

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:	Obligative		
Viti i studimeve:	III		
Numri i orëve në javë:	3		
Vlera në kredi – ECTS:	5		
Koha / lokacioni:			
Mësimdhënësi i lëndës:	Mimoza Zhubi		
Detajet kontaktuese:	mimoza.zhubi@ushaf.net		
Përshkrimi i lëndës			
	Në këtë lëndë trajtohen konceptet dhe njohuritë themelore të menaxhimit të cilësisë veçanërisht në sektorin e hotelerisë, procedurat për sigurimin dhe zhvillimin e cilësisë, ISO standardet, çertifikimet dhe akreditimet.		
Qëllimet e lëndës:			
	Qëllimi i kësaj lënde është njohja e cilësisë së produktit dhe shërbimeve përmes matjes direkte të kualitetit me të njëjtin perceptim për të gjithë konsumatorët, duke marrë parasysh burimet dhe nevojat e tyre.		
Rezultatet e pritura të nxënies:			
	Pas përfundimit të suksesshëm të kësaj lënde, studentët do të jenë në gjendje të: <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrojnë njohuri të një sërë çështjeve bashkëkohore të menaxhimit të cilësisë; • Ilustrojnë pikëpamje kritike të bazave të cilësisë së produktit dhe shërbimeve; • Planifikojnë, organizojnë dhe performojnë matjen e cilësisë; • Kuptojnë që produktet dhe shërbimet cilësore janë rezultat i proceseve të cilësisë. 		
Kontributi në ngarkesën e studentit (gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxëniet të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithsej
Ligjërata	2	15	30
Ushtrime teorike/laboratorike	1	15	15
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	2	4	8
Ushtrime në teren	3	2	6
Kollokfiume, seminare	1	1	1

Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	3	15	45
Përgaditja përfundimtare për provim	6	3	18
Koha e kaluar në vlerësim (teste,kuiz,provim final)	2	1	2
Projektet,prezentimet ,etj			
Totali			125
Metodologjia e mësimdhënies:			
	Lënda do të shtjellohet brenda 15 javëve me një kohëzgjatje prej 2 orë ligjerata, në të cilat do të trajtohen konceptet teorike dhe do të ofrohen sqarime lidhur me procesin e menaxhimit të cilësisë në hoteleri si dhe 1 orë ushtrime në grupe në javë. Gjatë ushtrimeve të zhvilluara në formën e grupeve do të diskutohen shembuj konkret të temës përkatëse të shtjelluar. Kjo mënyrë e organizimit të ushtrimeve do t'ju shërbejë studentëve për të përvetësuar në mënyrë logjike konceptet teorike dhe për ta përvetësuar aspektin praktik pas kombinimit të njohurive të arritura mbi menaxhimin e cilësisë në hoteleri.		
Metodat e vlerësimit:			
	Punimi seminarik 10 %, Testet vlerësuese gjatë semestrit 10 %, Vijueshmëria dhe pjesëmarrja 10 %, Provimi përfundimtar 70 %. Total: 100%.		
Literatura			
Literatura bazë:	1. Venetike Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000; 2. Jens. J. Dahlgaard, Kai Kristensen, Gopal K.Kanji, “Fundamentals of Total Quality Management”, 2007.		
Literatura shtesë:	1. J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.		
Plani i dizejnuar i mësimi:			
Java	Ligjerata që do të zhvillohet		
Java e parë:	Konceptet bazë të cilësisë së produktit dhe të shërbimit Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli I; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.		

Java e dytë:	Menaxhimi i Cilësisë Totale (Konceptet,principet,parimet) Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli II; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e tretë:	Matja e cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli III; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e katërt:	Teknikat dhe metodat e MTC Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli IV; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e pestë:	Standardizimi dhe efektet që lidhen me të Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli V; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e gjashtë:	Kostoja e Cilësisë Totale Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e I-rë, Kapituli VI; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e shtatë:	Vlerësimi i parë intermediar
Java e tetë:	Organizimi i cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II-të, Kapituli VII; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e nëntë:	Konceptet dhe parimet bazë të rretheve të cilësisë RC Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II-të, Kapituli VIII; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e dhjetë:	Trajnimi i cilësisë dhe Kultura e Cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e II-të, Kapituli IX-X; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e njëmbëdhjetë:	Planifikimi i cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III-të, Kapituli XI; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e dymbëdhjetë:	Kontrolli i Cilësisë Totale Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III-të, Kapituli XII; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e trembëdhjetë:	Kontrolli statistikor i Cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa e III-të, Kapituli XIII; J. M. Juran “Juran od leadership for quality”, 1989.
Java e katërbëdhjetë:	Besueshmëria dhe Përmirësimi i cilësisë Literatura: V. Nakuçi “Manaxhimi i Cilësisë”, Tiranë 2000, Pjesa

	e III-të, Kapituli XIV-XV; J. M. Juran "Juran od leadership for quality", 1989.
Java e pesëmbëdhjetë:	Vlerësimi i dytë intermediar

Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:
<ul style="list-style-type: none"> • Pjesëmarrja e rregullt dhe aktive e studentëve në ligjërata, ushtrime dhe punë seminarike; • Përbushja e detyrave dhe obligimeve dhe ardhja i/e përgatitur në ligjeratë; • Komunikimi në mënyrë të sjellshme dhe respektimi i kolegëve, mësimdhënësve; • Respektimi i mendimeve dhe ideve të të tjerëve; • Mbajtja e qetësisë në mësim, çkyçja e telefonave celular, hyrja me kohë në sallë të mësimi.