

## SYLLABUS

Të dhëna bazike të lëndës			
Njësia akademike:	Fakulteti i Turizmit dhe Ambientit		
Titulli i lëndës:	Menaxhimi i Cilësisë në Hoteleri		
Niveli:	Bachelor		
Statusi lëndës:	Zgjedhore		
Viti i studimeve:	II		
Numri i orëve në javë:	4		
Vlera në kredi – ECTS:	5		
Koha / lokacioni:			
Mësimdhënësi i lëndës:			
Detajet kontaktuese:			
Përshkrimi i lëndës	<i>Kjo lëndë ju jep studentëve konceptet dhe njohuritë themelore të menaxhimit të cilësisë.</i>		
Qëllimet e lëndës:	<i>Kjo lëndë është e dizajnuar për të siguruar një mbulim të plotë të menaxhimit të cilësisë veçanërisht në sektorin e hotelerisë. Theksi të veçantë do të vihet në të dyja, teori dhe zbatim të menaxhimit të cilësisë.</i>		
Rezultatet e pritura të nxënies:	<p><i>Pas përfundimit të suksesshëm të kësaj lënde, studentët do të jenë në gjendje të:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>kuptojnë menaxhimin e cilësisë, nga një këndvështrim strategjik dhe integrimin e vazhdueshëm të sistemeve për përmirësim, si një pjesë e menaxhimit strategjik të organizatave të tyre përkatëse</i></li> <li>• <i>planifikojnë, organizojnë dhe performojnë matjen e cilësisë</i></li> <li>• <i>kuptojnë që produktet dhe shërbime e cilësisë janë rezultat i proceseve të cilësisë,</i></li> <li>• <i>përdorin filozofi dhe mjete cilësore në jetën e tyre personale dhe profesionale.</i></li> </ul>		
<b>Kontributi në ngarkesën e studentit ( gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)</b>			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithësej
Ligjërata dhe ushtrime	4	15	60
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	1	5	5
Ushtrime në teren			
Kollokfiume,seminare	2	5	10
Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetanak të studentit	3	10	30

(në bibliotekë ose në shtëpi)			
Përgaditja përfundimtare për provim	3	6	18
Koha e kaluar në vlerësim (teste,kuiz,provim final)	2		2
Projektet,prezentimet ,etj			
<b>Totali</b>			<b>125</b>
<b>Metodologjia e mësimdhënies:</b>	<i>Ligjërata, punë individuale, punime seminari, kollokuiume, ese, diskutime, punë në grupe, 1 seance simuluese.</i>		
<b>Metodat e vlerësimit:</b>	<i>Ese e pregaditur dhe prezantim 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.</i>		
<b>Literatura</b>			
<b>Literatura bazë:</b>	1. Venetike Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë		
<b>Literatura shtesë:</b>	2. Prof.Dr. Nysret Tarku Menaxhimi i kualitetit, ISO Standardet, Menaxhimi i institucioneve. 3. The Certified Manager of Quality /Organizational Excellence, ASQ Quality Press.		
<b>Plani i dizajnuar i mësimi:</b>			
<b>Java</b>	<b>Ligjerata që do të zhvillohet</b>		
<b>Java e parë:</b>	<b>Konceptet bazë të cilësisë së produktit dhe të shërbimit</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli I, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>		
<b>Java e dytë:</b>	<b>Menaxhimi i Cilësisë Totale (Konceptet,principet,parimet)</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli II, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>		
<b>Java e tretë:</b>	<b>Matja e cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli III, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>		
<b>Java e katërt:</b>	<b>Teknikat dhe metodat e MTC</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli IV, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>		
<b>Java e pestë:</b>	<b>Standardizimi dhe efektet që lidhen me të</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli V, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>		

<b>Java e gjashtë:</b>	<b>Kostoja e Cilësisë Totale</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I, Kapituli VI, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e shtatë:</b>	<b>Vlerësimi i studentëve- testi i parë</b>
<b>Java e tetë:</b>	<b>Organizimi i cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II, Kapituli VII, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e nëntë:</b>	<b>Konceptet dhe parimet bazë të rrethëve të cilësisë RC</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II, Kapituli VIII, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e dhjetë:</b>	<b>Trajnimi i cilësisë dhe Kultura e Cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II, Kapituli IX-X, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e njëmbëdhjetë:</b>	<b>Planifikimi i cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III, Kapituli XI, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e dymbëdhjetë:</b>	<b>Kontrolli i Cilësisë Totale</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III, Kapituli XII, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e trembëdhjetë:</b>	<b>Kontrolli statistikor i Cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III, Kapituli XIII, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e katërbëdhjetë:</b>	<b>Besueshmëria</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III, Kapituli XIV, J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>
<b>Java e pesëmbëdhjetë:</b>	<b>Përmisimi i cilësisë</b> <i>Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III, Kapituli XV J.M.Juran,,Juran od leadership for quality” viti 1989</i>

**Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:**

*Vijueshmëria e rregullt, mbajtja e qetësisë dhe angazhimi aktiv në dialog gjatë ligjëratave dhe ushtrimeve është e obligueshme.*

