

MËSIM PRAKTIK

Komunikimi në hotel

Kategoria e mësimit: Mësimet e gjuhës shqipe

Rezervimi, regjistrimi, kërkesat gjatë qëndrimit dhe largimi nga hoteli.

Komunikimi në hotel

Qëndrimi në hotel ka tri çaste komunikimi: **rezervimi**, **regjistrimi dhe qëndrimi**, **largimi**. Për secilin ekzistojnë shprehje të gatshme që përsëriten pothuajse gjithmonë njësoj.

Fazat dhe shprehjet

Faza	Ju thoni	Receptionisti thotë
Rezervimi	Do të doja të rezervoja një dhomë për dy net.	Për sa veta, ju lutem?
Çmimi	Sa kushton dhoma për natë?	Gjashtë mijë lekë, mëngjesi i përfshirë.
Regjistrimi	Kam një rezervim në emrin Deari.	Mirë se erdhët! Dokumentin, ju lutem.
Gjatë qëndrimit	A mund të ndërrohen peshqirët?	Sigurisht, do t'i dërgojmë menjëherë.
Problem	Kondicioneri nuk punon .	Na vjen keq, do ta zgjidhim brenda pak minutash.
Largimi	Do të largohem nesër në mëngjes. Faturën, ju lutem.	Shpresojmë t'ju shohim sërish!

Fjalori bazë

Fusha	Fjalët
Llojet e dhomave	dhomë teke, dhomë dyshe, dhomë familjare, apartament, suite
Pajisjet	ajër i kondicionuar, ashensor, ballkon, dush, kasafortë, internet pa tel, tharëse flokësh
Shërbimet	reception, mëngjes i përfshirë, shërbim dhome, pastrim, zgjim me telefon, parkim, ruajtje bagazhesh
Dokumentet	pasaportë, letërnjoftim, rezervim, faturë, çelës ose kartë dhome
Personeli	receptionist, kamerier, pastruese, portier, drejtues

Pyetje të dobishme

- A është **mëngjesi i përfshirë** në çmim?

- Në ç'orë duhet të **lëshoj dhomën**?
- Deri në ç'orë shërbehet **mëngjesi**?
- A keni një dhomë **me pamje nga deti**?
- Ku ndodhet **ashensori**?
- A mund ta **lë valixhen** këtu deri pasdite?
- A ka **parkim** pranë hotelit?

Ankesa me mirësjellje

Ankesa e sjellshme ndërtohet në tre hapa: **hapje e butë + problemi + kërkesa**.

- «Më falni që ju shqetësoj, por **uji i ngrohtë nuk punon**. A mund ta shikojë dikush, ju lutem?»
- «Ndjesë, dhoma është **pak e zhurmshme**. A do të ishte e mundur ta ndërronim?»

Fjalët sinjalizuese

për ... net tregon kohëzgjatjen. **në emrin e ...** hap regjistrimin. **i përfshirë / i papërfshirë** lidhet me çmimin. **me pamje nga ...** përshkruan dhomën. **lëshoj dhomën** është shprehja standarde për largimin.

Gabimet e zakonshme

Gabim	Saktë	Pse
Dua të rezervoj për një dhomë.	Dua të rezervoj një dhomë.	folja është kalimtare
Do të rri për tri ditë.	Do të qëndroj tri net.	në hotel numërohen netët
ngatërrimi rezervim / regjistrim	rezervim = paraprak; regjistrim = në mbërritje	faza të ndryshme
Kam bërë një prenotim.	Kam bërë një rezervim.	termi i normuar në shqip
Dhoma me dy shtretër si emërtim zyrtar	dhomë dyshe	emërtimi i zakonshëm

Provo vetë

1. Rezervo një dhomë për tri net: ____ (Do të doja të rezervoja një dhomë për tri net.)
2. Pyet për çmimin: ____ (Sa kushton dhoma për natë?)
3. Pyet për orën e largimit: ____ (Në ç'orë duhet të lëshoj dhomën?)
4. Ankohu me mirësjellje për zhurmën: ____ (Më falni, dhoma është pak e zhurmshme...)

Burime dhe referenca

- Gramatika e gjuhës shqipe I – Morfologjia, Akademia e Shkencave e Shqipërisë, Tiranë, 2002.
- Gramatika e gjuhës shqipe II – Sintaksa, Akademia e Shkencave e Shqipërisë, Tiranë, 2002.
- Drejtshkrimi i gjuhës shqipe, Instituti i Gjuhësisë dhe i Letërsisë, Tiranë, 1973.
- Fjalori i gjuhës shqipe, Akademia e Shkencave e Shqipërisë, Tiranë, 2006.