

TRAJNIMI I RESURSEVE HUMANE – RESURSEVE DOGANORE

*Fjolla Trakaniqi, ass.
fjollatrakaniqi@gmail.com*

Abstrakti

Në ekonominë e sotme çështjet rreth zhvillimit të resurseve humane janë themelore. Për këtë secila ndërmarrje bënë përpjekje maksimale që të rekrutojë në radhët e veta njerëz që kanë dije. Arritjen e këtyre objektivave menaxherët e resurseve humane e realizojnë nëpërmjet trajnimit dhe zhvillimit. Kur menaxherët apo punëdhënësit e vërejnë se për të qenë më kooperativ në treg, duhet të bëhet rritja e produktivitetit të punonjësve, atëherë investojnë në trajnime të punonjësve ekzistues. Njohuritë dhe aftësitë e fituara gjatë trajnimeve u ndihmojnë punonjësve të rrisin suksesin në ndërmarrje. Ndërsa në të kaluarën trajnimi konsistonte para së gjithash në organizimin thjesht të kurseve të trajnimit, sot gjithnjë e më tepër flitet për një proces trajnimi i cili duhet të programohet mirë.

Fjalët kyçe: investimet në trajnim; nevojat për trajnim; njohuritë, aftësitë dhe zotësitë; resurset humane; stafi i shërbimit doganor.

JEL kualifikimi: Z, Z0, Z19.

1. Hyrje

“Të trajnosh (formosh) do të thotë të ndihmosh personat, grupet dhe organizatat të mësojnë për të ndryshuar: për të arritur më mirë objektivat personale dhe ato të organizatës të cilat propozohen në raport me ambientin”

(Quaglino)

Sot ambienti i biznesit konsiderohet mjaft kompleks dhe që ndryshon shpejt. Zhvillimet e shpejta teknologjike dhe ndryshimet e vazhdueshme strukturore, që synojnë një fleksibilitet të madh dhe mundësi më të madhe përshtatjeje me ambientin, janë faktorët kryesorë të cilët bëjnë që trajnimi i resurseve humane të konsiderohet shumë i domosdoshëm për mbijetesën e ndërmarrjeve.

Të fitosh një njohuri, të zhvillosh një zotësi, të modifikosh një qëndrim është gjithmonë një proces ndryshimi nga një gjendje në një tjetër. Funksionet e rekrutimit dhe të seleksionimit janë vetëm statet e para të sigurimit të një stafi efektiv në punë. Drejtuesit, përgjegjësit, dhe punonjësit duhet të trajnohen vazhdimisht në qoftë se do të duan të përdorin me efektivitet potencialin e tyre.

2. Ç'është trajnimi

“Procesi i trajnimit është procesi i përvetëmit sistematik të sjelljeve, koncepteve, njohurive, roleve apo aftësive që sjellin në një performancë më të mirë në punë”

Goldstein, 1991

Trainimi është një proces ku individët përvetësojnë njohuri për të ndihmuar në arritjen e objektivave të organizatës.⁶²

Trajnimi i punonjësve është përpjekje e ndërmarrjes për të përmirësuar performancën aktuale dhe të ardhshme të punonjësve.

Në qoftëse menaxherët apo punonjësit duan që të pasurohen me aftësi të reja, ata duhet të trajnohen vazhdimisht.

2.1. Pse lind nevoja për trajnim

Ndërmarrjet e suksesshme nëpërmjet trajnimit dëshirojnë që ta qartësojnë vizionin e tyre tek të punësuarit. Për ta përkrahur dhe zhvilluar atë vizion, të punësuarit duhet të kenë njohuri të mjaftuara të cilat mesiguri se ndryshojnë nga ato që janë mësuar në shkollimin formal, njohuri të cilat plotësohen nëpërmjet edukimit joformal - trajnimeve.⁶³

Nevoja për trajnim mund të lind për shumë arsye:

- Kur fillojnë punën, të gjithë punonjësit duhet të mësojnë si bëhen punët në ambientin e ri, duke përfshirë këtu edhe gjërat që nuk janë të shkruara në ndonjë manual politikash apo procedurash,
- Punonjësit e rinjë, edhe kur janë zgjedhur me ndihmën e programeve të mira të rekrutimit dhe seleksionimit, mund të kenë zotësi të pamjaftueshme,
- Ndryshimet teknologjike mund të diktojnë nevojën për zotësi të reja pune,
- Riorganizimi i punës mund të kërkojë nga punonjësit të përvetësojnë më shumë zotësi,
- Punonjësit që transferohen apo që promovohen mund të kenë nevojë për më shumë zotësi,
- Ndryshimi në strategjitë e ndërmarrjes/institucionit mund të kërkojë që drejtuesit të adaptojnë sjellje të reja lidheshme dhe të fitojnë njohuri në fusha të reja të tilla si menaxhimi strategjik.

62 Enno Bozdo “Menaxhimi i burimeve njerëzore”, Instituti i trajnimit të administratës publike, fq.6

63 Ymer Havolli “Menaxhmenti i resurseve njerëzore”, Prishtinë, 2003, fq.107

2.2. Metodatat më të përdorshme të trajnimit

Që të jetë i suksesshëm trajnimi duhet të ketë qëllime të qarta dhe reale. Për këtë për trajnimin e stafit përdoren metoda të ndryshme. Disa nga metodatat më të përdorshme në trajnimin e stafit janë:⁶⁴

1. Trajnimi gjatë punës,
2. Trajnimi jashtë punës,
3. Trajnimi në klasë,
4. Trajnimi në ambiente të ngjajshme me kushtet e punës,
5. Trajnimi nëpërmjet televizionit.

2.3. A është trajnimi investim i mirë për ndërmarrjen

Trajnimet mund të jenë të shtrenjta, dhe përveq kostos që nevojitet për ta realizuar trajnimin, janë poashtu edhe kostot të cilat nevojiten për analizën dhe vlerësimin e efikasitetit të programit.⁶⁵

Ka shumë lloje dhe tipe të trajnimeve. Disa nga trajnimet janë më të suksesshme dhe më efektive se të tjerët, varësisht nga qëllimi dhe situata. Por, asnjë lloj i trajnimit nuk mund të klasifikohet si më i suksesshmi në të gjitha situatat.

2.4. Trajnimi ka rëndësi të madhe në kohët e sotme

Sot ambienti i biznesit konsiderohet mjaft kompleks dhe që ndryshon shpejt. Zhvillimet e shpejta teknologjike dhe ndryshimet e vazhdueshme strukturore, që synojnë një fleksibilitet të madh dhe mundësi më të madhe përshtatjeje me ambientin, janë faktorët kryesorë të cilët bëjnë që trajnimi i resurseve humane të konsiderohet shumë i domosdoshëm për mbijetesën e ndërmarrjeve të biznesit dhe për rritjen e efikasitetit.

Eksperiencia e vendeve OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) tregon se nevoja për trajnim gjatë punës për punonjësit publik ka qenë e neglizhuar për një kohë të gjatë. Vetëm në fund të viteve 60, qeveritë filluan të zbulojnë nevojën për këtë lloj trajnimi.

Kjo që koha kur reforma e administratës publike ishte në axhendat e tyre dhe filluan të zbatoheshin teknika të reja të menaxhimit në shërbimin publik, si sistemet e buxhetit, metodatat e planifikimit dhe ato të organizimit.

Duke konsideruar rolin vendimtar të trajnimit në realizimin e reformave administrative publike në shumicën e vendeve të OCED, e drejta dhe detyrimi i nëpunësve civil për tu trajnuar është përcaktuar në kushtetutë dhe trajnimi është rregulluar ose nëpërmjet ligjit të shërbimit civil ose nëpërmjet akteve nënligjore.

⁶⁴ Enver Kutllovci "Menaxhimi i resurseve humane", Prishtinë, 2004, fq.144

⁶⁵ Theranda Beqiri "Menaxhimi i burimeve njerëzore", Prishtinë, 2005, fq. 108

Trajnimi në shërbimin publik në këto vende ka synuar dy objektiva të përgjithshme:

- Mbështetjen e zbatimit të reformës në shërbimin civil dhe administratën publike
- Përmirësimin e aftësive dhe kualifikimit profesional të stafit për të rritur efikasitetin e shërbimit publik.

2.5. Kush është përgjegjës për trajnimin

Trajnimi ashtu si dhe të gjitha aktivitetet e tjera të personelit është përgjegjësi jo vetëm e specialistëve të menaxhimit të resurseve humane por edhe e drejtuesve dhe e vetë punonjësve. Pa mbështetjen dhe angazhimin e menaxhimit (drejtuesve) të nivelit të lartë, ndërmarrjet mund të mos u kushtojnë vëmendjen e duhur aktiviteteve të trajnimit. Kjo është e vërtetë, sidomos në rastet kur ndërmarrjet kanë objektiva afatshkurta dhe dëshirojnë rezultate të menjëhershme. Në këto raste ato nuk kanë shumë kohë për të pritur përfitimet nga trajnimi.

Shumë varet nga drejtuesit dhe eprorët e drejtpërdrejtë të punonjësit që do të trajnohet, përderisa janë ata të cilët vlerësojnë edhe kërkesat për periudhën aktuale edhe ato për një periudhë të mëvonshme për stafin që ata menaxhojnë. Lidhja e trajnimit me performancën e kërkuar të njësisë të institucionit apo të projektit për të cilën ata janë përgjegjës është padyshim një avantazh.

Efektiviteti i një sistemi trajnimi kërkon gjithashtu edhe mbështetjen dhe kooperimin e të gjithë punonjësve. Vetëm mbështetja e menaxhimit nuk është e mjaftueshme.

Individi (nëpunësi) është i pozicionuar mirë në identifikimin e pikave të forta dhe të dobta të tij, dhe të nevojave të tij për zhvillim në lidhje me realitetin dhe kërkesat e punës. Në disa rrethana individit mundet edhe të investojë për procesin e trajnimit. Kur ndërmarrja fillon të përqafojë një filozofi të mësimin dhe përmirësimit të vazhdueshëm, është e domosdoshme një pjesëmarrje më aktive e të gjithë personave të interesuar në projektimin dhe zbatimin e sistemit të trajnimit në ndërmarrje.

2.6. Llojet e trajnimit të vazhdueshëm

- *Trajnim profesional fillestar* (kontratë mësimi apo kualifikimi) - Kjo ka të bëjë me zhvillimin e trajnimit në formën e një stazhi mësimor në institucion. Praktika e vendeve të tjera tregon që ky lloj trajnimi ka filluar të interesojë dhe kuadrin e ardhshëm.
- *Trajnim adoptimi* (në periudhën e provës) - Ky mund të jetë trajnim plotësues për të rinjtë që nuk kanë eksperiencë profesionale. Ky gjithashtu mund të shërbejë edhe punonjësve të rinj pavarësisht nga eksperiencia e tyre e mëparshme, me një objektiv orientimi.
- *Rifreskim i njohurive* për njohuritë që nuk përdoren dhe janë vjetëruar.
- *Aktualizim i njohurive* - Trajnim për zhvillimin e njohurive profesionale

- *Trajnim plotësues* - Në fushat e afërta për të lehtësuar aftësinë për të marrë përsipër aktivitete të cilat deri tani i realizonte një specialist i një fushe tjetër.
- *Trajnim evoluimi* - Trajnim për zhvillimin e karrierës, për të autorizuar apo shoqëruar një promocion. Një promovim do të thotë një ndryshim i pozicionit të punës; detyrat që duhet të kryen nga punonjësi nuk do të jenë më po ato, pra edhe njohuritë, aftësitë dhe zotësitë nuk janë më po ato.

2.7. Procesi i trajnimit

Puna për hartimin e programeve të trajnimit kërkon përgjigjen e pyetjeve të tilla si:

- Si do të evidentohen nevojat për trajnim,
- Çfarë mundësish paraqiten lidhur me nevojat për trajnim,
- Si të harmonizohet trajnimi me dimensionet e tjera të menaxhimit të burimeve njerëzore për institucionin,
- Cilët janë faktorët të cilët pengojnë dhe lehtësojnë investimet në trajnim që të plotësojnë objektivat e dëshiruara.

Në përputhje me hapat e procesit të trajnimit ka një konsensus që menaxhimi i programeve të trajnimit përfshin disa etapa, të cilat mund të dallohen si më poshtë:

1. Përcaktimi i nevojave për trajnim,
2. Hartimi i programit të trajnimit,
3. Planifikim i aktiviteteve të trajnimit,
4. Realizimi,
5. Vlerësimi i trajnimit.

- illohet me analizën e nevojave për trajnim nëpërmjet të cilës bëhet mbledhja dhe organizimi i të dhënave, në bazë të të cilave vendoset nëse është i nevojshëm apo jo përpunimi i një programi formimi,
- Në bazë të të dhënave të mbledhura nga faza e parë konceptohet programi i formimit: përcaktohen objektivat dhe përmbajtja e tij,
- Më pas bëhet planifikimi i programit të formimit: parashikimi i resurseve humane dhe materialeve të nevojshme për realizimin e aktiviteteve që u korrespondojnë objektivave të aprovuar të formimit,
- Pas realizimit të aktivitetit të trajnimit duhet të bëhet vlerësimi i programit të formimit, Ky realizohet nëpërmjet një tërësie aktivitetsesh që lejojnë t'i caktohet një vlerë programit të trajnimit ose një apo shumë përbërësve të tij. Përcaktimi i kësaj vlere ndihmon drejtuesit, formuesit, klientët të marrin një vendim kundrejt programit të trajnimit: të modifikohet apo të pezullohet ai.

F

“Një vlerësim i duhur i nevojave për trajnim duhet të konvergjojë me drejtimin e ndryshimit organizativ, karrierën që ndjekin ose mundt të ndjekin punonjësit dhe ndryshimet teknologjike që ndodhin”.⁶⁶

“Analiza e nevojave për trajnim duhet të jetë pjesë e analizës së problemit, që është e rëndësishme për menaxhimin e cilësisë, dhe që përcakton nëse trajnimi do të kontribuojë në përmirësimin e cilësisë, apo duhen kërkuar zgjidhje të tjera më pas”.⁶⁷

2.7.1. Përcaktimi i nevojave për trajnim

Në këtë etapë të parë bëhet mbledhja dhe organizimi i të dhënave, në bazë të të cilave vendoset nëse është i nevojshëm apo jo përpunimi i një programi trajnimi pra ky është hapi që siguron bazimin në parimin themelor që: trajnimi duhet të bazohet mbi atë çfarë kërkon institucioni dhe çfarë kërkojnë punonjësit dhe jo çfarë ofron një projekt apo një institucion i vaçantë i interesuar.

Eksperiencat e deritanishme të trajnimit kanë treguar se nganjëherë punonjësit marrin trajnim jo se u nevojitet, por për arsye të tjera. Për shembull, në disa ndërmarrje, një program trajnimi shërben si një shpërblim për performancën e kaluar të punonjësit.

Trajnimi duhet të ofrohet në bazë të nevojave. Pa përcaktuar nevojat për trajnim, një ndërmarrje nuk mund të jetë e garantuar që do të hartohet një program i përshtatshëm trajnimi për njerëzit të cilët kanë me të vërtetë nevojë për të.

Nevojat për trajnim mund të përcaktohen si kërkesa specifike të lidhura me përgatitjen profesionale të individëve që kanë të bëjnë jo vetëm atë që individët bëjnë (aktivitetin e tyre), por edhe atë që mendohet të bëjnë (planet dhe projektet e tyre) dhe si do ta bëjnë (modeli i tyre kulturor), duke iu referuar gjendjes së veçantë të marrdhënies së tyre me ndërmarrjen.

Në rastin tonë nevoja për trajnimin e stafit të shërbimeve doganore është e obliguar, si për punonjësit e rinjë ashtu edhe për të gjithë punonjësit tjerë gjatë tërë kohës, sa herë të paraqitet nevoja për njohuri të reja.

Rast studimi

3. Trajnimi i resurseve doganore

Si shumë ndërmarrje dhe institucione tjera edhe në Shërbimin Doganor të Kosovës, nga secili sektor dërgohen personat adekuatë për trajnime. Në këto trajnime ligjërojnë persona për procedura përkatëse, të gjithë këta që më parë janë trajnuar në Bruksel, Holandë, Gjermani etj. Tani çdo pikë doganore i ka zyret e trajnimit. Vetëm trajnimi i tarifave doganore mbahet në Vushtri dhe trajnimet për vlerësimin e mallit mbahen në zyret e Ombusperson - it.

⁶⁶ Enno Bozdo “Menaxhimi i burimeve njerëzore”, Instituti i trajnimit të administratës publike, fq.25

⁶⁷ Enno Bozdo “Menaxhimi i burimeve njerëzore”, Instituti i trajnimit të administratës publike, fq.26

3.1.Trajnimi bazik

Shërbimi Doganor i Kosovës së pas luftës mirret me trajnimin e gjithë stafit. Si trajnim kryesor është trajnimi bazik i cili bëhet në të gjitha pikat kryesore të doganës dhe atë tetë javorë (nga dhjetë vetë çdo tetë javë). Në këtë trajnim stafi trajnohet për të gjitha punët që bëhen në doganë si: çka është shërbimi doganor, detyrat e doganës, mbledhja e të hyrave, ndarja e doganës, çka janë mallrat doganor, taksat – obligimet doganore, llojet e taksave doganore, si llogariten dhe si paguhen taksat doganore, kundërvajtjet (veprat penale, deliktet ekonomike, kundërvajtjet doganore), sanksionet në kundërvajtje, llojet e doganave (doganat sipas qarkullimit, doganat sipas qëllimit, doganat sipas mënyrës së llogaritjes, doganat sipas efektit politik).

Pas trajnimit bazik që ka qenë trajnim teorik stafi i trajnuar ka dalë nëpër të gjitha pikat kufitare të Kosovës nga një javë ku është bërë trajnimi praktik i stafit nëpër pika doganore.

3.2. Trajnimi për tarifa doganore

Pas kryerjes së trajnimit bazik bëhet trajnimi për tarifa doganore. Trajnimi për tarifa doganore zgjatë tri herë nga katër javë dhe mbahet në Vushtri. Në trajnimin për tarifa doganore trajnohen për këto: nomenklatura e tarifës, principet e klasifikimit të mallit, mënyra e kombinimeve të principeve të mallit, nomenklatura e harmonizuar, klasifikimi i mallit në tarifë doganore, gjashtë rregullat kryesore të klasifikimit të mallit, kapitujt, sistemi doganor, institucionet e sistemit doganor, instrumentet doganore (taksat doganore, lirimet doganore), procedurat doganore administrative, inkotermat doganore, procedurat me ndikim ekonomik, kontrolli doganor (përpunimi i mbrendshëm, përpunimi i jashtëm, depot doganore, tranziti, eksporti, riimporti, shkatërrimi i mallit).

Edhe pse pas trajnimeve dhe fillimit të punës në vendet përkatëse për çdo ndryshim të rregulloreve dhe ligjeve apo udhëzimeve administrative, ku bëhen ndryshime ose plotësime, stafi duhet të trajnohet përsëri. Dhe, përsëri pas trajnimit bëhen edhe vlerësime. Nëse dikush ka gjasa ta ndërroj vendin e punës edhe pse i ka kryer trajnimet bazë, ai person duhet gjithsesi duhet t'i nënshtrohet trajnimeve për vendin e ri të punës.

Edhe pse stafi në Shërbimin Doganor të Kosovës si për nga mosha ashtu edhe për nga aftësia profesionale është i ri, me të gjitha këto trajnime kanë aritur deri diku të kryejnë punën me sukses.

Kohët e fundit stafi i Shërbimit Doganor të Kosovës po trajnohet për Marrëveshjen e CEFTA (marrëveshje e tregtisë së lirë). Në këtë marrëveshje hynë këto shtete: Kosova, Shqipëria, Maqedonia, Kroacia, Mali i Zi, Serbia dhe Bosnja.

Marrëveshja CEFTA është një marrëveshje e këtyre shteteve në mënyrë që të gjitha mallrat që hynë prej këtyre vendeve kanë një lirim preferencial (10%).

Në mënyrë që stafi i shërbimit doganor të informohet më mirë për këtë marrëveshje, prej krejt pikave hyrëse doganore kanë shkuar nga katër persona në trajnim dhe atë dy inspektorë në pranim një në shikim dhe një shef i ndërrimit.

Vlerësimi i trajnimit - Vlerësimi i trajnimit për të gjithë të punësuarit bëhet pasi të kryhet trajnimi. Secili punëtor vlerësohet se sa ka nxënë gjatë trajnimit, për cilin sektor është aftësuar më tepër dhe në cilin sektor do të punojë.

Përfundim

Trajnimi dhe zhvillimi ashtu si dhe të gjitha aktivitetet e tjera të personelit janë përgjegjësi jo vetëm e specialistëve të Menaxhimit të resurseve humane por edhe e drejtuesve dhe e vetë punonjësve. Pa mbështetjen dhe angazhimin e menaxhimit (drejtuesve) të nivelit të lartë, ndërmarrjet mund të mos u kushtojnë vëmendjen e duhur aktiviteteve të trajnimit.

Për të treguar vlerën e trajnimit dhe zhvillimit ka vështirësi. Janë bërë përpjekje për të vlerësuar kosto-përfitime të aktiviteteve të trajnimit, por analizat lidhur me këtë proces janë shumë të sofistikuara. Prandaj dhe aktivitetet e vlerësimit të trajnimit janë shpesh të neglizhuara.

Trajnimi duhet të ofrohet në bazë të nevojave. Pa përcaktuar nevojat për trajnim, një ndërmarrje nuk mund të jetë e garantuar që do të hartohet një program i përshtatshëm trajnimi për njerëzit të cilët kanë me të vërtetë nevojë për të.

Referencat

1. Dr. Sc. Enver A. Kutillovci “Menaxhimi i resurseve humane”, Prishtinë 2004.
2. Dr. Ymer Havolli “Menaxhmenti i resurseve njerëzore”, Riinvest: Prishtinë, 2003.
3. Mr. Sc. Theranda Beqiri “Menaxhimi i burimeve njerëzore”, Prishtinë, 2005.
4. Enno Bozdo “Menaxhimi i burimeve njerëzore”, Instituti i trajnimit të administratës publike.
5. Sjellja organizative, Toena.
6. Shërbimi Doganor – Pejë.
7. Internet.