

## 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 Krizave në Hoteleri</b>
<b>Niveli:</b>	<b>Bachelor</b>
<b>Statusi lëndës:</b>	<b>Obligative</b>
<b>Viti i studimeve:</b>	<b>III</b>
<b>Numri i orëve në javë:</b>	<b>3</b>
<b>Vlera në kredi - ECTS:</b>	<b>4</b>
<b>Koha / lokacioni:</b>	
<b>Mësimdhënësi i lëndës:</b>	<b>Prof. Ass. Dr. Idriz Kovaçi</b>
<b>Detajet kontaktuese:</b>	<a href="mailto:idriz.kovaci@ushaf.net">idriz.kovaci@ushaf.net</a>
<b>Përshkrimi i lëndës:</b>	
	Lënda “Menaxhimi i Krizave në Hoteleri” si lëndë në kuadër të profilit të hotelerisë paraqet një pasqyrim të problematikës së lidhur me krizat në industrinë e turizmit dhe hotelerisë dhe menaxhimin e tyre. Kjo lëndë përmbledh njohuritë për sa i përket turizmit në botën e sotme dinamike, duke kaluar me shpjegimin e bazave të krizave dhe menaxhimit të tyre, sferat e veprimtarisë së krizave, metodat e analizës dhe prognozës apo parashikimit, masat strategjike të menaxhimit të krizave dhe çështje të tjera deri tek e ardhmja e menaxhimit të krizave. Të gjitha këto mundësojnë zgjerimin e korpusit të njohurive të studentëve të lëmisë së hotelerisë.
<b>Qëllimet e lëndës:</b>	
	Përmes kësaj lënde synohet që studentëve t’iu ofrohen njohuritë e nevojshme në lidhje me menaxhimin e krizave në industrinë e turizmit dhe hotelerisë, duke e vënë theksin çdoherë në tejkalimin e këtyre krizave me sa më pak humbje për industrinë në fjalë. Qëllimi kryesor ndërlidhet me informimin e studentëve për rëndësinë e analizave prognozuese apo parashikuese të krizave, sepse parashikimi paraqitet si një element shumë i rëndësishëm në të qëniet të suksesshëm dhe konkurrent në tregun e sotëm me dinamizëm të lartë.
<b>Rezultatet e pritura të nxënies:</b>	
	Në përfundim të kësaj lënde studentët duhet të jenë në gjendje: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Të kuptojnë zhvillimin e turizmit në një botë në ndryshim;</li> <li>▪ Të njohin konceptet e krizave dhe menaxhimit të tyre;</li> <li>▪ Të njohin sferat e ndryshme të veprimtarisë së krizave;</li> <li>▪ Të njohin metodat e analizës dhe prognozës;</li> <li>▪ Të kuptojnë se cilat janë masat strategjike të</li> </ul>

	menaxhimit të krizave; <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Të japin këndvështrimet e tyre lidhur me menaxhimin e krizave në të ardhmen, duke pasur parasysh dinamikën e sotme të zhvillimit të industrisë së turizmit dhe hotelerisë.</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>Gjithsej</b>
Ligjërata	2	15	30
Ushtrime teorike/laboratorike	1	15	15
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	1	1	1
Ushtrime në teren			
Kollokfiume, seminare	2	2	4
Detyra të shtëpisë			
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	3	10	30
Përgaditja përfundimtare për provim	6	3	18
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuiz, provim final)	2	1	2
Projektet, prezentimet, etj.			
<b>Totali</b>			<b>100</b>
<b>Metodologjia e mësimdhënies:</b>	Ligjërata dhe ushtrime të kombinuara me raste të studimit dhe diskutime në klasë, punime seminarike, diskutime, punë në grupe, etj.		
<b>Metodat e vlerësimit:</b>	Kolokviumi i parë: 0-30% Kolokviumi i dytë: 0-30% Ushtrimet, seminarët: 0-20% Hulumtimet shkencore: 0-10% Interaktiviteti: 0-10% Provimi përfundimtar: 100%  Provimi final është vlerësuar me 100% të notës. Provimi përbëhet prej pyetjeve me përgjigje të mundshme, pyetjeve të hapura, dhe një rast të studimit.		
<b>Literatura</b>			
<b>Literatura bazë:</b>	Dirk Glaesser, "Crisis Management in the Tourism Industry", Butterworth-Heinemann, Great Britain, 2006.		
<b>Literatura shtesë:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ David Beirman, "Restoring tourism destinations in crisis: A strategic marketing approach", Allen &amp; Unwin, Australia, 2003.</li> </ul>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eric Laws, Bruce Prideaux &amp; Kaye Chon, "Crisis management in tourism", CAB International, 2007.</li> </ul>
<b>Plani i dizajnuar i mësimit:</b>	
<b>Java</b>	<b>Ligjerata që do të zhvillohet</b>
<b>Java e parë:</b>	Prezentimi i syllabusit dhe hyrje e përgjithshme në këtë lëndë
<b>Java e dytë:</b>	Turizmi në një botë në ndryshim <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kushtet e jetesës së njerëzve</li> <li>▪ Ndryshimet natyrore</li> </ul>
<b>Java e tretë:</b>	Bazat e menaxhimit të krizave <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Çfarë është një krizë?</li> <li>▪ Cilat janë ngjarjet negative në turizëm?</li> <li>▪ Çfarë është menaxhimi i krizave?</li> </ul>
<b>Java e katërt:</b>	Sferat e veprimtarisë së krizave <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konsumatori si sferë e veprimtarisë</li> <li>▪ Produkti i turizmit si sferë e veprimtarisë</li> </ul>
<b>Java e pestë:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konkurrentët si sfera të veprimtarisë</li> <li>▪ Shteti si sferë e veprimtarisë</li> </ul>
<b>Java e gjashtë:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investitorët, personeli dhe sfera të tjera të veprimtarisë</li> <li>▪ Renditja e sferave të veprimtarisë</li> </ul>
<b>Java e shtatë:</b>	Kolokviumi I
<b>Java e tetë:</b>	Metodat e analizës dhe prognozës <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifikimi i zonave dhe ngjarjeve të rëndësishme</li> <li>▪ Sistemet dhe metodat e paralajmërimit të hershëm</li> </ul>
<b>Java e nëntë:</b>	Masat strategjike të menaxhimit të krizave <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menaxhimi parandalues i krizave brenda kornizës së strategjisë së korporatave</li> </ul>
<b>Java e dhjetë:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Masat parandaluese të menaxhimit të krizave përmes veprimeve strategjike</li> <li>▪ Format themelore të strategjive të trajtimit të krizave</li> </ul>
<b>Java e njëmbëdhjetë:</b>	Planifikimi i krizës dhe masat organizative <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planifikimi gjenerik</li> <li>▪ Planifikimi i paparashikuar</li> </ul>
<b>Java e dymbëdhjetë:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trajnimi</li> <li>▪ Planifikimi parandalues</li> </ul>
<b>Java e trembëdhjetë:</b>	Instrumentet e menaxhimit të krizës
<b>Java e katërbëdhjetë:</b>	E ardhmja e menaxhimit të krizave
<b>Java e pesëmbëdhjetë:</b>	Kolokviumi II

**Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:**

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