



# *Operacionet si një armë/vegël Konkurrese*

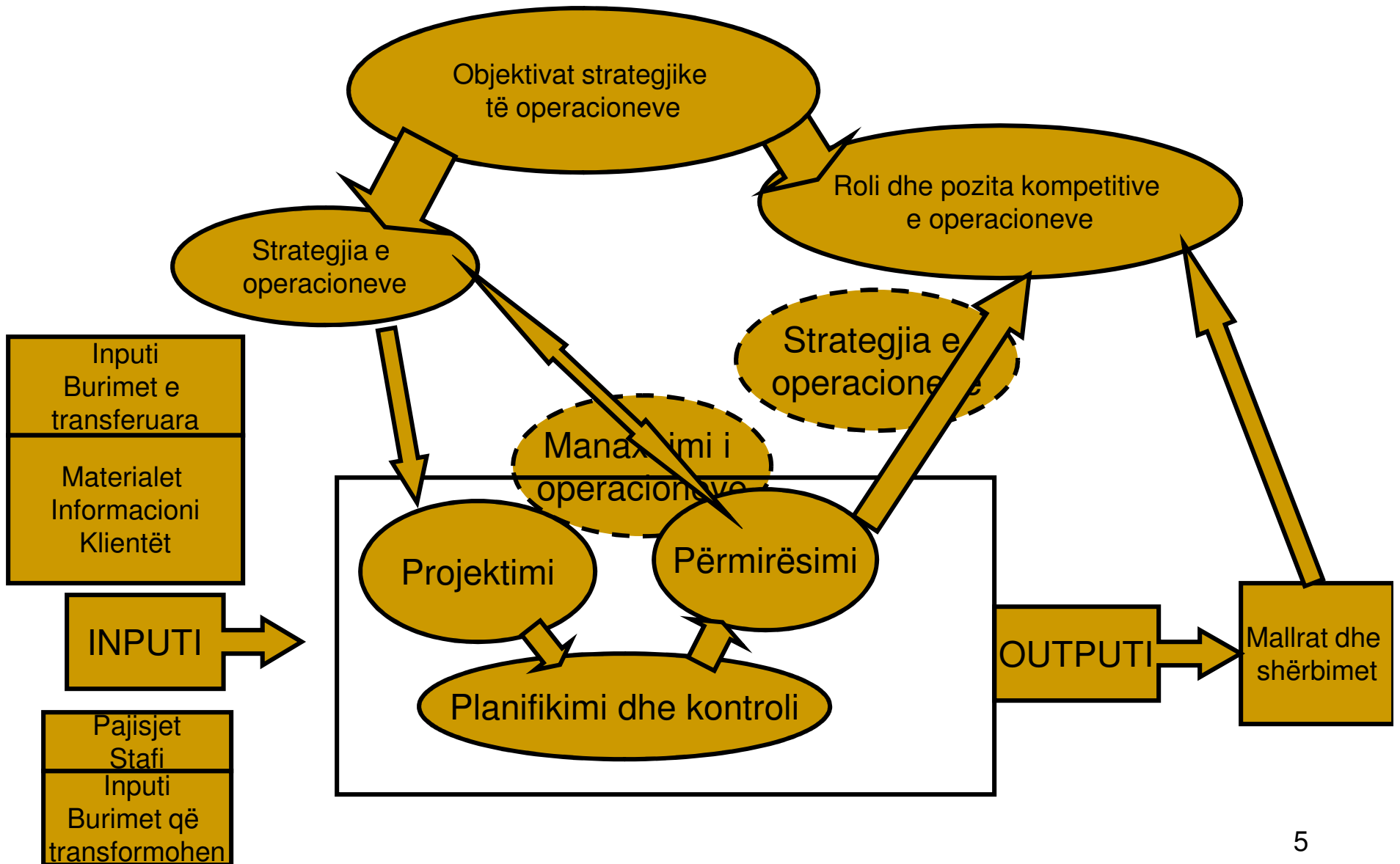
- Termi i MO i referohet drejtimit dhe kontrollit te proceseve ne produkte dhe sherbime.
- Ne kuptimin e gjere MO perfshine te gjitha fushat funksionale sepse proceset gjenden ne te gjitha aktivitetet e biznesit.

# Manaxhimi i Operacioneve

- **MO është studimi i koncepteve, procedurave dhe teknologjive përdorur 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



# **Pse është i nevojshëm manaxhimi i operacioneve**

- Manaxhimi i operacioneve është një lëndë e nevojshme në kurikulumin e biznesit **sepse kjo lëndë siguron njohuri që janë thelbësore në mbajtjen dhe përmirësimin e një niveli të lartë të jetës.**

- Konsumatorët kanë fuqinë dhe të drejtën për të zgjedhur produktin apo shërbimin më të mirë, me parat e tyre mund të blejnë nga çdo vend i botës.
- Një tendencë tjetër e rëndësishme është tranzicioni nga epoka industriale në epokën e inteligjencës.
- Sot, industritë e shërbimit punësojnë më shumë se 77% të puntorëve në shtetet e bashkuara, kurse manifakturimi përfaqëson 18% të punësimit total. Kështu, mund të duket sikur strategjia më e mirë do të jetë fokusimi i burimeve në sektorin e shërbimit, dhe ndoshta braktisja (lënia pas dore) e manifakturimit, për mallrat e ekonomisë së SH.B.A.-së si një e tërë.
- Por nuk duhet harruar se një sektor i shëndetshëm shërbimi kërkon një sektor të shëndetshëm manifakturimi.

Rëndësia në rritje e manaxhimit të operacioneve mund të shihet gjithashtu nga perspektiva e korporatës individuale. Ndryshimi i mjedisit përballuar nga çdo korporatë që operon brenda sistemit ekonomik global do t'i japi një rritje varietetit të nevojave të reja të korporatës.

**Këto nevoja mund të përgjithësohen për të gjitha korporatat në tre drejtime kryesore:**

- Nevoja për të përmirësuar produktivitetin.
- Nevoja për të përmirësuar fleksibilitetin
- Nevoja për të zhvilluar avantazhet kompetitive.



- Menaxherët e operacioneve kontrollojnë dhe manaxhojnë pjesën më të madhe të mjeteve me të cilat këto nevoja mund të plotësohen.

Këto mjete përfshijnë burimet e mëposhtëme të manaxhimit:

- **Burimet humane** (punëtorët, manaxherët, stafi i ekspertëve);
  - **Burimet teknologjike** (pajisjet e prodhimit, robotët);
  - **Burimet e sistemit** (sistemet kompjuterike të informacionit, metodat e prodhimit).
- Manaxherët e operacioneve duhet të jenë të aftë që t'i marrin këto burime të manaxhimit dhe t'i integrojnë ato në mënyrë efektive për të plotësuar nevojat e organizatës.

# **Çfarë kuptojme me operacione**

**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".**

# ***Diferenca midis operacioneve te prodhimit dhe te sherbimit***



- Prodhime Fizike, Të Qëndrueshme
  - Produkti që mund të inventarizohet
  - Kontakt i pakët me klientët
  - Vonesa në përgjigje
  - Tregjet Rajonale, Nacionale, ose Ndërkombëtare
  - Pajisje te Mëdha
  - Me Përqëndrim ne Kapital
  - Cilësia Lehtë Matet
- Prodhime Jo-Fizike, Jo të Qëndrueshme
  - Produkti që nuk mund të inventarizohet
  - Kontakt i shumtë me klientët
  - Kohë e Shkutër Përgjigjeje
  - Tregjet Lokale
  - Pajime të Vogla
  - Me Përqendrim në Fuqi Punëtore
  - Cilësia nuk matet lehtë

Figura 1.4

# ***Ngjashmerite midis produktit dhe sherbimit***

- **Çdo organizate ka procese qe duhet te projektohen dhe te menaxhohen ne menyre efektive.**
- **Çdo proces munde te perdore tipe te ndryshme teknologjike qe munde te jene manuale ose te kompjuterizuara.**
- **Çdo organizate eshte interesuar per cilesine produktivitetin dhe pergjigjen ne kohe.**

# Ç` është”funksioni i Operacioneve”

- **Është aktiviteti i transformimit të burimeve në mallra dhe shërbime.**
- **Funksioni i operacioneve ka për qëllim plotësimin në kohë dhe më effiçiente të kërkesës.**

# **Funzione kryesore dhe mbështetëse**

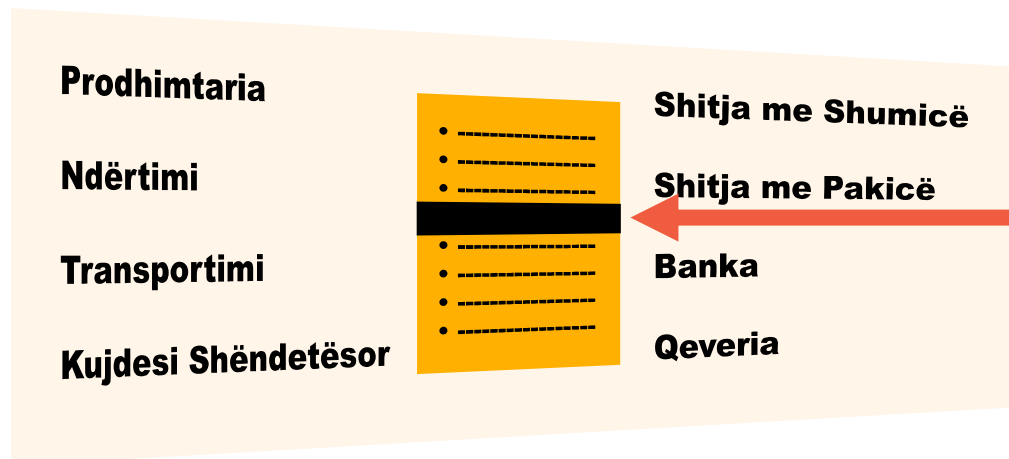
- **4 funksione kryesore**

- 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 inxhinerik

# *Menaxhimi i Operacioneve si një Funkcion*



## Sferat e Aftësive

- Metodat Kuantitative
- Sjellja Organizative
- Menaxhimi i Përgjithshëm
- Sistemet Infomatike
- Ekonomiksi
- Biznesi Ndërkombëtar
- Etika e Biznesit dhe Ligji

Figura 1.3

# Çfarë është "sistemi i manaxhimit të Operacioneve"

- Manaxhimi i operacioneve është studimi i koncepteve, procedurave dhe teknologjive që përdoren nga manaxherët, administratorët dhe punonjësit në operim e të gjithë organizatave.



# Elementët bazë të manaxhimit të operacioneve

- MO përbëhet prej pesë elementëve bazë:
  - Inputi
  - Nënshystemet e transformimit
  - Outputi
  - Nënshystemet e kontrollit
  - Fidbeku (feedback)

# Proceset dhe operacionet

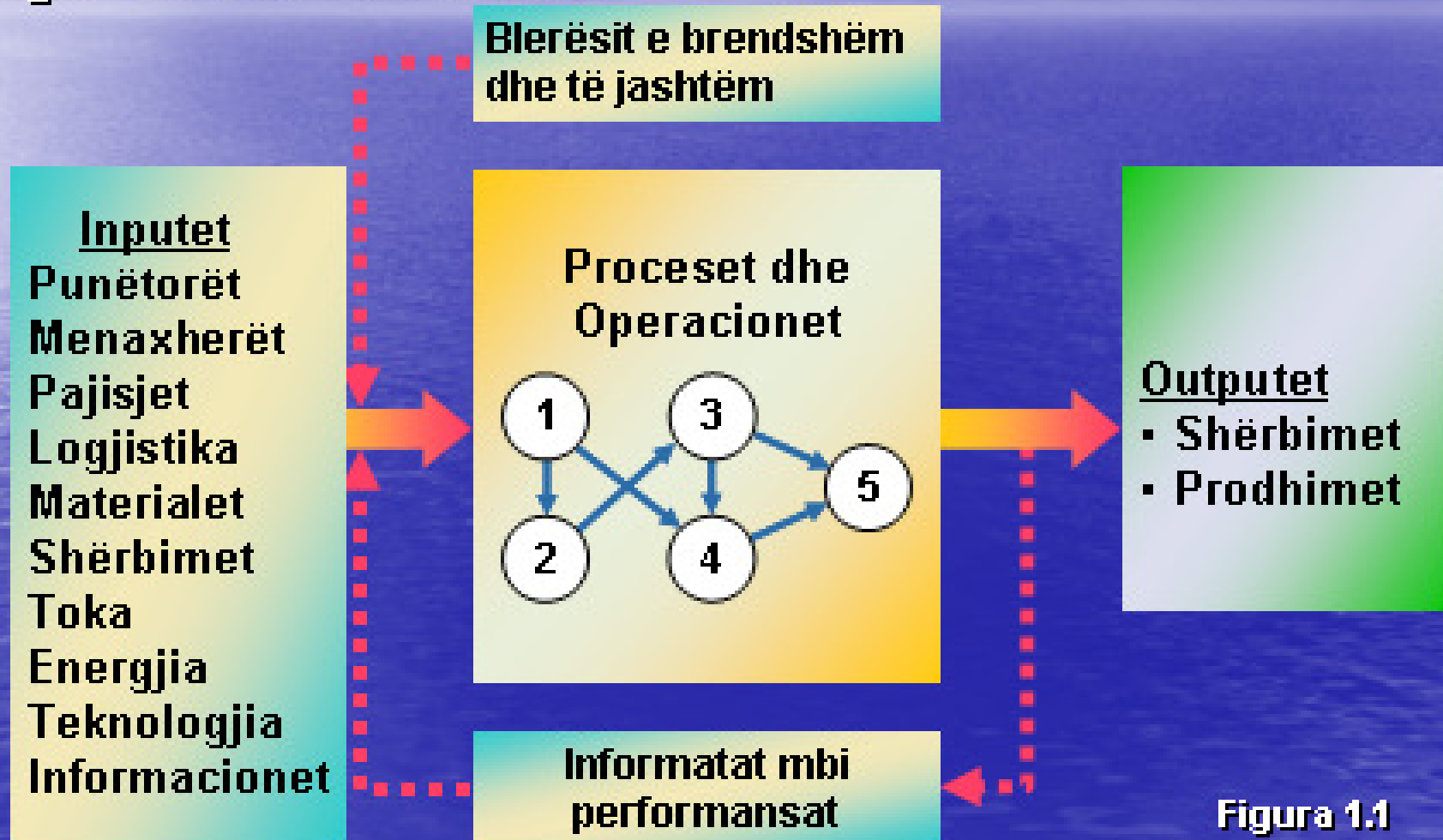
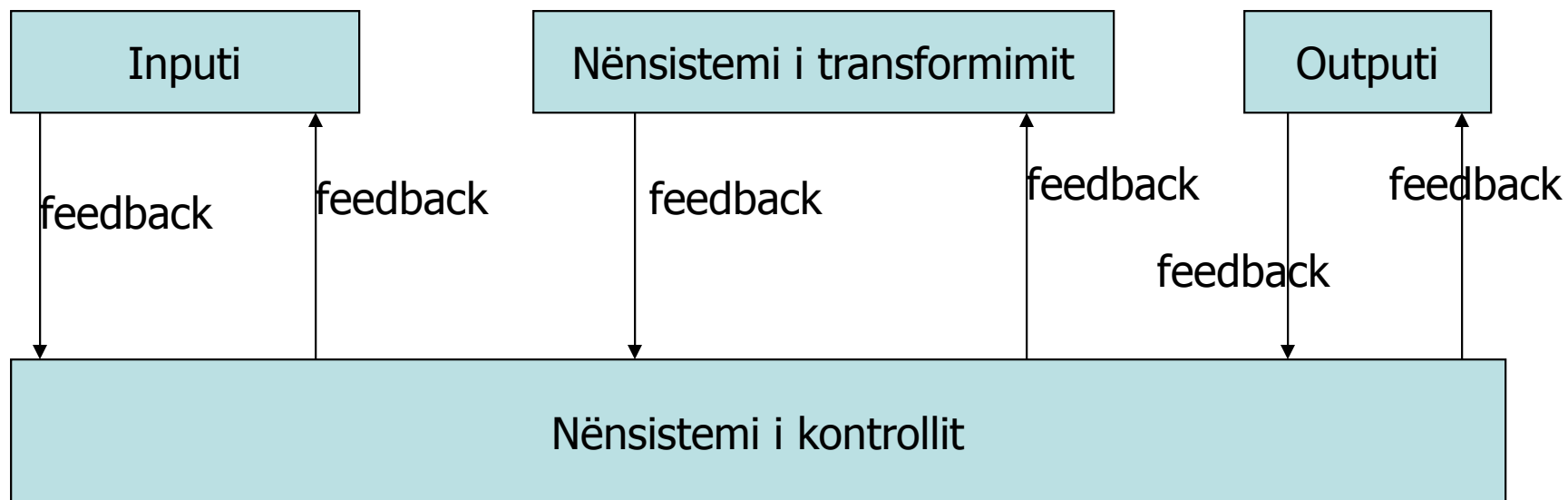


Figura 1.1

# Elementët bazë të manaxhimit të operacioneve

- **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 përshkruanë strukturën fizike dhe përdorimin e sjelljes.

# Lidhja e elementëve të sistemit të manaxhimit të operacioneve



# Elementët e sistemit te menaxhimit të operacioneve ne nje restorante

<b>Tipi I sistemit</b>	<b>Inputi</b>	<b>Transform.</b>	<b>Outputi</b>	<b>Feedback</b>	<b>Kontrolli</b>
<b>Restorant</b>	<b>Ushqimi</b>	<b>Të gatuarit</b>	<b>Shërbimi</b>	<b>Ankesat e klientit</b>	<b>Pronari</b>
	<b>Klientët e uritur</b>	<b>Të shërbyerit</b>	<b>Ushqimi i përgatitur</b>	<b>Mbeturinat e ushqimit</b>	<b>Krye kamarie ri</b>
	<b>Pajisjet</b>		<b>Klientët e kënaqur</b>		<b>Manaxheri</b>
	<b>Fuqia punëtore</b>				<b>Punëtorët</b>

## **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 performancës së operacionit.

# **Cilat janë aktivitetet e manaxhimit të operacioneve?**

**Aktivitetet e MO organizohen në 3 kategori:**

- **Planifikimi për të ardhmen**  
(TQM,fore.dhe permirsimi i teknolo)
- **Planifikimi dhe kontrolli i operacioneve**  
(plani i produkteve,M i mat, M Invetarit dhe skedu)
- **Përmirësimi i produkteve dhe sistemeve.**  
(sigurimi I cilesise,analizen e dislokimit te njesive te prodhimit/sher dhe projektimin e sistemit,si dhe projektimin e punes dhe matjen e punes.

# Roli i funksionit të operacioneve

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



# Planifikimi për të ardhmen

- 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

# Planifikimi dhe kontrolli i operacioneve

- Tre aktivitete që janë fokusuar në planifikimin dhe kontrolli i operacioneve janë:
  - Planifikimin e produktit
  - Manaxhimi e materialeve
  - Manaxhimin e inventarit dhe skedulimin

# Përmirësimi i produkteve dhe sistemeve.

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

# Roli i funksionit të operacioneve

- 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 njesive të prodhimit dhe shërbimit sipas karakteristikave dhe kërkesave të procedurës prodhuese.
- Hartimin e sistemit të informacionit.

# Strategjitë e Operacioneve për avantazhin konkurrues

- Mënyra më e mirë për të përcaktuar strategjinë e një organizate është të vrojtosh çfarë organizata aktualisht përmbush në kohë.
- *Një organizatë e suksesshme shoqërohet nga një rritje fitimprurëse, që është rritje me shërbim cilësor të klientit, me operacione produktive si dhe me zhvillim të disiplinuar të manaxherëve të operacioneve dhe të punonjësve të aftë.*

# Avantazhi konkurrues

- është një aftësi, që i jep organizatës një armë në konkurrencën e tij (si koha e shkurtër e lëvrimit ose cilësi e lartë e produktit). Kur operacionet përdoren sic duhet, mund të jenë një instrument i rëndësishëm për përmirësimin e fitimeve, për rritjen e pjesës së tregut, dhe zhvillimin e tregjeve të reja.

# ***Produktiviteti***

## Shembull 1.1

Llogaritni produktivitetin për operacionet që vijoje:

- a) 3 Punëtorë procesojnë 600 polisa sigurimi në një javë.  
Ato punojnë 8 orë në ditë, 5 ditë në javë.
- b) Një grup punëtorësh prodhojnë 400 njësi të një produkti me një vlerë standarte 10\$ për njësi (para shpenzimeve të tjera dhe fitimit). Departamenti i kontabilitetit raporton se kostot aktuale janë: 400\$ për punë; 1000\$ për materialet dhe 300\$ për shpenzime të tjera.

# ***Produktiviteti***

$$\text{Produktiviteti} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$



# ***Produktiviteti***



$$\text{Produktiviti i punës} = \frac{\text{Politizat e procesuara}}{\text{Orët e të Punësuarëve}}$$

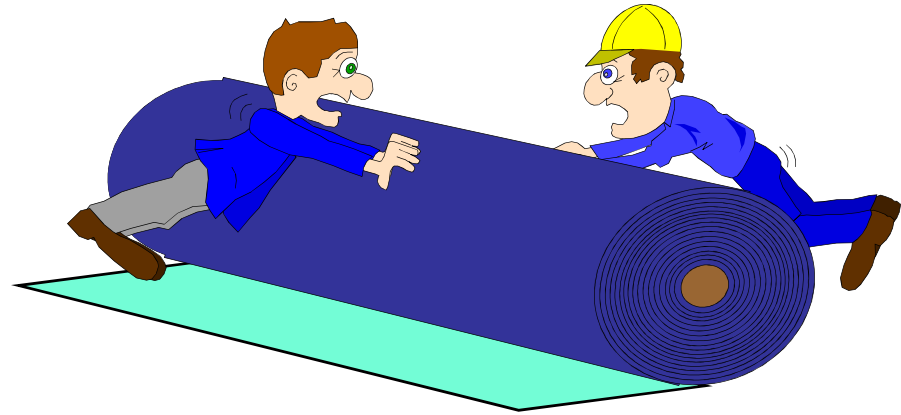
# ***Produktiviteti***



$$\text{Produktiviteti i F. Punëtore} = \frac{600 \text{ polisa}}{(3 \text{ punëtorë})(40 \text{ orë/punëtorë})}$$

$$\text{Produktiviteti i F. Punëtore} = 5 \text{ polisa/orë}$$

# ***Produktiviteti***



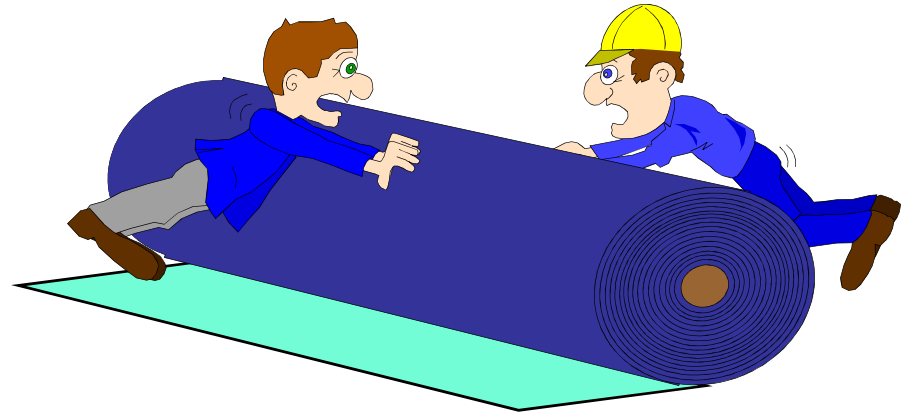
**Produktiviteti Multifaktorial =**

**Sasia ne Koston Standarte**

---

**Kosto F. Punt. + Kosto Materialeve + Kosto Sipërfaqësore**

# ***Produktiviteti***



**Produktiviteti i F. Punëtore = 5 politisa/orë**

**Produktiviteti Multifaktorial =**

$$\frac{(400 \text{ njësi})(10\$/njësi)}{400\$ + 1000\$ + 300\$} = \frac{\$4000}{\$1700} = 2.35$$