

CONTROL AND DECISION MAKING IN HOTEL BUSINESSES**Baki Koleci**University “Haxhi Zeka” Pejë – Kosovë, baki.koleci@hotmail.com

Abstract: It is known today that there are many companies operating in our country and most of them enjoy a very high success, but besides, there are those who do not even have a year of operation in our market. Many times come to the questions that we put to ourselves from this whole failure, and we will find the answer in this topic by defining in detail the elements: control and planning by comparing them with competition. The primary task of managers in the modern business world is to accept the risk and make decisions in very dynamic environments combining a wide range of economic, social, technical factors that serve as innovations for new modern businesses. Control is a key element in the business development cycle in all sectors, for better planning and successful future, since with the help of control it is also possible to make a safe decision based on the results of the enterprise in advance and all businesses directly or indirectly face the competition by creating them an instability in business life. Control is a process that generates information about the truthfulness of what we want to explore about organizations.

Keywords: Enterprise, market, control and planning managers.

MARRJA E VENDIMEVE DHE KONTROLLI NË BIZNESET HOTELIERE**Baki Koleci**Universiteti “Haxhi Zeka” Pejë – Kosovë, baki.koleci@hotmail.com

Abstrakt: Dihet që në ditët e sotme ka shumë ndërmarrje të cilat operojnë në vëndin tonë dhe shumica prej tyre gëzojnë një sukses shumë të lartë, por krahas kësaj ka edhe prej atyre të cilët nuk kanë pothuajse as edhe një vit operimi në tregun tonë. Shumë herë vijnë në pyetje të cilat i parashtrijmë vetes prej nga i tërë ky dështim, e përgjigjen do e gjejmë pikërisht në këtë temë duke i përkufizuar në detaje elementet: kontroll dhe planifikim duke i krahasuar ato me konkurrencën.

Detyrë primare e menaxherëve në botën moderne të bizneseve është që ta pranojnë rrezikun dhe të marrin vendime në mjedise mjaftë dinamike ku ndërthuren një gamë e gjërë e faktorëve ekonomikë, social, teknik që shërbejnë si novacione për biznese të reja moderne.

Kontrolli përbën një element kyç në ciklin e zhvillimit të bizneseve në të gjithë sektorët, për një planifikim sa me të mirë dhe të ardhme të suksesshme, pasi që me ndihmën e kontrollit mundësohet edhe një vendimmarrje e sigurtë duke u bazuar në rezultate të ndërmarrja paraprakisht dhe të gjitha bizneset në mënyrë direkte apo indirekte ballafaqohen me konkurrencën duke ju krijuar atyre një jostabilitet në jetëgjatësinë biznesore.

Kontrolli është një proces i cili gjeneron informata lidhur me vërtetësinë e asaj që dëshirojmë të hulumtojmë lidhur me organizatat.

Fjalët kyçe: Ndërmarrja, tregu, menaxherët kontrolli dhe planifikimi.

HYRJE

Qëllimi ketij punimi është që të ndihmojmë menaxheret me një kuptim të pasur në mënyrë që ata të vlerësojnë informacionet në dispozicion dhe pastaj të bëjnë një zgjidhje të mirë vendimmarrëse në sipërmarrje që ata do të drejtojnë apo të ëpunësohen në botën biznesore, individët më të suksesshëm e kanë zhvilluar talentin e tyre sipërmarrës dhe kanë qenë në gjëndje ta përdorin atë për të realizuar investimet e tyre dhe objektivat e karrieres.

Në botën e biznesit si dhe në shumë fusha të tjera të ekonomisë marrja e vendimeve dhe kontrolli është përorur për të paqyruar informacione të vlefshme mbi veprimtarinë ekonomike.

Veprimtaria biznesore e mikëpritjes i ka kushtuar çdo herë rëndësi marrjes së vendimeve dhe në çdo moment duke bërë kontrolla të vazhdueshme për verifikimin e punëve nëse po ecin siç duhet.

Pronoaret e një resoranti apo një hoteli janë të interesuar për të monitoruar gjendjen e biznesit por gjithashtu ata kujdesen edhe për shumë gjëra të tjera sidomos për investime, sepse një investitor dëshiron të investojë paratë e tyre në biznes që do të kthejë në fitim të rrisin pasurinë e tyre, prandaj këtu ballafaqohemi me marrjen e vendimeve.

Për të monitoruar nëse investimet e tyre janë të mira ato gjithmonë do të kërkojnë dhe të mbështeten në informacione të sakta për ta realizuar këtë në mënyrë sa me efektive është pikërisht kontrolli i cili na ndihmon në monitorimin dhe sigurimin e informacionit.

Në këtë punim është paraqitur si qëllim kryesorë shkaqet e vendimmarrjes në biznese duke u bazuar në një kontroll efektiv, të parashikuar më parë, duke i përshkruar teorinë kryesore në lidhje me kontrollin dhe marrjen e vendimeve në biznese dhe njohuritë e fituara nga studimet pas diplomatike të paraqiten duke i krahasuar gjinjë teorinë me praktiken.

MARRJA E VENDIMEVE

Vendimmarrja përshkruhet zakonisht si zgjidhje mes disa alternativave por ky këndvështrim është shumë i thjeshtëzuar. Pse? Sepse, vendimmarrja është një proces dhe jo një veprim i thjeshtë i të zgjedhurit ndër disa alternative si tërësinë e të hapave që fillon me identifikimin e një problemi vazhdon më përzgjedhjen e një alternative që mund të zgjidh këtë problem dhe përfundon më vlerësimin e efektivitetit të vendimit të marrë. Gjithashtu procesi mund të përdoret për të përshkruar si vendimet individuale ashtu edhe ato në grupe. Le të shohim nga afër këtë proces në mënyrë që të kuptojmë se çfarë përfshinë çdo hap.¹⁹

Marrja e vendimeve është një aktiviteti i rëndësishëm i menaxhimit, çdo menaxher, që e mer rolin e udhëheqjes dhe të qeverisjes së organizatës duhet të marrë vendime.

Organizata, biznese apo edhe institucione të tjera çdo herë janë të udhëhequra nga njerëz të cilët përzgjedhen si persona për të udhëhequr dhe për të marrë vendime në momente të caktuara dhe shpeshherë gjenden para situatave të cilat mund të jenë madje shumë komplekse dhe të ndërlikuara.

Të jesh në udhëheqje nga pala e tretë çdo herë shihet si diçka shumë komode dhe një pozitë e levedishme pasi që të shohin si një zotëri, por shikuar nga ana tjetër apo reale e kësajë pune ajo është shumë stresuese dhe në raste të caktuara mund edhe të ndikojë shumë keq në karrierën tënde nëse nuk merr vendime të duhura.

Të gjitha punet e një ndërmarrje duhet ti kesh parasyshtë dhe ti kordinosh me stafin ndimes të cilin e koordion në mënyrën me të mirë të mundshme, një person i vendosur në pozitë të gabuar mund të qoj deri tek falimentimi i asaj ndërmarrje, prandaj duhet që çdo herë të kemi kujdes rreth përzgjedhjes së stafit të cilin ti deshiron ta keshë afër dhe ti koordinosh punet më ta.

Nëpërmjet vendimeve menaxherët mundohen ta përmirsojnë situatat për një arritje më të mirë të qëllimeve dhe për ti përballur me sukses ndikimet e mbrendshme dhe të jashtme. Ky proces është pjesë integrale e drejtimit të përgjithshëm të organizatës. Më shumë studime procesi i vendosjes, i marrjes së vendimeve haset të pjesa e planifikimit, kjo nuk do të thot se menaxherët gjatë kryerjes së funksioneve të tjera siç janë: organizimi, ekipimi, udhëheqja dhe kontrolli, nuk sjellin vendime. Procesi i vendosjes është shumë i rëndësishëm për menaxherin gjatë angazhimit të tyre në planifikimin, organizimin, koordinimin, motivimin dhe kontrollin, pasi që ato vazhdimisht vendosin dhe marrin vendime. Proces i vendosjes funksionon si përgjigje ndaj mundësive. Ai paraqitet dhe kur menaxherët kërkojnë mundësi të përmirsojnë punën e tyre në organizatë, prej se cilës do të kenë interes të punësuarit, klientet dhe grupet e tjera të interesuar.

Menaxher i suksesshem është ai person i cili është i gatshëm të marrë vendime të duhura por edhe të japë përgjegjësi për këto vendime të ketë këta faktorë prej të cilëve varet marrja e vendimit të drejtë siç janë: dija, përvoja, aftësia për të shqyrtuar problemin, aftësia për analizë dhe sintezë dhe mbi të gjitha të ketë një karakter të fortë dhe të qëndrueshem njohuri qoftë nga jeta apo përvoja.

Mbeshtetja e vendimmarrjes vetëm në përvojë, sipas Alvor O. Elbing-ut i ka këto karakteristika:

- Mësimi nga përvoja zakonisht i është lënë rastësisë;
- Edhe pse kemi përvojë, nuk do të thotë se nga ajo kemi mësuar diçka;
- Ajo ç mund të mësohet nga përvoja është e kuffizuar me vetë përvojën
- Kushtet po ndryshojnë dhe e kaluara do të thotë se duhet të jetë teguese e mirë për kushtet e tanishme dhe ato të ardhshme.²⁰

Sipas H.Koontz dhe H.Weitrich vendimmarrja është zgjedhja e metodes respektivisht e mënyres së veprimit ndërmjet disa alternativave, vendimmarrja është e lidhur me dhenien e përgjigjeve në pyetjet: ku vendoset, kur vendoset, si vendoset dhe kush vendos.

¹⁹ DeCenzo, Robins. Bazat e menaxhimit. Uet/Press, 2011

²⁰ Shiroka-Pula, Justina- Krasniqi, Besnik A. Vendimmarrja menaxheriale. Prishtinë, 2012.

Sipas R.I.Daft-it vendimmarrja përkufizohet si proces i identifikimit të problemit dhe si proces i zgjedhjes së problemit.

Vendimmarrja është akt i zgjedhjes në mes disa alternativave. Ndarja themelore e teorisë së vendimmarrjes është: TEORIA NORMATIVE - fillimisht bazohet në ekonominë, në matematikë dhe statistikë, ajo duhet të merret me konstatimin se si duhet të mendojnë dhe veprojnë personat idel dhe superracional. Teoria normative nuk mund të përgjigjet në pyetjen se si sillen vendimmarrësit, por mund të ofroj përgjigje në pyetjen se si duhet të veprohet me tuftje.

TEORIA PRESPEKTIVE - është një teori që përbën një zgjerim të teorisë normative. Teoria prespektive tenton të përgjigjet në këto pyetje:

- a) Qka duhet të bëjë individi për përmirësimin e zgjedhjeve të veta,
- b) Ne cilen mënyrë do të keshillohen njerezit e ndryshëm me karakteristika të ndryshme psikike emotive më aftësi dhe synime të ndryshme.

TEORIA DESKRIPTIVE- përpriqet të përshkruaj atë qka ndodhë në situata reale të vendimmarrjes, pa krijim të gjykimit mbi vlerat dhe kulaitetin e vendimit.

Teoria deskriptive tenton të përgjigjet në pyetje, siç janë:

- a) Si mendojnë realisht dhe si veprojnë a sillen njerezit;
- b) Si e përceptojnë pasigurinë dhe si ia përshtasin asaj sjelljet e veta;
- c) Si i zgjidhin konfliktet e veta interne;
- d) Qfar është ndikimi i mjedisit kulturor ,i traditave,i përvojave etj.,në vendimmarrje?
- e) Si mund ta përshkruajmë në të vërtetë sjelljen e tyre

Modelet kryesore të vendimmarrjes janë:

MODELI RACIONAL-i vendimmarrjes në esencë është pasqyrim në studimin dhe shpjegimin e vendimmarrjes, të cilën e shfrytëzon teoria ekonomike klasike. Sipas Harisonit modeli racional quhet model i mbyllur i vendimmarrjes.

Supozimet themelore të modelit racional janë:

Ekziston vetëm një marrës i vendimit,

- Marrësi i vendimeve ka vetëm një qëllim fiks që mund të kuantifikohet,
- Marrësi i vendimeve posedon njohurit të përsosur, që ka në dispozicion të gjitha informatat relevante për marrjen e vendimit,
- Tërësia e pasojave potenciale të vendimit është e paparashikueshme. Modeli racional i vendosjes nuk varet nga mjedisi, karakteristikë e M.racional është mosperfillja e ndikimit të mjedisit (rrethines).

MODELI ORGANIZATIV apo (Biheavioristik) -karakteristikat e modelit organizativ janë:

- Qëllimet e shumfishta dhe të natyrshme,
- Shqyrtimi sekuencial dhe aproksimativ i alternativës,
- Shmangia nga pasiguritë,
- Zbatimi i zgjedhjes së problemit dhe shfrytëzimi i procedurave standarde operative.²¹

LLOJET E VENDIMEVE

Shpeshherë është e rëndësishme të bëjmë klasifikimin e vendimeve, pasi mbi këtë bazë menaxheri mund të gjykojë më lehtë për shkallën e delegimit të autoritetit të tij tek vartësit pra se cilat vendime duhet të përqendrojnë në duart e veta dhe cilat prej tyre të lërë në kompetencat e vartësve të tij.

Sipas P. Drucker i kalsifikon vendimet në vendime taktike dhe strategjike.

a) Vendimet taktike - janë rutinë, zakonisht përbëjnë pak alternative dhe lidhen me përdorimin ekonomik të burimeve.

b) Vendimet strategjike – janë vendime që merren për objektivat themelore dhe e shtrijnë vendimmarrjen e tyre mbi produktivitetin, organizimin dhe operacionet e biznesit në tërësi.²²

Një ndarje më e sofistikuar e kalsifikimit të vendimeve do të ishte ndarja e vendimeve në: rutinore, adaptive dhe vendime inovative. Vendimet rutinore mund të barazohen me vendimet e programuara, të cilat sillen në bazë të kritereve të njohura. Vendimet adaptive janë ato vendime, të cilat më shumë merren me probleme specifike e jo më

²¹ <https://www.slideshare.net/vali5/vendimmarrja-menaxheriale-pyetje-dhe-pergjegjje>

²² Llaci, Prof. Dr. Shyqyri. Manaxhimi. Tiranë, 2002

probleme rutinore, kurse *vendimet inovative* janë ato vendime të cilat nuk përsëriten kërkojnë mendim kreativ, kërkojnë angazhim të individit apo grupit. Këto vendime sillen atëherë kur ka ndryshime të mëdha të aktiviteteve që janë të orientuara kah ndryshimi i qëllimeve dhe i politikës së organizatës.

Gjykuar sipas asaj se si rregullohet funksioni i organizatës dallojmë: vendime rregulluese dhe vendime korrigjuese. *Vendimet rregulluese* janë vendime më të cilat organizata e rregullon funksionimin e sistemit dhe të nënsistemeve, lidhjet midis tyre dhe devijimet e lëshuara. *Vendimet korrigjuese* janë ato vendime, më të cilat intervenohet që të eliminohen devijimet në funksionimin e organizatës.

Vendimet e programuara dhe të paprogramuara

H. Simoni në përpjekjet e tij që japë një ndarje më të qartë të tipologjisë së vendimeve dallon vendimet të programuara dhe vendime të paprogramuara.

Vendimet e programuara janë vendime rutinore, virtuale, dhe një proces automatik. Vendimet e programuara përfshijnë situatë të përsëritshme. Këto vendime sillen si përgjigje ndaj problemeve organizacionale, periodike, dhe të përsëritshme dhe njëherë definimi i rregullave, parimeve dhe procedurave si kornizë e vendosjes nga ana e menaxherëve, bashkëpunëtorët dhe të tjerët mund ta shfrytëzojnë për vendime të reja, duke i liruar menaxherët për detyra të tjera. Nga kjo rrjedh se këto vendime sillen në bazë të principeve, rregullave dhe procedurave të definuara pasi që këto në të kaluarën janë sjellë disa herë.

Vendimet e paprogramuara. Këto vendime nuk janë të programuara, sepse janë të reja dhe sillen si përgjigje ndaj situatës , e cila është e papërsëritshme, e padefinuar, e pasigurt dhe ka pasoja të dukshëm për organizatën. Në këtë situatë nuk kemi ndonjë recetë për zgjidhjen e problemeve, pasi që problemi është i ri dhe kompleks. Nga kjo rrjedh se vendimet e paprogramuara paraqiten si përgjigje ndaj mundësive dhe kërcënimeve të paparashikueshme. Meqë menaxherët para këtyre situatave nuk janë të sigurtë nëse vendimet e tyre do të sjellin efektet e dëshiruara dhe nuk u është e qartë se në të vërtetë çka dëshirojnë të arrijnë, ata nuk janë në gjendje të përgaditnin rregulla që do ti parashikojnë situatat e ardhshme dhe komplekse.

PËRFUNDIM

Nga tërë ky punim dhe hulumtim vij në përfundim se të gjitha bizneset pamvarësisht llojit të veprimtarisë së tyre që ushtrojnë përbalën me disa faktorë të cilët ndikojnë në performancën dhe suksesin e tyre, këta faktorë të cilët shtjellojnë në këtë punim janë kontrolli dhe marrja e vendimeve më ndikim mjaft të madh në bizneset në shërbim apo bizneset hoteliere. Bizneset hoteliere janë biznese të shumta të cilët janë aktiv në vëndin tonë dhe kanë një ndikim mjaft të madh në zhvillimin ekonomik.

Nuk ka dyshim në mesin e të gjitha hoteleve diçka shumë e rëndësishme është mbijetesa e tyre në vëndin operues. Këto biznese ballafaqohen më shumë probleme dhe diskriminime që ju bëhen në një formë apo në një formë tjetër nga kanalet udhëheqëse apo ato lokale siç janë diskriminimi në tatime, mospërkrahja nga donator të ndryshëm çoftë vendor apo të huaj, që të arrijnë qëllimet e tyre.

Bizneset hoteliere ballafaqohen edhe me marrjen e vendimeve të cilën duhet ta kontrollojnë sepse në të kundërtën konkurrenca do ti mundë. Më anë të kontrollit vijnë deri tek marrja e vendimeve për një staf të ri apo edhe tek servisimi dhe zgjerimi i veprimtarive të tyre.

LITERATURA

- [1] DeCenzo, Robins. Bazat e menaxhimit. Uet/Press, 2011
- [2] Shiroka-Pula, Justina- Krasniqi, Besnik A. Vendimmarrja menaxheriale. Prishtinë, 2012.
- [3] <https://www.slideshare.net/vali5/vendimmarrja-menaxheriale-pyetje-dhe-pergjegjje>
- [4] Llaci, Prof. Dr. Shyqyri. Manaxhimi. Tiranë, 2002