

SYLLABUS

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	Fakulteti i Turizmit dhe Ambientit
Titulli i lëndës:	Menaxhimi I Operacioneve
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>Në këtë lëndë trajtohet problematika e menaxhmentit të operacioneve, me theks të veçantë në bizneset shërbyese, si pjesë thelbësore e menaxhmentit të tërësishëm të ndërmarrjes. 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.</p>
Qëllimet e lëndës:	<p>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.</p>
Rezultatet e pritura të nxënies:	<p>Pas përfundimit të suksesshëm të kësaj lënde, studentët do të jenë në gjendje të:</p> <ul style="list-style-type: none"> • demonstrojnë njohuri teorike dhe praktike në lidhje me konceptet dhe parimet e menaxhimit të operacioneve në turizëm dhe hoteleri. • jenë në gjendje për të kuptuar, analizuar dhe interpretuar aktivitetet dhe veprimet e nevojshme për menaxhimin efektiv të operacioneve të një organizate. • jenë në gjendje për të analizuar, vlerësuar dhe prezantuar rezultatet e punës në terren • bëjnë lidhjen e literaturës ekzistuese të turizmit dhe menaxhimit hotelierisë me përvojën

	praktike		
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	2	4	8
Ushtrime në teren (vizita studimore)	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:	<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 formë me 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 të nënshtrohen një testi kontrollues gjatë semestrit dhe një provimi përfundimtar në mbarim të ciklit të plotë të kursit të kësaj lënde.</p>		
Metodat e vlerësimit:	<p>Test vlerësues gjate semestrit 20%</p> <p>Vijueshmeria dhe angazhimi ne ore 10%</p> <p>Provim final i vlerësuar me 70% të notës. Provimi 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. Johnston, R. Clarc, G. 2005. Service Operations Management, 2nd Edition, 		

	Pearson Education Limited, Edinburgh Gate Harlow Essex CM20 2JE England
Literatura shtesë:	Slack, N, Chambers, S & Johnson, R 2009, Operations Management, 6 th edn, Financial Times/ Prentice Hall, Harlow
Plani i dizajnuar i mësimit:	
Java	Ligjerata që do të zhvillohet
<i>Java e parë:</i>	<i>Menaxhimi i operacioneve shërbyese - hyrje</i>
<i>Java e dytë:</i>	<i>Koncepti i shërbimit</i>
<i>Java e tretë:</i>	<i>Konsumatorët dhe mardhëniet me konsumatorë</i>
<i>Java e katërt:</i>	<i>Pritshmëria dhe kënaqshmëria e konsumatorit</i>
<i>Java e pestë:</i>	<i>Menaxhimi i mardhënieve me furnitorë</i>
<i>Java e gjashtë:</i>	<i>Vizitë studimore</i>
<i>Java e shtatë:</i>	<i>Proceset e shërbimit</i>
<i>Java e tetë:</i>	<i>Përsëritje / Test vleresues</i>
<i>Java e nëntë:</i>	<i>Përdorimi i burimeve</i>
<i>Java e dhjetë:</i>	<i>Matja e performancës</i>
<i>Java e njëmbëdhjetë:</i>	<i>Lidhja e vendimeve operacionale me performancën e biznesit</i>
<i>Java e dymbëdhjetë:</i>	<i>Vizitë studimore</i>
<i>Java e trembëdhjetë:</i>	<i>Strategjia e shërbimit</i>
<i>Java e katërmbëdhjetë:</i>	<i>Projektimi i vendeve të punës</i>
<i>Java e pesëmbëdhjetë:</i>	<i>Sfidat e operacioneve</i>

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