

SYLLABUS

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	Fakulteti i Turizmit dhe Ambientit
Titulli i lëndës:	Komunikimi ne hoteleri
Niveli:	Bachelor
Statusi lëndës:	Obligative
Viti i studimeve:	III
Numri i orëve në javë:	3
Vlera në kredi – ECTS:	4
Koha / lokacioni:	
Mësimdhënësi i lëndës:	Prof. As. Dr. Arbresha Meha
Detajet kontaktuese:	arbresha.meha@ushaf.net
Përshkrimi i lëndës	
	<p>Kjo lëndë ofron një përmbledhje të teknikës së komunikimit, me theks të veçantë në industrinë e hotelerisë. Megjithëse ka shumë anë të komunikimit, përfshirë ndërveprimet verbale, sugjerimet joverbale dhe madje edhe përdorimin e teknologjisë për të maksimizuar ndikimin, ekzistojnë disa baza themelore që shtrihen në të gjithë kombin dhe rreth globit. Duke kuptuar mënyrën e komunikimit dhe duke rritur njohuritë për zgjidhjen e konflikteve dhe negociatave, studentet përmes kësaj lëndë rrisin probabilitetin e suksesit në komunitetin e biznesit, dhe është urë lidhese nga keqkuptimet e rrezikshme deri të suksesi personal - dhe profesional.</p>
Qëllimet e lëndës:	<p>Qëllimi i lëndës është që studentët të mësojnë dhe kuptojnë efektin e komunikimit me klientët dhe si të sigurojnë një komunikim të qëndrueshëm mikpritës. Theksi do të vihet në zhvillimin e aftësisë së studentit për të përdorur aftësitë verbale dhe joverbale, analizimin e audiencës, përgatitjen e mesazheve, dhe teknikat efektive të mbajtjes dhe vlerësimit të performancës së folurit.</p>
Rezultatet e pritura të nxënies:	<p>Pas përfundimit të suksesshëm të kësaj lënde, studentët do të jenë në gjendje të:</p> <ul style="list-style-type: none"> • njoh dhe përshkruajnë stilet e ndryshme të komunikimit, • demonstrojnë teknikat për përmirësimin e aftësive komunikuese, • përshkruajnë teknikat për përmirësimin e komunikimit me teknologjinë, • krahasojnë kontrastet e aspekteve kulturore të komunikimit, • përshkruajnë strategjitë e komunikimit për të zgjidhur mosmarrëveshjet dhe konfliktet.

Kontributi në ngarkesën e studentit (gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithësej
Ligjërata	2	15	30
Ushtrime teorike/laboratorike	1	15	15
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	2	4	8
Ushtrime në teren (vizita studimore)	3	2	6
Kollokfiume, seminare	1	1	1
Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	2	15	32
Përgaditja përfundimtare për provim	2	3	6
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuiz, provim final)	2	1	2
Projektet, prezentimet ,etj			
Totali			100
Metodologjia e mësimdhënies:	Lënda zhvillohet në 15 javë me ngarkesë 2 orë ligjerata në të cilat do të trajtohen konceptet teorike dhe do të ofrohen sqarime lidhur me teknikat e komunikimit, si dhe 1 orë ushtrime në grupe në javë. Ushtrimet do të zhvillohen në formë me grupe në të cilat do të diskutohen shembuj konkret. Kjo mënyrë e organizimit të ushtrimeve do t'ju shërbejë studentëve për të përvetësuar në mënyrë logjike konceptet teorike dhe nderlidhja me aspektet praktike përmes aplikimit të teknikave të komunikimit me klientët për një komunikim të qëndrueshëm mikpritës.		
Metodat e vlerësimit:	Test vlerësues gjatë semestrit 20% Vijueshmeria dhe angazhimi ne ore 10% Provimi final i vlerësuar me 70% të notës. Provimi përbëhet prej pyetjeve me përgjigje të mundshme, pyetje të hapura, dhe një rast të studimit.		
Literatura			
Literatura bazë:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mckay, M, Favis, M, Fanning, P. 2018. The communication skills book, 3rd Edition, New Harbinger Publications, Inc. 5674 Shattuck Avenue Oakland, CA 94609. 2. Wan Der Wagen, L, 1997. Communication in Tourism and Hospitality: Meeting the World in the Workplace, Publisher: Hospitality Press. 		

Literatura shtesë:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Griffin, E. 2012. A first look at Communication Theory, 8th Edition, Published by McGraw-Hill. 2. Fitzgeralds, H, 1998. Cross-Cultural Communication for the Tourism and Hospitality Industry, Publisher: Hospitality Press. 3. Shyam Sundar, S. 2015, The Handbook of the Psychology of Communication Technology, Wiley Blackwell.
---------------------------	--

Plani i dizajnuar i mësimit:	
Java	Ligjerata që do të zhvillohet
<i>Java e parë:</i>	<i>Stilet e komunikimit - hyrje</i>
<i>Java e dytë:</i>	<i>Komunikim verbal dhe joverbale</i>
<i>Java e tretë:</i>	<i>Kultivimi i aftësive komunikuese</i>
<i>Java e katërt:</i>	<i>Komunikimi në grup</i>
<i>Java e pestë:</i>	<i>Komunikimi në të shkruar</i>
<i>Java e gjashtë:</i>	<i>Vizitë studimore</i>
<i>Java e shtatë:</i>	<i>Teknologjia e komunikimit</i>
<i>Java e tetë:</i>	<i>Përsëritje / Test vleresues</i>
<i>Java e nëntë:</i>	<i>Komunikimet dhe konfliktet</i>
<i>Java e dhjetë:</i>	<i>Aspektet kulturore të komunikimit</i>
<i>Java e njëmbëdhjetë:</i>	<i>Komunikimi dhe qëndrueshmëria në mikëpritje</i>
<i>Java e dymbëdhjetë:</i>	<i>Vizitë studimore</i>
<i>Java e trembëdhjetë:</i>	<i>Komunikimi dhe marrëdhëniet me klientin</i>
<i>Java e katërmbëdhjetë:</i>	<i>Teknikat e zgjidhjes së konflikteve dhe negociimi</i>
<i>Java e pesëmbëdhjetë:</i>	<i>Kritikë konstruktive</i>

Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:
<i>Vijueshmëria e rregullt, mbajtja e qetësisë dhe angazhimi aktiv në dialog gjatë ligjëratave dhe ushtrimeve është e obligueshme.</i>