

RAPORT TRAJNIMI

Titulli i trajnimit: *Menaxhimi i komunikimit dhe shërbimit ndaj studentëve*

Data: 13 dhe 14 shkurt 2025

Ora: 10:00 – 14:00

Vendi: Qendra e Praktikave, kati i I-rë, Kolegji AAB

Trajnere: Diana Qarkaxhija dhe Mejreme Millaku

Përmbledhje e trajnimit:

Ky trajnim dyditor u zhvillua për stafin administrativ të Kolegjit AAB me qëllim **përmirësimin e aftësive të komunikimit profesional dhe ofrimin e shërbimit cilësor ndaj studentëve.**

Përmes metodave ndërvepruese, pjesëmarrësit patën mundësi të:

- Reflektojnë mbi **rolin e tyre si ndërfaqe direkte me studentët** dhe ndikimin e qasjes së tyre në përvojën akademike të studentëve;
- Diskutojnë **praktikat e mira të komunikimit verbal dhe joverbal**;
- Njohin teknika për **menaxhimin e situatave të vështira, me fokus në qasje të matur dhe empatike**;
- Marrin pjesë në **ushtrime praktike dhe simulime të situatave reale.**

Trajnimi kontribuoi në ngritjen e vetëdijes për rëndësinë e **etikës institucionale, profesionalizmit dhe kujdesit në marrëdhëniet ndërpersonale** me studentë dhe prindër.

Vlerësimet nga pjesëmarrësit:

- Trajnimi u vlerësua si **praktik, i dobishëm dhe motivues**, duke pasqyruar nevojat konkrete të përditshmërisë në administratë;
- Pjesëmarrësit veçuan rëndësinë e temave të tilla për **rritjen e cilësisë së shërbimeve ndaj studentëve**;
- U theksua **atmosfera pozitive** gjatë trajnimit dhe **angazhimi aktiv i të gjithëve** në diskutime dhe ushtrime.

Rekomandime për trajnime të ardhshme:

- Zhvillimi i **trajnimeve të vazhdueshme për stafin administrativ**, të ndara sipas temave më specifike si: menaxhimi i stresit në vendin e punës, trajtimi i ankesave, apo komunikimi ndërkulturor;
- Krijimi i një **manuali të brendshëm për standardet e komunikimit dhe shërbimit ndaj studentëve**;
- Përfshirja e **feedback-ut të studentëve** në vlerësimin e përvojës së tyre me administratën, për të ndihmuar në përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve.

Lista e pjesëmarrësve:

Nr.	Emri	Mbiemri
1	Diellza	Gashi
2	Brikena	Osmani
3	Argjentina	Millaku
4	Altine	Uka
5	Burbuqe	Metolli
6	Era	Shala
7	Altuna	Ajeti
8	Mihane	Veliu
9	Arianisa	Ramadani
10	Arbenita	Canolli
11	Zana	Këpuska
12	Taulant	Hoti
13	Anita	Bajrami
14	Rrita	Basha
15	Fatime	Rrahmani
16	Edita	Mulliçi

Nr. Emri	Mbiemri
-----------------	----------------

17 Alba	Presheva
---------	----------