

Formular për SYLLABUS të Lëndës

Të dhëna bazike të lëndës			
Njësia akademike:	Fakulteti Ekonomik - Marketing		
Titulli i lëndës:	Menaxhimi i raporteve me klientin		
Niveli:	Bachelor		
Statusi lëndës:	Zgjedhore		
Viti i studimeve:	-III-		
Numri i orëve në javë:	2+1		
Vlera në kredi – ECTS:	4		
Koha / lokacioni:	Fakulteti Ekonomik		
Mësimdhënësi i lëndës:	Dr.sc.Visar Rrustemi		
Detajet kontaktuese:	+ 377 44 18 99 18 ; +386 49 507 624		
Përshkrimi i lëndës			
	Menaxhimi i raporteve me klientin është lëndë e cila i jep njohuritë bazike studentit se si duhet krijuar raportet sa më të mira me klientët dhe ndërmarrja të jetë në shërbim të tyre gjatë gjithë kohës.		
Qëllimet e lëndës:			
	Qëllimi i lëndës është të pajisë studentët me njohurit themelore se si duhet të i përfitojm klientët dhe mbajmë ata gjatë tërë afarizmit.		
Rezultatet e pritura të nxënies:			
	Mësimi i lëndës studentëve do t'ju mundesojë që të: a) mësohet kujdesi ndaj konsumtarëve dhe qasja ndaj tyre, b) si bëhet vlerësimi për shërbime të mira, kanalet e komunikimit dhe menaxhimi i tyre, c) standardet e shërbimeve kualitative, indikatorët e shërbimeve d) dhe në fund matja e kënaqësisë së konsumatorëve.		
Kontributi në ngarkesën e studentit (gjë që duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxëniet të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithësej
Ligjërata	2	15	30
Ushtrime teorike/laboratorike	1	15	15
Punë praktike			
Kontaktet me mësimdhënësin/konsultimet	1	15	15
Ushtrime në teren			

Kollokfiume,seminare	2	2	4
Detyra të shtëpisë	1	6	6
Koha e studimit vetanak të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	1	15	15
Përgaditja përfundimtare për provim	1	10	10
Koha e kaluar në vlerësim (teste,kuiz,provim final)			
Projektet,prezentimet ,etj	1	5	5
Totali			100

Metodologjia e mësimdhënies:

Metodat e mësimit në lëndën e menaxhimit të distribuimit përfshijn vepramtarin e ngjeshur të pedagogut dhe të studentit,diskutimet interaktive me qëllim të transferimit të dijes në mënyrë më efikase. Metodat bazë që i përdori në realizimin e programit të lëndës janë: metoda e analizës së fenomeneve, metoda e shpjegimit (metoda monologut), metoda e bashkëbisedimit (biseda të përsëritjes, biseda përforcuese) dhe metoda ilustrative demonstruese.

Mjetet mësimore janë shumë të rëndësishme në konkretizimin e mësimit sepse këto e bëjnë lëndën më të lehtë, materien më të kapshme dhe sintetezuese. Studentët mësojnë më shumë nga ajo që shohin, prandaj duke përdorur mjetet audio vizuale mësimi bëhet më i mirë sepse arihet që marrja e informatave të realizohet në dy forma: audio(të dëgjuarit) dhe vizuale (të pamurit). Për këtë qëllim unë si pedagog i përdori prezentime të ndryshme në poëer point duke iu mundësuar studentëve të familjarizohen më lehtë me lëndën.

Metodat e vlerësimit:

Vlerësimi i dijeve dhe aftësive të fituara bëhet sipas: Vijueshmerise, 20 pike; Aktivitetit dhe punimi seminarik:20 pike; Provimi final 60 Pike; **Gjithsejt: 100 pike**
Vlerësimi i provimit përfundimtar, që vlersohet me **50%** të suksesit, me një sistem të ndërtimit të mëtejme të notës përfundimtare me kriteret tjera të lartë theksuara.

Literatura

Literatura bazë:

Ligjeratat e autorizuara (përkthim Prof. Visar

	Rrustemi nga libri Don Pepers & Martha Rogers “ Managing Customer Relationship ” 2 nd Edition , New Jersey, 2011).
Literatura shtesë:	Artikuj relevant shkencorë në fushën e CRM-it.
Plani i dizajnuar i mësim:	
Java	Ligjerata që do të zhvillohet
<i>Java e parë:</i>	Prezentimi i lëndës
<i>Java e dytë:</i>	Komunikimi me konsumatorët dhe llojet e tij
<i>Java e tretë:</i>	Kanalet e komunikimit
<i>Java e katërt:</i>	Organizimi i raporteve përmes CRM-it
<i>Java e pestë:</i>	Aftësitë e dëgjimit
<i>Java e gjashtë:</i>	Informacioni i marketingut dhe idetë e klientit
<i>Java e shtatë:</i>	Matja e kënaqësisë së konsumatorit
<i>Java e tetë:</i>	Matja e kualitetit të shërbimeve
<i>Java e nëntë:</i>	Standardet e kualitetit të shërbimit
<i>Java e dhjetë:</i>	Indikatorët e shërbimeve
<i>Java e njëmbëdhjetë:</i>	Ankesat e konsumatorëve
<i>Java e dymbëdhjetë:</i>	Elaborimi i ankesave
<i>Java e trembëdhjetë:</i>	Teknikat për mbajtjen e konsumatorëve
<i>Java e katërmëdhjetë:</i>	Prezentimi i projekteve
<i>Java e pesëmbëdhjetë:</i>	Prezentimi i projekteve

Politikat akademike dhe rregullat e mirësjelljes:
<p>Statuti i Univesitetit të Prishtinës</p> <p>Neni 155</p> <p>Studentët që janë të pranuar në Universitet kanë të drejtë:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Të marrin pjesë në të gjitha ligjëratat, seminarët dhe në mësimet e organizuara në lëndët e programit të zgjedhur të studimit sipas mbarëvajtjes së studimeve. <p>Neni 156</p> <p>Studentët që janë të pranuar në Universitet kanë obligim:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. T’i respektojnë rregulloret e lëshuara nga Universiteti; 2. T’i respektojnë të drejtat e personelit dhe të studentëve të tjerë; 3. T’u kushtojnë vëmendje të duhur studimeve të tyre dhe të marrin pjesë në aktivitetet akademike; 4. Të vijojnë ligjëratat në pajtim me rregullat e programit specifik të studimeve; <p>Të sillen mirë si në lokalet e Universitetit, ashtu edhe jashtë tyre për të mos e diskredituar Universitetin.</p>