

## SYLLABUS

<b>Të dhëna bazike të lëndës</b>	
<b>Njësia akademike:</b>	<b>Fakulteti i Turizmit dhe Ambientit</b>
<b>Titulli i lëndës:</b>	<b>Menaxhimi i Operacioneve Shërbyese</b>
<b>Niveli:</b>	<b>Bachelor</b>
<b>Statusi lëndës:</b>	<b>Obligative</b>
<b>Viti i studimeve:</b>	<b>II</b>
<b>Numri i orëve në javë:</b>	<b>4</b>
<b>Vlera në kredi – ECTS:</b>	<b>5</b>
<b>Koha / lokacioni:</b>	
<b>Mësimdhënësi i lëndës:</b>	
<b>Detajet kontaktuese:</b>	
<b>Përshkrimi i lëndës</b>	
	<p><i>Në këtë lëndë trajtohet problematika e menaxhmentit të operacioneve, si pjesë thelbësore e menaxhmentit të tërësishëm të ndërmarrjes.</i></p> <p><i>Operacionet janë përgjegjëse për menaxhim efikas të këtyre detyrave dhe për të t'i gjetur mënyrat për përmirësime, për t'i përmbushur më mirë objektivat e biznesit dhe nevojat e konsumatorëve.</i></p>
<b>Qëllimet e lëndës:</b>	<p><i>Qëllimi i lëndës është që në kuadër të tërësisë së menaxhimit të ndërmarrjes të studiohet menaxhimi i operacioneve, funksioni i të cilave është transformimi i inputeve në outpute, përkatësisht në shërbime dhe produkte. Qëllimi themelor i lëndës është që të arrihet menaxhimi efikas i këtij funksioni, përkatësisht të përmbushjes së objektivave të biznesit dhe nevojave të konsumatorëve. Qëllimi i lëndës është poashtu edhe menaxhimi i personelit (njerëzve), ashtu që të përmbushen afatet e kontraktuara kohore, nivelet e produktivitetit dhe synimet tjera të biznesit, duke bërë njëkohësisht zgjerimin e shkathtësive bazike të personelit.</i></p>
<b>Rezultatet e pritura të nxënies:</b>	<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>• demonstrojnë njohuri teorike dhe praktike në lidhje me konceptet dhe parimet e menaxhimit të operacioneve në turizëm dhe hoteleri.</i></li> <li><i>• jenë në gjendje për të kuptuar, analizuar dhe interpretuar aktivitetet dhe veprimet e nevojshme për menaxhimin efektiv të operacioneve të një organizate.</i></li> <li><i>• jenë në gjendje për të analizuar, vlerësuar dhe prezantuar rezultatet e punës në terren</i></li> <li><i>• bëjnë lidhjen e literaturës ekzistuese të turizmit dhe menaxhimit hotelierisë me përvojën praktike</i></li> </ul>

<b>Kontributi në ngarkesën e studentit ( gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)</b>			
<b>Aktiviteti</b>	<b>Orë</b>	<b>Ditë/javë</b>	<b>Gjithësej</b>
Ligjërata dhe ushtrime	4	15	60
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	1	1	1
Ushtrime në teren			
Kollokfiume,seminare			
Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	4	15	45
Përgaditja përfundimtare për provim	6	3	18
Koha e kaluar në vlerësim (teste,kuiz,provim final)	2		2
Projektet,prezentimet ,etj			
<b>Totali</b>			<b>126</b>
<b>Metodologjia e mësimdhënies:</b>	<i>Ligjerata dhe ushtrime të kombinuara me raste te studimit dhe diskutime në klasë</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. Prof.dr.Suzana Panariti „Menaxhimi i Operacioneve” Tirane		
<b>Literatura shtesë:</b>	1. Cooper C et al (2008) <i>Tourism: Principles and Practices</i> . Longman. 2. Jack R.Meredith,Scott M.Shafer, <i>Operations Management for MBAs/Edition 4,2009, Publisher: Wiley,John &amp; Sons.</i> 3. Jay Heizer,Barry Render, <i>Principles of Operations Management/Edition 8by Publisher: Prentice Hall,</i>		
<b>Plani i dizejnuar i mësimimit:</b>			
<b>Java</b>	<b>Ligjerata që do të zhvillohet</b>		
<b>Java e parë:</b>	<i>Menaxhimi i operacioneve shërbyese- hyrje</i>		
<b>Java e dytë:</b>	<i>Koncepti I shërbimit</i>		

<b>Java e tretë:</b>	<i>Konsumatorët dhe mardhëniet me konsumatorë</i>
<b>Java e katërt:</b>	<i>Pritshmëria dhe kënaqshmëria e konsumatorit</i>
<b>Java e pestë:</b>	<i>Menaxhimi i mardhënieve me konsumatorë</i>
<b>Java e gjashtë:</b>	<i>Njerëzit e shërbimit</i>
<b>Java e shtatë:</b>	<i>Proceset e shërbimit</i>
<b>Java e tetë:</b>	<i>Përsëritje</i>
<b>Java e nëntë:</b>	<i>Përdorimi i resurseve</i>
<b>Java e dhjetë:</b>	<i>Matja e performancës</i>
<b>Java e njëmbëdhjetë:</b>	<i>Lidhja e vendimeve operacionale me performancën e biznesit</i>
<b>Java e dymbëdhjetë:</b>	<i>Përmisimi i operacioneve</i>
<b>Java e trembëdhjetë:</b>	<i>Strategjia e shërbimit</i>
<b>Java e katërmëdhjetë:</b>	<i>Kultura e shërbimit</i>
<b>Java e pesëmbëdhjetë:</b>	<i>Kompleksiteti i operacioneve</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.*