

**INSTITUTI I ZHVILLIMIT TË ARSIMIT**

**MATERIAL MËSIMOR MBËSHTETËS**

**PËR**

**REALIZIMIN E PROGRAMIT TË MODULIT PROFESIONAL**

**“ASISTENCË ZYRE”**

**Për kurrikulën me zgjedhje të lirë në gjimnaz**

**Tiranë, 2012**

**INSTITUTI I ZHVILLIMIT TË ARSIMIT**

**MATERIAL MËSIMOR MBËSHTETËS PËR REALIZIMIN  
E PROGRAMIT TË MODULIT PROFESIONAL  
“ASISTENCË ZYRE”**

**Përgatiti:**

Anila Gjinari  
Dr. Mirela Andoni

**Redaktimi shkencor:**

Dr. Mirela Andoni

**Redaktore letrare:**

Freskida Miloti

## **PËRMBAJTJA**

1. Udhëzime të përgjithshme për realizimin e modulit	4
2. Udhëzime sipas rezultateve mësimore (RM) të parashikuara në modul	7
RM 1: Nxënësi shpjegon detyrat dhe procedurat e punës si asistent zyre	7
RM 2: Nxënësi përdor pajisjet e zyrës, programet informatike dhe komunikon nëpërmjet tyre	22
RM 3: Nxënësi administron korrespondencën, harton dokumente dhe shkëmben informacione	37
RM 4: Nxënësi realizon pritje dhe takime pune	45

## 1. Udhëzime të përgjithshme për realizimin e modulit

### 1.1. Qëllimi i programit të modulit profesional “Asistencë zyre”

Përmes këtij moduli me zgjedhje të lirë nxënësit njohin dhe aftësohen në lidhje me aspekte të thjeshta të punës në profesionin e asistentit të zyrës (sekretarisë). Përmes veprimtarive praktike të planifikuara në modul nxënësit zhvillojnë më tej aftësitë e komunikimit dhe mendimin kritik, zhvillojnë aftësitë e thjeshta të punës në këtë profesion, me synim edhe për punë sezonale apo për orientimin në karriera, që kanë të përfshira aftësitë që përçon ky modul.

Moduli përmes veprimtarive të planifikuara realizon procesin e transferimit të njohurive të marra në lëndë të ndryshme (Gjuhë-Letërsi, TIK etj) në një kontekst real pune, si një zbatim i filozofisë së të mësuarit për gjatë gjithë jetës.

Ky material mbështetës jep përkufizime dhe këshilla praktike për të orientuar nxënësin në zgjidhjen e situatave të ndryshme në profesionin e asistentit të zyrës. Detyrat praktike, puna në grup dhe organizimi i veprimtarive do të ndërgjegjësojnë dhe do të ndihmojnë nxënësit që të jenë të përgatitur për tregun e punës.

Struktura e programit është modulare, e orientuar nga kompetenca të thjeshta të punës në këtë profesion. Rezultatet e të mësuarit i referohen këtyre kompetencave, duke i dhënë modulit një natyrë tepër praktike.

Moduli përmban 4 RM:

- RM1 është një rezultat kryesisht teorik. Nxënësi merr njohuri të teoritë për detyrat, veçoritë dhe përgjegjësitë e punës së asistentit të zyrës. Gjithashtu merr disa njohuri bazë shumë të rëndësishme për punën e tij, si: rregullat e komunikimit, parimet organizimit e planifikimit të punës.
- RM2, RM3 e RM4 janë rezultate praktike. Nxënësi do të aftësohet përmes veprimtarive dhe detyrave konkrete praktike për organizimin e vendit të punës, komunikimin në telefon, shkrimin e letrave zyrtare apo e-mailit zyrtar, shpërndarjen e postës, organizimin e mbledhjeve etj. Koordinimi dhe mbikëqyrja e mësuesit është shumë e rëndësishme, duke i vënë theksin punës së pavarur ose në grup të nxënësve.

Çdo RM rekomandohet të zhvillohet në 9 orë mësimore. Orët e parashikuara për çdo RM janë sugjeruese, ato mund të ndryshojnë në varësi të kushteve për realizimin e modulit, por pa cenuar natyrën praktike

të tij, pra praktika duhet të përbëjë rreth 80 % të modulit.

Përmbushja e objektivave të parashikuara për çdo RM do të realizohet 36 orë (minimumi i domosdoshëm), në laboratorin e kompjuterit ose në mjedise reale punë të sekretarisë së shkollës. Nxënësve duhet t'u jepet mundësia të shohin mjedise të ndryshme pune, ku zbatohet ky profesion.

### **1.2. Objektiva të përgjithshme të modulit “Asistencë zyre”**

Programi i këtij moduli, si dhe ky material mësimor përkatës, synon:

- të aftësojë nxënësin për të kuptuar rëndësinë, detyrat, aftësitë dhe kërkesat bazë të asistentit të zyrës;
- të aftësojë nxënësin të zbatojë rregullat e një komunikimi efektiv, etik dhe profesional në punët e asistentit të zyrës;
- të aftësojë nxënësin për organizimin dhe planifikimin e punës si dy elemente që ndihmojnë në punën efektive të punonjësit të zyrës. Në mënyrë të veçantë për organizimin e arshivës, të vendit të punës, si dhe planifikimin e ditës së punës për të patur efektivitet të lartë në punë;
- të aftësojë nxënësin për të përdorur njohuritë teorike dhe informacionin nga lëndët e tjera për të komunikuar nëpërmjet telefonit, postës elektronike apo postës së thjeshtë;
- të aftësojë nxënësin të sintetizojë të gjithë informacionin, njohuritë, rregullat, etapat për organizimin e mbledhjeve apo veprimtarive sociale.

### **1.3. Kushtet për realizimin e modulit**

Moduli do të zhvillohet në 36 orë mësimore. Moduli përmban përskrime teorike dhe praktike të rezultateve të parashikuara në modul. Realizimi i modulit do të kërkojë një kombinim të zhvillimit të tij pjesërisht në klasë dhe pjesërisht në ambiente jashtë klase. Rekomandohen vizita në kompani, institucione apo shoqata për të parë nga afër punën e punonjësit të zyrës dhe veçoritë e tij në fusha të ndryshme. Këto vizita do të shërbejnë edhe si burim për marrjen e informacionit, modele të dokumenteve, përvojave të cilat mund të rindërtohen, duke krijuar situata mësimore në ambientet e klasës.

Për realizimin e mësimimit mund të përdoren mjete të ndryshme didaktike, si: fotografi, informacion elektronik nga website të ndryshme, modele të dokumenteve të kompanive, institucioneve apo shoqatave.

Puna në grup do të jetë një nga format më të përshtatshme për realizimin e detyrave praktike. Sipas veçorive të detyrave praktike duhet të zgjidhet dhe vendosja e tavolinave në ambientin e klasave. Zhvillimi i detyrave jashtë klasave do të kërkojë një angazhim jashtë orarit normal të procesit mësimor por edhe një përgjegjësi të dyanshme si nga nxënësi ashtu edhe nga mësuesi për të realizuar me sukses RM-të e parashikuara në modul.

### **1.4. Udhëzime didaktike për realizimin e modulit**

Realizimi i objektivave të këtij moduli kërkon që mësuesi të përdorë metoda didaktike të mësimdhënies, të cilat do të ndihmojnë në konsolidimin e njohurive dhe shprehive praktike të nxënësit. Përdorimi i metodave didaktike ndihmon në menaxhimin e njohurive të nxënësve për të arritur një informacion logjik dhe të pranueshëm.

Mësuesi duhet të jetë në rolin e moderatorit dhe të mbikëqyrësit me qëllim përmbushjen e proceduarve të punës si për veprimtaritë individuale ashtu edhe për dhe punët në grup.

Zbatimi i programit duhet të zhvillohet bazuar kryesisht në detyra praktike, të cilat kërkojnë një bashkëpunim të ngushtë midis mësuesit dhe nxënësve. Përvojat e nxënësve nga vëzhgimi konkret i punës së asistentit të zyrës, informacionet e mbledhura nëpërmjet internetit apo dhe nga familjarët duhet të menaxhohen nga mësuesi. Mësuesi mund të nxitë nxënësit, duke stimuluar në realizimin e detyrave, në rolet si asistent zyre dhe klient, për zhvillimin e një bisede telefonike, përdorimin e postës elektronike, apo si ofrues i shërbimit ndaj klientit, organizimin e një mbledhje apo veprimtari sociale.

### **1.5. Vlerësimi**

Vlerësimi i nxënësve për këtë modul profesional duhet të mbështetet në vlerësimin e njohurive dhe aftësive praktike për çdo RM. Mësuesi duhet të vlerësojë, aktivizimin e nxënësve gjatë orës së mësimin, aktivizimin e punës në grup, aftësinë e performuar nga nxënësi referuar proceduarve të parashikuara të punës në programin e modulit.

Instrumentet që sugjerohen të përdoren për vlerësimin e nxënësit mund të jenë pyetje-përgjigje me gojë, teste me shkrim dhe vëzhgim me listë kontrolli.

Vlerësimi i aftësive praktike të kryhet përmes vëzhgimit të demonstrimit praktik me listë kontrolli.

## **2. UDHËZIME SIPAS REZULTATEVE MËSIMORE (RM) TË PARASHIKUARA NË MODUL**

### **1. RM 1: Nxënësi shpjegon detyrat dhe procedurat e punës së asistentit të zyrës**

#### **1.1. Kuptimi, rëndësia dhe detyrat e asistentit të zyrës.**



Zyra është vendi, ku menaxhimi i punëve zë vend të rëndësishëm. Menaxherët, drejtuesit dhe anëtarët e stafit kërkojnë njerëz të aftë, të cilët të asistojnë për të realizuar disa nga detyrat e tyre. Drejtuesit e institucioneve kërkojnë ndihmë në mbajtjen e informacionit dhe menaxhimin e sistemimin e dosjeve, për këtë mbështeten në mënyrë të vazhdueshme në asistentët e zyrave. Puna e asistencës së zyrës nuk është vetëm menaxhimi i dosjeve, por dhe një sërë detyrash të tjera që fokusohen në koordinimin dhe mbështetjen edhe të punonjësve të institucionit.

## **Përshkrim i punës së Asistentit të Zyrës**

Veprimtaria e punës së asistentit të zyrës shtrihet në të gjitha llojet e institucioneve shtetërore ashtu edhe në biznese private. Asistenti i zyrës mund të punojë klinikat në mjekësore, zyrat e siguracioneve, zyra të investimeve etj.

Përgjegjësitë e punës së asistentit të zyrës edhe pse kanë shumë të përbashkëta kushtëzohen edhe nga natyra e vendit të punës. Detyrat kryesore të një asistenti zyre janë të njëjta për të gjitha fushat.

### ***Detyrat e asistentit të zyrës janë këto:***

- Plotësimi i dokumenteve dhe rifreskimi i informacionit si për menaxhimin e zyrës ashtu edhe veprimtari që lidhen me punët e stafit.
- Futja e të dhënave dhe shtimi i informacionit të nevojshëm në programe të ndryshme.
- Bërja e fotokopjeve të dokumenteve për të cilat ka nevojë menaxheri i zyrës, si dhe të tjera të nevojshme.
- Komunikimi në telefon.
- Dërgimi i fakseve.
- Komunikimi me postën, bankat etj.
- Menaxhimi i pajisjeve të zyrës.
- Shpërndarja e postës për anëtarët e stafit.
- Mbajtja, organizimi dhe arshivimi i dokumentacionit të shkruar dhe atij elektronik.
- Mbajtja e listës së punonjësve.
- Mbështetja e drejtuesit në lidhje me raportet vjetore, mujore të veprimtarisë, si dhe në përgatitjen e gazetës apo revistës sëveprimtarisë.
- Përgatitja e letrave të falenderimit, urimit në raste festash për punonjës, partnerë.
- Azhurnimi me shtypin dhe lista e kontakteve me ta.

***Kualifikimi, aftësitë dhe kërkesat për punë të Asistentit të Zyrës***  
Asistenti i zyrës është një pozicion i rëndësishëm në institucione,



ndërmarrje apo firma private në lidhje me përgjegjësitë dhe detyrat që kryen. Efektiviteti i punës së zyrës është i lidhur me cilësinë e punës së asistentit të zyrës.

Po rendisim disa nga kualifikimet dhe aftësitë që kërkohet të zotërojnë asistenti i zyrës.

- Përvojë pune në punët e zyrës.
- Aftësi shumë të mira të shkruarit dhe komunikimit me njerëz të niveleve të ndryshme.
- Iniciativë për të ndërmarrë përgjegjësi.
- Aftësi për të përcaktuar prioritetet dhe menaxhuar presionin në punë.
- Kujdes për detajet dhe të mbajtja e rekordit të punëve në zyrë.
- Aftësi shumë të mira komunikuese.
- Aftësi për të punuar në grup.
- Aftësi për të zgjidhur probleme.
- Aftësi organizuese.
- Aftësi shumë të mira të komunikimit me shkrim.
- Aftësi shumë të mira për menaxhimin e kohës.
- Aftësi për të folur në mënyrë të sjellshme.
- Aftësi të të folurit në gjuhë të huaj.
- Përdorimi i kompjuterit dhe programet e MS word, Exel dhe programe të tjerë, si dhe internetin, e-mailin.
- Të jetë i ndershëm dhe i besueshëm, i respektueshëm.
- Të reflektojë kulturë dhe etikë në punë.

## **1.2. Rregullat dhe elementët e komunikimit**

Një nga kërkesat e rëndësishme për asistentin e zyrës është aftësia për të komunikuar me njerëzit të kulturave e niveleve të ndryshme. Për këtë është e rëndësishme që të sqarohen disa çështje të rëndësishme gjatë komunikimit.

Komunikimi përfshin dhënien e mesazhit deri në momentin që mesazhi është marrë nga personi tjetër. Dërgimi i mesazhit është pjesa më e lehtë. Aspekti më i vështirë është të kuptuarit që mesazhi është kuptuar saktësisht nga dëgjuesi. Gjatë komunikimit ndodh që njerëzit i vënë më shumë rëndësi dërgimit të mesazhit (pjesa e lehtë) sesa të kuptuarit të tij

(pjesa e vështirë). Shkenca e komunikimit është e vështirë, por referuar rëndësisë që ka për profesionin e asistentit të zyrës dhjetë rregullat e mëposhtme ndihmojnë në përmirësimin e këtij aspekti:

1. *Keqkuptimet mes njerëzve janë të zakonshme.* Mesazhi i folësit mund të ndryshohet pjesërisht ose plotësisht deri në momentin që arrin te pala e dytë. Kjo ndodh pasi marrësi (dëgjuesi) e interpreton mesazhin si e mendon vetë, dhe jo si e ka menduar dërguesi (folësi). Në mënyrë që ky moskuptim të evitohet, dërguesi duhet të parashikojë se si mesazhi mund të marrë forma të ndryshme në mënyrë që të komunikoj mesazhin qartësisht.

2. *Njerëzit nuk mund të lexojnë mendjen e të tjerëve.* Nëse të shqetëson diçka ose nëse do diçka nga një person tjetër, ai person nuk do ta di nëse nuk ndodh komunikimi midis dy palëve. Duhet që një person të kërkojë qartë dhe saktë atë që dëshiron. Disa persona mund të japin fjalime të tëra, duke harruar që të bëjnë të qartë mesazhin që duan dëgjuesit të kuptojnë. Kjo mund të rezultojë në pakënaqësi për folësin kur nuk arrin të marrë rezultatet e nevojshme.

3. *Folësi duhet të ndjejë një farë pëlqimi ose afërsie nga dëgjuesit.* Kur dëgjuesi e ndjen një lloj afërsie ose pëlqimi nga folësi, atëherë i jep më shumë rëndësi mesazhit që po i dërgohet.

4. *Rregulli i dëgjimit. Ka dy veshë për të dëgjuar dhe vetëm një gojë për të folur;* për këtë arsye duhet kaluar më shumë kohe duke dëgjuar dhe jo duke folur. Nëse dëgjon me vëmendje është më e lehtë për dëgjuesin të komunikoj idetë e veta sepse e bën këtë nëpërmjet një gjuhe të përbashkët; kjo nuk mund të ndodhi kur dëgjuesi nuk i kushton rëndësi mesazhit të folësit. Duke dëgjuar me vëmendje kupton mënyrën e arsyetimit të folësit, ekspresivitetin e tyre dhe në këtë mënyrë mund t'i përgjigjesh në një formë të njëjtë.

5. *Fjala e folur është vetëm një pjesë e vogël e komunikimit.* Ajo përbën vetëm 7% të mesazhit, 93% është i pafolur. Fjalët duhet të përputhen me tonin e zërit, shprehjet e fytyrës dhe me lëvizjet e trupit. Nëse këto elementë dhe elementë të tjerë të pafolur nuk përputhen atëherë dëgjuesi mund të marrë mesazhin e gabuar.

6. *Komunikimi i thjeshtë dhe i pastër.* Nuk duhet folur me sarkazëm dhe ironi sepse njerëzit do të humbin mesazhin që po i komunikohet, duke i kushtuar më shumë vëmendje mënyrës në të cilën komunikon.

7. *Rregulli i përsëritjes.* Për të bërë mesazhin më të fortë, folësi

duhet të përsërisë mesazhin herë pas here.

8. *Sigurimi. Sigurohu që mesazhi është kuptuar qartësisht.* Për shembull, mund të pyesësh personin tjetër të përsërisë mesazhin e sapo komunikuar në mënyrë që të sigurohesh që mesazhi është kuptuar plotësisht. E njëjta gjë duhet bërë edhe kur lëshon urdhrin e punës për stafin në një kompani.

9. *Rishikim dokumenti.* Krijë një dokument rishikimi për marrësin (dëgjuesin) në mënyrë që të kenë një dokument për ta rishikuar më vonë për të përsëritur dhe kuptuar mesazhin e saktë.

10. *Përputhja e asaj që thuhet me veprimet.* Këto dy elementë duhet të përputhen sepse nëse thuhet një gjë dhe bëhet një gjë tjetër, pala tjetër do marrë si mesazhe të vërteta veprimet dhe jo fjalët e folura.

### **Elementet e komunikimit**

Në jetën e përditshme bashkëpunojmë me njerëz me mendime, ide, besime dhe nevoja të ndryshme nga tonat. Aftësia për të shkëmbyer idetë me të tjerët, për të kuptuar këndvështrimet e të tjerëve, zgjidhjen e problemeve varet ndjeshëm nga mënyra e komunikimit me ta.

Arti i komunikimit përfshin elementët verbal, paraverbal dhe joverbal.

- Komponenti verbal i referohet përmbajtjes së mesazhit tonë, zgjedhjes së fjalëve dhe mënyrës së formimit të fjalive.
- Komponenti paraverbal i referohet si e themi mesazhin – toni, ritmi dhe volumi i zërit.
- Komponenti jo-verbal i referohet mënyrës së transmetimit të mesazhit që dërgojmë përmes lëvizjeve tona apo gjuhës së trupit.

### ***Elementi verbal***

Fjala ka fuqi dhe ndikim të jashtëzakonshëm në atmosferën që krijohet gjatë zgjidhjes së problemeve. Nëse fjalët e përdorura janë kritike, gjyquese apo akuzuese ato ndikojnë në prirjen se si do të reagojë pala tjetër, për të krijuar rezistencë, mbrojtje dhe pengim, që nuk janë të favorshme për të zgjidhur problemin e krijuar. Zgjedhja e fjalëve për të normalizuar dhe qetësuar çështjet dhe problemet, për të zvogëluar rezistencën ka rëndësi vendimtare për klimën e komunikimit.



Për të patur një komunikim efektiv duhet të themi shkurt dhe qartë këndvështrimin dhe mendimet tona për problemin që diskutohet. Duke dëgjuar një folës me mendime të paorganizuara është e lodhshme dhe dekurajuese. Shpjegime të gjata janë konfuze për dëgjuesin dhe mesazhi humbet vërtetësinë e tij dhe ndikimin.

Dëgjimi kërkon një nivel të lartë të përqendrimit dhe energji. Kërkon që të vëmë mënjane mendimet dhe opinionet tona dhe të përpiqemi të shikojmë botën me sytë e personit tjetër. Dëgjimi për të kuptuar është me të vërtetë, një detyrë e vështirë!

### ***Mesazhet joverbale***

Fuqia e komunikimit joverbal nuk duhet të nënvlerësohet. Komunikimi verbal përbën 55% të asaj që njerëzit perceptojnë dhe kuptojnë. Në fakt, nëpërmjet lëvizjeve të trupit tonë, jemi gjithmonë duke komunikuar, nëse ne duam apo jo!

Mesazhet joverbale janë mënyra kryesore që ne të komunikojmë emocionet:

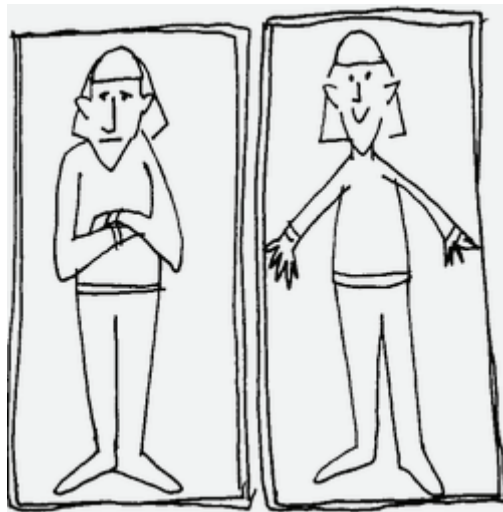
### ***Shprehja e fytyrës***

Fytyra është shprehësja më e rëndësishme e emocioneve. Fytyra mund shprehë entuziazëm, energji, miratim, konfuzion dhe pakënaqësi. Sytë janë veçanërisht ekspresivë në shprehjen e gëzimit, trishtimit, zemërimit apo konfuzionit.



### ***Qëndrimi dhe gjestet***

Qëndrimi i trupit mund të krijojë një ndjenjë pranimi apo refuzimi të një mesazhi. Për shembull, kur dikush është përballë me ne, ulur dhe me duart lirshëm të bashkuara në prehër, krijohet një ndjenjë pranimi dhe interesi. Nëse dikush kryqëzon krahët krijohet një ndjenjë refuzimi dhe papërkulshmërie. Veprimi i mbledhjes së sendeve dhe marrja e çantës ndërsa një person që është duke folur është një shenjë që do t'i japësh fund bisedës.



### ***Mesazhet Paraverbale***

Komunikimi paraverbal i referohet mesazheve që transmetojë përmes tonit, ritmit dhe volumit të zërit. Mesazhet paraverbale përbëjnë rreth 38% të asaj që komunikohet.

*Disa pika për të mbajtur mend në lidhje me komunikimin paraverbal:*

- Kur ne jemi të zemëruar apo të irrituar, fjalët kanë tendencë për t'u thënë më shpejtë dhe me zë më të lartë dhe të mprehtë.
- Kur ne jemi të mërzitur, fjalët kanë tendencë të ngadalësohen dhe të bëhen më monotone.
- Kur ndjehemi në mbrojtje, fjalët janë të papritura dhe të menjëhershme.

### **Pengesat e komunikimit**

Kur njerëzit janë nën stres, ata janë më të prirur për të krijuar barriera në komunikim. Për këtë arsye, ia vlen për të përshkruar disa nga situatat që në mënyrë të pashmangshme kanë një efekt negativ në komunikimin.

#### ***Pengesat verbale të komunikimit***

1. Sulmim (marrje në pyetje, kritikime, fajësim dhe ndenja e të vënit në turp).
2. “Opinionet dhe mendimet e tua” (të japësh moral, predikime, këshillime, diagnostikime).
3. Tregimi i fuqisë (urdhërime, kërcënime, komandime, drejtime).
4. Pengesat e tjera verbale: bërtitje, ofendime dhe refuzime.

#### ***Pengesat joverbale të komunikimit***

1. Rrotullimi i syve.
2. Lëvizje të shpejtë apo të ngadalshme.
3. Krahët ose këmbët e kryqëzuara.
4. Gjeste që tregojnë zemërim.
5. Shmangie e kontaktit në sy.
6. Luajtje me sende të ndryshme.



#### **Komunikimi efektiv:**

- Është i dyanshëm.
- Kërkon përqendrim në dëgjim.
- Reflekton vëmendjen e folësit dhe dëgjuesit.

- Nuk përfshin stres.
- Është i qartë.

### **1.3. Përkufizimi, veçoritë dhe rëndësia e organizimit të punës**

Organizimi është baza mbi të cilën është ndërtuar e gjithë struktura e menaxhimit të punës. Organizimi është i lidhur me realizimin e punës, ku totali i punëve është i ndarë në komponentë për të qenë lehtësisht të realizueshme. Pra, organizimi është mekanizmi, i cili lejon që këta komponentë të funksionojnë së bashku. Termi “organizim” përdoret në katër kuptime:

***Organizimi si një proces:*** Ky është dhe kuptimi i parë ku organizimi trajtohet si një proces dinamik i rëndësishëm për planifikimin dhe përdorimin e burimeve materiale, monetare e njerëzore për të arritur objektiva të ndryshëm të kompanisë.

***Organizimi si një bashkëveprim:*** Në kuptimin e dytë organizimi i referohet strukturës së marrëdhënieve dhe pozicioneve të punës, të cilat janë krijuar për të realizuar qëllimet e ndërmarrjes apo institucionit.

***Organizimi si një grup personash:*** Në kuptimin e tretë, organizimi trajtohet si një grup personash që kontribuojnë për realizimin e qëllimeve të caktuara. Organizimi fillon kur njerëzit kombinojnë përpjekjet e tyre për të realizuar qëllimet, për të cilat ata janë së bashku.

***Organizimi si një sistem:*** Në kuptimin e katërt, organizimi përcaktohet si një sistem. Koncepti i sistemit do të thotë që organizimi është i përbërë nga elementët, të cilët janë të lidhur së bashku.

Pra shkurtimisht, organizimi është përcaktimi, grupimi dhe bashkërendimi i veprimtarive të ndryshme për të realizuar objektivat që përfshijnë gjithashtu caktimin e personave përgjegjës për këto veprimtari, furnizimin me mjetet e nevojshme për realizimin e veprimtarive, si dhe caktimin e detyrave të çdo individi sipas prirjeve të veçanta.

#### ***Rëndësia e organizimit***

*Përparësitë e organizimit renditen si me poshtë:*

***Ndihmon në administrimin dhe menaxhimin:*** Një organizim i

mirë, rrit efektivitetin në punë, mënjanon vonesat, dhe punët e dubluara, rrit efektivitetin e menaxhimit, motivon punonjësit për të paraqitur përgjegjësitë e tyre.

**Ndihmon në rritjen e ndërmarrjes:** Organizimi i mirë ndihmon në rritjen, zgjerimin e ndërmarrjes.

**Ndihmon në shfrytëzimin optimal të burimeve nëjerëzore:** Organizimi i mirë vendos punonjësin në pozicionet e duhura sipas interesave, aftësi, njohurive dhe këndvështrimeve të tyre.

**Stimulon krijueshmërinë:** Një strukturë organizative e mirë është burim i mendimit kreativ dhe fillimi i ideve të reja.

**Është mjet për realizimin e objektivave:** Organizimi është një mjet i rëndësishëm në duart e menaxhimit për arritjen e objektivave të ndërmarrjes.

**Parandalon korrupsionin:** Zakonisht korrupsioni ekziston kur ka mungesë organizimi. Organizimi i mirë rrit moralin e punonjësve, i motivon për punë të ndershme e të devotshme.

**Koordinon punët e ndërmarrjes:** Punë e pozicione të ndryshme lidhen së bashku përmes strukturës organizative.

**Eliminon mbivendosjen apo dublikimin e punëve:** Mbivendosja e punëve ose dublikimi i tyre ndodh kur ndarja e punëve nuk është e qartë dhe puna kryhet në mënyrë të rastësishme dhe jo të organizuar. Në kushtet e një organizimi të mirë detyrat janë të mirëcaktuara për çdo punonjës, duke eliminuar tërësisht mbivendosjet apo dublikimet e punëve.

#### **1.4. Njohuri për planifikimin e punës**

Planifikimi është një proces që përfshin tërësinë e veprimeve, që do të kryhen në një afat të ardhshëm kohor, pra përfshin **Çfarë**, **Si** dhe **Kur** do të realizohet një punë.

Rëndësia e Planifikimit:

1. **Planifikimi rrit aftësinë organizuese për t'u përshtatur me kushtet e reja të së ardhmes:** E ardhmja në përgjithësi është jo e sigurt, d.m.th me kalimin e kohës ndryshojnë shumë gjëra. Pra, siguria rritet më shumë me kalimin e kohës, d.m.th sa më gjatë të jetë koha aq më shumë rritet edhe pasiguria. Planifikimi siguron një qasje sistematike për të konsideruar dhe gjykuar pasiguritë dhe ndodhitë e paparashikuara.

2. **Planifikimi ndihmon në përcaktimin e objektivave:** Hapi i parë



në planifikim është të përcaktohen objektivat për veprimtaritë që do të ndërmerren. Ky hap siguron që vëmendja të shkojë drejt rezultateve të dëshiruara.

3. **Planifikimi siguron që të gjitha vendimet të jenë të ndërlidhura me njëra-tjetrën:** Një kristalizim i objektivave, siç është përmendur edhe më sipër, do të rezultonte në vendimmarrje të lidhura me njëra-tjetrën, dhe jo vendime të marra në mënyrë të rastësishme.

4. **Planifikimi ndihmon kompaninë që të qëndrojë konkurruese në fushën ku vepron:** Planifikimi mund të sugjerojë produkte apo shërbime të reja, ndryshime në mënyrën e operimit ose drejtimit të kompanisë, të identifikojë më mirë kërkesat e konsumatorëve, të ndihmojë në zgjerimin e kapacitetit, pra të gjitha këto mund ta bëjnë një kompani më të aftë për të konkurruar në treg.

5. **Planifikimi redukton presione të panevojshme dhe të menjëhershme:** Nëse veprimtaritë nuk janë paraprakisht mirë të planifikuara, do të ushtrohet presion për të arritur rezultatet të menjëhershme ose të nxituara. Planifikimi i përshtatshëm sjell rregull dhe shmang presione të panevojshme.

6. **Planifikimi redukton gabimet dhe të papriturat:** Edhe pse gabimet nuk mund të shmangen tërësisht, ato mund të reduktohen nëpërmjet një planifikimi të përshtatshëm.

7. **Planifikimi garanton një përdorim më frytdhënës të burimeve të kompanisë:** Duke shmangur humbjet në potencialin njerëzor, monetar dhe në pajisje, planifikimi i përshtatshëm mund të rezultojë në rritje të produktivitetit duke mirëpërdorur burimet ekzistuese të kompanisë.

8. **Planifikimi thjeshton kontrollin:** Kristalizimi i objektivave dhe qëllimeve thjeshton dhe vë në dukje ku duhet ushtruar kontrolli.

9. **Planifikimi bën të mundur identifikimin e problemeve, që mund të manifestohen në të ardhmen dhe në kështu jep mundësinë për të parashikuar zgjidhje të mundshme.**

### **1.5. Kuptimi, rëndësia dhe rregullat e arshivimit**

#### ***Pse duhet një sistem i mirë i ruajtjes së dokumenteve?***

Ruajtja e dokumenteve nënkupton mbajtjen e tyre në vende të sigurta dhe mundëson gjetjen lehtësisht të tyre. Dokumentacioni i mbajtur mirë nuk griset, humbet apo bëhet pis lehtë.

Një sistem i mirë i ruajtjes e arshivimit të dokumentacionit është

thelbi i mbajtjes së historikut të punës, ndihmon për të qenë i organizuar, sistematik, efektiv dhe transparent. Gjithashtu ndihmon për marrjen e informacionit në mënyrë më të lehtë.

### ***Cilat dokumente duhet të ruajmë?***

Ruhen ato dokumente që merren nga individë apo kompani e shoqata. Gjithashtu ruhet edhe i gjithë dokumentacioni i institucionit apo shoqërisë. Këto mund të jenë letra, raporte, dokumente financiare etj.

### ***Kur duhet të ruhen dokumentet?***

Në ditët më të ngarkuara organizimi i ruajtjes së dokumenteve bëhet në fund të ditës ose në fillim të ditës pasardhëse. Në zyrat me ngarkesë të vogël organizimi i dokumentacionit bëhet njëherë ose dy herë në javë.

### ***Pajisjet që përdoren për ruajtjen e dokumenteve.***

Dollapi i dokumenteve - përdoret për të mbajtur dosjet e holla, dosjet e pezulluara.

Dollapë metalike - përdoret për dosje të mëdha që kanë nevojë të mbylLEN me çelës.

Stampa e datës - çdo dosje duhet të ketë të shënuar datën.

Dokumentacioni është vendosur në mënyrë kronologjike kohore duke lehtësuar gjetjen e dokumenteve.

**Regjistri** - përdoret për të regjistruar dokumentet e marra dhe të kthyera në arshive.

**Rafte** - përdoren kur dokumentet janë të arshivuara në kuti.

**Kuti për ruajtjen e dokumenteve.** – përdoren kur ka dosje të mëdha, të cilat nuk kanë mundësi vendosje në dollapë. Më pas këto kuti vendosen në rafte.

### ***Mjetet që përdoren për arshivimin e dokumenteve***

**Kapëse dokumentesh** - përdoren për ato dokumente, të cilat përdoren shpesh, mbajnë dokumentet dhe nuk lejojnë që ato të bien gjatë përdorimit të tyre.

**Dosje** - dosjet prej letre ose kartoni përdoren për të mbajtur së bashku dokumente të palidhura. Ato vendosen në dollapin ose në kutinë e dokumenteve.

**Dosje të vendosura ne dollap** - Këto dosje përdoren për të mbajtur dokumentet e arshivuara në dollap. Ato vendosen në pjesën më të lartë të

dollapit. Dokumentet mund të përdoren pa nxjerrë nga dollapi dosjet.

**Kutitë e dosjeve** - Kutitë e dokumenteve përdoren për të mbajtur dokumente të rënda si dhe revista.

**Dosje me mekanizëm**- Mbajnë dokumente të palëvizshme dhe lejojnë që personi i cili i përdor mund të shohë dokumente pa e nxjerrë jashtë dokumentin.

### ***Metodat e arshivimit të dokumenteve***

Ka 5 metoda të arkivimit të dokumenteve

- Arshivimi sipas subjekteve/ - sipas kategorisë.
- Arshivimi sipas alfabetit/ - sipas alfabetit.
- Arshivimi sipas numrave/ - numerik.
- Arshivimi sipas vendit/gjeografik – vendndodhjes.
- Arshivimi sipas datave/ - kronologjik.

Këto janë mënyra të arshimit mund të quhen ndryshe klasifikim dhe nënkuptojnë vendosjen së bashku të dokumenteve të ngjashme. Në praktikë mund të kombinohen disa metoda në të njëjtën kohë. Kështu p.sh. dokumentet klasifikohen sipas subjekteve por edhe duke iu referuar datave.

### ***Përdorimi i arshivës.***

#### **Sigurohu që nuk do të humbasësh dokumentin e arshivuar**

Kur punonjësit marrin dokumentet nga arshiva duhet të sigurohet që ata nuk do ta humbasin atë apo nuk do të harrojnë ta kthejnë në arshivë.

Për të bërë këtë duhet:

Libri marrjes së dokumenteve të arshivës- në të cilin do të shkruhet:

- kush e merr dokumentin e arshivuar;
- emrin e dosjes apo dokumentit;
- data kur është marrë;
- data kur është kthyer.

**Veprimtari praktike për realizimin e RM1:**

Shembull:

Emërtimi i dosjes	Dokumenti	Data e marrjes	Data e kthimit
A. Lumi	Dokument raporti	10-02-2001	12-02-2001
V. Kepi	Dokument finance	23-01-2001	

Personi përgjegjës për arshivën mund të kontrollojë se çfarë dokumenti mungon në arshivë dhe kujton personat përgjegjës për t'i kthyer ato në arshivë.

**Dokumenti i përdorimit të arshivës** – i cili përdoret në dollapin e arshivës.

Ky dokument është një fletë formati, i cili vendoset në vend të dokumentit të arshivuar.

Në këtë dokument do të shkruhet i njëjti informacion si dhe në libër:

- kush e merr dokumentin e arshivuar;
- emrin e dosjes apo dokumentit;
- data kur është marrë;
- data kur është kthyer.

Emri i dokumentit	Dosja	Data e marrjes	Data e kthimit

**Procedura e plotësimit, mirëmbajtjes dhe sigurisë së dokumenteve**

**Procedura e plotësimit**

**Hapi 1: Marrja e dokumentit**

Nëse është një letër ose dokument që vjen me postë do të arshivohet “posta në hyrje”, duke vendosur datën e marrjes.

**Hapi 2: Veprimi**

E dërgon letrën ose dokumentin te personi i cili duhet të merret me të.

**Hapi 3: Ndjekja**

Kontrollohet që letra ose dokumenti është përpunuar.

**Hapi 4: Mbledhja e dokumenteve për t'u arshivuar**

Të gjithë dokumentet dhe dy kopjet e kthimit të përgjigjeve (nëse ka të tilla) merren për arshivim.

**Hapi 5: Ashivimi**

Çdo ditë duhet të gjendet kohë për të bërë arshivimin e dokumenteve për të mos lejuar grumbullimin e dokumenteve apo humbjen e tyre. Është mirë të përdoret një ndarës për të ndihmuar në arshivimin sipas datave.

***Mirëmbajtja e sistemit të arshivimit***

Një nga arsytet që arshivohen dokumentet është që ato të ruhen. Ka disa mënyra për ta bërë këtë:

- Dokumentet në pritje për t'u arshivuar duhet të mbahen në një dosje provizore dhe të mos lihen në sirtarë apo tavolinë.
- Arshivo dokumentet të paktën një herë në ditë dhe nëse nuk ka fluks të madh të dokumenteve të paktën një herë në javë.
- Mos arshivo shumë dokumente në një dosje.
- Vendos një mbrojtës për dokumentet e vjetra, të cilat janë përdorur më shumë dhe që kanë filluar të grisen.
- Kutitë dhe dosjet me mekanizëm mund të mbajnë më shumë dokumente se dosjet e thjeshta.
- Asnjëherë raftet nuk duhet të jenë mjaft të ngarkuara.

***Pastrimi dhe ruajtja***

Në fund të çdo dite duhet të:

- arshivohen dokumentet që kenë mundësi;
- largohen ato që nuk do të arshivohen;
- sigurohen të gjitha dokumentet konfidenciale;
- hidhen në kosh të gjithë letrat që nuk duhen;
- lihet tavolina e sistemuar.

## 2. RM 2: NXËNËSI PËRDOR PAJISJET E ZYRËS, PROGRAMET INFORMATIKE DHE KOMUNIKON NPËRMJET TYRE.

### 2.1. Njohuri teorike dhe rregulla praktike për organizimin e vendit të punës.

*Model për të patur një tavolinë pune të organizuar.*



Pjesë e rëndësishme e organizimit të punës është edhe organizimi i vendit të punës. Më poshtë po rendisim disa këshilla të thjeshta për të patur një tavolinë pune të mirëorganizuar dhe me hapësirat e domosdoshme për të punuar.

1. **Largo stilolapsat apo lapsat të cilat nuk nevojiten.** Shpesh ndodh që në tavolinën e punës mund të gjenden lloje të ndryshme stilolapsash apo lapsash. Përzgjidhni ato dhe mos ngurro të heqësh nga përdorimi ato që nuk punojnë ndonëse mund të jenë të preferuarat tuaja. Sa më pak sende të keni në tavolinë aq më afër do të jeni për të patur një tavolinë pune të organizuar.
2. **Cakto një vend për sendet e xhepit.** Çelësat, telefoni, kuleta etj duhet të kenë një vend të caktuar në tavolinë. Vendi ideal për të mbajtur ato është sirtari së bashku me karrikuesit. Në mungesë të sytarit cakto një vend më pak të përdorshëm, p.sh poshtë monitorit të kompjuterit. Ku mundësisht të ketë dhe dalje elektrike.
3. **Sendet më të përdorshme të vendosen sa më afër.** Kjo është një nga rregullat bazë të organizimit të çdo lloj pune. Nëse ju përdorni një send apo mjet çdo ditë, ai duhet të vendoset më afër se sendet apo mjetet që përdoren një herë në javë. Kjo ka kuptim pasi është më e lehtë të sistemosh një tavolinë estetike sesa një tavolinë pune me shumë funksione. Gjithashtu ajo ndihmon në mbajtjen e një tavoline pune të organizuar pasi mjetet që ju përdorni më shpesh

janë pranë jush dhe pak sende të tjera duhet të largohen kur tavolina bëhet jo e organizuar.

4. **Largo kabllot elektronike nga tavolina e punës.** Kabulli i modemit të kompjuterit, internetit, baterisë etj nuk duhet të jenë në tavolinën e punës. Ato nuk duhet të duken në tavolinën e punës edhe pse ju mund të keni vend të lirë në tavolinë. Edhe njëherë largimi i sendeve të panevojshme është e vetmja mënyre për të dalluar një tavolinë pune të organizuar apo jo të organizuar. Ky është një rregull që mund t'ju garantojë për të patur një vend pune shumë të këndshëm për të punuar.
5. **Lehtësi për të marrë dosjet.** Pa lëvizur nga vendi punës ose pa u çuar nga karrigia, ju të keni mundësinë të merrni një dosje, ta emërtoni dhe ta vendosni në arshiven e dosjeve.
6. **Skanimi i dokumenteve.** Skanimi i dokumenteve është një nga rregullat që ndihmon në mbajtjen e një vendi pune të organizuar pasi pakëson dokumentacionin i cili duhet arshivuar. Kjo është shumë komode për personat që janë në udhëtim. Problemi që duhet të zgjidhet në këtë rast është se cilat dokumente duhet të arshivohen, të cilat mund të skanohen. Kjo është në varësi të veçorive të vendit të punës.
7. **Pastrimi i pajisjeve.** Mbajtja pastër e tavolinës së punës, mjeteve e pajisjeve që përdor është një nga rregullat e organizimit të vendit të punës. Për të mbajtur pastër tavolinën e punës ju duhen mjete përkatëse, të cilat duhet t'i keni pranë në një vend të caktuar. Kjo do t'ju ndihmojë e do t'ju inkurajojë që të mbani gjithmonë vendin tuaj të punës të pastër.
8. **Fshiji shënimet.** Gjatë ditës së punës ju mund të merrni numra telefoni, emra, adresa, numra konfirmimi, adresa numër fluturimi etj. Nëse do t'i mbani të gjitha këto në një fletë do të ishte më e vështirë për të qenë produktiv nëse do t'ju duhet t'i shikoni ato me vonë. Këshillohet që këto shënime të mbahen në librin e shënimeve të organizuar sipas shënimeve përkatëse.
9. **Organizimi i kabllave.** Përdorimi i mjeteve elektronike kushtëzon ekzistencën e kabllave të pajisjeve, të cilat në shumë raste bëhen problematike në sistemim, gjatë pastrimit, si dhe vendin që ato zënë në tavolinën e punës. Përdorimi i wireless është një nga zgjidhjet. Përdorimi i bluetooth dhe WiFi ka krijuar mundësinë e pakësimit

të kabllave për pajisjet elektronike. Është e vështirë të shikosh një tavolinë pune të organizuar mirë, kur kabllo të pajisjeve elektronike janë të dukshme.

- 10. Sigurohuni të keni raftë të mjaftueshme.** Zgjedhja e tavolinës së punës duhet të bëhet e tillë që të lejojë mundësinë e mbajtjes afër të dokumentacionit që përdoret më shumë. Këshillohet të përdoren tavolina me sirtarë, raftë apo dollapë me hapësira të nevojshme për arshivimin e dokumenteve.
- 11. Ndriçimi.** Sigurohu që keni dritë të mjaftueshme në tavolinën tuaj.
- 12. Sistemo vendin e punës para se të largohesh.** Është shumë e rëndësishme që të kesh një tavolinë pune të sistemuar gjatë gjithë ditës në vend që të përpiqesh ta bësh atë në fund të ditës. Vazhdimisht gjatë punës duhet të mbash tavolinën e punës në rregull. Nëse gjatë punës bëhen shumë dokumente në tavolinë mundohu t'i heqësh një nga një. Në fund të ditës mundësisht çdo gjë duhet të jetë në vendin e saj.

### ***Model për të ndihmuar në organizimin e punës.***

Arritja e suksesit vjen si rezultat i planifikimeve afatgjata dhe realizimit të veprimtarive të përditshme. Organizimi i mirë ndihmon të kontrollohet koha, kështu mund të planifikoni dhe të plotësoni detyrat e nevojshme për të arritur qëllimet tuaja.

Më poshtë paraqiten tetë këshilla organizative që do t'ju ndihmojnë të arrini qëllimet tuaja afatgjata në punën e asistenti të zyrës:

*1. Përqendrimi në atë që është e rëndësishme.* Kujtoni objektivat afatgjatë dhe rishikojini kur të jetë e nevojshme. Përcaktoni prioritetet e përditshme për të përmbushur qëllimet tuaja. Mbani fotot e familjes ose foto frymëzues pranë.

*2. Bëni lista.* Bëni lista ditore, javore dhe mujore detyra të rëndësishme. Rishikojini prioritetet tuaja të përditshme në fillim të çdo ditë.

*3. Menaxhoni kohën tuaj mirë.* Përcaktoni një orar të qetë në punë për të kryer detyrat që kanë nevojë për më shumë përqendrim. Bëni punët që kanë nevojë për më shumë energji në fillim dhe ruani punët më të lehta për më vonë.

*4. Përdorni kalendarë dhe bllok shënimesh.* Kontrolloni kalendarin tuaj të punës së përditshme për të shqyrtuar veprimtarit tuaja dhe për të shmangur konflikte për punë të ndryshme. Shënoni të gjitha angazhimet



me laps në vend që të besoni kujtesën tuaj. Përdorni software për të hartuar projekte afatgjata

5. *Delegoni detyrat.* Delegoni detyrat tek të tjerët kur puna nuk është në nivelin e ekspertizës suaj. Shënoni rezultat e punës së deleguar dhe performancës.

6. *Menaxhoni postën tuaj dhe telefonatat.* Rendit postën hyrëse në kategori sipas urgjencës së tyre. Përdorimi voicemail për telefonata hyrëse.

7. *Pastroni tavolinën tuaj.* Mbani vetëm materialet më të rëndësishme dhe informacionet e përditshme në krye të tavolinës suaj. Vendosini materialet që përdorni më rrallë në një vend tjetër. Hidhni poshtë dokumente që kanë dy kopje dhe materialet të vjetra. Lëni hapësirë boshe nëpër dollapë për të ardhmen. Zvogëloni rrëmujën.

8. *Qëndroni i organizuar.* Organizoni materialet dhe dokumentet sipas përparësive të tyre dhe mbajini afër në mënyrë që t'i gjeni lehtë. Lëroni 15 minuta në fund të çdo ditë për të pastruar tavolinën tuaj dhe 15 minuta ditën e nesërme në mëngjes për të planifikuar veprimtaritë e ditës suaj.

## **2.2. Njohuri teorike dhe rregulla praktike për komunikimin në telefon.**

### ***Modele të të folurit më profesionalizëm në telefon***

Sa herë keni qenë duke kryer marrëdhënie pune në telefon dhe keni menduar që personi nga ana tjetër e linjës është shumë jo profesional?

Sigurohuni që klientët tuaj të mos mendojnë të njëjtën gjë për ju.

Një nga detyrat që kryen asistenti i zyrës është komunikimi përmes telefonit. Më poshtë renditen disa rregulla bazë të komunikimit me telefon në punën e asistentit të zyrës.

1. *Përgjigjuni telefonit sa më shpejt, mos e lini të bjerë disa herë.* Asnjë njeri nuk do të presë.
2. *Sa herë përgjigjeni sigurohuni të keni afër një stilolaps dhe letër bosh* në mënyrë që nëse ju duhet të mbani shënim një mesazh të jeni gati.
3. *Duhet të identifikoni veten tuaj dhe biznesin për të cilin ju punoni* sapo të përgjigjeni në telefon. Mund të thoni “Mirëmëngjes Zyra

e Avokatisë XX, Unë jam Ana”. Në të njëjtën mënyrë ju duhet të pyesni telefonuesin për të njëjtat informacione, gjithmonë në rast se ata nuk tregohen të gatshëm t’i japin vetë të dhënat e tyre. Në këtë mënyrë ju kontrolloni mënyrën e bisedimit dhe i dërgoni një mesazh telefonuesit që jeni profesionist:

Për shembull:

**Biznesi juaj:**”Mirëmëngjes Zyra e Avokatisë XX, Unë jam Ana”.

**Telefonuesi:** “Mund të flas me A. B?

**Biznesi juaj:** “Me kë po flas ju lutem?”

**Telefonuesi:** “Unë jam Tomi”.

**Biznesi juaj:** “Nga po merrni?”

**Telefonuesi:** “Nga Anglia”.

**Biznesi juaj:** “Dhe kompania juaj quhet?”

**Telefonuesi:** “Është telefonatë personale”.

**Biznesi juaj:** “Po pret A.B një telefonatë nga ju?”

**Telefonuesi:** “Jo”.

**Biznesi juaj:**”Në rregull, një sekondë të kontrolloj linjën e A.B për ju”...

4. Duke e marre situatën në kontroll dhe duke bërë pyetjet e duhura ju keni informacion mjaftueshëm përpara se të transferoni telefonatën, në mënyrë që kur ta transferoni atë tek personi përgjegjës, në shembullin tonë A.B, të mund ta informoni atë për kë bëhet fjalë. Për më tepër, pyetjet e duhura mund t’ju tregojnë se kjo është me të vërtete një telefonatë për dikë në punën tuaj dhe jo nga dikush që mund të ketë marrë për t’u tallur. Kur përgjigjeni në telefon mundohuni t’i qëndroni larg shprehjeve si “A mundem unë?” nëse përdorni shprehje të tilla ju humbni kontrollin e situatës sepse telefonuesi mund të përgjigjet “jo nuk mundeni.” Duhet të bëni pyetje të drejtpërdrejta dhe në mënyrë të edukuar, kini parasysh që është e drejta juaj të bëni pyetje, nëse telefonuesi irritohet mund t’i shpjegoni: “Faleminderit për mirëkuptimin, jam i/e sigurt që ju e kuptoni që ne kemi një volum të madh telefonatash që na vijnë në ditë dhe duke ju bërë këto pyetje unë mundohem të sigurohem që telefonata juaj t’i drejtohet sa më shpejt personit dhe departamentit përkatës, faleminderit”.
5. Duhet të supozoni gjithmonë se dikush nga organizata juaj mund të

jetë duke e dëgjuar bisedën tuaj me telefonuesin klient. Organizatat që veprojnë në këtë mënyrë e bëjnë të ditur vetëm mbasi e kanë fakt të kryer.

6. Gjithmonë duhet të pyesni nëse telefonuesi është dakord të pres në linjë.
7. Kontrolloni nëse personi që po e merr telefonatën është dakord. Nëse telefonuesi dëshiron të flas me dikë, duhet t'i thoni "një sekondë sa të kontrolloj nëse e ka linjën e lirë" përpara se ta lini të presë dhe të kontrolloni nëse personi që do marrë telefonatën është i lirë, dhe i gatshëm të marrë telefonatën. Duhet të përdorni gjuhën letrare me gramatikë të saktë.
8. Shprehja e vjetër, "klienti ka gjithmonë të drejtë," është deri diku e vërtetë, por jo gjithmonë. Për një gjë mund të jeni i sigurt, që nuk do të fitoni asnjëherë një debat me klientin. Kur klienti e ka gabim, me mirësjellje dhe edukatë duhet t'i shpjegoni të "vërtetën," në mënyrë pozitive. Nëse klienti irritohet dhe toni i tij ndryshon duke u bërë agresiv, mos reflektoni edhe ju të njëjtën gjendje. Duhet të mbani tonin tuaj miqësor! "Reflektoni" të klienti një lloj mirëkuptimi në mënyrë që ai/ajo të kuptojë që ju e kuptoni shqetësimin e tyre, duke u shprehur për shembull, "E kuptoj që mund të jetë irrituese për ju, dhe më vjen keq" në mënyrë që të ulët irritimi dhe agresiviteti i klientit. Nëse klienti nuk është i kënaqur atëherë duhet pyetur se çfarë konkretisht dëshiron. Konsiderojeni kërkesën dhe pranoheni ose shpjegojani pse nuk mund ta pranoni. Nëse keni mundësi, ofroni alternativa të tjera të ngjashme.
9. Përpiquuni ta zgjidhni problemin gjatë telefonatës.
10. Në një bisedë telefonike mungojnë input-et e gjestikulacionet e trupit; marrësi nga ana tjetër e telefonit do të mund të marrë informacionin vetëm nga toni juaj i zërit. Tani juaj i zërit do të thotë me shumë sesa fjalët tuaja. Duhet të jeni duke buzëqeshur kur përgjigjeni në telefon. "Ajo çfarë ju shikoni është ajo çfarë ata dëgjojnë."
11. Përdorni emrin e personit që po telefon sa më shpesh të mundeni. Kjo tregon se ju jeni një dëgjues i mirë dhe i shton bisedës një ton personal "Më fal John, por Mark nuk është gatshëm për momentin. Mund t'ju ndihmoj unë me ndonjë gjë apo preferoni të lini një mesazh?"
12. Kur ju jeni duke marrë dikë tjetër në telefon, identifikohuni ju i pari.

Për shembull, thoni “Unë jam M. L dhe po marr të flas me A. M, ju lutem”.

13. Mos harroni që ta mbyllni telefonatën në një mënyrë profesionale. Mbylleni telefonatën duke thënë “Ditën e mirë” ose “Faleminderit”.

### **Sugjerime shtesë për komunikimin në telefon**

- Shmangni pasthirrat “Ah,” “Um,”
- Duhet të jeni i ndërgjegjshëm për zhurma të ndryshme që mund të vijnë nga ambienti nga ku ju po telefononi dhe si mund të interpretohen nga bashkëfolësi juaj nga ana tjetër e linjës.
- Nëse e vini personin tjetër në siklet, duhet të kërkonti falje me mirësjellje.
- Mos përdorni çamçakëz, ose të hani, apo të pini diçka ndërkohë që jeni duke folur me dikë tjetër në telefon.
- Mos përdorni opsionin e të heshturit në telefon apo ta lini klientin të prese në linjë; kjo duhet përdorur vetëm kur ju vetë keni nevojë për asistencën e dikujt tjetër për të ndihmuar klientin.
- Nëse parashikoni se dikur që ka marr në telefon mund të jetë i pakënaqur me ju dhe mund të ankohet tek eprorët, duhet të marrësh masa paraprake vetë. Kontakto me menaxherin dhe shpjegojani situatën, duke i kërkuar atyre që të përgjigjen vetë në telefon ose të monitorojnë telefonatën.
- Nëse telefonatat tuaja monitorohen në organizatën tuaj, mbaj shënim edhe vetë kur telefonuesi/klienti sillet keq (jo kur ju jeni të irrituar).
- Mos ngurroni të pyesni edhe njëherë për diçka që nuk e keni kuptuar. “Me fal mund ta përsërisni edhe njëherë.” “Më vjen keq, nuk ju dëgjova. Mund ta përsërisni edhe njëherë ju lutem.”**KUJDES!**
- Duhet të jeni gjithmonë të sjellshëm edhe kur të tjerët nuk janë me ju.
- Mos harroni që mbasi të keni biseduar me një telefonues/klient problematik, dikush tjetër do ju kontaktojë, një person i ri. Përshëndeteni dhe silluni sikur të mos ketë ndodhur asgjë shqetësuese më parë.
- Asistenti i zyrës duhet të pushojë për 5 minuta mbasi kanë mbyllur një telefonatë të vështirë.

### **2.3. Njohuri teorike dhe rregulla praktike për shkrimin e dokumenteve dhe e-mailit.**

#### *Modele të shkrimit të një letre zyrtare*

Letrat zyrtare janë një formë e komunikimit në biznes dhe në çdo marrëdhënie të tjetër zyrtare. Të shkruarit e një letre zyrtare nuk është vështirë të realizohet, mjafton të ndiqni një sërë rregullash shumë specifike dhe të qarta.

- ✓ Gjëja më e rëndësishme në një letër zyrtare është struktura e duhur e letrës.
- ✓ Gjuha që përdoret në një letër zyrtare është formale.
- ✓ Shkurtime dhe pseudonime nuk janë të lejuara.
- ✓ Letra duhet të jetë e përmbledhur dhe pa përfshirë këtu ndonjë informacion të panevojshëm.

#### **Disa udhëzime**

- Vendoseni emrat dhe adresat e dërguesit dhe marrësit.
- Shkruani emrin, mbiemrin dhe adresën tuaj në kënd të drejtë në krye të faqes. Emri juaj dhe mbiemri duhet të jetë në të njëjtën linjë, e ndjekur nga rrugë të qytetit, të shtetit, si dhe kodin postar në një kolonë sipas tyre.
- Shkruani emrin dhe adresën e personit të letrës në të njëjtën mënyrë, në anën e majtë të faqes. Poziciononi emrin e tyre rreth 2 inç më ulët se sa tuajin.
- Shkruani datën. Një letër zyrtare duhet të ketë një datë, për të treguar saktësisht, kur ajo është shkruar. Vendosni datën dhe adresën tuaj. Nuk duhet të jetë një kthim mes adresës suaj dhe datës.
- Adresohuni në një mënyrë të duhur te marrësi i letrës. Nëse ju nuk e dini se për kë është letra, adresohuni me “I nderuari Zotëri apo Zonja.” Në qoftë se ju e dini për kë shkruani, adresohuni me mbiemër. Nuk duhet të jetë gjithmonë një presje në fund të adresës.
- Shkruani trupin e mesazhit. Së pari, të prezantuarit dhe arsyet pse ju shkruani, pastaj të shpjeguarit e situatës ose ndonjë problem dhe në fund të specifikojë se çfarë lloj reagimi presin nga personi i cili e mori letrën. Ndani pikë të veçanta, që ju jeni duke bërë në letër

në paragrafë të veçanta.

- Nënshkruani letrën, nëse ju nuk e dini se për kë është letra, ju duhet të nënshkruajni në letrën me “I juaji besnikërisht”, dhe në qoftë se ju e dini emrin që ju të përfundoni me “Sinqerisht juaji.” Nënshkrimi gjithmonë përfundon me një presje.
- Përfshirë nënshkrimin tuaj. Lini rreth 3 inç hapësirë midis nënshkrimit dhe firmës tuaj.

### ***Modele të shkrimit të një E-maili zyrtar.***

E-maili është një mënyrë e zakonshme dhe e përshtatshme për të komunikuar me kompanitë, kolegët, punëdhënësit, të punësuarit, profesorë dhe të tjerë që kërkojnë komunikim formal.

Një gabim i vogël mund të lërë një përshtypje negative. Ka disa mënyra që ju mund të përmirësoni dhe të rrisni mirësjelljen tuaj në postën elektronike.

E-maili është i rëndësishëm sepse automatikisht jep një vulë në kohën e sotme, dhe ju mund të shkruani atë informacionit që ju dëshironi.

Filloni e-mailin me një përshëndetje. Sepse ju jeni duke synuar për një kontakt profesional, mendoni sikur të shkruani një letër. Bëjeni të thjeshtë me një hyrje të shpejtë “Përshëndetje.” në qoftë se ju e dini për ke shkruani, pra emrin e personit kontaktues, është më mire për të përdorur formën profesionale, pra emrin e marrësit (p.sh. Z., Znj, Profesor ose Dr).

Paraprakisht në paragrafin e parë duhet të theksoni se kush jeni dhe pse jeni duke e dërguar këtë e-mail.

Ndërsa në paragrafin e dytë duhet të përmbajë informacionin që ju sigurojnë se jeni duke bërë kërkesë për çfarë jeni të interesuar dhe të përcillini mesazhin e duhur.

Nëse ka ndonjë skedarë të bashkëngjitur, përmende atë në e-mail në mënyrë që marrësi të di për të kërkuar dhe për ta hapur dosjen. Gjithashtu, ju duhet ta vendosni emrin në skedarin e bashkëngjitur në mënyrë që marrësi të di çfarë dokumenti është, vetëm duke parë emrin e skedarit të bashkëngjitur.

Jepni një deklaratë përmbyllëse. Filloni duke falënderuar marrësin për kohën e tij apo të saj sepse është gjithmonë e rëndësishme, pa marrë parasysh sa i shkurtër apo i gjatë ka qenë e-maili me të vërtetë. Të përmbledhet një lloj mesazhi i tillë si, “Unë do t’ju kontaktoj sërish me informacione

të mëtejshme,” ose “Unë pres një përgjigje nga ana juaja.” Nëse prisni një përgjigje të mundshme, atëherë duhet të jeni i sigurt për atë çfarë keni deklaruar në mënyrë që mesazhi juaj të ketë qenë një informacion i duhur për pranuesin e e-mailit.

Nëse e-maili juaj është e-mail profesional, ju duhet të keni një nënshkrim të parapërgatitur. Ai automatikisht do të shtohet në fund të e-mailit. Ju duhet të përfshini emrin tuaj të plotë titullin profesional të punës dhe informatat kontaktuese.

## **2.4. Model testi praktik**

### ***Organizimi i një ambienti zyre.***

Nxënësit ndahen në grupe. Çdo grup duhet të krijojë një ambient zyre sipas rregullave të përshkruara më sipër.

Çdo grup duhet të kryejë këto detyra praktike:

- përgatitja e listës së mjeteve të një zyre;
- përgatitja e listës së sendeve të nevojshme;
- organizimi i tavolinës së punës në mënyrë praktike.

**Modele testi praktik (listë kontrolli për vlerësimin e aftësisë praktike)**

## 2.5. LISTË KONTROLLI PËR ORGANIZIMIN E VENDIT TË PUNËS

Nr	Përshkrimi vëzhgimit	Grupi 1	Grupi 2	Grupi 3	Grupi 4
I	Lista e mjeteve kryesore të punës				
	Tavolinë				
	Kompjuter				
	Printer				
	Fax				
	Skaner				
	Telefon				
	Kolltuk				
	Kosh mbeturinash				
	Dollapë, rafte				
II	Lista e sendeve të punës				
	Kalendar				
	Stilolapsa, Korrektorë, nënvizues				
	Kapëse e dokumenteve				
	Dosje për dokumente				
	Letër format				
III	Sende të tjera				
	Organizim i tavolinës së punës				
	Pozicionimi i tavolinës				
	Vendosja e kompjuterit, printerit, skanerit				
IV	Vendosja e sendeve të punës				
	Krijimi i sistemit të arshivës				
	Dosjet për arshivimin e dokumenteve				
	Emërtimi i dosjeve				
	Sistemimi i dosjeve				
	Dokumente të përdorimit të arshivës				
	Kosto e detyrës				



<b>Vlerësimi 91-100%</b>	<b>Nota 10</b>
<b>Vlerësimi 81-90 %</b>	<b>Nota 9</b>
<b>Vlerësimi 71-80%</b>	<b>Nota 8</b>
<b>Vlerësimi 61-70 %</b>	<b>Nota 7</b>
<b>Vlerësimi 51-60 %</b>	<b>Nota 6</b>
<b>Vlerësimi 41-50 %</b>	<b>Nota 5</b>

### ***B. Përdorimi i telefonit***

Nxënësit ndahen në grupe. Çdo grupi i jepet një profil i caktuar komunikimi, bazuar edhe në profilin e biznesit si më poshtë:

- Biznes që shet produkte.
- Biznes që ofron shërbime turistike.
- Biznes që ofron shërbim dentar
- Biznes që ofron shërbim hotelier.
- Qendra të kurseve të gjuhëve të huaja.

Sipas profilit të biznesit ndërtohet një çështje për t'u diskutuar duke kryer këto procedura:

- Përdoret libri i reklamave të bizneseve, zgjidhet biznesi dhe numri i telefonit.
- Krijohet numri i telefonit ( brenda rrethit, jashtë rrethit ose dhe jashtë shtetit).
- Realizohet komunikimi me lojë në role.

## **2.6.LISTËKONTROLLIPËRVLERËSIMINEKOMUNIKIMIT NË TELEFON**

*A Lista e kontrollit para telefonatës:*

Problemet qe duhet të zgjidhen përpara se të bëhet një telefonatë për një klient të ri ose ekzistues:

<b>Përshkrimi</b>	<b>Realizimi</b>	<b>Vlerësimi (pikë)</b>
Cili do të jetë objektivi i telefonatës?		
Me cilin person duhet të flas në kompani/ division/partnership/familje?		

Cili do të jetë çelësi i marrjes së vendimit?		
Cili do të jetë ndikimi kryesor?		
Çfarë potencialesh ekzistojnë që të sigurohet qëllimi i telefonatës?		
Si do ta filloj telefonatën?		
Çfarë informacioni ka folësi?		
Çfarë informacioni duhet të ketë folësi?		
Çfarë problemesh mund të dalin gjatë bisedës dhe si mund të zgjidhen ato?		
Cili është pozicioni i folësit?		

Totali 20 pikë.

### B. Lista e kontrollit të telefonatës

Gjatë bisedës telefonike kontrollohen:

<b>Përshkrimi</b>	<b>Realizimi Grupi 1</b>	<b>Realizimi Grupi 2</b>	<b>Vlerësimi Grupi 1</b>	<b>Vlerësimi Grupi 2</b>
Sa zile telefoni u dëgjuan?				
Përgjigja në telefon ishte miqësore dhe entuziaste?				
U përdorën përshëndetjet?				
U identifikua folësi?				
U identifikua biznesi apo veprimtaria?				
Folësit flet qartë e qetë?				

Sa etike është telefonata?				
Sa herë u përdorën fjalët “ok”, “hmm”, “ah”?				
Sa informacion ka bashkëbiseduesi? Si reagon në mungesë të informacionit?				
Cilat janë veprimet që duhet të kryeje bashkëbiseduesi kur lihet një mesazh apo jepet informacion shifror?				
Si e transferon telefonatën te koleget apo eprorët?				
Si është toni i zërit? Miqësor, indiferent apo jomiqësor?				
Përdoret emri i bashkëbiseduesit?				
Mbyllja e telefonatës bëhet në mënyrë profesionale?				

Vlerësimi 60 pikë.

### C. Lista e kontrollit pas telefonatës

Pas telefonatës duhet të bëhet kjo analizë?

Përshkrimi	Realizimi Grupi 1	Realizimi Grupi 2	Vlerësimi Grupi 1	Vlerësimi Grupi 2
Çfarë u arrit nga telefonata?				

Çfarë shkoi mirë?				
Çfarë shkoi gabim?				
Çfarë informacioni u mor nga telefonata?				
A solli kjo telefonatë diçka të re në biznes?				
Cili do të jetë hapi tjetër?				
Çfarë duhet tjetër për të vazhduar këtë proces?				
Kur duhet të bëhet telefonata tjetër?				
Cili do të jetë objektivi i telefonatës tjetër?				

Vlerësimi 20 pikë.

Totali 100 pikë.

***C. Përdorimi i programeve MS-Word, MS-Exel, Internetit, Printerit, Skanerit e fotokopjes***

Çdo nxënës duhet të punojë në mënyrë të pavarur. Mësuesi i ngarkon çdo nxënësi një çështje të caktuar dhe ai duhet:

- të shkruajë një dokument zyrtar;
- të ndërtojë një tabelë në exel;
- të skanojë një dokument origjinal;
- të shkruaj një e-mail;
- të bashkëngjisë dokumentin e skanuar në e-mail;
- të printojë dokumentet dhe e-mail-in;
- të fotokopjojë dokumentet në dy kopje.

Mësuesi do të vlerësojë nxënësin me listë kontrolli.

### **3. RM 3: NXËNËSI ADMINISTRON KORRESPONDENCËN, HARTON DOKUMENTE DHE SHKËMBEN INFORMACIONE.**

#### **Rregullat për marrjen dhe shpërndarjen e korrespondencës.**

Korrespondenca është komunikimi nëpërmjet letërkëmbimit. Me progresin e teknologjisë dhe veçanërisht të informatikës është shkurtuar koha e letërkëmbimit. Letërkëmbimi mund të bëhet përmes:

- Zyrës së postës.
- Pajisjeve të faksit.
- Postës elektronike.

Gjatë korrespondencës me njërën nga mënyrat e mësipërme është shumë e rëndësishme që asistenti i zyrës të dijë të se si duhet t'i menaxhojë ato.

#### ***Korrespondenca me postë***

Kjo mënyrë përdoret kryesisht për dokumente të rëndësishme zyrtare, të cilat duhet të jenë vetëm origjinale. Megjithatë në varësi të problemeve që mund të kenë bizneset apo shoqatat mund të përdorin këtë mënyrë komunikimi.

Këtu mund të rendisim:

- Dokumente të institucioneve të larta shtetërore.
- Dokumente të zyrave të tatim taksave.
- Dokumente të bankave.
- Dokumente të gjykatave e prokurorisë.
- Dokumenteve të pagesës së faturave.

Për rëndësinë që kanë këto dokumente kërkohet që të mbahet një evidencë e rregullt për marrjen, shpërndarjen dhe ruajtjen e tyre.

Për këtë duhet:

- Të mbahet një regjistër në hyrje dhe dalje të postës në të cilin duhet të shënohen: ora, data, emri i subjektit, personi përgjegjës për marrjen e dorëzimin e postës.
- Posta klasifikohet sipas destinacionit (mbërritjes).
- Shpërndarja në destinacion (mbërritjes). Personi që merr në dorëzim postën duhet të nënshkruajë.
- Dokumentet do të ruhen sipas rregullave të arshivimit.

### Regjistri i postës (në mbërritje)

Ora	Data	Dërguesi	Lloji i postës	Personi i cili merr në dorëzim postën	Departamenti
11 <sup>00</sup>	12.02.2012	D.P.Tatim– Taksa, Tiranë	Rekomande	A.M	Zyra Financës

### Regjistri i postës (në dërgim)

Ora	Data	Destinacioni	Lloji i postës	Departamenti i cili dërgon postën	Personi i cili dorëzon postën
10 <sup>00</sup>	12.02.2012	D.P.Tatim– Taksa, Tiranë	Rekomande	Zyra Juridike	A.M

Posta mund të përdoret jo vetëm për korrespondencë, por edhe për dërgimin apo marrjen e pakove të ndryshme. Rregullat e marrjes, dorëzimit dhe shpërndarjes janë të njëjta si më lart. Për dërgesat më pagesë si letër rekomande apo pako duhet të ruhen dëftesat e pagesave.

#### ***Korrespondenca me fakse***

Kjo mënyrë korrespondence përdoret nga bizneset, shoqatat e institucionet për të shkëmbyer informacionin dhe zgjidhjen e problemeve në një kohë të shkurtër.

Korrespondenca me fakse nënkupton përgatitjen e dokumentit paraprakisht dhe më pas dërgimi i tij në destinacion bëhet nëpërmjet pajisjes së faksit. Në këtë rast ka shumë rëndësi shpërndarja dhe dërgimi i korrespondencës të realizohet sa më shpejt në destinacion.

Veprimet që kryhen:

- Faksat në mbërritje klasifikohen sipas departamenteve. Faksat në mbërritje kanë të stampuar orën dhe datën.

- Ato shpërndahen menjëherë nëse janë urgjente.
- Tregohet vëmendje për të kthyer përgjigje të menjëhershme.
- Arshivohet sipas rregullave të arshivimit.
- Fakseve në dërgim duhet t'i bashkëngjitet mesazhi konfirmues të transmetimit të faksit. Mesazhi konfirmues i pajisjes regjistron nëse transmetimi është i rregullt, orën e datën dërgimit.
- Faksset urgjente dërgohen menjëherë në destinacion.
- Faksset në dërgim do të ruhen sipas rregullave të arshivimit.

### ***Korrespondenca me E-mail***

Korrespondenca me postë elektronike bëhet nëpërmjet dërgimit të e-mail-it. E-mail-i është shkurtimi i termit Electronic Mail (postë elektronike). E-mail-i mund të konsiderohet si një letër, por që këmbehet në një formë tjetër. Pajisja që e lejon këtë është kompjuteri dhe për të dërguar apo marrë një e-mail duhet një adresë e-mail-i. E-mail-it mund t'i bashkëngjiten dokumente, foto të cilat ndihmojnë në plotësimin e informacionit që duhet të dërgohet.

Gjate komunikimit me e-mail për korrespondencë duhet të vlerësohen:

#### **1. Nivelet e formaliteteve në shkrimin e e-mail-it**

Për këtë duhet të lexohet me kujdes e-mail-i. Vlerësohet sa formal është dhe mbahet parasysh në kthimin e përgjigjes.

#### **2. Përgjigjja e shpejtë**

Renditet sipas rëndësisë së e-mail-it që keni marrë dhe përgjigjuni në kohë sipas përparësive.

Përgjigju e-mail-it brenda 24-48 orësh.

#### **3. Rileximi i e-mail-it përpara se të dërgohet**

Rilexohet e-mail-i përpara se të dërgohet, veçanërisht kur keni një kontakt të ri.

#### **4. Plotësimi i kërkesave në lidhje me përmbajtjen e e-mail-it**

Duhet të jesh i qartë dhe i sigurt në atë çfarë ofron.

#### **5. Fokusimi dhe të shprehurit qartë**

Nuk është e nevojshme të jepen hollësira në e-mail.

Kujdes, më e vështirë është të lexosh një në monitor se sa të lexosh në letër.

### **6. Shkrimi pa gabime**

Shkrimi korrekt krijon një imazh pozitiv profesional. Kontrolllo për gabime gramatikore.

### **7. Nëse ka paqartësi pyesni**

Nëse dikush ju kërkon diçka dhe ju nuk jeni të qartë se çfarë ai kërkon, përpara se të përgjigjeni, pyesni për t'u sqaruar. Pyet në mënyrë të sjellshme. Është shumë e rëndësishme të pyesësh.

### **8. Krijimi i marrëdhënieve shoqërore**

E-mail-i është një mënyrë për të qenë në kontakt me njerëzit dhe për të krijuar marrëdhënie të mira shoqërore. Këto marrëdhënie mund t'ju ndihmojnë në punën tuaj.

### **9. Të qenit i sjellshëm**

Nëse përmbajtja e e-mail-it ka kritika për punën apo vizionin e një personi është shumë e rëndësishme të konsultohet me një koleg tjetër.

Nëse qëllimi juaj është "për të ndihmuar" dhe jo "për të zëmëruar" do të ishte shumë i vlefshëm një opinion i dytë.

Përdorimi i simboleve në disa raste të ndihmon shumë për të thënë atë që ju doni të thoni pa qenë i ashpër.

Këtu janë disa simbole që mund të përdoren:

<g> buzëqeshje

(lol) qesh me zë të lartë

:-) fytyrë e qeshur

;-) Fytyrë e qeshur me shkelje syri

### **10. Të menduarit përpara se të shtypësh butonin dërgo:**

Cila ishte gjendja juaj shpirtërore kur shkruajtët e-mail-in? Ishit i mërzhitur apo i nxehur? Nëse ishit kështu, ruajeni e-mailin, mos e dërgoni menjëherë. Kthehuni dhe rilexojeni kur të jeni më i qetë. Duke e rilexuar do të gjeni nëse keni shkruar atë që ju dëshironit të thoni.



***Modele të letërkëmbimit dhe dokumente zyrtare***

**Model letre për kërkim Informacioni**

**Dreamtime Movies Universal Ltd**

54 Oxford Road, Skagnes SK3 4RG

Tel: 0223 123 4567 Fax: 0223 765 4321

Email: info@dreamtimemovies.com.uk

*Data: 12.03.2011*

Lingua Services Galactic Ltd

69 Milk Street

LONDON SW7 6AW

Të dashur Zotërinj

Përkthim Broshure

Unë do t'ju jem shumë mirënjohës nëse ju do të keni mundësi të na dërgoni broshurën e shërbimeve dhe listën e çmimeve për shërbimet e përkthimit.

Ne jemi duke rritur shitjet për literaturën dhe website-t dhe jemi të interesuar për përkthimin e tyre në pesë gjuhë.

Jam në pritje të përgjigjes suaj.

Me respekt

***Andrea Philips***

Andrea Philips

Marketing Manager

**Model letre për dërgim informacioni**

**Lingua Services Galactic Ltd**

69 Milk Street, LONDON SË7 6AË, UK

Tel: +44 20 123 4567 Fax: +44 20 765 4321

Email: info@linguaservicesgalactic.com

*Date 19.03.2011*

Ms Andrea Philips

Dreamtime Movies Universal Ltd

54 Oxford Road

Skagnes

SK3 4RG

I dashur Ms Philips

Shërbimet e Përkthimit & Tarifat

Ju falënderojmë për letrën tuaj të datës 12 Mars nëpërmjet të cilës na kërkoni shërbimet tona për përkthim.

Lingua Services Galactic ofron të gjitha shërbimet e përkthimeve për të rritur shitjet tuaja për literaturë dhe websitet. Unë kam kënaqësinë t'ju dërgoj broshurën tonë të re, si dhe listën e çmimeve, në të cilën ju do shihni se çmimet tona janë shumë konkurruese.

Unë do të do t'ju telefonoj pas disa ditësh.

Me respekt

**James Broën**

James T Brown

Sales Manager

**Model letre për njoftim ndryshim çmimi**

Symphony of Sound

12 Main Street, Arrington, Tennessee, 37014

Tel: (615) 395-8765

November 21st, 20--

Alicia Hathoway

14 Sparks Rd

Arrington, Tennessee, 37014

E dashur Ms. Hathoway:

Ndryshimet e ardhshme të çmimeve

Çmimet e biletave për simfoninë e këtij viti do të kenë zbritje, muajin e ardhshëm dhe ne do të dëshironim t'ju njoftojmë ju të parët.

Ndoshta jeni në dijeni se çmimet e ambienteve më qira janë rritur. Si rezultat i rritjes së qirasë ne e pamë të nevojshme të rrisim çmimin e biletës për sezonin e ardhshëm nga 200\$ në 250\$.

Ne shpresojmë që ju do ta merrni në konsideratë blerjen e biletës për këtë sezon megjithëse ajo është rritur. Arrington Symphony ka 23 vjet që organizon veprimtari dhe me mbështetjen tuaj do të mund të vazhdojë të jetë në tregun e artit.

Për blerjen e biletës për sezonin e 24, ju lutem vizitoni websitin tonë në [www.arringtonsymphony.net](http://www.arringtonsymphony.net), ose telefononi, kontaktoni më agjentin e shitjeve në numrin e telefonit (615) 395-8750.

Ne shpresojmë t'ju shohim ju në audiencën e vitit tjetër.

Me respekt  
Colin Fairchild  
Colin Fairchild  
Promotional Director

**Model letre për njoftim shkurtim vendi pune**

**Piceria Pino**

Rr: Naim Frashëri

Nr.37, Tiranë

Tel:051 520799

20.Nëntor,2011

Joni Marsi

Rruga e Elbasanit

Nr,114, Tiranë

E nderuar Z. Marsi

Ju jeni i vetëdijshëm se ndalimi i pirjes së duhanit ka patur një ndikim të madh në biznesin tonë. Shitjet tona janë ulur 40% ne gjashtëmujorin e fundit.

Ne nuk mendojmë se ky do të jetë shqetësim për një kohë të gjatë, megjithatë ne nuk presim që shitjet të rriten deri në verë me fillimin e sezonit turistik.

Për shkak të humbjeve në biznes me keqardhje ju njoftojmë se shkurohet vendi i punës si ndihmës kamerierit për periudhën e dimrit dhe pranverës. Duke qenë se biznesi ka ritme të ulëta, puna e ndihmës kamerierit do të mbulohet nga vetë kamerierët.

Ju është dhëna e drejta për dy javë të paguara, të cilat do të paguhen në ditën e pagesës mujore. Ju lutemi na njoftoni nëse doni ndonjë ndryshim në grafikun e punës për javën tjetër.

Ju falënderojmë për kontributin dhe dedikimin tuaj në Piceria Pino. Ju lutem aplikoni përsëri për sezoni e ri veror.

Sinqerisht,  
Oliver Verona  
pinopizza@italia.com

***Sugjerime për realizimin e mësimit***

Nxënësit punojnë në grupe. Çdo grup duhet:

- të gjejë dokumente origjinale pranë bizneseve, shoqatave apo

institucioneve shtetërore;

- të seleksionojë dokumentacionin duke bashkëpunuar me grupet e tjera;
- çdo grup përcakton detyrat që do të kryejë. (kthim përgjigje të dokumenteve, ofertave dhe kërkesave, plotësim fature, raporte pune);
- çdo grup do të formulojë dokumentet dhe do të përdorë e-mail-in për korrespondencë;
- çdo grup do të dorëzojë në fund korrespondencën elektronike të printuar.

***Sugjerime për vlerësimin***

Vlerësimi do të bëhet për çdo nxënës duke u mbështetur në:

- angazhimin për sigurimin e dokumenteve origjinale;
- përzgjedhjen e dokumentit origjinal për detyrën e ngarkuar;
- shkrimin e dokumenteve sipas rregullave të marra në RM 2;
- shkrimin e e-malit;
- printimin, skanimin dhe fotokopjimin e detyrës.

Vlerësimi të bëhet me sistem pikësh.

## 4. RM 4: NXËNËSI ORGANIZON PRITJE E TAKIME PUNE

### **4.1. Organizimi i një mbledhje efektive.**

Mbledhjet janë të nevojshme për të koordinuar përpjekjet individuale, për të bashkëpunuar në një projekt të përbashkët, për të shkëmbyer ide, për të zgjidhur probleme në mënyre kolektive dhe për të marrë një vendim të përbashkët. Në thelb mbledhjet janë një bashkim i dy ose më shumë personave për të arritur një qëllim të përbashkët, të cilin një person nuk e realizon dot. Megjithatë jo të gjitha mbledhjet janë të nevojshme dhe të organizuara mirë.

Mbledhjet e mira nuk janë të rastësishme – ato janë rezultat i një planifikimi të mirë.

Më poshtë po japim një listë të elementëve kryesorë që duhen për të organizuar një mbledhje efektive.

#### **Hapi 1: Përcaktimi i qëllimit të mbledhjes.**

**Hapi 2: Përcaktimi i saktë i pjesëmarrësve:** Kush duhet të marrë pjesë në këtë mbledhje me synim që mbledhja të realizojë qëllimin për të cilin ajo mbahet.

**Hapi 3: Përcaktimi i strukturës së mbledhjes:** Si duhet të organizohet mbledhja për të patur arritjen më të mirë sipas qëllimit të saj? Teknikat do të mund përdoren për fjalën që do të mbajnë të ftuarit, për paraqitjen e video-ve, për realizimin e diskutimit në grupe, për demonstrime etj. Teknika që është vendosur të përdoret duhet të ndihmojë në realizimin e qëllimit të mbledhjes.

**Hapi 4: Përcaktimi i vendndodhjes së mbledhjes dhe kohës:** Zgjedhja e vendit të mbledhjes duhet të jetë në përputhje me nevojat e pjesëmarrësve, objektivat, programit të mbledhjes. Kur planifikohet vendi ku do të mbahet mbledhja merret në konsideratë madhësia, kushtet, pranueshmëria, parkimi, akustika e dhomës, pajisjet që nevojiten etj. Zgjedhja e kohës së mbledhjes varet nga pjesëmarrësit dhe lehtësitë që kërkon mbledhja. Kohëzgjatja e mbledhjes është gjithashtu edhe një faktor që përcaktohet kur vendoset mbajtja e një mbledhje.

**Hapi 5: Përcaktimi i programit të mbledhjes:** Në një mbledhje programi duhet të jetë përgatitur dhe shpërndarë të paktën tre ditë përpara mbajtjes së mbledhjes. Një agjendë është çelësi i suksesit për tri arsye:

- qartëson objektivat, duke bërë që pjesëmarrësit të kuptojnë qëllimin dhe detyrat e mbledhjes;
- ndihmon që pjesëmarrësit të përgatiten për të dhënë kontribut efektiv në mbledhje;
- gjatë mbledhjes agjenda lejon drejtimin dhe fokusimin e diskutimeve të pjesëmarrësve.

Agjendat janë të stileve e varieteteve të ndryshme, por në thelb ato duhet të përmbajnë këto elemente:

- *Emërtimin e mbledhjes* (shpreh shkurtimisht thelbin e mbledhjes);
- *Kohën e mbajtjes* (p.sh. 8.00-12.00);
- *Data*;
- *Vendndodhja*;
- *Çështjet që do të diskutohen dhe personat që do të diskutojnë, si dhe kohëzgjatja e diskutimit për çdo diskutues etj.*

**Hapi 6: Përcaktimi i përgjegjësive në lidhje me organizimin e mbledhjeve:** Shumë e rëndësishme është dhe ndarja e përgjegjësive, si dhe shkrimi në mënyrë të përmbledhur i detyrave të çdo individit që do të merret me organizimin e mbledhjes.

**Hapi 7: Kryerja e konfirmimit të pjesëmarrjes:** Në rast se një mbledhje është e para në llojin e saj ose është shtyrë në një ditë ose orë tjetër, kontakti individual me pjesëmarrësit tre ditë përpara mbajtjes së mbledhjes është shumë i rëndësishëm, Kontakti mund të jetë thjesht duke i dërguar një kujtesë pjesëmarrësve nëpërmjet një telefonate, e-mail-i ose sms-je. Për mbledhjet e rregullta të planifikuara vendi dhe koha e mbajtjes vendosen më parë dhe mundësisht të mos ndryshohen.

### ***Modeli i organizimit të një mbledhje efektive***

Drejtuesi i mbledhjes është përgjegjës për vendosjen e rregullit në mbledhje, mban diskutimet në linjën e objektit të mbledhjes dhe krijon mundësinë që çdo pjesëmarrës të ketë shansin të jetë i dëgjuar. Drejtuesi ka për detyrë të menaxhojë diskutimet në rast se diskutimet dalin jashtë objektit të mbledhjes.

Roli i drejtuesit apo moderatorit të mbledhjes nuk është i lehtë, veçanërisht në ato raste kur agjenda ka përplasje apo keqkuptime. Ndonëse një mbledhje e mirëplanifikuar do të reduktonte surprizat gjatë mbajtjes së saj, kjo nuk do të thotë që çdo gjë do të shkojë shumë mire.

Më poshtë po japim disa sugjerime që duhet të mbahen parasysh për të realizuar një mbledhje efektive:

- Të fillojë në kohë.
- Të përfundojë në kohë.
- Të respektohet agjenda.
- Të ruhen idetë e mbledhura gjatë mbledhjes.
- Të vendosen dhe përdoren rregullat e mbledhjes. Shembuj të disa rregullave janë: mbërritja dhe fillimi në kohë i mbledhjes, fokusimi në objektivin e mbledhjes, të qenit aktiv, të qenit realist kur diskutohen problemet, mbajtja e objektit të mbledhjes, fokusimi në interesat e problemeve e jo në pozicionet, ndarja e individëve nga problemet, respektimi i këndvështrimeve të ndryshme të problemeve, ndarja e përgjegjësive për zbatimin e rregullave të mbledhjes etj.
- Të planifikohen pushimet e kafes dhe ushqimit.
- Të jepen konkluzionet – Mbyllja e mbledhjes duke bërë përmbledhjen e diskutimeve, marrjen e vendimeve, delegimin e detyrave, përcaktimin e afateve dhe çdo veprim tjetër është i detyrueshëm për çdo pjesëmarrës. Problemet e padiskutuara për arsye kohe, si dhe idetë e mbledhura duhet të vendosen në agjendën e mbledhjes së ardhshme. Duke u mbështetur në përfundimet e mbledhjes dhe të planit të mbledhjeve, vendoset për mbledhjen e ardhshme. Është më e lehtë të përcaktohet mbledhja e radhës kur të gjithë pjesëmarrësit janë prezentë, se sa të komunikohet në mënyre individuale me gjithsecilin.

Mbledhjet mund të jenë zbatimëse dhe produktive kur grupet pjesëmarrëse janë në gjendje të flasnin lirshëm me njëri-tjetrin, të bëjnë shaka, të diskutojnë gabimet e tyre dhe të jenë krenarë për arritjet e tyre.

#### **4.2. Model i organizimit të një veprimtarie sociale. Koktel në një bar-restorant.**

Planifikimi i një veprimtarie sociale, p.sh një piknik në fundjavë ose një darkë formale pune kërkon një plan të shkruar që duhet ta ndjekësh hap pas hapi. Pavarësisht nga lloji i veprimtarisë sociale, ai duhet të ndiqet nga një procedure bazë si më poshtë:

- **Bërja e një plani:** Përcaktoni çfarë duhet të arrini deri në ditën e veprimtarisë. Kontaktoni me bar-restorante, merrni oferta, përzgjidhni ofertën më të mirë, përcaktoni numrin dhe listën e

pjesëmarrësve, konfirmoni veprimtarin pranë bar-restorantit, përcaktoni datën e saktë, orarin e saktë, konfirmoni pjesëmarrjen në veprimtari të pjesëmarrësve, rikonfirmoni veprimtarin, datën dhe orën e saktë.

- **Mbledhja e gjithë informacionit të nevojshëm në ftesën për veprimtari sociale.** Përgatit ftesat për veprimtarinë sociale. Ftesat për ngjarje të zakonshme mund të jenë kreative ndërsa për ato jo të zakonshme sidomos për evenimente formale, duhet të respektohet protokolli. Saktësisht, duhet të përcaktohet kush është i ftuar (p.sh. janë të mirëpritur bashkëshortet apo fëmijët) si dhe të ftuarit duhet të vishen sipas llojit të veprimtarisë.
- **Sigurimi i parkimit.** Nëse parkimi i mjeteve është i limituar mund të listohen klientët që kanë parking të garantuar ose sigurohet transporti i tyre me mjete të marra me qira. Nëse sigurohet një vend parkimi afër vendndodhjes së veprimtarisë sociale mund të sigurohet shërbimi falas për të ftuarit.
- **Përfundimi i përgatitjeve në ditën e veprimtarisë sociale.** Kujdesu për detajet e fundit të veprimtarisë. Mendo çdo të ndodhë në veprimtarinë që do të organizohet. Rikujto emrat e të ftuarve, si dhe shoqëritë e tyre. Lejoi vetes kohën për t'u bërë gati dhe për t'u veshur. Mundohu të qetësohesh të paktën gjysmë ore para se të fillojë veprimtaria.
- **Përshëndetja e të ftuarve.** Me mbërritjen e të ftuarit të parë, përshëndeti ata te dera. Prezanto çdo të ardhur rishtazi deri sa salla nuk është mbushur plot, më pas prezantoi ata me njerëzit që janë më afër.
- **Shërbimi i ushqimit.** Mundësitë e ofrimit të ushqimit janë në bufe ose ushqim i servitur në tavolinë. Bufeja është një mënyrë shumë e mirë për të ftuarit që të hyjnë në bisedë me njëri-tjetrin. Një darkë e vogël pune është kur numri i pjesëmarrësve nuk kalon më shumë se 12 të ftuar.
- **Mbyllja e veprimtarisë sociale.** Veprimtaria përfundon pas një ore që është shërbyer ëmbëlsira. Me largimin e të ftuarve të parë, pozicionohuni te dera dhe pranoni komplimentet, falënderojini ata për ardhjen dhe urojini atyre kohë të mirë (natën e mirë apo ditën e mirë).



### **4.3. Veprimtari praktike për realizimin e RM4**

#### **1. Organizimi e koordinimi i një mbledhje**

Nxënësit punojnë në grupe. Përfaqësuesi i çdo grupit duhet të argumentojë:

- qëllimin e organizimit të mbledhjes;
- pjesëmarrësit;
- vendndodhjen dhe kohën;
- agjendën;
- përgjegjësitë;
- kostot financiare.

Mësuesi vlerëson projektin më të mirë duke u mbështetur në:

- mundësinë reale të zhvillimit të mbledhjes;
- zgjidhjen më të mirë të të gjithë elementëve të organizimit të mbledhjes;
- koston më të ulët.

Disa tematika që mund të sugjerohen:

- Organizimi i një mbledhje për të rritur ndërgjegjësimin e nxënësve për mospërdorimin e alkoolit e drogës.
- Organizimi i një mbledhje për të evidentuar e zgjidhur problemet shqetësuese të kushteve në shkollë.
- Organizimi i një mbledhje me drejtuesit e shkollës për të organizuar një “OPEN DAY” për sezonin e ardhshëm shkollor.
- Organizimi i një mbledhje me përfaqësues të biznesit për të krijuar lidhje bashkëpunimi.

Pasi përzgjidhet projekti më i mirë, përfaqësuesi i grupit fitues do të realizojë këto detyra si më poshtë:

- do të jetë organizatori i mbledhjes;
- do të rindajë përgjegjësitë dhe detyrat për grupet e tjerë;
- do të organizojë punën për krijimin e ambienteve dhe infrastrukturën mbështetëse;
- do të drejtojë mbledhjen sipas agjendës së miratuar;
- do të bëjë vlerësimet dhe konkluzionet pas mbledhjes.

#### ***Organizimi i një veprimtarie sociale.***

Organizimi i një veprimtarie sociale nga nxënësit do të bëhet sipas të njëjtës procedure që u paraqit më sipër në lidhje me organizimin e

mbledhjes. Grupet duhet të punojnë dhe vlerësohen sipas detyrave të listuara në listën e kontrollit, si më poshtë:

**LISTË KONTROLLI PËR ZHVILLIMIN E NJË VEPRIMTARIE  
(për nxënësin)**

Lloji i Veprimtarisë		Qëllimi		
	<b>DETYRAT</b>	<b>Personi përgjegjës</b>	<b>Afati kohor</b>	<b>Statusi</b>
1	Përcakto grupin që do të merret me organizimin dhe kryetarin e grupit.			
2	Cakto detyrat për çdo anëtar të grupit.			
3	Përcakto një datë që ka një qëllim për veprimtarinë.			
4	Përcakto vlerën e buxhetit.			
5	Përpilo listën e sponsorëve të mundshëm.			
6	Kontakto me sponsorët e mundshëm.			
7	Vlerëso vendin e mundshëm për zhvillimin e veprimtarisë.			
8	Rezervo lokalin.			
9	Përcakto agjendën.			
10	Koordino ushqimin me sponporizuesit.			
11	Ftoni oratorë.			
12	Përgatisni ftesa për VIP .			
13	Krijoni një plan marketingu për veprimtarinë që do të zhvilloni.			
14	Skiconi dhe shkruani njoftimin për veprimtarinë.			
15	Bëni njoftim në shtyp dhe media.			
16	Kontaktoni me median për të pasqyruar veprimtarinë.			
17	Rivlerësoni logjistikën e veprimtarisë.			

## Asistencë zyre

18	Rikontaktimi me sponsorët për të konfirmuar pjesëmarrjen.			
19	Krijoni një certifikatë të veprimtarisë.			
20	Rikontaktimi me oratorin për të përcaktuar me saktësi orarin dhe gjithçka që duhet për të.			
21	Rikontaktimi me koordinatorin e lokalit për të gjitha problemet para, dhe pas veprimtarisë.			
22	Koordino vullnetarët për ditën e veprimtarisë.			
23	Kontaktimi me mbikëqyrësin e veprimtarisë.			
24	Përgatit dosjen informative për çdo anëtar të grupit organizator dhe vullnetar.			
25	Zhvillimi i veprimtarisë.			
26	Dërgo karta falënderimi.			
27	Organizo mbledhje për analizën e zhvillimit të veprimtarisë.			

### ***Sugjerime për vlerësimin***

Vlerësimi do të bëhet nga mësuesi në bazë të kësaj liste kontrolli.