

SERVICE RELATED COMPETENCES

**e-VIVA: Desk Research for
specific countries**

Focus Group Report, 05.09.2019

University “Kadri Zeka:

Street Address

Gjilan, Zija Shemsiu, 60000

Phone: +38344353533

Email: selim.daku@uni-gjilan.net



Logo
Name

Fokus Grup me përfaqësues të Bizneseve

Stafi nga UKZ-ja:

1. Prof. Ass. Dr. Dukagjin Leka – Prorektor për Bashkëpunim Ndërkombëtar
2. Ass. Selim Daku, Dr.sc.
3. Ass. Lulzim Rashiti, Phd.c.
4. Luljetë Berisha – Udhëheqëse e zyrës për Bashkëpunim Ndërkombëtar
5. Minire Rexhepi
6. Blerta Dushica

Përfaqësues të Bizneseve:

1. Gëzim Selimi – Calabria
2. Milot Bajrami – Flexo Graf
3. Vedat Morina – Orange Net
4. Driton Rahimi – Banka BKT
5. Driton Zeqiri – Pri Sig
6. Refik Ramadani – Led Com
7. Samir Berisha – Viva la

Takimi si Fokus Grup është i thirrur për të zhvilluar një koncept i cili identifikon dhe tenton të zhvillojnë shërbimet e bazuara në kompetenca. Qëllimi i UKZ-së është që zhvillojnë bashkëpunimin e UKZ-së me Bizneset që të avancojmë tutje për të aplikuar edhe në projekte ndërkombëtare së bashku. Bizneset si partner i rëndësishëm duhet të tregojnë nevojat e tyre përmes kërkesave ndaj UKZ-së. Bizneset janë bashkëpunëtorë i mirë, sidomos në identifikimin e nevojave të tregut, duke ndërtuar edhe programe studimi të bazuara në nevoja. UKZ-ja vitin e kaluar ka krijuar edhe Bordin Industrial i cili do të këshilloj UKZ-së për rrugën që duhet të marrë. Nga përvojat ndërkombëtare shohim se Bizneset janë ato që bëjnë që Universitetet të ecin përpara, bizneset janë ato që kërkojnë nga universitetet dhe përmes atyre kërkesave sfidojnë e kështu edhe zhvillojnë ide të reja dhe rrjedhimisht zhvillohet universiteti.

Fjalë hyrëse

Prof. Ass. Dr. Dukagjin Leka, Menaxher i Projektit

1. Kërkesa e përgjithshme për arsimimin në lidhje me kompetencat që ndërlidhen me shërbimet?

Marketingu si shërbim:

Çfarë mendoni se duhet të bëhet, për të rritur më shumë vëmendjen rreth temës së Ekonomisë së Shërbimit dhe Kompetencave që ndërlidhen me shërbimin në Kosovë?

Duhet të kemi parasysh se bizneset ndahen në shërbyese dhe prodhuese dhe këto dy sektorë kanë nevojë të përbashkëta dhe të veçanta. Sa i përket sektorit të shërbimeve marketingu mund të cilësohet si elementi kryesorë për të arritur klientin, natyrisht nëse zhvillojmë veprimtari profesionale me kompetencë ajo do të shërbejë si marketing për të arritur qëllimet e biznesit që ofron shërbime. Marketingu i shërbimeve është më specifik sesa ai i produkteve të prekshme, është pak më vështirë i realizueshëm dhe arritshëm. Tregu i Kosovës ka marketing që kërkohet nga klientët apo edhe për klientët. Duhet të theksojmë që shërbimet e marketingut me kompetencë janë zhvilluar dhe pavarësuar. Ajo formë po ndërron dhe gradualisht ka kaluar nga format klasike në ato digjitale, teknologjia dhe marketingu ka sjellë revolucion, sikurse ai i marketingut në rrjetet sociale.

Është e nevojshme që të ketë bashkëpunim në mes të universiteteve dhe bizneseve për të ndërtuar module për trajnim dhe kualifikim të personave për të vepruar me kompetencë në cilëndo fushë.

Promotor i punës dhe zhvillimit të Universiteteve është zhvillimi i kuadrove të kualifikuar që shërbejnë me kompetencë për biznesin, qoftë në shërbime apo edhe produkte.

Në Kosovë ka kompani që ofrojnë shërbime dhe produkte të nivelit evropian, ka kompani veçanërisht të marketingut që ofrojnë shërbime të nivelit të lartë dhe me çmime të shtrenjta, që nuk dallon nga Evropa. Kjo dallon në provinca, vendbanimet, qytetet jashtë Prishtinës, ndoshta për shkak të mundësive apo diçka tjetër.

Si duhet të paraqitet dhe të shpallet më së miri oferta, për përmirësimin e kompetencave të ndërlidhura me shërbimin në IAL-ve, me qëllimin që të tërheqë më shumë studentë?

Për të ndërtuar kuadro me kompetencë duhet të zhvillohet të studiuarit kompetent, atraktiv, bashkëkohor dhe duhet të i ikim punës tradicionale. Kur kemi staf profesional, patjetër do të kemi marketing të mirë dhe kompania do të ketë suksese në treg.

Universitetet duhet të i përshtaten kohës, shëmbull për kompanitë e teknologjisë që është industria e së ardhmes, rëndësi ka më shumë një i trajnuar në CISCO sesa një i diplomuar në Universitete, prandaj është mirë të ndërtohen kuadrot duke u bazuar në nevojë dhe në kërkesa të tregut.

Karakteristikë tjetër tejet e rëndësishme, e që shumë pak Universitetet i kanë kushtuar rëndësi është praktika profesionale. Praktika që studentët duhet të mbajnë nëpër institucione për të krijuar kuadro që ofrojnë shërbime me kompetenca.

Padyshim, kuadrot e reja që universitetet prodhojnë, duhet të orientohen në segmente specifike, shembull për shërbime, për prodhim, për shërbime për klient individual, për klient industrial, për klient prodhues dhe të tjerë. Kjo bënë që tregu të jetë mirë i furnizuar me kuadro dhe padyshim kuadro kompetent.

Studentët duhet të jenë të përgatitur për tu ballafaquar me teknologjinë e fundit, natyrisht përmes praktikës dhe pjesës teorike të avansuar në syllabuset e lëndëve.

Kosova nuk është shtet që ka mbetur prapa botës në raport me teknologji prodhuese apo përpunuese, përpos kuadrove të përgatitura që janë mungesë. Kompanitë investojnë në rekrutim të punëtorëve, pothuajse çdo herë duke i mbajtur trajnime për përgatitje për punë. Kjo nënkupton se punëtorët e rinjë fitojnë njohuri bazike përmes trajnimeve.

Bizneset që takuam, rekomandojmë që UKZ-ja duhet të ndërtoj një institut i cili mund të ofroj trajnime më specifike për kuadrot e saj dhe të tjerë, me module të ndërtuara bashkërisht me biznese në mënyrë që edhe të gjenerojë të ardhura por edhe të ndihmojë tregun (bizneset) me kuadro adekuate.

Duhet të theksojmë, që edhe ikja e të rinjëve është një problem për të cilin duhet të punohet për tu evituar. Madje, liberalizimi i vizave mund të jetë një rrezik edhe më i madh për bizneset dhe universitetin.

A e shihni orientimin e klientit si një faktor të rëndësishëm në edukimin sipërmarrës?

Klienti për kompanitë shërbyese dhe prodhuese është mbret. Kompanitë nuk ndërtojnë shërbime, apo nuk prodhojnë produkte që nuk i përshtaten klientit. Klientët në Kosovë nuk janë të lidhur për emrin e kompanisë, apo efektet direkte që marketingu bënë. Te klientët faktori kryesorë është çmimi. Bizneset çdo herë mendojnë për çmimet, klientët dhe mundësitë sa më të mira që ju përshtaten klientëve. Në këto kushte orientimi i klientit është një sfidë e madhe. Bizneset në Kosovë, gjithashtu ballafaqohen edhe me konkurrencën jo-lojale, si bizneset që nuk paguajnë tatime apo ato të përgjithshme apo që operojnë në mënyrë ilegale që ofrojnë shërbime apo produkte të njëjta.

Edukimi sipërmarrës është i ndikuar direkt nga konkurrenca dhe sjellja e klientëve. Çmimi është përcaktuesi i sukseseve të shërbimeve apo produkteve e fokusi i kompanive nuk mund të jetë çdo herë cilësia.

Gjithashtu edhe politikat shtetërore duhet të ndikojnë në orientim të politikave për të ndihmuar bizneset, veçanërisht ato prodhuese.

A ka vendi jonë mungesë të sipërmarrësve dhe me këtë, a ka vendi jonë mungesë të kompetencave që ndërlidhen me shërbimin? Ju lutem shpjegoni pse?

Kosova ka biznese dhe ka sipërmarrës që ofrojnë shërbime edhe produkte me kompetencë të lartë. Gjithashtu, në Kosovë ka edhe biznese shërbyese edhe prodhuese të cilat funksionojnë me organizim tradicional i cili është tepër i komplikuar dhe jo çdo herë efikas.

Organizimi dhe funksionimi i këtyre bizneseve është jo çdo herë i bazuar në kompetencë, kjo për faktin se bizneset janë të orientuara vetëm në fitime, ndërsa investimin kadrovik, profesional dhe administrativ nuk e kanë prioritet. Veprime si këto, janë edhe si rezultat i mungesës së mjaftueshme të njohurive për ligjin dhe funksionimin global të bizneseve shërbyese dhe prodhuese.

2. Mbështetja e palëve të treta:

Si mund të kontribuojnë palët e treta (p.sh. Dhomat e Tregtisë, përfaqësuesit e ekonomisë reale) për të zbatuar kompetencat që ndërlidhen me shërbimin në IAL-ve.

Palët e treta nuk kanë zhvilluar ndonjë ndërmarrje për të ndërlidhur tregun me bartësit e Arsimit të Lartë në Kosovë. Si rezultat i mos angazhimit të palëve të treta, kemi edhe ngecje në zhvillimin apo avancimin e programeve studimore. Palët e treta (Oda Ekonomike, Agjensioni Kosovar i Bizneseve) duhet të angazhohen më shumë në krijimin e kontakteve dhe zhvillimin e programeve sidomos më punë praktike të studentëve apo punëtoreve potencial të ardhshëm të kompanive.

Rekomandohet që Bartësit e Arsimit të Lartë të zhvillojmë kontakte direkte me biznese të mëdha shërbyese apo prodhuese në mënyrë që të ndërtohen grupe fokusi të cilat potencialisht mund të kontribuojnë në zhvillimin e programeve të bazuara në kërkesa apo nevoja.

Gjithashtu, Krijimi i Institutit të UKZ-së është shumë me rëndësi, në mënyrë që bashkë me rrjetin e bizneseve partnere të UKZ-së, të zhvillojnë module trajnimi të cilat mund të kontribuojnë në zhvillimin e kuadrove të reja. Ato do të jenë më të përgatitura sesa në këtë situatë, prandaj çdo nismë në këtë drejtim është e mirëseardhur dhe duhet të mendohet për tu konkretizuar sa më parë.

Si mundet sektori i biznesit të ofrojë qasje më të mira arsimore në lidhje me edukimin rreth kompetencave që ndërlidhen me shërbimin?

Përmes krijimit të Institut të UKZ-së mund të zhvillohen module të përbashkëta, dhe trajnimi i studentëve dhe të interesuarve të tjerë mund të zhvillohet duke u bazuar në kompetenca. Në një anë universiteti të sjellë kuadrot për pjesën teorike, ndërkaq bizneset të ofrojnë kuadrot e tyre të kualifikuara që të sjellin përvojën dhe punën praktike te kandidatët. Në këtë mënyrë ata mund të zhvillojnë kompetencat shërbyese apo prodhuese bazuar në ekspertizën e bizneseve. Gjithashtu, Universiteti bazuar në nevojat e bizneseve mund të ndërtojë programe studimi, bachelor apo edhe master që do të shërbenin vendit të paktën në një periudhë 10 vjeçare.

3. Ofrimi i edukimit rreth kompetencave që ndërlidhen me shërbimin?

Si duhet të duket mbështetja e bizneseve apo institucioneve të huaja?

Universiteti “Kadri Zeka” viteve të kaluara ka zhvilluar kapacitetet e brendshme për të konkurruar përmes aplikimeve në programe e projekte ndërkombëtare.

Mbështetja e bizneseve ndërkombëtare apo aplikimet për projekte ndërkombëtare janë shumë të rëndësishme për të gjitha bizneset. Janë shumë mundësi që përkrahin grante, donacione apo edhe projekte për zhvillim. Bizneset tona përgjithësisht nuk kanë të zhvilluar kapacitetet për të shfrytëzuar këto fonde dhe si të tilla janë të orientuara vetëm në fitime.

Klima biznesore është tepër e ndryshueshme dhe aspak stabile për të ndërtuar një qëndrueshmëri afatgjate.

Janë të mirëseardhura aplikimet për projekte të përbashkëta nga Universiteti me biznese, kjo në lëmin e teknologjisë apo avancimin e sektorit të shërbimeve apo prodhuese. Gjithashtu, projektet ndërkombëtare janë hapësirë e gjerë dhe mundësitë gjithashtu janë tepër të mëdha. Prandaj, ne duhet të fokusohemi në atë ardhmen në bashkëpunim me UKZ-së për të ndërtuar partneritet për të fituar dhe menaxhuar fonde të donatorëve ndërkombëtarë.

Projektet mund të jenë edhe si detyra për grupe studentësh me mentorim të profesorëve kompetent dhe kështu mund të përmirësohen këto cilësi.

A ka arsimit i lartë në vendin tonë mungesa të edukimit rreth ndërmarrësisë dhe së bashku me të, mungesa rreth fokusit tek klientët si dhe në kompetencat e ndërlidhura me shërbimin? Nëse po, shpjegoni pse, shembull:

Universitetet në Kosovë nuk ofrojnë mjaftueshëm programe për ndërmarrësi, veçanërisht në arsimin e lartë. Lënda e ndërmarrësisë është e përfshirë në programet studimore por jo si program i veçantë.

Universiteti “Kadri Zeka” është duke zhvilluar programin e ri bachelor në drejtimin e ndërmarrësisë i cili pritet që të jetë i hapur për studentët në vitin 2020.

Ky program është zhvilluar bazuar në nevojat e tregut dhe bizneseve. Konsiderojmë që ky program do të ndikojë që të rrisë kompetencat e kuadrove të reja dhe të ju shërbejnë juve si biznese.

Bizneset u treguan të hapura për të ofruar mundësi për punë praktike dhe detyra të përbashkëta për studentët dhe profesorët e UKZ-së.

4. Metodologjia

Si mundet, sipas mendimit tuaj, teknologjitë e të mësuarit të jenë mbështetje e suksesshme për të zhvilluar kompetencat e ndërlidhura me shërbimin në vendin tuaj? Cilat teknologji të të nxënit do ti aplikoni dhe për cilat arsye?

Sipas nevojave është shumë e rëndësishme që të zhvillohet komunikimi dhe të studuarit përmes sfidave për studentë. Duke angazhuar bizneset si mbështetës të ideve për zhvillim në kuadër të Universitetit. Studentëve duhet të ju jepen detyra të caktuara për të zhvilluar projekte si sfida, sidomos në IT dhe Inxhinieri kompjuterike. Gjithashtu është e rëndësishme që të ndërtohen kuadro multidiciplinare për çfarëdo fushe, duke patur si bazë teknologjinë e për të zhvilluar në kuadër të saj edhe shkathtësitë tjera, qoftë ekonomike, juridike apo dhe të tjera. Duhet të ndërtohet imazhi për studentët që të mos e shohin studimin si obligim por të e përjetojnë si kënaqësi, për tu sfiduar, zhvilluar dhe për të arritur rezultate jo vetëm brenda vendit.

A keni ndonjë ide të caktuar, se si mund të duket të mësuarit e përzier për kompetencat e ndërlidhura me shërbimin? Cilat elemente do ti konsideronit si më të rëndësishme për suksesin dhe atraktivitetin e një programi të tillë?

Duhet pasur parasysh që programet e përziera janë shumë të rëndësishme, të gjitha këto ndoshta aktualisht duhet si bazë të kenë IT teknologjinë, duke u përshtatur më pas fushat tjera, qoftë marketing, qoftë, ndërmarrësi, menaxhim, konsulencë dhe të tjera.

Është tejet me rëndësi që studentët të ndjekin punë praktike, në mënyrë që të zhvillojnë kapacitetet e tyre profesionale dhe praktike.

Gjithashtu është shumë i rëndësishëm për studentët që të ketë të inkorporuar edhe edukim joformal, të bazuar në bashkëpunim ndërkombëtar, në mënyrë që të zhvillojnë idetë e tyre edhe në kuadër të këtij lloji të edukimit.

Karakteristikë tjetër me rëndësi është që numri i studentëve nëpër programe të mos jetë i lartë. Studentëve duhet të ju jepet më shumë kohë nga profesorët dhe për të rritur kompetencat e studentëve në studimeve, duhet të ketë numër më të vogël të tyre.

5. *Kompetencat e ndërlidhura me shërbimin dhe Validimin?*

Si mundet, sipas mendimit tuaj, teknologjitë e të mësuarit të jenë mbështetje e suksesshme për të zhvilluar kompetencat e ndërlidhura me shërbimin në vendin tuaj?

Është shumë me rëndësi inkorporimi i teknologjive të të mësuarit në zhvillimin e kompetencave. Kjo për faktin se kuadrot do të jenë më mirë të përgatitura, ato do të zhvillojnë njohuritë e tyre dhe do të jenë më të avancuar në ofrimin e shërbimeve.

Cilat teknologji të të nxënit do ti aplikoni dhe për cilat arsye?

Puna praktike, lëndët me projekte dhe trajnime, shkëmbimet ndërkombëtare janë kyce në këtë segment.

a. Lidhur me listën Entre Comp:

Paraqitni 3 aspekte që ju i vlerësoni si më të rëndësishme dhe pse i vlerësoni si të tilla, në lidhje me marrëdhënien në raport me klientin dhe për krijimin dhe dhënien e shërbimit?

Strategjia (hulumtimi i tregut, plani i veprimit) - janë dokumente që tregojnë rrugën se si ne do të ndjekim për të realizuar qëllimet tona. Ato na lehtësojnë lëvizjen, na orientojnë zhvillimin dhe na tregojnë suksesi.

Shërbimet/ Produktet - (çmimi, kualiteti,) - Kjo bënë që të ndërtojmë qasje të disponueshme për klientët. Përmes çmimit ne joshim klientin, përmes kualitetit arsyetojmë çmimin.

Marketingu - (Promovimi, reklamimi, prezenca) Është shumë i rëndësishëm në arritjen e klientit. Përmes efekteve të marketingut mund të realizohet qëllimet e kompanisë për arritjen e strategjisë.

Paraqitni 3 aspekte që ju i vlerësoni si më pak të rëndësishme dhe pse i vlerësoni si të tilla?

Stafi (Komunikimi, sjellja, besimi) - janë karakteristika që në veprimtarisë shërbyese janë shumë të domosdoshme dhe ndikojnë direkt në suksesin e kompanisë. Komunikimi adekuat, sjellja e pranueshme dhe besimi në produkt apo shërbim i stafit të kompanisë padyshim që do të sillte edhe suksesin.

Lokacioni - është i rëndësishëm por ku shërbimi posedon tri karakteristikat e përmendura më lartë qasja te klienti, apo qasja e klientit te shërbimi është më e lehtë.

Fleksibiliteti - Ndikon që të i përshtatemi tregut, klientëve përmes azhurnimit të shërbimeve apo produkteve.

Si do të vlerësonit kompetencat e ndërlidhura me shërbimin?

Janë shumë të rëndësishme. Shërbimet e ofruara me kompetencë ndikojnë direkt në zhvillim të biznesit. Bizneset duhet të insistojnë në zhvillimin e programeve të ndërlidhura me kompetencë në shkolla profesionale dhe universitete në mënyrë që tregu të mos ketë mungesë të kuadrove me kompetencë në shërbime.