

## ORGANIZATIONAL STRUCTURE OF THE MANAGEMENT IN THE FIELD OF TOURISM

**Baki Koleci**

University „Haxhi Zeka” Peja, Kosovo, [baki.koleci@hotmail.com](mailto:baki.koleci@hotmail.com)

**Violeta Koleci**

College Universitar Biznesi Prishtina, Kosovo, [violeta.koleci@hotmail.com](mailto:violeta.koleci@hotmail.com)

**Abstract:** Organizations Depending on the type of activity they exercise their size, geographical distribution, leading ideology, and the environment in which they operate, they select a suitable organizational structure. The organization's structure is static, it reflects the state of the organization, only at a certain moment, as decentralized as an organization, and it is harder for managers to impose bureaucratic norms. Organizational structuring is one of the issues that has always attracted the attention of scholars and practitioners. Drucker underlined that "A good organizational structure does not bring a good performance on its own, but a bad organizational structure makes it impossible to perform well, no matter how good it is to be its managers.

All small or large, private or public, profit-oriented or not, regardless of the areas where they exercise their activity, have a common thing: the "need to manage". Each of them for the achievement of the final goal engages a variety of human, matrix and financial resources. The term management has many dimensions and definitions, which varies more than the description made to its functions. Researcher Brech defines management as "A social process that has the responsibility for planning and effective and economical regulation of an organization's operations in order to achieve a goal or a given task."

**Keywords:** Structure, organizations, performance managers, management.

## STRUKTURAT ORGANIZATIVE TË MENAXHMENTIT NË FUSHËN E TURIZMIT

**Baki Koleci**

Universiteti „Haxhi Zeka” Pejë Kosovë, [baki.koleci@hotmail.com](mailto:baki.koleci@hotmail.com)

**Violeta Koleci**

Kolegji Universitar Biznesi Prishtinë, [violeta.koleci@hotmail.com](mailto:violeta.koleci@hotmail.com)

**Abstrakt:** Organizatat varësisht nga lloji i aktivitetit që ushtrojnë madhësia e tyre, shpërndarja gjeografike, idologjia udhëheqëse si dhe mjedisi në të cilin veprojnë bëjnë përzgjedhjen e një strukture të përshtatshme organizative. Struktura e organizatës është statike ajo reflekton gjendjen e organizimit, vetëm në një moment të caktuar, sa më e decentralizuar të jetë një organizatë aq më e vështirë është për menaxherët të imponojnë normat burokrate. Strukturimi organizativ është një nga qështjet që ka tërhequr gjithmonë vëmendjen e studjuesve dhe të menaxherëve të praktikës. Drucker-i, ka nënvizuar se “Një strukturë e mirë organizative nuk sjellë vetvetiu një performancë të mirë, por një strukturë organizative e keqe e bën të pamundur performancën e mirë sado të zotë që të jenë menaxherët e saj.

Të gjitha organizatat e vogla apo të mëdha, private apo publike, të orientuara nga fitimi ose jo pavarësisht nga fusha ku e ushtrojnë aktivitetin e tyre kanë një gjë të përbashkët: *“nevojën për tu menaxhuar”*. Secila prej tyre për arritjen e qëllimit final angazhojnë një sërë burimesh njerëzore, materiale dhe financiare. Termi menaxhim ka shumë dimensione dhe definicione, të cilat varrojnë më shumë se sa përshkrimi që u bëhet funksioneve të tij. Studiuesi Brech e përcakton menaxhimin si: “Një proces social që ka përgjegjësi për planifikimin dhe rregullimin efektiv dhe ekonomik të operacioneve të një organizate me qëllim që të arrihet një objektivi apo një detyrë e dhënë”.

**Fjalët kyçe:** Struktura, organizata, menaxherët performanca, menaxhimi.

**HYRJE**

Struktura organizative është e rëndësishme sepse përmes saj përzgjedhet se si resurset dhe funksionet do të bashkëveprojnë që të arrihen objektivat e ndërmarrjes. Struktura e ndërmarrjes e ndihmon dhe orienton ndarjen e punëve, përgjigjësin, obligimet, vendimarrjen dhe kompetencat.

Mënyra se si ndermarja është organizuar ka ndikim të drejtpërdrejt në rendimentin e punës dhe motivimin e secilit puntorë. Është e rëndësishme që udhëheqsit e ndërmarrjes të krijojnë një organizim të punës që shpije në përmbushjen e qëllimeve edhe të puntorve edhe të ndërmarrjes në tërësi. J.Child e ka cilësuar kështu rëndësinë e strukturës së mire organizative: *“Përcaktimi i përgjegjësisë, grupimi i funksioneve, marrja e vendimeve, kordinimi, kontrolli dhe shpërblimi të gjitha këto janë kërkesa themelore për veprimtarinë e vazhdueshmë të një organizate. Cilësia e strukturës organizative do të ndikoj mbi mënyrën se si do të plotësohen këto kërkesa”*. Pra struktura e brendshme e një organizate nuk është një skelet që ka ndikim të ndjeshëm vetëm në performancën. Ajo ndimon për të spjeguar dhe parashikuar sjelljen e njerëzve në organizatë.

Krahas karakteristikave të individit dhe faktorëve të grupit, për të spjeguar sjelljen dhe qëndrimet e punonjëseve brenda një organizate duhet të mbështetemi edhe në relacionet konkrete strukturore. Qartësia e strukturës, e marrdhenieve hierarkike, e detyrave që duhet të kryejë individit dhe më gjerë akoma, grupet e punës kanë influencën në formimin e qëndrimeve dhe të të motivimit për të dhënë një performancë të një niveli të lartë. Të projektosh një strukturë adekuate do të thotë të mbështetësh edhe në shkallën e kompleksitetit të organizatës, në nivelin e përshtatshëm të formalizimit, të raportit centralizim-decentralizim etj.

Prania në një nivel të lartë e këtyre elementëve, për shumicën e njerëzve, çon në reduktimin e shkallës së kënaqësisë në punë. Prania e shumë shkallëve të hierarkizimit të strukturës vështirëson komunikimin vertical dhe në këtë mënyrë negativisht në marrëdhëniet punonjës – menaxherë.

**KUPTIMI DHE RËNDËSIA E MENAXHMENTIT**

Menaxhimi konsiderohet si “përkujdesje prindërore”, një rol me rëndësi të madhe dhe për të cilin nuk kërkohet trajnim, përgatitje apo kualifikim i veçantë. E vërteta është se në këtë mënyrë eksperiencia bëhet i vetmi mësues i mundshëm, ndërsa karakteri i vetmi kualifikim i mundshëm.

Sot bota bashkëkohore ekonomike e bazuar në globalizmin dhe teknologjinë luan një rol të madh në marrjen e vendimeve menaxheriale. Menaxhimi si shkencë padyshim është hibrid i pandashëm i ekonomisë.

Formula e menaxhimit në përkthim thotë: “lartë ose jashtë” që të le të kuptosh se më shumë i promovon individët puntorë me çka i fut në lojë, ndërkohë të tjerët shumë shpejt i nxjerr jashtë.

Botimi “Menaxhimi” që keni në duar do t’u njohtoj me rregullat e lojës për të ardhur deri tek vizioni. Do t’u njohim për së afërmi me menaxherin, i cili është këshillues, ai do t’u ndihmojë që të identifikoni potencialet më të mëdha pa dallim se a qëndron me ju ose në një sipërmarrje tjetër.

Menaxherët janë urë lidhëse mes mendimeve dhe veprimeve, ata krijojnë ushqimin e përditshëm me të cilën ushqehet një kompani.

JU si menaxherë të ardhshëm u mëson se si të ndërrojnë aksione të menjëhershme, si t’i identifikoni personat, cilët nga ata kanë mungesë kualiteti, ju do të jeni ata që do të sygjeroni politikë për të ndryshuar stilin e punës.

Do të kuptoni se menaxhimi është më tepër se një shkencë ekzakte që mundohen ta shesin, ajo është përzjerje mes talentit dhe përvojës, por ju lexues të dashur sëpari duhet të përpiqeni të maturoheni mirë në zjarrin e punës para se ta quani veten të tillë (menaxher).

Sepse nga ky botim do të mësoni se ky emër do punë dhe se varësisht se sa menaxher i mire jeni do të dëshmojë suksesi.

“Menaxhimi” u rekomandohet të gjithë pa dallim se a jeni studentë, të punësuar, apo pensionistë sepse edhe po s’disponuat me firmë do dispononi me diç tjetër. Le të nisemi prej te familja që është pjesë e pandashme e çdo individit, ku nëse nuk dini të menaxhoni me atë, shumë shpejtë do ta humbni.

Jo më kot kontestin e veprimit të menaxherit e japin si “person i cili arrin të përshtatet në të gjitha situatat”.

Në këtë botim të ri, teksti është konceptuar në tri pjesë. Në pjesën e parë, që mund të konsiderohet edhe si pjesë hyrëse, janë trajtuar tema të dimensionit thelbësor të biznesit. Tek pjesa e dytë, vijojmë me krahasime midis menaxherit dhe liderit, që për këto “dy udhëheqës” mund të thuhet se sa janë larg aq edhe afër njëri tjetrit. Ndërsa në pjesën e tretë mundohemi që dy kapitujt teorik të shëndrrojmë në praktikë, pra japim shembuj dhe analiza të menaxherëve më të suksesshëm.

Të gabosh është njerëzore, prandaj çdo lëshim që do ta hasni në këtë tekst le të jetë mësim për botimin e ardhshëm.<sup>74</sup>

### RËNDËSIA E MENAXHIMIT

Termi manaxhim ka shumë dimensione dhe definicione, të cilat variojnë më shumë sesa përshkrimi që u bëhet funksioneve të tij. Brech e përcakton manaxhimin si “ një proces social që ka përgjegjësi për planifikimin dhe rregullimin efektiv dhe ekonomik të operacioneve të një organizate me qëllim që të arrihet një objektiv apo një detyrë e dhënë.

Një përgjegjësi e tillë përfshin:

- a) Vlerësimin e gjendjes dhe marrjen e vendimeve për përcaktimin e planeve dhe për përdorimin e të dhënave për kontrollin e performancës dhe të nivelit të progresit kundrejt planeve.
- b) Udhëheqjen, integrimin, motivimin dhe mbikëqyrjen e personelit të organizatës, i cili kryen operacionet e saj”.

Sipas P.Drucker-it, manaxhimi ka tri detyra kryesore:

- a) të realizojë qëllimin dhe misionin specifik të organizatës;
- b) ta bëjë punën produktive dhe punëtori ta arrijë atë;
- c) të manaxhojë impaktet dhe përgjegjësitë sociale.

F.Luthanas dhe R.Hodgetts japin një përkufizim më të thjeshtë të manaxhimit: “Manaxhimi është procesi i përcaktimit të objektivave dhe e koordinimit të përpjekjeve të punonjësve për t’i arritur ato”.

Sot në botë ka mjaft autorë dhe studjues të manaxhimit dhe secili prej tyre jep një definicion të ndryshëm nga të tjerët. R.Heller, një autor i njohur në këtë fushë, pohon se çdo përpjekje për të dhënë një përgjigje përfundimtare për këtë çështje është e destinuar të mos ketë sukses. Ai thekson se : “çdo definicion i manaxhimit është i drejtë, sepse secili prej tyre plotëson diçka në këtë fushë amorfe dhe në ndryshim”, “ por në vetvete, ato janë shumë të ngushta apo të paqarta për të dhënë një përkufizim adekuat të manaxhimit”.

Megjithatë, fakti që manaxherët përgjithësisht gjykojnë jo nga performanca e tyre, por nga rezultati që arrijnë vartësit e tyre, ka bërë që shumë studjues të pranojnë që “arritja e rezultateve nëpërmjet njerëzve të tjerë është ndër definicionet më të përhapura” të manaxhimit.

Në këtë konkluzion arrin edhe autorja e manaxhimit, R.Stewart, kur në përpjekjet e saj për të integruar definicionet e ndryshme të manaxhimit thekson se të manaxhosh do të thotë “...të vendosësh se çfarë të bësh dhe pastaj të vësh njerëzit e tjerë për t’i bërë...”.

Termi manaxhim në mjaft raste ekuivalentohet me termin administrim. Diksonarët i trajtojnë këto dy fjalë si të përkëmbyeshme. Këto terma janë përdorur nga autorë të ndryshëm në varësi të nevojave dhe qëllimeve të tyre. Historikisht një nga arsyet kryesore të këtij konfuzioni është e lidhur me përkthimin e librit të H.Fayol-it “Administration industrielle et generale” në versionin anglez, ku fjala administrim u zëvendësua me manaxhim.<sup>75</sup>

### PËRKUFIZIMI I TURIZMIT

Turizmi është praktik,veprim i marrë nga ata që udhëtojnë apo vizitojnë vende me qëllim zbatimje, njohurie dhe mësimi,sipas definicionit të **Organizatës Botërore të Turizmit** (World Tourism Organization, një nga departamentet e Kombeve të Bashkuara), **turist** quhet gjithkush që udhëton në vende të ndryshme nga ai në të cilin ka rezidencën aktuale, jashtë ambientit të përditshëm personal, për një periudhë prej minimumi një nate por jo më gjatë se sa një vit dhe qëllimi i tij i zakonshëm të mos jetë asnjë lloj veprimtarie nga e cila të përfitojë ekonomikisht. Në këtë term përfshihen të gjithë ata që udhëtojnë për: dëfrim, pushim dhe çlodhje, për të vizituar miq dhe të afërm,për motive pune dhe profesionale, për motive shëndeti, besimi/pelegrinazhi dhe tjetër. Turizmi paraqet form të lire të mosangazhimit mendor,për personat të cilët udhëtojnë për rekracion dhe argëtim. Pjesa tjetër e cila merret me vendosjen,transportin për ta paraqitet forma e punës active,krijuese dhe ekonomike. Në këto raste turistët konsumojn një pjesë të të ardhurave të realizuar në vendbanimin e përhershëm,në vendin e qëndrimit të përkohshëm,të cilin e vizitojnë. Pjesa e popullësis vendore,e cila merret me organizimin e mikëpritjes dhe të ofertës turistike është edhe përfutuese. Llojet e turizmit janë: turizmi bregdetar,turizmi kulturor,ekoturizmi,turizmi

---

<sup>74</sup> Prof.Dr.Baki Koleci Menaxhimi

<sup>75</sup> Prof.Dr.Baki Koleci Menaxhimi

elit,turizmi masiv,turizmi rural,turizmi nautik, turizmi kongresial, turizmi shëndetsor, turizmi fetar, turizmi dimror, turizmi rionr dhe turizmi drilonor.<sup>76</sup>

### **TURIZMI MODERN**

Turizmi modern karakterizohet me pjesëmarrjen massive të njerëzve në qarkullimet turistike. Në turizmin modern marrin pjesë përfaqësuesit e shtresave dhe grupeve të ndryshme shoqërore,këto grupe zakonisht kanë standardin e lartë jetësor. Gjatë ecuris së zhvillimit të turizmit,bazë e mire është koha e lire dhe mjetet e lira. Turizmi dhe ecuria e zhvillimit të tij ka zgjatur mbi një shekull,duke filluar nga mesi I shekullit XIX. Që nga kjo periudhë, turizmi ka kaluar nëpër disa etapa,për të arritur në ditët e sotme.

1. Faza e Parë, e cila fillon nga fundi i shekullit XVIII e vazhdon deri në mesin e shekullit XIX. Në këtë fazë janë vizituar vendet balnare,sidomos qendrat kulturore dhe politike,në vendet e Evropës Perendimore,në këto udhëtime marrin pjesë kryesishtë shtresat aristokrate,mjeti transportues ishin delizhansat,po ashtu fillon të rritet interesimi për turizmin sportive dhe alpinizmin,në vitin 1839 është shkruar ciceroni I pare me titullin bedeker. Po ashtu në këtë periudh u krijua shoqata e parë alpiniste e quajtur Alpin Club. Në vitin 1852 u ndertua hoteli I parë në pjesen e Alpeve Zvicerane. Ndërsa në vitin 1841 u themelua agjencia e pare turistike nga Thomas Cook.

2. Faza e Dytë,nga viti 1850-1875,në udhëtimet turistike marrin pjesë,përfaqësuesit e shtresave të larta si: tregtarët,ku fillojnë të nderohen edhe lokalitetet e para turistike në vendet e Evropës Perendimore. Në vitin 1851 agjensioni Thomas Cookut organizoi vizitë panairit të Londrës,në vitin 1864 organizoi visit në Zvicër. Ndersa në vitin 1871organizoi udhëtime turistike me anije rreth botës të cilat zgjasin 222 ditë.

3. Faza e Tretë, 1875-1910 në qarkullimet turistike ende dominojnë shtresat më të pasura të klasave borgjeze. Si pjesë e qarkullimeve turistike nga klasat borgjeze, tregëtarët, zejtarët dhe nënpunësit tjerë më shumë vizitonin bregdetin e Atlantikut dhe të Mesdheut si pushime të shkurtra. Qëndrat bregdetare fillojnë të shtohen në këtë fazë, për shkak të rëndësis shëndetsore. Në planin e zhvillimit të bazës turistike,merr hov zhvillimi I kapaciteteve receptive,me qëllim të rekreacionit dhe argetimit.

4. Faza e Katërt, e përfshin turizmin e shekullit XX. Në këtë faze fillon turizmi bashkëkohor,periudha në mes dy lufrave botërore. Periudha në fjalë ka të bëjë me turizmin si nevojë e domosdoshme shoqërore,për të cilën shteti duhet të krijoj orientimin e zhvillimit të një vendi. Në këtë fazë nënpunonjëseve ju rriten pagat si rezultat I kësaj,një pjesë të tyre mund ta ndajnë për rekreacion dhe argetim.<sup>77</sup>

### **PËRFUNDIMI**

Turizmi është bërë një dukuri mjaftë e rëndësishme në botën bashkëkohore dhe lëmi me interes të veçantë për ekonominë kombëtare dhe ekonominë botërore, kohëve të fundit kanë marrë përmasa të gjera.

Në kontekst të kësaj duhet potencuar se, turizmi paraqet lëmi të rëndësishme ekonomike, roli i së cilës varet nga zhvillimi i frocave prodhuese të vendit përkatës dhe kushteve për zhvillimin e kësaj lëmie me rëndësi të veçantë ekonomike.

Janë pikërisht manaxherët ata që në procesin e punës bashkojnë dhe koordinojnë këto burime të rralla për arritjen e objektivave organizative në turizëm që pranojnë riskun e marrin vendime në një mjedis dinamik ku ndërthurren e influencojnë një gamë të gjërë faktorësh ekonomikë, sociale e teknikë, që veprojnë si novatorë për prezentimin dhe futjen e produkteve apo shërbimeve të reja, të teknologjisë moderne e kompetitive, për përsosjen apo përdorimin e formave adekuate të organizimit që kërkon koha, për përballimin me efektivitet të luftës së konkurrencës e për të qenë të suksesshëm në treg.

Manaxherët janë kështu burimi kryesor, më i kushtueshmi dhe më i rëndësishmi për çdo organizatë. Praktika ka vërtetuar se në mjaft raste në suksesin apo dështimin e biznesit faktori vendimtar ka qenë aftësia apo paaftësia e ekipit manaxherial.

### **LITERATURA**

- [1] Prof.Dr.Baki Koleci Menaxhimi
- [2] Dragan Magaš “Management turističke organizacije i destinacije” Opatija 2003.
- [3] Prof. Dr Musa Gashi, Bazat e turizmit, Prishtinë, 1986.

---

<sup>76</sup> Dragan Magaš “Management turističke organizacije i destinacije” Opatija 2003.

<sup>77</sup> Prof. Dr Musa Gashi, Bazat e turizmit, Prishtinë, 1986.