

HYRJE NE MENAXHIMIN E OPERACIONEVE



Universiteti AAB

Qëllimet dhe objektivat

1. Koncepte paraprake në Menaxhimin e Operacioneve

2. Pse është i nevojshëm menaxhimi i Operacioneve

- Pse e studjojmë menaxhimin e Operacioneve

3. Menaxhimi i Operacioneve

- Cfarë kuptojmë me Operacione

- Diferenca midis Operacioneve të prodhimit dhe të shërbimit

- Ngjajshmëria midis produktit dhe shërbimit

- Funkzioni i Operacioneve

- Sistemi i menaxhimit të Operacioneve

4. Përgjegjësit e Menaxherit të Operacioneve

- *Përgjegjësit indirekte të menaxherëve të Operacioneve*
- *Përgjegjësit direkte të Menaxherëve të Operacioneve*

5. Roli i funksionit të Operacioneve

6. Objektivat e performancës të Sistemit të Operacioneve

7. Aktivitetet në Menaxhimin e Operacioneve

8. Komunikimi në Menaxhimin e Operacioneve

- *Mardhëniet ndërfunksionale*
- *Mardhëniet e jashtëme*

Termi i menaxhimit të operacioneve i referohet drejtimit dhe kontrollit të proceseve që transformojnë inputet në produkte dhe shërbime. Në kuptimin e gjërë menaxhimi i operacioneve përfshinë të gjitha fushat funksionale sepse proceset gjenden në të gjitha aktivitetet e biznesit

Ju si një menaxher i së nesërmes duhet të kuptoni bazat e operacioneve pavarësisht nga fusha e karrierës suaj në të ardhmen

Mbi studimin e menaxhimit të operacioneve të duhet të kemi parasysh dy parime themelore:

1. Çdo pjesë e një organizate, nëpërmjet funksioneve të operacioneve, duhet të projektojë dhe të vërë në funksionim proceset dhe të merret me cilësinë, teknologjinë dhe çështjet e stafit.

2. Çdo pjesë e një organizate ka identitetin e saj dhe është e lidhur me operacionet.

MO është studimi i koncepteve, procedurave dhe teknologjive të përdorura nga manaxherët, administratorët dhe punonjësit në operimin e të gjithë organizatave.

Ky përkufizim i manaxhimit të operacioneve është qëllimisht i gjerë për të reflektuar kërkesat ekstensive të atyre të cilët funksionojnë përditë si personel i operacioneve.

Konceptet e manaxhimit të operacioneve mund të aplikohen në të gjitha tipet e organizatave, duke përfshirë organizatat e jo-biznesit të tilla si institucionet arsimore, spitalet dhe agjensitë qeveritare.

Ne jo vetëm do të përkufizojmë manaxhimin e operacioneve, por do të shpjegojmë se pse manaxhimi i operacioneve është një subjekt i nevojshëm në manaxhimin e biznesit.

Modelli i përgjithshëm i manaxhimit të Operacioneve

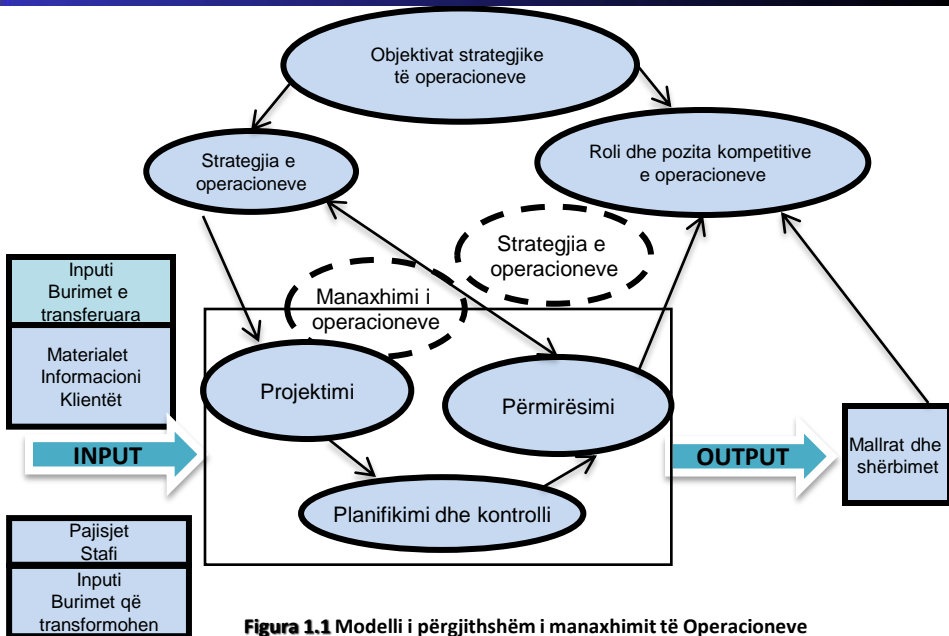


Figura 1.1 Modelli i përgjithshëm i manaxhimit të Operacioneve

Pse është i nevojshëm menaxhimi i Operacioneve

Sepse të gjitha aktivitetet e MO kontribuojnë në mënyrë të dukshme në suksesin e çdo biznesi apo institucioni duke përdorur me efektivitet burimet për të prodhuar mallra dhe shërbime në një mënyrë që të kënaqë klientët e saj.

Menaxhimi efektiv i operacioneve siguron 4 lloj avantazhesh:

- Zvogëlimin e kostos së prodhimit të produkteve dhe shërbimeve.
- Rritjen e cilësisë ⇒ Rritjen e kënaqësisë së konsumatorëve ⇒ Rritjen e shitjes ⇒ **Rritjen e të ardhurave.**
- Zvogëlimin e nevojës për investime të paplanifikuara.
- Rritjen e njohurive të BNJ për operacionet brenda biznesit/ institucionit dhe jashtë tij.

Sepse MO është një prej tre funksioneve kryesore në çdo organizatë dhe institucion (Menaxhimi i Operacioneve + Marketingu + Financat), dhe që të tria duhet të punojnë së bashku.

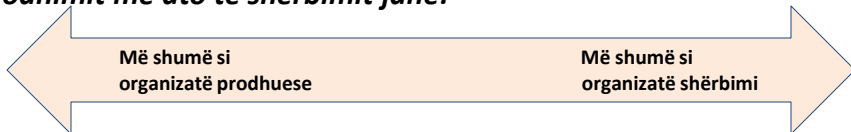
- **Sepse duam të dimë se si prodhohen produktet dhe shërbimet.**
- **Për të kuptuar se çka bëjnë Menaxherët e Operacioneve (menaxher prodhimi, menaxher i rezervave, menaxher i blerjes, menaxher i shpërndarjes, menaxher cilësie, etj.)**
- **Sepse Menaxherët e Operacioneve kryejnë funksionet bazë të procesit të menaxhimit.**
- **Sepse është pjesë e kushtueshme e organizatës.**

Kërkohej rritja e kontributit – Fitimit.

	Aktualisht	Varianti Marketing	Varianti Financa	Varianti Operacione
		Rritje e volumit të shitjes 50%	Reduktim i koston Financiare 50%	Reduktimi i koston së Prodhimit 20%
Shitjet	100.000€	150.000€	100.000€	100.000€
Kosto e prod.	-80.000€	-120.000€	-80.000€	-64.000€
Fitimi bruto	20.000	30.000 €	20.000 €	36.000€
Kosto fin. fixe	-6.000 €	-6.000€	-3.000€	-6.000€
Total	14.000€	24.000€	17.000€	30.000€
Taksë 25%	-3.500€	-6.000€	-4.250€	-7.500€
Kontributi	10.500€	18.000€ 71%	12.750€ 21%	22.500€ 114%

Blerja e një malli përmban disa masa të shërbimit dhe blerja e një shërbimi përfshin disa masa të një malli në mënyrë direkte ose indirekte. Këto aktivitete quhen "operacione".

Disa nga karakteristikat kryesore që dallojnë operacionet e prodhimit me ato të shërbimit janë:



Produkti mund të rishitet	Rishitja e shërbimit e pa zakonshme
Produkti mund të mbahet rezervë	Shumë shërbime nuk mund të ruhen
Disa aspekte të cilësisë janë të matshme	Shumë aspekte të cilësisë janë të pamatshme
Shitja është e dallueshme nga prodhimi	Shitja është pjesë e shërbimit
Produkti është i transportueshëm	Dhënësi i shërbimit, jo shërbimi është shpesh i transportueshëm
Vendndodhja e njësisë së prodhimit është e rëndësishme për koston	Vendndodhja e njësisë së shërbimit është e rëndësishme për kontaktin me klientin
Është i thjeshtë automatizimi	Është i vështirë automatizimi
Të ardhurat gjenerohen kryesisht nga produkti i prekshëm	Të ardhurat gjenerohen kryesisht nga shërbimi i paprekshëm
Kërkohej harxhim intensiv kapitalit	Kërkohej harxhim intensiv i punës njerëzore
Kohë më e gjatë e përgjigjes ndaj klientit	Kohë më e shkurtër e përgjigjes ndaj klientit

Përveç dallimeve, operacionet e prodhimit dhe të shërbimit kanë edhe ngjashmëri midis tyre.

- **Çdo organizate ka procese që duhet të projektohen dhe të menaxhohen në mënyrë efektive.**
- **Çdo proces mund të përdorë tipe të ndryshme teknologjike që mund të jenë manuale ose të kompjuterizuara.**
- **Çdo organizatë është interesuar për cilesinë produktivitetin dhe përgjigjen në kohë.**

Është aktiviteti i transformimit të burimeve në mallra dhe shërbime.

Funksioni i Operacioneve ka për qëllim plotësimin në kohë dhe më eficientë të kërkesës.

☐ Funksione kryesore dhe mbështetëse

4 funksione kryesore

- Funksioni i marketingut
- Funksioni i Operacioneve
- Funksioni i finance-kontabilitetit
- Funksioni i zhvillimit të mallrave e të shërbimit.

3 funksione mbështetëse

- Funksioni i burimeve njerëzore
- Funksioni i blerjes
- Funksioni teknik inxhinierik

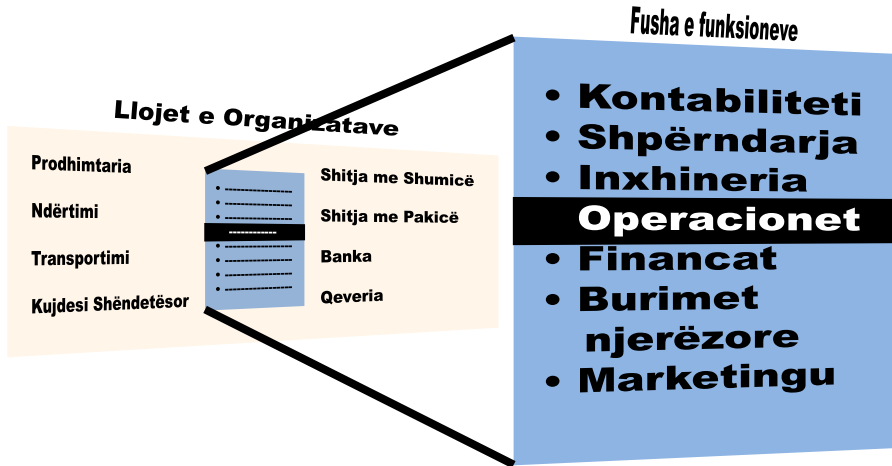


Figura 1.2

Në organizatat e mëdha departamenti i operacioneve zakonisht është përgjegjës për transformimin aktual të inputeve në prodhimet ose shërbimet finale.

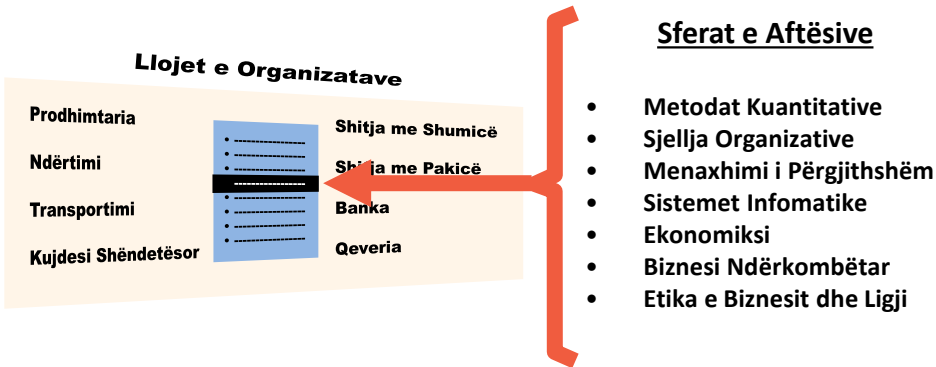


Figura 1.3'

Menaxhimi i Operacioneve është studimi i koncepteve, procedurave dhe teknologjive që përdoren nga menaxherët, administratorët dhe punonjësit në Operimin e të gjithë organizatave.

Sistemi i menaxhimit të Operacioneve përbëhet prej 5 elementeve bazë:

- **Inputi**
- **Nënsistemet e transformimit**
- **Outputi**
- **Nënsistemet e kontrollit**
- **Fidbeku (feedback)**

Inputi- përfshinë të gjitha burimet fizike dhe jofizike që hynë në një organizatë.

Nënsistemet e transformimit-janë proceset aktive që ndryshojnë mallrat fizike ose rikonstruktojnë aktivitetet e burimeve humane për të siguruar outputin e dëshiruar si mall ose shërbim.

Outputi – është rezultati neto i nënsistemeve të transformimit.

Nënsistemet e kontrollit- për të monitoruar dhe koregjuar sjelljen e sistemit që po devijon nga objektivat e dëshiruara të MO.

Fidbeku (feedback)- çdo informacion verbal, i shkruar ose elektronik që përshkruajnë strukturën fizike dhe përdorimin e sjelljes.

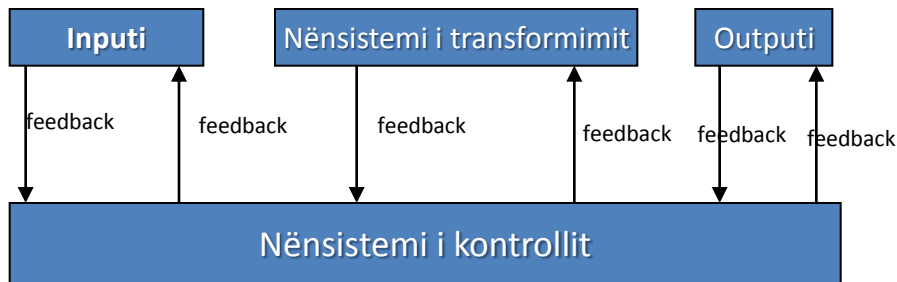


Figura 1.4.. Lidhja e elementëve të sistemit të manaxhimit të operacioneve

Shembull 1:

Sektori i shërbimit Restorant

Imputi	Transformimi	Outputi	Feedback	Kontrolla
<input type="checkbox"/> Ushqimi	<input type="checkbox"/> Të gatuarit	<input type="checkbox"/> Ushqimi i	<input type="checkbox"/> Vlerësimet	<input type="checkbox"/> Pronari
<input type="checkbox"/> Klientët e	<input type="checkbox"/> Të shërbyerit	përgatitur	e klientëve	<input type="checkbox"/> Menaxheri i
<input type="checkbox"/> Pajisjet		<input type="checkbox"/> Klientët e	<input type="checkbox"/> Mbeturinat	Operacioneve
<input type="checkbox"/> Burimet		kënaqur	e ushqimit	<input type="checkbox"/> Kamerieri
<input type="checkbox"/> Njerëzore				kryesor
				<input type="checkbox"/> Punëtorët

Fabrika e përpunimit të lëkurës, gomës dhe plastikës

Imputi	Transformimi	Outputi	Feedback	Kontrolla
<input type="checkbox"/> Lëkura	<input type="checkbox"/> Transformimi	<input type="checkbox"/> Mbathe	<input type="checkbox"/> Vlerësimet	<input type="checkbox"/> Pronari
<input type="checkbox"/> Goma	fizik i lëkurës	verore	e klientëve	<input type="checkbox"/> Menaxheri i
<input type="checkbox"/> Plastika	<input type="checkbox"/> Transformimi	<input type="checkbox"/> Mbathe	<input type="checkbox"/> Mbeturinat	operacioneve
<input type="checkbox"/> Klientët	i gomës	dimërore	e lëndës së	<input type="checkbox"/> Menaxheri i
<input type="checkbox"/> Pajisjet	<input type="checkbox"/> Transformimi	<input type="checkbox"/> Lodra për	parë	linjës
<input type="checkbox"/> Burimet	i plastikës	fëmijë		<input type="checkbox"/> Punëtorët
Njerëzore				

Ndërmarrje shërbyese -Kontabilitet

Imputi	Transformimi	Outputi	Feedback	Kontrolla
<input type="checkbox"/> Informata	<input type="checkbox"/> Përlllogaritja	<input type="checkbox"/> Raporti	<input type="checkbox"/> Vlerësimet	<input type="checkbox"/> Pronari
<input type="checkbox"/> Pajisjet	<input type="checkbox"/> Përshtatja	tremujor	e klientëve	<input type="checkbox"/> Menaxheri i
<input type="checkbox"/> Klienti	sipas	<input type="checkbox"/> Raporti	<input type="checkbox"/> Vlerësimi i	operacioneve
<input type="checkbox"/> Burimet	rregullave	vjetor	ATK	<input type="checkbox"/> ATK
Njerëzore		<input type="checkbox"/> Vlerësimi i	<input type="checkbox"/> Vlerësimi i	
		gjendjes	Bankës	
		<input type="checkbox"/> Sugjerimet		

ATK- Administrata Tatimore e Republikës së Kosovës

Sallon ondulimi- Parukeria

Imputi	Transformimi	Outputi	Feedback	Kontrolla
<input type="checkbox"/> Klienti <input type="checkbox"/> Pajisjet <input type="checkbox"/> Burimet Njerëzore	<input type="checkbox"/> Larja <input type="checkbox"/> Prerja <input type="checkbox"/> Ngjyrosja	<input type="checkbox"/> Frizura e re <input type="checkbox"/> Klienti i kënaqur	<input type="checkbox"/> Vlerësimet e klientëve <input type="checkbox"/> Rritja/ zvogëlimi i nr të klientëve	<input type="checkbox"/> Pronari <input type="checkbox"/> Menaxheri i operacioneve <input type="checkbox"/> Parukieri

Përgjegjësit e Menaxherit të Operacioneve

Manaxherët e operacioneve kanë:

- ❖ Përgjegjësi indirekte dhe
- ❖ Përgjegjësi direkte

Përgjegjësitë indirekte:

- Informimi i funksioneve tjera në lidhje me aftësitë dhe mundësitë e operacionit.
- Balancimi i planeve operacionale me planet e funksioneve tjera për përfitime të përbashkëta.
- Inkurajimi i sugjerimeve të funksioneve tjera për përmirësimin e efektit të funksionit operacional në tërë oraganizatën.

Përgjegjësit direkte:

- Kuptimi i objektivave strategjike të operacioneve
- Zhvillimi i një strategjie operacionale për organizatën
- Projektimi i produkteve, shërbimeve dhe proceseve të operacionit.
- Planifikimi dhe kontrolli i operacionit.
- Përmirësimi i përformancës së operacionit.

- Si një mbështetës i strategjisë së biznesit
- Si zbatues i strategjisë së biznesit
- Si nxitës i strategjisë së biznesit

Llojet e vendimeve strategjike dhe taktike për operacionet

Strategjike:

- Planifikimi i produkteve
- Planifikimi i kapacitetit prodhues
- Hartimi i procedurës së prodhimit
- Zgjedhja e teknologjisë së përshtatshme
- Studimi i punës
- Studimi i regullimit të sistemit të operacioneve-linjat e pajiseve, makinerive.
- Studimi lidhur me dislokimin e njësive të prodhimit dhe shërbimit sipas karakteristikave dhe kërkesave të procedurës prodhuese.
- Hartimin e sistemit të informacionit.

Të gjitha organizatat e kanë të qartë, se kontributi i funksionit të operacioneve është jetësor për të qenë të suksesshëm për periudha afatgjata. Ai I jep organizatës një avantazh kompetitiv i quajtur në gjuhën e biznesit “avantazh i bazuar tek operacionet”

Objektivat e përformancës janë dhënë në tabelën e mëposhtëme

1. Bërja e gjërave drejt	jep	→	një avantazh cilësie
2. Bërja e gjërave shpejt	jep	→	një avantazh shpejtësie
3. Bërja e gjërave në kohë	jep	→	një avantazh besueshëmrie
4. Ndryshimi i atyre që bëni	jep	→	një avantazh fleksibiliteti
5. Ndryshimi i lirë	jep	→	një avantazh kostoje

1. Objektiv i cilësisë

- Kënaq njëlloj si klientët e jashtëm ashtu edhe të brendëshëm
- Cilësia ul kostot
- Cilësia rrit besueshmërin

2. Objektiv i shpejtësisë

- ul inventaret
- ul risqet

3. Objektiv i besueshmërisë

- kursen kohën
- kursen paratë
- jep stabilitet

4. Fleksibiliteti

- fleksibiliteti i prodhim/shërbimit
- fleksibiliteti miks
- fleksibiliteti i volumit
- fleksibiliteti i shpërndarjes

5. Objektivi i kostos

- **kostot e stafit (paratë që shpenzohen për të punësuarit)**
- **kostot e fasiliteve, teknologjisë dhe paisjeve**
- **kostot e materjaleve (paratë që harxhohen për materialet e konsumuara ose transformuara në operacionin)**

Aktivitetet e MO organizohen në 3 kategori:

- Planifikimi për të ardhmen
- Planifikimi dhe kontrolli i operacioneve
- Përmirësimi i produkteve dhe sistemeve.

Aktivitetet në MO

Tre aktivitete që janë fokusuar në **planifikimin për të ardhmen** janë:

- Manaxhimi i cilësisë totale
- Parashikimi dhe përmirsimi i teknologjisë
- Integrimi ndërkomëtarë i sistemeve të MO

Tre aktivitete që janë fokusuar në **planifikimin dhe kontrollin e operacioneve** janë:

- Planifikimin e produktit
- Manaxhimi e materialeve
- Manaxhimin e inventarit dhe skedulimin

Tre aktivitete që janë fokusuar në **Përmirësimin e produkteve dhe sistemeve** janë:

- Sigurimin e cilësisë
- Analizën e dislokimit të njësive të prodhimit e të shërbimeve dhe projektimin e sistemit
- Projektimin e punës dhe matjen e punës

Komunikimi në Menaxhimin e Operacioneve

Në këtë epokë të informacionit, menaxherët e operacioneve duhet të jenë të aftë të komunikojnë dhe të bashkëveprojnë me njerëzit me të cilët ata punojnë dhe me ata për të cilët puna kryhet. Në i referohemi komunikimit dhe bashkëveprimit brenda organizatës si ***mardhënie ndër-funksionale***. Kurse komunikimi ose bashkëveprimi me individët jashtë organizatës paraqitet si ***mardhënie e jashtëme***.



Figura 1.5: Departamentët brenda mjedisit të brendëshëm të organizatës

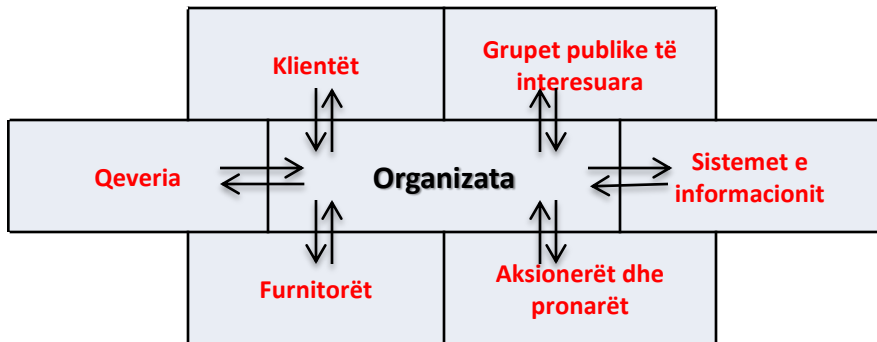


Figura 1.6: Organizata dhe mjedisi i jashtëm