

SYLLABUS

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	Fakulteti i Turizmit dhe Ambientit
Titulli i lëndës:	Menaxhimi i Operacioneve Shërbyese
Niveli:	Bachelor
Statusi lëndës:	Obligative
Viti i studimeve:	II
Numri i orëve në javë:	3
Vlera në kredi – ECTS:	5
Koha / lokacioni:	
Mësimdhënësi i lëndës:	Prof. As. Dr. Artan Veseli
Detajet kontaktuese:	artan.veseli@ushaf.net
Përshkrimi i lëndës	<p>Menaxhimi i Operacioneve është funksion i organizatës që planifikon dhe koordinon prodhimin dhe shpërndarjen e produkteve dhe shërbimeve për klientët në të gjithë botën. Profesionistët e operacioneve menaxhojnë dhe koordinojnë aktivitetet në zinxhirin furnizues global për të siguruar një rrjedhë efektive dhe efikase të materialeve dhe informacionit që nga koha kur lind nevoja deri në plotësimin e saj dhe më tej. Disa nga aktivitetet e shumta përfshijnë: shërbimin ndaj klientit, transportin, blerjen, prodhimin, menaxhimin e fabrikave, magazinimin, trajtimin e materialeve, planifikimin strategjik, kontrollin e inventarit dhe parashikimin. Qëllimi i kryerjes së këtyre aktiviteteve është të plotësojë nevojën e konsumatorit apo klientit përfundimtar.</p> <p>Menaxhimi efektiv i operacioneve është thelbësor për suksesin e çdo organizate shërbyese. Dikur Menaxhimi i Operacioneve konsiderohej si një aktivitet i rëndësishëm, por prapa skenës, kurse tani njihet si një mjet strategjik për krijimin e vlerës dhe lojalitetit ndaj klientit.</p>
Qëllimet e lëndës:	<p>Qëllimi i kësaj lënde është t'u mësojë studentëve strategjitë e operacioneve, konceptet, mjetet dhe teknikat analitike që u mundësojnë organizatave shërbyese të jenë konkurruese në ekonominë botërore dhe kurrikula ka tre fusha kryesore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studimi i mjeteve bazë të zgjidhjes së problemeve dhe analizës së të dhënave për të ndihmuar menaxherin e operacioneve në marrjen e vendimeve të mira. • Studimi i strategjive, mjeteve dhe koncepteve kryesore për menaxhimin e njerëzve, materialeve dhe burimeve të prodhimit për t'i dhënë vlerë klientit. • Integrimi i funksionit të operacioneve në

	strategjinë e korporatës.
Rezultatet e pritura të nxënies:	<p>Pas përfundimit me sukses të kësaj lënde, studentët do të jenë në gjendje të:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vlerësojnë në mënyrë kritike natyrën dhe rolin e menaxhimit të operacioneve në NVM dhe organizata të mëdha të shërbimit, duke përfshirë zhvillimin e sistemeve unike të aktiviteteve (theksi vendoset në analizë, komunikim, njohuri dhe aftësitë e të kuptuarit) • Kuptojnë në mënyrë sistematike kornizat ekzistuese dhe emergjente të operacioneve në organizatat e orientuara nga shërbimi (theksi vendoset në aplikimin e teorisë, njohurive dhe të kuptuarit, dhe aftësive për zgjidhjen e problemeve) • Analizojnë në mënyrë kritike marrëdhëniet ndërmjet operacioneve të shërbimit, marketingut, kulturës së biznesit dhe performancës së biznesit në NVM dhe organizatat turistike (theksi në analizë, komunikim dhe aftësitë e të mësuarit) • Të vlerësojë në mënyrë kritike rolin e sistemeve të ofrimit të shërbimeve në kontekstin e strategjive themelore dhe se si ato mund të 'operacionalizohen' në organizata (theksi në aplikimin e teorisë, njohurive dhe të kuptuarit, dhe aftësive për zgjidhjen e problemeve)

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	1	4	4
Ushtrime në teren (vizita studimore)	3	2	6
Kollokfiume, seminare	3	1	3
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	2	4
Projektet, prezentimet ,etj			
Totali			125

Metodologjia e mësimëdhënies:			
	<p>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 procesin e menaxhmentit, si dhe dhe 1 orë ushtrime në grupe në javë. Ushtrimet do të zhvillohen në 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 për ta lidhur në mënyrë organike teorinë me aspektet praktike të aktivitetit të biznesit.</p> <p>Studentët do ti nënshtrohen një vlerësimi afatmesëm gjatë semestrit me një prezantim në grup dhe një provim përfundimtar në mbarim të ciklit të plotë të kursit të kësaj lënde.</p>		
Metodat e vlerësimit:			
	<p>Vlerësimi afatmesëm 20% (prezantim në grup). Një udhëzim i detajuar dhe kërkesat e prezantimeve në grup do t'u ofrohen studentëve në fillim të semestrit.</p> <p>Vijueshmeria dhe angazhimi në orë 10%</p> <p>Provim final i vlerësuar me 70% të notës. Provim përbëhet prej pyetjeve me përgjigje të mundshme, pyetje të hapura, dhe një rast të studimit.</p>		
Literatura			
Literatura bazë:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Panariti, S., Menaxhimi i Operacioneve, Tiranë. 2. Slack, N, Chambers, S & Johnson, R 2009, Operations Management, 6th edn, Financial Times/ Prentice Hall, Harlow 	
Literatura shtesë:		<ol style="list-style-type: none"> 3. Slack, N. and Lewis, M. (2002) Operations Strategy, Financial Times Prentice Hall 4. Johnston, R. Clarc, G. 2005. Service Operations Management, 2nd Edition, Pearson Education Limited, Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JE England 	
Plani i ligjeratave:			
Java		Ligjerata që do të zhvillohet	
Java e parë:		<p>Hyrje në menaxhimin e operacioneve shërbyese (çfarë është menaxhimi i operacioneve; menaxhimi i operacioneve në të gjitha llojet e organizatave; procesi input-transformim-output; hierarkia e proceseve; karakteristikat e proceseve të operacioneve; aktivitetet e menaxhimit të operacioneve)</p>	
Java e dytë:		<p>Performanca e operacioneve (si operacionet mund të ndikojnë në profit; këndvështrimi i 'palëve të interesit' mbi performancën e operacioneve; pesë objektivat e performancës së operacioneve: cilësia, shpejtësia, besueshmëria, fleksibiliteti dhe kosto; shkëmbimet ndërmjet</p>	

	objektivave të performancës)
Java e tretë:	Strategjia e operacioneve (zbatimi, përkrahja dhe drejtimi i strategjisë; perspektivat "nga lart-poshtë" dhe "nga poshtë-lart"; kërkesat e tregut dhe perspektivat e burimeve të operacioneve; procesi i strategjisë së operacioneve)
Java e katërt:	Projektimi i proceseve (çfarë është projektimi i proceseve; objektivat e projektimit të proceseve; llojet e proceseve - efekti vëllim-varietet në hartimin e proceseve; hartimi i proceseve)
Java e pestë:	Projektimi i produktit dhe shërbimit (fazat e projektimit - nga koncepti në specifikim: gjenerimi i konceptit, shqyrtimi i konceptit; dizajni paraprak; prototipi dhe dizajni përfundimtar; përfitimet e dizajnit interaktiv)
Java e gjashtë:	Paraqitja dhe rrjedha (llojet bazë të paraqitjes; zgjedhja e një lloji të paraqitjes; dizajni i detajuar i paraqitjes)
Java e shtatë:	Projektimi i vendeve të punës (njerëzit në operacione; strategjia e burimeve njerëzore; dizajni i organizatës; projektimi i vendeve të punës: ndarja e detyrave - ndarja e punës, menaxhimi shkencor, dizajni ergonomik i vendit të punës, qasjet e sjelljes organizative për projektimin e vendit të punës)
Java e tetë:	Prezantime grupore
Java e nëntë:	Planifikimi dhe kontrolli i kapaciteteve (menaxhimi i kapaciteteve; matja e kërkesës dhe kapacitetit; planet alternative të kapacitetit; zgjedhja e një qasjeje të planifikimit dhe kontrollit të kapaciteteve)
Java e dhjetë:	Planifikimi dhe kontrolli i inventarit (llojet e inventarit; pozicioni i inventarit; vendimet e inventarit në lidhje me vëllimin dhe kohën; analiza e inventarit dhe sistemet e kontrollit; matja e inventarit; sistemet e informacionit të inventarit)
Java e njëmbëdhjetë:	Operacionet e 'lean' dhe koncepti 'JIT' (përfitimet e rrjedhës së sinkronizuar; sinkronizimi, 'lean' dhe 'Just-in-Time'; sinkronizimi 'lean' dhe shfrytëzimi i kapaciteteve; filozofia 'lean'; gjithëpërfshirja; eliminimi i humbjeve)
Java e dymbëdhjetë:	Planifikimi dhe kontrolli i zinxhirit furnizues (objektivat e menaxhimit të zinxhirit furnizues; aktivitetet e menaxhimit të zinxhirit furnizues; prokurimi dhe menaxhimi i furnizimit; përzgjedhja e furnizuesit; prokurimi elektronik; burimet globale; menaxhimi fizik i shpërndarjes; llojet e marrëdhënieve në zinxhirin furnizues; sjellja organizative e zinxhirit furnizues; përmirësimi i zinxhirit furnizues)
Java e trembëdhjetë:	Planifikimi dhe kontrolli i cilësisë (pikëpamja e operacioneve për cilësinë; pikëpamja e klientëve për cilësinë; diagnostikimi i problemeve të cilësisë; përputhja me

	specifikimet; standardet e cilësisë; kontrolli i cilësisë; menaxhimi i cilësisë totale)
Java e katërbëdhjetë:	Përmirësimi i operacioneve (elementet e përmirësimit; ndryshimi rrënjësor; përmirësimi i vazhdueshëm; ciklet e përmirësimit; qasjet ndaj përmirësimit: menaxhimi i cilësisë totale si një qasje përmirësimi, orientimi si një qasje përmirësimi, ri-inxhinierimi i proceseve të biznesit)
Java e pesëmbëdhjetë:	Sfidat e operacioneve (përgjegjësia sociale korporative; dimensionet mjedisore: dimensioni social, dimensioni ekonomik, dimensioni i palëve të interesit, dimensioni i vullnetarizmit)

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