



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
UNIVERSITETI I TIRANËS
FAKULTETI I GJUHËVE TË HUAJA
DEPARTAMENTI I GJUHËS FRËNGE

Titulli i Modullit : Komunikim në gjuhë të huaj për pritjen dhe shërbimin në hotel

Lloji i Trajnimit: Trajnim i zhvilluar në formë hibride.

Gjuha e përdorur në mësimdhënie/provime: Gjuhë e huaj

Kohëzgjatja e programit të modullit: 40 orë

Nr. i krediteve: 4 (katër)

Mënyra e zhvillimit: Nëpërmjet metodave mësimore aktive dhe pjesëmarrëse, skenareve të punës në grup, studimeve të rasteve dhe lojërave me role.

PËRMBLEDHJE DHE REZULTATET E TË NXËNIT:

Ky modul formimi është hartuar mbi nevojën e tregut aktual të punës për profesionistë në fushën e turizmit me njohuri dhe aftësi që do t'i ndihmojnë ata të përmirësojnë komunikimin dhe marrëdhëniet me klientët.

Ky modul synon të përgatisë punonjësit e sektorit të hotelierisë me aftësitë gjuhësore të nevojshme për të komunikuar në mënyrë profesionale dhe efektive me klientët në një gjuhë të huaj. Ai fokusohet në përvetësimin e fjalorit specifik të fushës së hotelierisë dhe të mikpritjes, si dhe në ndërtimin e kompetencave të komunikimit verbal dhe joverbal në situata reale të punës.

Moduli trajton situata të zakonshme si: pritja, regjistrimi, dhënia e informacionit, trajtimi i kërkesave dhe përmbyllja e qëndrimit të klientëve, duke përdorur fjalor të përshtatshëm dhe forma të sjellshme komunikimi. Përdorimi i lojërave me role dhe simulimeve praktike është një komponent kyç për të nxitur praktikën aktive të gjuhës.

Objektivat e modullit:

- Të përvetësohet fjalori profesional;
- Të arrihet komunikimi i qartë dhe i saktë në gjuhë të huaj me klientët;
- Të simulohen situata reale;
- Të rriten aftësinë ndërkulturore në mjedise pune shumëgjuhëshe;
- Të menaxhohen komentet e klientëve në platforma të ndryshme.

Rezultatet e të nxënit:

Në përfundim të modullit, pjesëmarrësit do të jenë në gjendje të:

- Kuptojnë dhe përdorin fjalor profesional në situata të zakonshme të shërbimit të hotelierisë.
- Komunikojnë me qartësi, mirësjellje dhe siguri në një gjuhë të huaj me klientë të huaj.
- Përballojnë situata sfiduese ose të papritura me etikë dhe kompetencë gjuhësore.
- Rrisin cilësinë e shërbimit përmes komunikimit ndërkulturore të përshtatshëm.
- Zgjidhin situata sfiduese apo ankesa me profesionalizëm në një gjuhë të huaj.

- Tregojnë ndërgjegjësime për dallimet ndërkulturore në kontekstin e mikpritjes.