



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

Titulli i Modullit : Gjuhë Italiane për turizëm
Lloji i Trajnimit: Trajnim i zhvilluar në formë hibride.
Gjuha e përdorur në mësimdhënie/provime: Italisht
Kohëzgjatja e programit të modullit: 40 orë
Nr. i krediteve: 4 ECTS
Mënyra e zhvillimit: Nëpërmjet metodat aktive dhe pjesëmarrjes në diskutime, punës në grup, studimeve të rasteve dhe lojërave me role.

PËRMBLEDHJE DHE REZULTATET E TË NXËNIT:

Ky modul formimi është hartuar për të zhvilluar aftësi të rëndësishme në pritjen dhe shërbimin ndaj klientëve në fusha të ndryshme si turizmi dhe shëndetësia. Ai përbëhet nga tema të cilat ndihmojnë në krijimin e një përvojë të shkëlqyer për klientët. Njohuria dhe përdorimi i teknikave të komunikimit efektiv dhe empatik janë thelbësore për të krijuar marrëdhënie të forta me klientët. Përvetësimi i terminologjisë specifike për çdo temë të këtij moduli do të ndihmojë pjesëmarrësit të komunikojnë më efektivisht dhe të kuptojnë më mirë kontekstin e shërbimeve që ofrojnë. Ky modul formimi ofron një qasje të plotë dhe të integruar për zhvillimin e aftësive të nevojshme në shërbimin ndaj klientit. Ai jo vetëm që do të përmirësojë përvojën e klientëve, por gjithashtu do të kontribuojë në ndërtimin e një reputacioni të fortë për organizatat që ofrojnë këto shërbime. Pjesëmarrësit do të jenë më të gatshëm për t'u përballur me sfidat e fushave të tyre dhe për të ofruar shërbime cilësore dhe të personalizuar.

Objektivat e modullit:

- përmirësimi i komunikimit me klientët;
- organizimi i pritjes nga aeroporti në klinikë;
- manaxhimi i aspekteve si logjistika dhe transporti;
- pritja në klinikë dhe prezantimi i klinikës;
- organizimi i një itinerari turistik për klientët;
- të kuptuarit e aspekteve kulturore në shkëmbimet e ndryshme me klientët;
- të përvetësuarit e terminologjisë së duhur për temat e trajtuara.

Rezultatet e të nxënit:

- përmirësimi i komunikimit me klientët;

- organizimi i pritjes nga aeroporti në klinikë;
- manaxhimi i aspekteve si logjistika dhe transporti;
- pritja në klinikë dhe prezantimi i klinikës;
- organizimi i një itinerari turistik për klientët;
- të kuptuarit e aspekteve kulturore në shkëmbimet e ndryshme me klientët;
- të përvetësuarit e terminologjisë së duhur për temat e trajtuara;
- të shprehurit me shkrim dhe me gojë lidhur me temat e trajtuara.