



KOMUNIKIM BIZNESI

Të dhëna bazike të lëndës	
Njësia akademike:	Fakulteti i Shkencave të Jetës dhe Mjedisit
Titulli i lëndës:	Komunikim biznesi
Programi:	Agrobiznes
Niveli:	Bachelor (BSc)
Statusi lëndës:	Obligative (O)
Viti i studimeve:	Viti 2 / Semestri 4
Numri i orëve në javë:	2 + 2
Vlera në kredi – ECTS:	6 ECTS
Koha / lokacioni:	Do të shpallet
Mësimdhënësi i lëndës:	Prof. Ass. Dr. Festim Tafolli
Të dhënat kontaktuese:	festim.tafolli@uni-prizren.com; +383 49 436 848
Përshkrimi i lëndës:	Komunikimi është një koncept shumë i rëndësishëm në biznes dhe aftësia për të komunikuar efektivisht është një faktor kyç në arritjen e suksesit. Kjo lëndë merr në shqyrtim mjetet nëpërmjet të cilave komunikojnë individët dhe kompanitë e biznesit duke treguar se si ato mund të shfrytëzohen në mënyrë efektive. Përmbajtja e lëndës përfshin: mënyrat e ndërtimit të mesazheve efektive, kontekstin profesional, kulturor dhe social të komunikimit, stimulimin e vullnetit të mirë në komunikim, analizën e komunikimit me shkrim, aftësitë komunikuese ndërpersonale, përgatitjen vizuale të prezantimeve si dhe një numër të madh rastesh studimore.
Qëllimi i lëndës:	Kjo lëndë ka për qëllim të zhvillojë aftësitë e studentëve për të komunikuar në mënyrë efektive në çdo situatë që lidhet me aktivitetin e tyre profesional. Në mënyrë të veçantë synohet të zhvillohen aftësitë e tyre të komunikimit ndërpersonal dhe komunikimit në grup. Theks i veçantë i kushtohet pajisja e studentëve me shkathtësi praktike të komunikimit që të përballen me realitetin konkurrues të tregut të punës.
Rezultatet e të nxënit:	Pas përfundimit të kursit, studentët do të jetë në gjendje të: ▪ Përfitojnë njohuritë bashkëkohore të komunikimit verbal, me shkrim dhe me mjete digjitale. ▪ Kuptojnë rëndësinë e komunikimit në kontekstin organizativ bashkëkohor digjital . ▪ Zhvillojnë shkathtësitë ndërpersonale dhe ato të zgjidhjes së konflikteve në vendin e punës. ▪ Kuptojnë dhe zhvillojnë shkathtësitë negociuese. ▪ Zhvillojnë aftësitë e përzgjedhjes së mjeteve të përshtatshme të komunikimit, në varësi të situatave konkrete në biznes. ▪ Kuptojnë dhe zbatojnë metodat e komunikimit që mundësojnë performancë të lartë të punës në grup. ▪ Aftësohen për përgatitjen e prezantimeve verbale të suksesshme me ndihmën e mjeteve vizuale elektronike. ▪ Aftësohen për planifikimin e zhvillimit të karrierës profesionale.



Ngarkesa e studentit (duhet të korrespondoj me rezultatet e të nxënit të studentit)			
Aktiviteti	Orë	Ditë/javë	Gjithsej
Ligjërata	2	14	28
Ushtrime teorike/laboratorike	2	14	28
Punë praktike	/	/	/
Kontaktet me mësimdhënësin (konsultimet)	1	15	15
Ushtrime në teren	/	/	/
Kollokviume, seminare	2	1	2
Detyra të shtëpisë	1	15	15
Koha e studimit vetanë të studentit (në bibliotekë ose në shtëpi)	2	15	30
Përgaditja përfundimtare për provim	2	14	28
Koha e kaluar në vlerësim (teste, kuiz, provim final)	2	1	2
Projektet, prezentimet etj.	2	1	2
Totali			150 orë (6 ECTS)
Metodologjia e mësimdhënies:	Ligjërata, ushtrime, diskutime, konsultime, projekte kursi, detyra shtëpie, kollokviume, provimi përfundimtar.		
Metodologjia e vlerësimit:	▪ Vijueshmëria e rregullt dhe aktive: 10%, ▪ Provimi i ndërmjetëm (kollokviumi): 20%, ▪ Projekti i kursit: 10%, ▪ Provimi final: 60%.		
Literatura			
Literatura primare:	Guffey, M. E. & Loewy, D. (2015). Komunikimi në biznes: Procesi dhe produkti. Mediaprint. Locker, K. & Kaczmarek, S. (2013). Business communication: Building critical skills (6th ed). McGraw Hill Education. Demo, E. & Dollani, P. (2007). Komunikimi në biznes. Tiranë.		
Literatura shtesë:	Cardon, P.W. (2017). Business communication: Developing leaders for a networked world (3rd ed). McGraw Hill. Lehman, C.M. & DuFrene, D.D. (2010). Business Communication. South-Western Cengage Learning. Rouse, M.J. & Rouse, S. (2001). Business Communications: A Strategic and Cultural Approach. Cengage Learning Business Press.		

Plani i dizajnuar i mësimi:		
Java	Ligjërata	Ushtrime
Java e parë:	Hyrje në komunikimin në biznes (Konceptet themelore të komunikimin në biznes në epokën dixhitale).	Shpërndarja e temave të projekteve semestrale.

Java e dytë:	Komunikimi në biznes në epokën dixhitale (Si shkathtësitë e komunikimit nxisin suksesin në karrierë; Mjete për sukses në vendin e punës të shekullit të 21-të hiper-lidhur; Tendencat në mjedisin e sotëm dinamik dhe të rrjetëzuar të punës; Rrjedha e brendshme dhe e jashtme e komunikimit në organizata përmes kanaleve formale dhe joformale; Etika në vendin e punës dhe qëllimet e komunikuesve etikë të biznesit)	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së parë të ligjëratave.
Java e tretë:	Profesionalizmi: Puna në grup, mbledhjet, aftësitë e të dëgjuarit, aftësitë joverbale dhe sjellja (Rëndësia e punës në grup në vendin e punës në epokën dixhitale; Praktikrat dhe teknologjitë efektive për planifikimin dhe pjesëmarrjen në takime ballë për ballë dhe takime virtuale; Teknika të dëgjimit aktiv; Komunikimi efektiv joverbal; Avantazh konkurrues duke zhvilluar profesionalizëm dhe aftësi të mirësjelljes së biznesit).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dytë të ligjëratave.
Java e katërt:	Komunikimi ndërkulturor (Efektet e globalizimit dhe tendencat kryesore që e nxisin atë; Kultura, karakteristikat e saj kryesore dhe pesë dimensionet kryesore të kulturës: Konteksti, individualizmi, orientimi në kohë, distanca e pushtetit dhe stili i komunikimit; Strategjitë për rritjen e efektivitetit ndërkulturor dhe teknikave për ndërveprime të suksesshme gojore dhe me shkrim ndërmjet kulturave; Kompleksitetet e etikës nëpër kultura; Përparësitë dhe sfidat e diversitetit të fuqisë punëtore).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së tretë të ligjëratave.
Java e pestë:	Planifikimi i mesazheve në biznes (Natyra e komunikimit dhe barrierat e tij në epokën dixhitale; Procesi i shkrimit 3-x-3; Qëllimi i një mesazhi, parashikoni audiencën e tij dhe zgjidhni kanalin më të mirë të komunikimit; Teknika eksperte të shkrimit si përfshirja e përfitimeve të audiencës, këndvështrimi "ti", gjuha bisedore por profesionale, një ton pozitiv dhe i sjellshëm, gjuhë pa paragjykime, gjuhë e thjeshtë dhe fjalë të fuqishme; Si i qasen ekipet projekteve të shkrimit bashkëpunues dhe cilat mjete bashkëpunimi mbështesin shkrimin në ekip).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së katërt të ligjëratave.
Java e gjashtë:	Organizimi dhe hartimi i mesazheve të biznesit (Faza 2 e procesit të shkrimit 3-x-3, Si të gjeneroni ide dhe të organizoni informacione për të treguar marrëdhëniet; Hartimi i draftit të parë të një mesazhi duke përdorur lloje të ndryshme fjalish dhe shmangien e fragmenteve të fjalive, fjalive të drejtuara dhe bashkimeve me presje; Teknika të shkrimit duke theksuar ide të rëndësishme, duke përdorur në mënyrë efektive zërin aktiv dhe pasiv, duke përdorur paralelizmin dhe duke parandaluar modifikuesit e varur dhe të gabuar; Paragrafë efektivë duke përdorur tre plane dhe teknika	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së pestë të ligjëratave.

	klasike të paragrafëve për arritjen e koherencës së paragrafit).	
Java e shtatë:	Rishikimi i mesazheve të biznesit (Plotësimi i mesazheve të biznesit duke rishikuar për koncizitet, i cili përfshin eliminimin e shprehjeve të dobëta, hyrjet e gjata, ka/ka dhe është/ishte mbushëse, teprica dhe fjalë boshe, si dhe kondensimi për mikroblogging; Përmirësoni qartësinë në mesazhet e biznesit duke i mbajtur idetë të thjeshta, duke hedhur poshtë frazat e zakonshme të biznesit, duke hequr dorë nga klishetë, duke shmangur zhargonet dhe fjalët e zakonshme, duke shpëtuar foljet e varrosura dhe duke kontrolluar bollëkun; Lexueshmëria duke kuptuar dizajnin e dokumentit duke përfshirë përdorimin e hapësirës së bardhë, margjinat, shkronjat, shkronjat, listat e numëruara dhe me pika dhe titujt; Korrigjimi i zonave problematike dhe teknikave efektive për të kapur gabimet si në dokumente rutinë ashtu edhe në ato komplekse).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së gjashtë të ligjëratave.
Java e tetë:	Provimi i ndërmjëm (Kollokviumi)	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së shtatë të ligjëratave.
Java e nëntë:	Mesazhe të shkurtra në vendin e punës dhe media dixhitale (E-mail dhe standardet profesionale për përdorimin, strukturën dhe formatin e tij në vendin e punës të epokës dixhitale; Mesazhet dhe mesazhet e menjëhershme në vendin e punës, si dhe detyrimet dhe praktikën më të mira të tyre; Aplikime profesionale të podkasteve dhe wiki-ve, dhe udhëzime për përdorimin e tyre; Si i përdorin bizneset blogjet për t'u lidhur me audiencat e brendshme dhe të jashtme dhe praktikën më të mira për blogimin profesional; Përdorimi për biznes i rrjeteve sociale dhe përfitimet e burimeve RSS).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së tetë të ligjëratave.
Java e dhjetë:	Mesazhet pozitive dhe mesazhet negative (Kanalet për të komunikuar mesazhe pozitive udhëtojnë në epokën dixhitale dhe zbatojnë procesin e shkrimit 3-x-3; Mesazhe direkte që bëjnë kërkesa, u përgjigjen pyetjeve online dhe offline; Mesazhe që bëjnë pretendime të drejtpërdrejta dhe ankesa zanore; Mesazhe të veçanta që përcjellin mirësi dhe vullnet të mirë; Strategjitë e komunikuesve të biznesit në përcjelljen e lajmeve negative; Strategjitë direkte dhe indirekte në përcjelljen e lajmeve të pafavorshme; Përbërësit e mesazheve negative efektive; Teknika efektive për refuzimin e kërkesave ose pretendimeve tipike; Teknika efektive për të dhënë lajme të këqija brenda organizatave).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së nëntë të ligjëratave.

Java e njëmbëdhjetë:	Mesazhet bindëse dhe mesazhet e shitjeve (Bindja e epokës dixhitale, identifikimi i teknikave bindëse efektive dhe aplikimi i procesit të shkrimit 3-x-3 në mesazhet bindëse në shtyp dhe në internet; Strategjia tradicionale e AIDA-s me katër pjesë për krijimin e mesazheve të suksesshme bindëse dhe zbatimin e katër elementeve për hartimin e mesazheve efektive dhe etike të biznesit; Mesazhe bindëse që kërkojnë veprime, bëjnë pretendime dhe dërgojnë ankesa; Bindjet ndërpersonale në punë dhe shkrimi i mesazheve bindëse brenda organizatave; Mesazhe efektive dhe etike të shitjeve me postë direkte dhe e-mail; Teknikat bazë në zhvillimin e njoftimeve bindëse për shtyp).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dhjetë të ligjëratave.
Java e dymbëdhjetë:	Propozimet, planet e biznesit dhe raportet formale të biznesit (Rëndësia dhe qëllimi i propozimeve dhe komponentëve bazë të propozimeve joformale; Përbërësit e propozimeve formale dhe granteve; Përbërësit e planeve tipike të biznesit; Përbërësit e pjesës së përparme kanë rëndësi në raportet formale të biznesit; Trupi dhe pjesa e pasme e raporteve formale të biznesit; Shkrimi i këshillave që ndihmojnë autorët e raporteve formale të biznesit).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së njëmbëdhjetë të ligjëratave.
Java e trembëdhjetë:	Prezantimet e biznesit (Llojet e prezantimeve të biznesit dhe dy hapat e parë të rëndësishëm në përgatitjen e këtyre prezantimeve; Si të organizohet prezantimi, trupi dhe përfundimi, si dhe si të ndërtohet raporti i audiencës në një prezantim; Ndihma vizuale dhe fletushka efektive duke përdorur teknologjinë e sotme të prezantimit multimedial; Teknikat e dorëzimit për përdorim para, gjatë dhe pas një prezantimi; Organizimi i prezantimeve për audiencë ndërkulturore, në ekipe dhe si kuvertë me rrëshqitje; Teknika për përmirësimin e aftësive telefonike për të projektuar një imazh pozitiv).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së dymbëdhjetë të ligjëratave.
Java e katërbëdhjetë:	Kërkimi për punë dhe hartimi i CV-së në epokën dixhitale (Kërkoni një punë në epokën dixhitale duke kuptuar ndryshimin e tregut të punës; Strategjitë e kërkimit të zgjuar duke njohur burimet e punës dhe duke përdorur mjete dixhitale për të eksploruar tregun e hapur të punës; Strategjitë e kërkimit të punës duke përdorur mjete tradicionale dhe dixhitale në ndjekjen e tregut të fshehur të punës; Organizimi i kualifikimeve dhe informacionit në segmente të rezymeve efektive për të krijuar një rezyme fituese dhe të personalizuar; Optimizimi i kërkimit të punës dhe rezymesë duke përfutur nga mjetet dixhitale; Hartimi dhe dërgimi i një mesazhi kopertinë të personalizuar për të shoqëruar një rezyme të printuar ose dixhitale).	Kuize dhe raste studimore të zgjedhura nga tema e javës së trembëdhjetë të ligjëratave.



Java e pesëmbëdhjetë:	Intervistimi dhe veprimet që vijnë pas këtij procesi (Qëllimet dhe llojet e intervistave të punës, duke përfshirë ekzaminimin, një-në-një, panel, grup, sekuenciale, stres dhe intervista online; Çfarë duhet bërë përpara një interviste, duke përfshirë sigurimin e teknikave profesionale të telefonit, kërkimin e kompanisë së synuar, përsëritjen e historive të suksesit, pastrimin e papastërtive dixhitale dhe luftimin e frikës; Çfarë duhet bërë gjatë një interviste, duke përfshirë kontrollin e mesazheve joverbale dhe përgjigjen e pyetjeve tipike të intervistës; Çfarë duhet bërë pas një interviste, duke përfshirë falënderimin e intervistuesit, kontaktimin me referencat dhe shkrimin e mesazheve vijuese; Përgatitja e dokumenteve shtesë të punësimit si aplikimet, mesazhet pasuese të refuzimit, mesazhet e pranimi dhe letrat e dorëheqjes).	Prezentimi i projekteve semestrale.
Politikat akademike dhe kodi i sjelljes		
▪ Studenti duhet të jetë i ndërgjegjshëm dhe të respektojë institucionin dhe Kodin e etikës. ▪ Studenti duhet të respektojë orarin e ligjeratave, ushtrimeve dhe të jetë i vëmendshëm. ▪ Studenti posedojë dhe paraqesë ID kartën në provime e ndërmjeme dhe provime përfundimtare, ▪ Gjatë hartimit të projekteve të kursit, studenti duhet t'i përmbahet udhëzimet e dhëna nga mësimmshënësi. ▪ Gjatë orës së provimit është i ndaluar përdorimi i celularëve.		