

MODULI 4

MENAXHMENTI OPERUES (OPERATIONS MANAGEMENT)

Prof Dr SHYQRI KELMENDI

KAPITULLI 4 – DIZAJNIMI I PROCESIT TË SERVISEVE

Çka përmbanë Kapitulli?

4.1. Definicioni i shërbimeve

4.2. Pakoja shërbim - produkt

4.3. Garancitë për shërbimet

4.4. Cikli i shërbimeve

4.5. Kontaktimi i blerësve

4.6. Matrica e shërbimeve

4.7. Punonjësit dhe shërbimet

4.8. Pikat kyçe

DIZAJNIMI I SERVICEVE

HYRJE

Cilat janë serviset apo shërbimet?

Sa marrin pjesë ato në ekonomitë e zhvilluara?

Sa i kushtohet vëmendje prodhimit të shërbimeve, apo ato nënqmhohen?

A kanë shërbimet ndikim në punësim?

Sa janë serviset të përfolura apo a jemi të kënaqura me to?

Cilat janë serviset që mund ti konsiderojmë në nivelin e duhur në Kosovë?.

Cilat servise në Kosovë kërkojnë ndryshime rrënjësore?

Cilat servise fare nuk janë të zhvilluara në Kosovë?

Pse nuk janë zhvilluar dhe a ka kushte për to?

Por, çka duhet bërë?

Shqyrtimi i sferave nga të cilat ofertohen serviset, kënaqësia e blerësve, garancat e serviseve, si dhe dizajni i sistemeve servitore.

4.1. DEFINICIONI I SERVICEVE

Servisi - diçka që prodhohet dhe konsumohet në mënyrë simultane.

Servisi nuk ekziston fizikisht. Vërejmë vetëm rezultatin e servisit.

Servisi – prodhohet dhe konsumohet në të njëjtën kohë.

Prodhimi dhe konsumimi simultan – vetia kryesore - blerësi është brenda procesit dhe shtron kërkesat para prodhuesit gjatë kohës së prodhimit.

Servisi nuk deponohet dhe as nuk bartet, ai duhet të prodhohet në pikën e blerësit.

Nga aspekti i operacioneve - prodhimi në lokacionin e blerësit dhe që servisi nuk do të prodhohet tani dhe të vendoset në depo për një përdorim të mëvonshëm.

Servisi - prodhim “me disa karakteristika të veçanta”.

Megjithatë, servisi dhe prodhimi edhe pse kanë disa ngjashmëri, ata kanë mes veti edhe shumë dallime, siç janë treguar në tabelë.

Prodhimi dhe servisi - krahasimet

Prodhimi	Servisi
<p>Produkti është i prekshëm</p> <p>Pronësia transferohet në kohën e blerjes</p> <p>Produkti mund të rishitet</p> <p>Produkti mund të demonstrohet para shitjes</p> <p>Produkti mund të vendoset në depo</p> <p>Produkti i paraprinë konsumimit</p> <p>Produkt dhe konsumi mund të ndahen veç e veç</p> <p>Produkti mund të transportohet</p> <p>Shitësi prodhon, blerësi blenë</p> <p>Kontakti indirekt mes prodhuesit dhe blerësit është i mundur</p> <p>Produkti mund të eksportohet</p> <p>Biznesi i organizuar përmes funksioneve me shitje dhe prodhim të ndarë</p>	<p>Servisi është i pa prekshëm</p> <p>Pronësia zakonisht nuk transferohet</p> <p>Nuk ka rishitje të servisit</p> <p>Produkti nuk ekziston para shitjes</p> <p>Produkti nuk mund të magazinohet</p> <p>Produkti dhe konsumi janë simultan</p> <p>Produkti dhe konsumi duhet të ndodhin në të njëjtën kohë</p> <p>Produkti nuk transportohet (por duhet të jetë mes prodhuesit)</p> <p>Blerësi merr pjesë drejtpërsëdrejti në procesin e prodhimit</p> <p>Në shumë raste kontakti direkt kërkohet</p> <p>Servis nuk eksportohet direkt por dhënia e servisit mund të ndodhë</p> <p>Shitja dhe prodhimi nuk mund të ndahen funksionalisht</p>

4.2. PAKOJA SERVIS - PRODUKT

Serviset dhe produktet kanë korelacion të ndryshëm: (1) produkti - bazë e servisit; (2) produkti mjet i servisit; (3) pak produkte gjatë servisit

Pakoja servis – produkt përbëhet nga tri elemente:

mallrat fizike si mjetet lehtësuese – facilitating goods)

Servisi eksplicit – explicit service – ndjenjat që përjetohen gjatë shërbimit

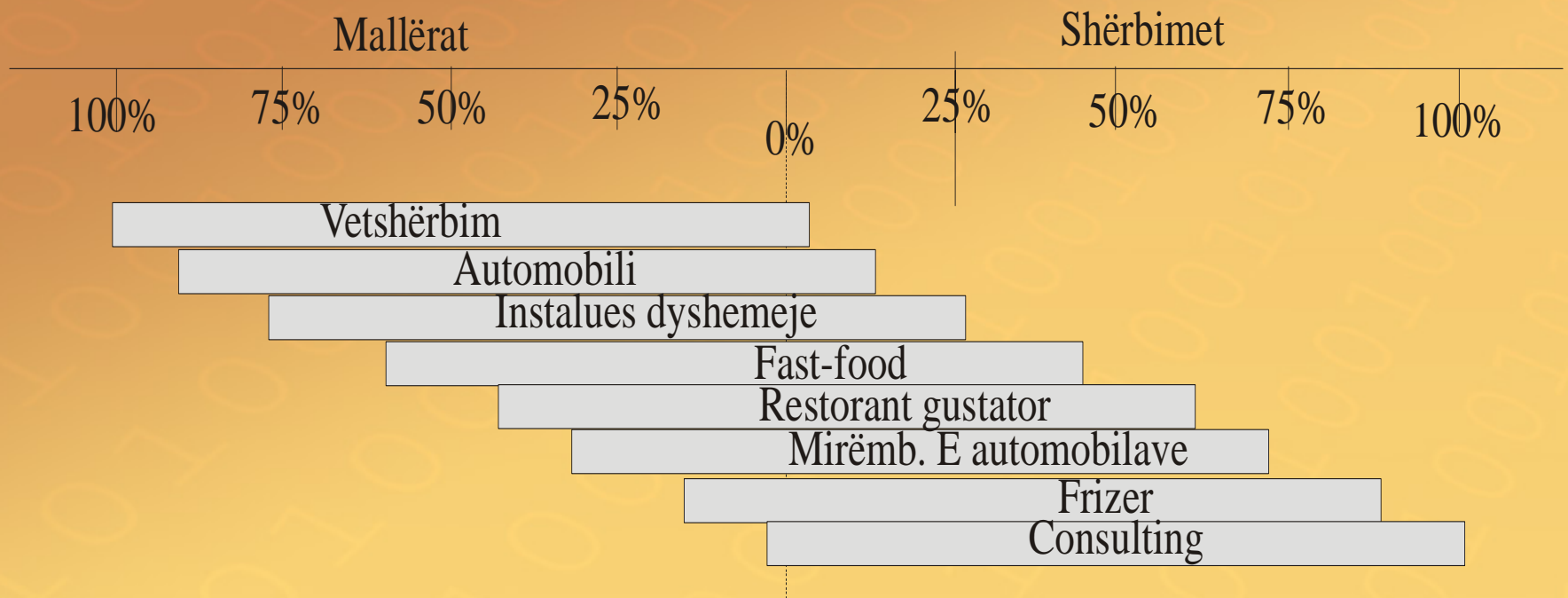
Servisi implicit – Implicit service veprimi psikologjik në konsumuesin

Shembull 1: Shtegtimi me auto taxi, auto është malli - mjete lehtësues, servisi senzual është zëri, pamja – panorama gjatë rrugëtimit si dhe ndjenja e rrugëtimit, dhe servisi psikologjik është ndjenja e mirë, siguria, vozitja pa bezdisje, të cilat ti ofron një shtegtim me taxi cab.

Shembull 2: Në restorant - **punëtorët** e restorantit ndoshta vejnë theksin në ushqim, **blerësi** kërkon kohë dhe atmosferë të këndshme.

Me rëndësi - të “lexohen” të priturat e blerësit, ti ofrohet përzierje e dëshiruar: **mallrave lehtësuese**, servis përmes **ndjenjave** dhe servis **psikologjik**

3.1. VEÇORITË E RRJEDHËS SË PROCESIT



Përmirësimet e servisit (rekuperimi i servisit - service recovery) ?

Çka janë gabimet gjatë servisit? A mund të kompensohet gabimi dhe të kthehet gjendja normale+

Shembull: nëse kemi ndërprerje të furnizimit me energji elektrike, rekuperimi i servisit - koha që i duhet kompanisë që të normalizon furnizimin..

4.2. GARANCITË PËR SHËRBIMET

Garancia e servisit (SG) - homolog i **garancisë prodhuese**,

Dallimi - blerësi nuk mundet me e kthye servisin e pai kënaqshëm.

SG - vetëm ngritë besueshmërinë e blerësit dhe ruan lojalitetin e blerësit ndaj prodhuesit të shërbimit.

Shembull: Frizeri - akënaqësia - derisa të vij koha për servisin e ardhshëm. Besimi dhe lojaliteti - të çojnë përsëri tek ai. Garancitë e tij, janë ato që ndikojnë në vendimin tënd.

Garancitë për serviset nuk lidhen me kthimin e parave për shërbimin e kryer; Garancitë për serviset janë vetëm një siguri që dhënësi i servisit aktualisht përmbushë atë që premtton.

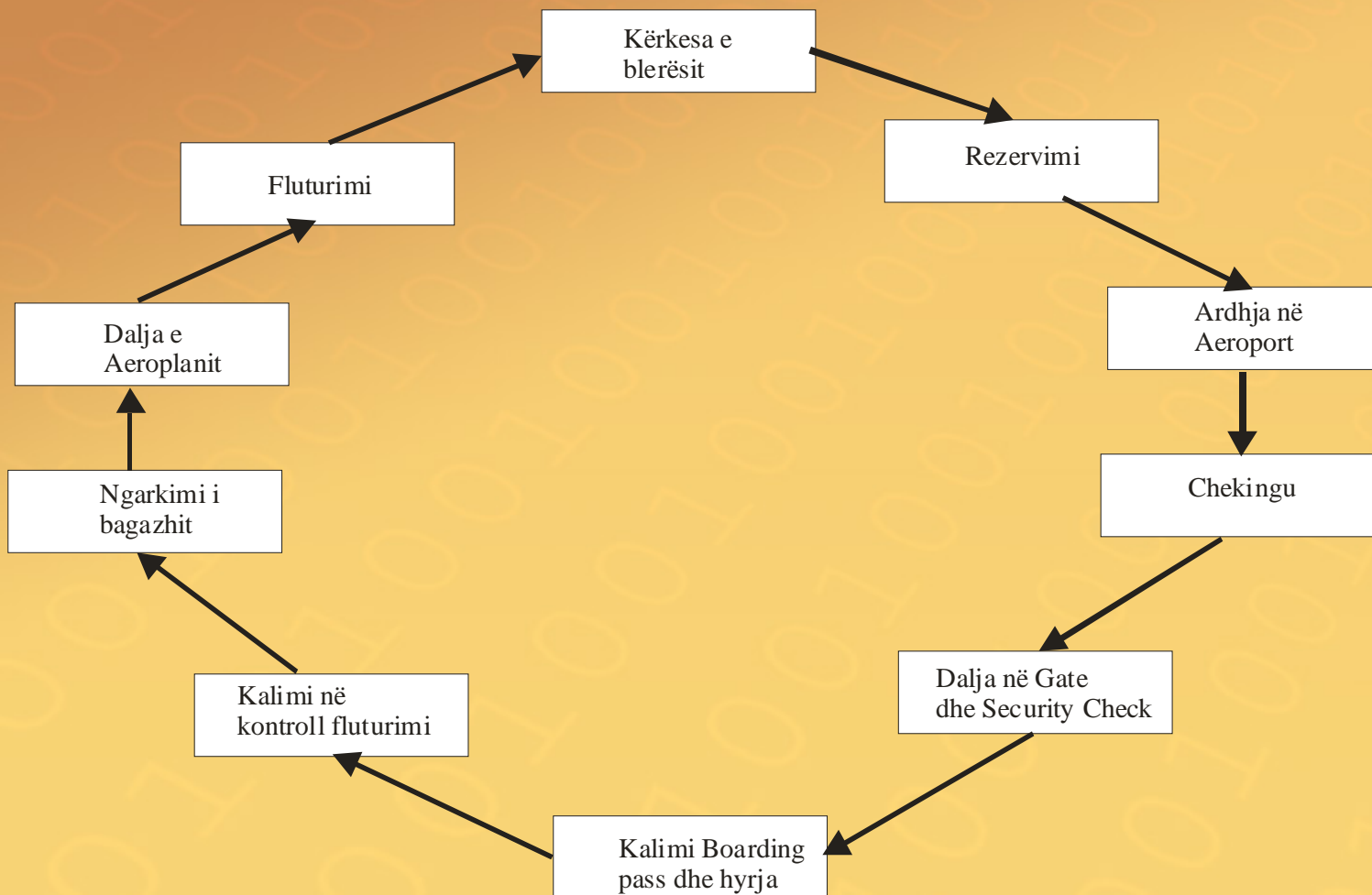
Për diskutim me studentë: Disa shërbime aktuale (posta, GSM, Internet provider, etj, po fusin risi në sistemin e garancive për shërbime. **Specifikimi me shkrim i këtyre garancive..**

4.3. CIKLI I SERVISIT

Serviset - nuk janë vetëm një shërbim i izoluar, por zinxhirë i shërbimeve të lidhura dhe sekuencionale.

shërbimi - **cikël i serviseve**, që fillon me kontaktin fillestar të blerësit me ofruesin e shërbimit, duke e dërguar atë nga njëri shërbim në tjetrin , gjithnjë derisa të kryhet cikli i paraparë i shërbimeve.

4.3. GRAFIKU I CIKLIT TË SHËRBIMEVE



SHËRBIMI DHE BESUESHMËRIA

Në ofrimin e shërbimeve, vlerësohet ndershmëria e ofruesit tëservisit, por edhe e blerësit.

Kontakti me sistemin e servisit, quhet **“momenti i ndershmërisë”** (**moment of truth**) dhe kjo konsiderohet pika nga e cila fillon procesi i dizajnit të servisit.

4.4. KONTAKTI ME BLERËSIT

Kontakti - **i ulët** apo **i latë** dhe intensiv.

Me kontakt të nivelit të ulët - blerësin ta largojmë nga procesi i prodhimit aktual. Kjo rezulton me efikasitetin më të lartë si dhe standardizim më të madh.

Shembull: procedimi i blerjes sipas katalogut, trasakcionet bankare.

Sistemi me kontakt të lartë, e nënkupton blerësin brenda sistemit gjatë kohës së prodhimit të servisit.

Shembull: Dentisti, frizeri, konsaltingu.

Pasojat e kontaktit të lartë: efikasiteti i ulët.

4.4. KONTAKTI ME BLERËSIT

Karakteristikat e kontakt servisit të lartë dhe të ultë:

Kontakti i ultë - kur nuk kërkohet ballafaqimi me blerësin. Psh, servisi Bank – by – mail, në sistemin e procedimit të çqeve në bankë.

Kontakti i lartë - kur blerësi në ndërkohë ka ndryshuar kërkesat e tij, ose kur ato kërkesa janë të pa definuara mirë ose të pa qarrta.

Kontakti i ultë - punëtorë me njohuri profesionale të larta, rutina efikase për procedimin e punëve dhe standardizim të produktit dhe të procesit.

Kontakti i lartë - punëtorë që janë fleksibil, individualist të fortë si dhe afinitet të punës me njerëz (fytyra e qeshur).

Ofruesit e kontaktit të lartë duhet të përgjigjen aty për aty, kur kërkesa arrin në kulminacion.

Kontaktet e ulëta mund të punojnë me kërkesa mesatare.

Kontakti i lartë, parimisht ka çmimin më të lartë

4.5 MATRICA E SERVICEVE

Shkalla e interaksionit dhe blerja

I ulët

i lartë

Shkalla e intensitetit të punës	I ulët	Punësoria e serviceve: - Agjenc.e fluturimeve - Transporti me kamion - Hotelet - Strehim dhe rekreacion	Dyqan servisi (service shop): - Spitalet - Servis automobilave - Servis për riparime tjera
	I lartë	Servisi masovik (Mass servis): - Shitje me pakicë - Shitje me shumicë - Shkollat Banka komerciale e vogël	Servisi profesional: - Ordinancat Specialistike - Advokatët - Kontabilistët Arkitektët

LLOJET E OPERIMEVE TE SERVISIT

Operimet me interakcion dhe blerje të ultë - janë fort të standardizuara dhe rutinore,

Operimet me shkallë të interakcionit dhe blerje të lartë - variatete të larta dhe standardizim të ultë.

.

Identifikohen katër tipe të operacioneve:

Service factory – Punëtorja e serviseve

Service shop – dyqan servisi

Mass service – servisi masor

Professional service – servis profesional

LLOJET E SERVICEVE

Punëtorja e serviseve - intensitet të ulët puntorët me interakcin të ultë dhe blerjet e ulta.

Shembull: kompanitë ajrore, transporti rrugor, dhe shërbimet elektrike.

Në këtë rast secili blerës ofertohe me servis të standardit të lartë por që ka nivelin e shitjes të ultë.

Produkcioni i serviseve është i automatizuar, që i përngjanë prodhimit të produkteve në fabrikë.

Nëse sasia e interaksioneve dhe blerjeve rritet, atëherë kemi të bëjmë me **Dyqanin e serviseve** (Service shop)

Shembull: spitalet dhe dyqanet për riparimin e automobilave.

Prodhuesi i serviseve ofron më shumë interakcion me blerësit, shfrytëzon lartë automatikën. Servis shopi është analog me Job shop-in e përkthuar në kapitullin paraprak.

LLOJET E SERVICEVE

Servisi masovik (Mass service) - kërkesa për punëtorë është e lartë kurse interaksioni dhe blerjet janë të vogla.

Shembull: tregtia me pakicë, shkollat, bankat e vogla dhe të ngjashme

Serviset profesionale (professional service) - ambulancat specialistike, zyrat e avokatëve, dhe zyrat për shërbime kontabiliteti dhe akontimi.

Ky lloj i serviseve - efikasitetin më të ulët, nuk janë të standardizuara, mund të jenë me automatikë të lartë.

Servisi masovik dhe servisi profesional, kërkojnë më shumë vëmendjen e menaxhmentit në çështjet e resurseve njerëzore dhe në ato të personelit.

MODULI 5

PËRZGJEDHJA E TEKNOLOGJISË

Çka përmban kapitulli?

Teknologjia dhe menaxheri

Prodhimi i integruar I kompjuterizuar

Zyrat dhe serviset e të ardhmes

Sistemi i planifikimit të resurseve të ndërmarrjes

Përzgjedhja e teknologjisë

Pikat kyçe

DEFINICIONET

- (1) Teknologjia - aplikimi i diturive për të zgjedhur problemet njerëzore; ose
- (2) Teknologjia - tërësi e proceseve, mjeteve, metodave dhe pajisjeve që përdoren për të prodhuar të mira materiale dhe shërbime

5.1. TEKNOLOGJIA DHE MENAXHERI

Çka duhet që menaxheri të din lidhur me teknologjinë?

A nuk duhet që përzgjedhja e teknologjisë ti besohet shkencëtarëve dhe inxhinierëve të cilët e tërë karrierën e tyre e kanë të lidhur me teknologjinë?

Si mundet menaxheri ti zotëroj çështjet e komplikuara teknologjike dhe të bënë përzgjedhje të drejtë.?

përzgjedhjet teknologjike – të zakonshme – produkte teknike, automobila dhe elektronikë të ndryshme.

Shembull: blerja e LCD televizorit: koncentrohesh në performansat teknike, teknologjike, pa hy në detalet e teknikës së ndërtimit të tij (Çka është LCD?).

Përzgjedhja teknologjike - në shtëpi televizori LCD tu ofron punë afat gjate dhe pa prishje, si dhe mundësi që ju lehtë të shfrytëzoni të gjitha performansat e tij për nevoja tuaja.

Përzgjedhja e teknologjisë - vendim i rëndësishëm dhe me interes për menaxherët nga të gjitha funksionet. Këto vendime janë ndikuese në kapital, në resurset njerëzore dhe në sistemin informatik.

5.2.PRODHIMI I INTEGRUAR I KOMPJUTERIZUAR

Si do të duket një fabrikë e ardhmërisë?

Një koncept: robot dhe jo me njerëz, robotizimi që nuk bëhet në dëm të punëtorëve.

Shembull: Ku robotët do të ishin të dobishëm?

Koncepti: Fabrika e ardhmërisë - kompjuterët në udhëheqjen e teknologjisë, në Process design, në planifikim dhe parashikim , në kontroll dhe optimizim të stoqeve.

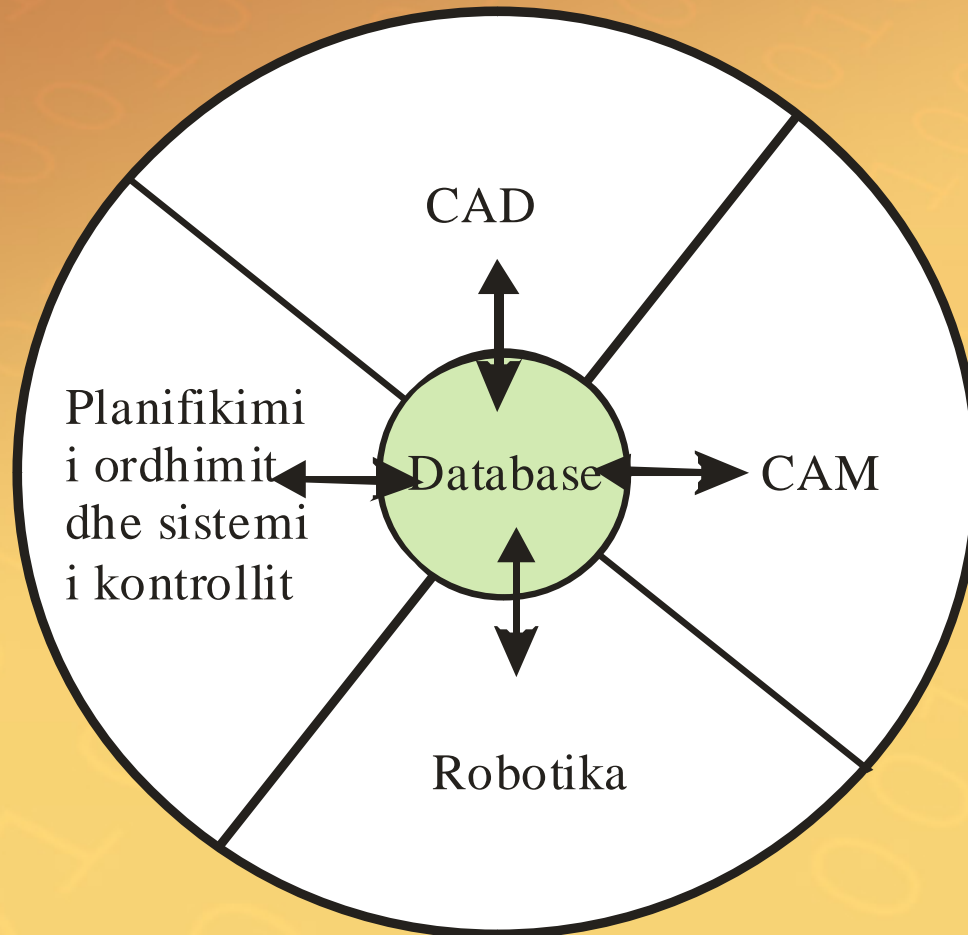
Koncepti themelor - integrimi i funksioneve prodhuese dhe biznesore përmes një **datbazë të përbashkët** dhe gjithëpërfshirëse.

Sistemi CIM (Computer – Integrated Manufacturing) - integrim i vendim marrjes dhe e të dhënave,

Një CIM fabrikë për montimin e kompjuterëve laptop e ka hapur IBM në Austin, Teksas.

Sistemi CIM përfshinë në vete CAD sistemet (Computer Aided Design), CAM (Computer Aided manufacturing), robotikën, sistemin e planifikimit dhe sistemin e kontrollit

SISTEMI CIM I INTEGRUAR



SISTEMET E INTEGRUARA

CAD (Computer aided design) - suporti kompjuterik funksioneve inxhinierike projektuese. Projektimi me kualitet më të lartë, ndryshimet efektive në vizatime dhe tsistemet e reja me simulime kompjuterike, me softuer për simulime teknologjike, sistemet më të reja 3D – visualization.

CAD - për **kalkulime inxhinierike** të sofistikuara (analiza e tensioneve të brendshme, metoda e elementeve të fundëshme, metodat e interpolacionit dhe ekstrapolacionit, kalkulimet termale, etj.

CAD-i - për **klasifikimin e pjesëve**, kodifikimi, klasifikimi i pjesëve në depo dhe duke i identifikuar ato sipas destinimit, kohës së hyrjes në depo, ndërrimit të gjendjes (frekuenca e daljes nga depoja), përcaktimi i minimumit signalizues dhe minimumit kritik, optimimin e stokeve dhe shumë kalkulime tjera operative dhe të dobishme.

Definitivisht, CAD sistemi ka funksion që të **lidhet me fabrikën** (link to manufacturing), duke ndihmuar në dizajnimin e produktit, ndërrimet në dizajn, alternativat prodhuese, shqyrtimi i mundësive të makinave dhe linjave teknologjike, dizajnimi i veglave të punës .

SISTEMET E INTEGRUARA

- **CAM - Computer – aided Manufacturing** - te kompanit me sistemin Batch processing, si dhe në sistemin zinxhiror.
- Me CAM sistemin, kompjuteri - për të dizajnuar procesin e prodhimit, ashtu që të zvogëlohen rrugët boshe, të zvogëlohet koha e manipulimeve, të optimizohet koha e transportit të brendshëm dhe të jashtëm, të analizohen dhe optimohen furnizimet e linjave ↑po proceseve , etj.
Në kuadër të CAM, përdoret sistemi CAPP (Computer aided Process planing), me të cilin përcaktohet rrugëtimi i pjesës deri në produktin final, duke përcaktuar makinat dhe veglat që do të përdoren për përpunimin e produktit.
- **Robotika** ka një shtrirje të gjerë në disa industri specifike, por më së tepërmi është zhvilluar si aplikim në industrinë e automobilave , ku janë të vendosura linjat e tëra zinxhirore të automatizuara dhe me shkallë të lartë të pjesë marrjes së robotëve në kryerjen e operacioneve. Robotët mund të jenë mekanik (elektro hidraulik) apo inteligjent.
- |Sistemi NCR (Numerically controlled robotics) sot është shumë e zhvilluar në industrinë e makinerisë. Përdoret për makinat individuale dhe zakonisht në sistemet Batch.

5.3. ZYRAT DHE SHËRBIMET E SË ARDHËMES

Ndryshimet e shpejta në punët në zyre:

Manovrimi dhe trajtimi i mesazheve

Shtypja apo tastierimi i dokumentit

kopjimi i materialeve të printuara apo elektronike

skanimi i materialeve dhe arkivimi i tyre

vektorizimi i raster dokumenteve

Skanimi, rekuperimi dhe arkivimi i dokumenteve të vjetra

Mirëmbajtja e kalendarit dhe skedulimi i aktiviteteve

Si duhet të duket zyra bashkëkohore?

Desktop ose laptop për secilin nëpunës dhe menaxher, të lidhur në rrjet, Lidhja në

I-net, Resurset e përbashkëta fotokopjuese, skanuese dhe të printit.

Të diskutohet!

PLANIFIKIMIT TË RESURSEVE TË NDËRMARRJES

Teknologjia e integruar - bazë për operimet e suksesshme bashkëkohore. Zgjerimi në funksionet e tjera biznesore, duke u shtrirë drejt sistemit të definuar si sistemi i planifikimit të resurseve të ndërmarrjes (ERS - Enterprise resource system).

Për shembull: prodhimi i kompjuterizuar duhet të furnizohet me të dhëna shtesë nga kontimi dhe financat, duke i futë në lojë edhe transaksionet dhe kalkulimet e duhura dhe vlerat monetare.

Në këtë mënyrë, pasi që kontrolli i depos së pjesëve dhe materialeve do ta kishte përcjelljen materiale, me këtë link drejt financave, do të fitohej edhe komponenti financiar dhe vlerësore e inventarit.

- **Sistemi integral informatik (IIS) shtrihet edhe te marketingu. transaksionet e shitjes integrohen sikur inpute në sistemin e operimeve.**
- **Sistemi integral informatik - implikohet edhe në resurset njerëzore, duke planifikuar numrin, kualifikimet, trajnimet, pagat, stimulimet dhe elementet tjera të rëndësishme për menaxhim të mirë të operimeve.**
- **Përfshirja e financave, kontimit, marketingut, shitjes, dhe resurseve njerëzore në një bazë të integruar të shënimeve, mund të themi se kemi formuar ERP (Enterprise Resource Planing) sistemin.**
- **Shembull: Kompania gjermane SAP, ka një sistem ERP në të cilin janë përfshi mbi 7500 punëtorë, në 90 shtete të ndryshme. (shiko [WWW.sap.com](http://www.sap.com), për më shumë detaje).**

5.5. PËRZGJEDHJA E TEKNOLOGJISË

- **Strategjinë teknologjike** -Strategjia teknologjike fillon me strategjinë biznesore dhe me strategjinë e prodhimit (Operations Strategy), të cilat e paraqesin dhe e përshkruajnë **vizionin** dhe **misionin** e firmës..
- Analiza e **alternativës të mosbërjes**. Me fjalë tjera, çka do të ndodhë nëse nuk ka investime dhe konkurrenca investon? Vizito: <http://www.industry.net>
- Nga veb faqja kërkoni më të rejat nga teknologjia dhe pajisjet për prodhim bashkëkohor. Kërko të rejat nga lëmi i robotikës, CAD dhe CAM teknologjitë.

Pyetje dhe përgjegje

- **Klasifiko këto lloje të proceseve (zinxhiror, i përqendruar, projekt):**
 - Ordinancë mjeku;
 - Larje automatike e makinave
 - Kurs universitar
 - Fabrikë e stufave elektrike;
 - Fermë e veve
- Pse **sistemi zinxhiror** është zakonisht shumë më efikas dhe më pak fleksibil se **sistemi Batch**; thuaj bile tri shkaqe'
- Pse fabrikat e mobileve, ndërtimi i shtëpive, anije ndërtimi, veshjet e modës, asnjëherë nuk shkojnë poshtë diagonalës së matricës Produkti - Procesi, për tu bërë më të standardizuar dhe më efikas?
- Krahaso karakteristikat e procesit (kapitali, lloji i produktit, fuqia punëtore, planifikimi, sistemi i kontrollit dhe të ngjashme) për **restorantin e shtrenjtë, Fast – food restorantin, dhe kafetrinë.**

Moduli 1

Ju Falemnderit!