga dhoma vjen përgjigje, thoni fort “Ndjesë do të vij më vonë” Në anglisht: - “Sorry, I will come back later.”

Pastro zonat e tjera ndërkohë ose bëj punë të tjera.

Kthehu më vonë, trokit në derë dhe thuaj “Pastrimi / Housekeeping.”

Nëse nuk ka përgjigje, hyni në dhomë.

Lini derën hapur ndërsa pastroni.

Kur është shenja “mos shqetëso / do not disturb” në derë

Mos trokisni

Kthehuni pasi të jetë hequr shenja

Ndiqui hapat e mësipërm

Kur është shenja “Ju lutem pastroni / please clean room” në derë

Mos hyni në dhomë pa trokitur

Ndiqui hapat e mësipërm

Tabela 5.3.2 Pastrimi i Duhur, Mjeti 2

Lista e kontrollit për produktet e pastrimit
Koshi mbajtës i produkteve të pastrimit: • zbardhues • pastrues i përgjithshëm • pastrues për xhama • pastrues për tualetin • maskë për fytyrën dhe dorashka Kovë Fshesë dhe leckë larje Lecka pastrimi të pastra Solucion për insektet Mbajtësja për rrobat e palara Mbajtësja e furnizimeve: • Ujë në shishe

- Sapun
- Letër tualeti

Qese të mëdha për plehrat

Leckë për dyshtemenë

Furçë pastrimi

Furçë pastrimi për tualetin

Mbajtëse për çarçafët dhe peshqirët e pastër

Tabela 5.3.3 Pastrimi i Duhur, Mjeti 3

Produktet e Pastrimit	
PO	JO
• Ndiq udhëzimet e prodhimit • Mbaj dritaret hapur • Mbaj një maskë për fytyrën dhe doreza • Hollo detergjentët me ujë sipas udhëzimeve • Vendosini kapakët fort	• Të vendosurit e detergjentëve pa shenja dalluese • Të përzieni kimikate të ndryshme • T'i mbani afër ushqimeve • Të pini duhan, të ushqeheni apo të pini afër këtyre produkteve

Tabela 5.3.4 Pastrimi i Duhur, Mjeti 4

Lista e kontrollit për pastrimin e dhomave
<u>Pastrimi nga lart poshtë.</u> Secilin nga veprimet më poshtë bëje në këtë drejtim, në mënyrë sistematike dhe të qëndrueshme. • Pastro tavanin (rrjeta merimangash, pisllëk, myk) • Pastro muret dhe dollapet • Pastro dritaret dhe grilat • Pastro pluhurat me leckë të thatë dhe të lagur për sendet e tjera (TV, mobilje, dekorime, dyert dhe dorezat, ventilatorët) • Fshini dhe lani dyshtemenë • Boshatisni dhe lani koshat e plehrave • Rregulloni krevatët (ndryshoni çarçafët sipas nevojave)

- Rregulloni dhe sistemoni çdo gjë bukur
- Pastroni banjën

Pasi të mbaroni pastrimin:

- Mbyllni dritaret
- Mbyllni ventilatorët apo ajrin e kondicionuar
- Fikni dritat
- Mbyllni dhe kyçni derën

Tabela 5.3.5 Pastrimi i Duhur, Mjeti 5

Lista e kontrollit për pastrimin e banjës	
1.	Mbani maskë fytyre dhe doreza
2.	Pastroni tavanin
3.	Pastroni muret (përdorni klor dhe furçë për të hequr mykun)
4.	Pastro perden e dushit/ kabinën me një furçë
5.	Pastro tualetin
6.	Pastro pasqyrën duke përdorur pastrues xhamash dhe një pecetë të thatë
7.	Pastro raftet dhe mobiljet duke përdorur një leckë të thatë
8.	Shpëlani dhe thani lavamanin
9.	Vendosni furnizimet e banjës (letër tualeti, sapun)
10.	Pastroni dyshe-menë (lajeni dhe thajeni)
11.	Sigurohuni të mos lini fije flokësh (lavaman, dush, tualet, mure dhe dyshe-me)
12.	Flakni plehrat dhe pastroni koshin

Tabela 5.3.6 Pastrimi i Duhur, Mjeti 6

Lista e kontrollit për dhomat me klientë me shumë ditë qëndrimi	
1.	Pastroni dhomën si zakonisht
2.	Rregulloni krevatin (ndryshoni çarçafët sipas nevojave)
3.	Lëvizni sendet e klientëve veç për të pastruar poshtë tyre
4.	Boshatisni dhe pastroni koshat e plehrave
5.	Pastroni dhe furnizoni banjën si zakonisht

5.4 Shërbimi i Ushqimit

Nevojiten tre hapa për një shërbim të mirë ushqimi: Përdorimi i një sistemi për shërbimin e ushqimit do t'ju ndihmojë të mbani zonën e ushqimit të pastër dhe tërheqëse. Gjithashtu do t'ju ndihmojë të shërbeni vaktet në një mënyrë miqësore dhe eficiente.

Hapi 1: Përgatitja e zonës së ushqimit

- Përgatisni zonën përpara se të vijnë klientët tuaj
- Sigurohuni që stafi i cili është në kontakt me ushqimin të ketë higjenë të lartë personale

Hapi 2: Servirja e ushqimit

- Buzëqeshni dhe jini miqësorë ndërkohë që shërbeni
- Jini të vëmendshëm ndaj nevojave të klientëve
- Shpjego çfarë përfshihet në vakt
- Përpikuni të përmbushni kërkesat e thjeshta brenda mundësisë

Hapi 3: Pastrimi pas përfundimit të ushqimit:

- Pastro zonën e ushqimit
- Përgatisni çfarë të mundni për shërbimin e vaktit pasardhës

Tabela 5.4.1 Përgatitja e zonës së ushqimit, Mjeti 1

Lista e kontrollit për përgatitjen e zonës së ushqimit
Pastro zonën e ushqimit nga lart poshtë (tavane, mure, mobilje, dysHEME)
Rregullo mbulesën e tavolinës, pecetat, thikat, lugët, pirunjtë, pjatat, gotat, etj.
Vendosni servisin e kriporës të pastër (kripë, piper, vaj, salcat, etj)
Përgatisni servisin e pijeve (kafe, bustina çaji, ujë të ngrohtë, qumësht, sheqer, etj.)

Tabela 5.4.2 Shërbimi i vakteve, Mjeti 2

Lista e kontrollit për shërbimin e vakteve
Përsëndesni klientët teksa hyjnë
Ndihmojini të gjejnë tavolinën
Pasi të ulen, shpjegojuni çfarë zgjedhesh kanë për ushqimin dhe pijet
Në rast se diçka nga menuja nuk është e disponueshme, njoftoni menjëherë klientët
Ofrojuni pijet (ujë, kafe, çaj)
Pyetini mbi porosinë e mëngjesit
Çoni porosinë të kuzhinieri
Vazhdoni të përsëndesni klientët, ulini dhe merrni porosinë e tyre
Shërbejuni ushqimin klientëve sapo të jetë gati. Rekomandohet që personat të ulen përballë njëri-tjetrit
Pyetini nëse kanë nevojë për gjë shtesë, si dhe nëse po e shijojnë ushqimin e tyre
Ndërsa klientët vazhdojnë ushqimin, largoni pjatat bosh
Kini nën kujdes sasi të ushqimit në zonat e vetë-shërbimit (që të ketë sasi të mjaftueshme)
Kur klientët largohen, buzëqeshni dhe përsëndetini
Pastroni tavolinat dhe zonën e restorantit pasi largohen klientët

Tabela 5.4.3 Pastrimi pas vakteve, Mjeti 3

Lista e kontrollit pas përfundimit të vakteve
Pastro tavolinat dhe karriget – pastroni thërrimet dhe papastërtitë
Nëse keni menu, pastrojini ato
Pastroni dhe rimbushni serviset (kripë, piper, erëza, etj.)
Pastroni dhe rimbushni aksesorët (peceta, kruajtëse dhëmbësh, etj.)
Rregulloni serviset dhe aksesorët si në tavolinë dhe në vendet rezervë
Vendosni mbulesat e tavolinave, pecetat, etj. në lavanteri
Pastroni dhe lani dyshemenë
Lani dhe thani kupat, gotat, pjatat, pirunjtë, lugët, thikat, etj.
Rishikoni furnizimet dhe gjendjen e mallrave sipas nevojës



6. SIGURIA DHE SHËNDETI

OBJEKTIVAT:

- Përmirëson sigurinë dhe shëndetin si për punonjësit dhe për klientët e bujtinës
- Ju mundëson mjetet dhe listat e kontrollit për të siguruar standarte të kënaqshme të sigurisë dhe shëndetit në bujtinën tuaj.

Mbajtja e standarteve të mira të shëndetit dhe sigurisë, jo vetëm që do t'ju ndihmojë të mbani klientelën por edhe ta shtoni atë. Si menaxher apo si pronari i bujtinës, ju jeni përgjegjës për sigurinë dhe shëndetin e klientëve dhe punonjësve tuaj.

Ky sesion jep një përmbledhje për zonat e ndryshme të sigurisë dhe shëndetit që lidhen me bujtinën tuaj. Shembuj listash të kontrollit janë të përfshira si më poshtë, por ju mund t'i përshtasni sipas nevojave tuaja. Ndajeni informacionin me stafin tuaj në mënyrë që ata të mund të ndjekin këshillat dhe rregullat për të mbajtur standartet e larta në bujtinën tuaj.

Shënim: Ju mund të mbani standartet në nivel të lartë me pak kosto. Në rast se ju dështoni në sigurimin e këtyre standarteve, do të ulet numri i klientelës tuaj. Ju mund të parandaloni aksidentet dhe problemet në punë, duke ndjekur disa sisteme të thjeshta mbi sigurinë dhe shëndetin. Jo të gjitha aksidentet dhe problemet mund të parashikohen, por duke ditur në avancë si të reagoni ndaj tyre mund të limitojë dëmet dhe humbjet.

6.1 Siguria dhe Shëndeti në Punë (SSHP):

Parandalimi i Aksidenteve

Shumë aksidente mund të parandalohen me planifikim të kujdesshëm. Duke patur një mirëmbajtje sistematike të ndërtesave; pastrimin dhe sistemimin e hapësirave të përbashkëta, si dhe duke mbajtur dhomat e klientëve të sigurta, mund të parandalohen plagosje ose dëmtime të individëve dhe objekteve personale. Duke u siguruar që punonjësit tuaj mbajnë veshje që janë të sigurta, të njohin përdorimin e pajisjeve të punës, mund të reduktojnë aksidentet në punë dhe të përmirësojnë standartet tuaja.

(Shiko SSHP mjeti 1)

Higjena e Mirë

Është e rëndësishme që ju dhe stafi juaj të ndiqni një sistem të mirë higjene në vendin e punës, si larja e rregullt e duarve dhe mbajtja e flokëve të gjata lidhur, kur gatuhet dhe në shërbim.

(Shiko SSHP mjeti 2)

Siguria ndaj zjarrit

Ju mund të zvogëloni rrezikun ndaj zjarrit duke ndjekur një sistem parandalimi, i cili përfshin pajisjet e mirëmbajtjes, kontrollin sistematik të gazit dhe të sistemit elektrik, korridore të sistemuara dhe të rregullta,

duke patur dyer pa pengesa në lëvizje. Zjarret i kapin njerëzit të papërgatitur, prandaj patja e një liste kontrolli mbi sigurinë ndaj zjarrit do të limitojë dëmet.

(Shiko SSHP mjeti 3)

Dizinfektimi

Ndjekja e një higjene bazë dhe një sistemi pastërtie në bujinën tuaj do të mbajë insektet larg.

(Shiko SSHP mjeti 4)

Reagimi ndaj aksidenteve

Patja e një sistemi reagimi ndaj aksidenteve do të ndihmojë të limitojë dëmet në rast aksidenti të mundshëm.

(Shiko SSHP mjeti 5)

Ndihma e Shpejtë

A ju ndodhet një kuti e ndihmës së shpejtë për të trajtuar plagosjet e vogla apo gjendjet e këqija të shëndetit? A gjendet lehtë, dhe e di vendndodhjen e saj i gjithë stafi juaj? A janë të gjithë artikujt e nevojshëm, si dhe brenda datës së skadimit?

(Shiko SSHP mjeti 6)

Reagimi ndaj zjarrit

Çfarë plani keni në rast zjarri? Ju dhe stafi juaj, si do të reagonit? Mbani një listë kontrolli mbi reagimin ndaj zjarrit si dhe zhvillonit stërvitje të rregullt për mbrojtjen ndaj zjarrit; kjo do t'ju ndihmojë të shpëtoni jetë dhe të zvogëloni dëmet në pronën tuaj.

(Shiko SSHP mjeti 7)

Lista e kontrollit për shëndetin dhe sigurinë në punë

Tabela 6.1.1 Mjeti 1

Jo-të dhe Po-të e sigurisë dhe shëndetit për bujinën Për menaxherët	
PO	JO
· Mbani korridoret dhe zonat e përbashkëta të pastra · Vendosni parzmore në të gjitha shkallët · Vendosni brava në të gjitha dritaret dhe dyert · Mbani shkallët në gjendje të mirë · Bëni lidhjen e rrjetit elektrik tokësor · Mirëmbani aparatet e zjarrit · Mbani kutinë e ndihmës së shpejtë në vend të sigurt · Praktikoni stërvitje për zjarrin dhe aksidentet në punë me stafin tuaj	· Lini pengesa në ambientet e përbashkëta ose në daljet e zjarrit · Të vendosni varëse rrobash në lartësinë e nivelit të syve · Të lejoni kafshë shtëpiake në kuzhinë apo në zonën e ngrënies · Të lejoni përdorimin e thikave në mënyrë jo të sigurt · Të mbyllni daljet në rast zjarri · Të lini sendet me vlerë të pambikqyrura

· Lëreni stafin (përfshirë dhe ju) të pushojë kur është sëmurë	· Të përdorni pajisje të prishura · Të mbingarkoni stafin me punë
<i>Për punonjësit</i>	
PO	JO
· Blllokoni dyshemetë e lagura gjatë pastrimit, që të parandaloni rrëzimet e njerëzve · Riparoni pajisjet e prishura · Vishni këpucë të rehatshme dhe mbështetëse në taban · Mbani maska dhe doreza kur punoni me kimikate helmuese	· Të mbani gjëra më të larta se niveli i syrit · Të lini dhomat e klientëve të pakýçura · Të lëvizni apo të ngrini objekte të rënda vetëm · Të zgjateni ndërsa jeni mbi shkallë · Të prekni prizat elektrike me duar të lagura · Të përpigëni të rregulloni diçka vetë të pambrojtur – Kërkoni ndihmë

Table 6.1.2 Mjeti 2

<i>Lista e kontrollit për higjenën personale për stafin i cili ndërvepron me klientët - Unë ..?</i>	
· Bëra banjë/dush sot? · Përdora deodorant? · Lava dhëmbët sot? · Preva dhe pastrova thonjtë e mi? · Lava duart sa herë pastrova tualetin? · Lava duart para dhe pas ngrënies? · I lidha flokët bisht sa herë kam qenë afër ushqimit?	· Vesha rroba të pastra? · Vesha këpucë dhe veshje të përshtatshme për punë? · A kam përdorur fasho për çdo plagosje që mund të kem, dhe i kam mbuluar të çarat e krijuara? · E kam mbuluar gojën timë për çdo të kollitur dhe teshtimë? · I kam flakur menjëherë pecetat/shamitë e pisëta? · A kam pushuar nëse kam qenë sëmurë?

Tabela 6.1.3 Mjeti 3

Lista e kontrollit për sigurinë ndaj zjarrit
1. Instalo alarm zjarri në çdo dhomë 2. Vendosni në derën e çdo dhome procedurat e evakuimit në rast rënie zjarri 3. Praktikoni me stafin tuaj procedurat e evakuimit në mënyrë sistematike 4. Zgjidhni një vend të sigurt për evakuim 5. Mbani fikëset e zjarrit në çdo kat 6. Siguroni një dalje të lehtë për çdo dhomë (rekomandohen ny mënyra: nëpërmjet një dere ose nëpërmjet një dritareje) 7. Të keni një mënyrë të sigurt për të gjithë njerëzit që ndodhen në ndërtesë për të arritur katin e parë në tokë 8. Sigurohuni që të gjitha dyert dhe dritaret mund të hapen në rast zjarri 9. Njihuni dhe respektoni të gjitha rregullat lokale dhe kombëtare mbi zjarren

Tabela 6.1.4 Mjeti 4

Lista e kontrollit mbi insektet
· Kontrolloni ushqimin e ruajtur në magazinë për shenja insektesh · Ruajeni të gjithë ushqimin në mbajtëse të mbyllura me kapak · Pastroni thërrimet apo papastërtitë nga çdo sipërfaqe · Mos lini ushqime apo copa ushqimesh të ekspozuara · Sigurohuni që dyert dhe dritaret mbyllen në mënyrën e duhur (puthiten) · Rregulloni vrimat apo të çarat nëpër dysHEME dhe mure · Rregulloni të çarat në tubacione · Mbani zonat e magazinimit të pastra dhe të thata · Të gjithë koshat e plehrave të jenë të pajisur me kapakë · Pastroni dhe dizinfektoni koshat e plehrave shpesh · Mbani të gjitha pajisjet e pastra · Pastroni lulet rregullisht
<i>Këmbëngulni në një nivel të lartë pastërtie</i>

Tabela 6.1.5 Mjeti 5

Lista e kontrollit për aksidentet apo emergjencat
· Çoni drejt një vendi të sigurt çdo individ · Nëse keni nevojë telefononi për ndihmë (përdorni numrin e emergjencës të recepsionit) · Nëse mundni ndihmoni të plagosurit (përdorni kutinë tuaj të emergjencës) · Gjeni shkakun e emergjencës dhe përpiquni të zvogëloni dëmin · Më pas, diskutoni si mund të parandaloni përsëritjen e aksidentit ose emergjencës

Tabela 6.1.6 Mjeti 6

Lista e ndihmës së shpejtë (sugjerimi jonë)
Krem Antiseptic Fasha të përmasave dhe formave të ndryshme Tamponë sterilë Pambuk Set kirurgjikal (aksesorë) Paramanda Termometër Qetësues për dhimbjet dhe temperaturën (paracetamol, aspirinë) Piskatore Ilac për mushkonja Gërshërë Të tjera

Tabela 6.1.7 Mjeti 7

Protokolli i ndjekur në rast zjarri
1. Ndizni alarmin e zjarrit 2. Njoftoni njerëzit që të mund të strehohen në vend të sigurt 3. Njoftoni zjarrfikëset 4. Evakuoni ndërtesën 5. Dërgoni klientët dhe stafin drejt një vendi të sigurt, pa panik 6. Lëvizni gjithë paratë cash, brenda mundësive 7. Merrni kalendarin e ardhjeve dhe largimeve, nëse mundni (më anë të tij shikoni emrat e personave të strehuar në ndërtesë)

8. Mbyllni dyer dhe dritare, nëse mundni
9. Fikni energjinë elektrike dhe gazin në ndërtesë, nëse mundni
10. Mbani linjat e telefonëve hapur
11. Qëndroni vigjilent për çdo gjë, edhe për vjedhje të mundshme
12. Përdorni bombulat për fikjen e zjarrit, nëse mundni
13. Mos përdorni ujë në rastin e një zjarri që është përfshirë vaj apo pajisje elektrike, bëhet e rrezikshme
14. Në rast se dikush mbuluar nga flakët, përdorni batanije të shuani flakët
15. Telefononi ambulancën ose mjekun, nëse ka nevojë