

**IDENTIFIKIMI I NEVOJAVE PËR KOMUNIKIM NE GJUHËN ANGLEZE PËR  
QËLLIME SPECIFIKE I KOMPANIVE TE BIZNESIT**

Emri Mbiemri i doktorantit: M.sc. Elsa ZELA

Dorëzuar  
Universitetit Europian të Tiranës  
Shkollës Doktorale

Në përmbushje të detyrimeve të programit të Doktoratës në  
Shkencat Sociale, me profil Pedagogji, për marrjen e gradës shkencore “Doktor”

Udhëheqës shkencor: **Prof. Dr. Erleta MATO**

Numri i fjalëve: 48,749

Vendi, muaji viti i dorëzimit: Tiranë, Nëntor 2018

## **DEKLARATA E AUTORËSISË**

Nën përgjegjësinë time deklaroj së ky punim është shkruar prej meje, nuk është prezantuar ndonjëherë para një institucioni tjetër për vlerësim dhe nuk është botuar i tëri ose pjesë të veçanta të tij.

Punimi nuk përmban material të shkruar nga ndonjë person tjetër përveç rasteve të cituara dhe referuara.

Elsa ZELA

## ABSTRAKTI

Ky studim identifikon nevojat e tanishme për gjuhë dhe komunikim të studentëve që ndërmarrin kurse të Anglishtes së Biznesit në Universitetin Bujqësor të Tiranës dhe aftësitë e gjuhës angleze që të diplomuarit në fushën e Ekonomisë, të punësuar në kompanitë e biznesit përdorin më shumë në mjediset e tyre të punës si edhe vështirësitë e komunikimit me të cilat ballafaqohen punonjësit në kryerjen e detyrave të kërkuara. Si rrjedhojë, studimi synon të ofrojë një pasqyrë ku mund të shihet nëse kërkesa për gjuhë angleze dhe komunikim e nevojshme për të kryer funksionet e rutinës ditore në një kompani përputhet me aftësitë gjuhësore dhe kompetencat që stafi i ndërmarrjeve ka marrë gjatë studimit të gjuhës angleze në universitete apo institucione të tjera arsimore si dhe në krahasim me aftësitë gjuhësore të fituara prej studentëve të cilët studiojnë anglishte biznesi.

Bazuar në Profilin Profesional të Kornizës së Përbashkët Evropiane të Referencave për Gjuhët dhe duke përdorur intervista, pyetësorë, auditime gjuhësor dhe studime rasti si instrumente kërkimore, studimi del në përfundimin se situatat e komunikimit më të përdorura në biznese janë situatat të cilat kërkojnë përdorimin e aftësive të shkrimit, të tilla si, shkrimi i korrespondencës elektronike, përgatitja e prezantimeve dhe raporteve. Studimi gjithashtu nxjerr në pah se mësimdhënia e gjuhës Angleze për Qëllime Specifike nuk i përmbush plotësisht nevojat në të ardhmen për gjuhë dhe komunikim të studentëve.

Këto të dhëna janë një input për hartimin e syllabusit në fushën e mësimdhënies së gjuhës angleze për qëllime specifike meqënëse ato vendosin themelin e një programi që bazohet në nevojat reale të studentëve dhe tregut të punës për gjuhë angleze dhe komunikim.

**Fjalet kyç:** *gjuhë angleze për qëllime specifike, anglishte biznesi, analize e nevojave gjuhësore, aftësi të gjuhës, situatë komunikuese, Kuadri i Përgjithshëm European i Referencave Gjuhësore.*

## ABSTRACT

This study identifies the present needs for language and communication of students undertaking Business English courses at Agricultural University of Tirana and English language skills that graduates of Economics, employed in business companies use more in their working environments and the communication difficulties faced by employees in carrying out the required work. Therefore it aims to provide an overview where it can be seen whether the demand for English and communication necessary to perform the functions of daily routine in a company complies with the skills and competencies that the staff of companies has obtained during the study of English language in university or other educational institutions as well as compared to the current skills students acquire while studying Business English.

Based on the Professional Profile of the Common European Framework of Reference for Languages and using interviews, questionnaires, language audits and case studies as research instruments, the study concludes that the communicative situations mostly used in business environment are situations that require the use of writing skills, such as writing electronic correspondence, preparing presentations and reports. The study also reveals that English language teaching for Specific Purposes does not fully meet the future needs of students for language and communication..

These data are an input for syllabus design in the field of teaching English for Specific Purposes since they lay the foundation of a syllabus which is based on the real needs of the students and the labour market for English Language and communication.

**Key words:** *English for Specific Purposes, Business English, Language Need Analysis, Language Skills, Communication Situation, The European Framework of Reference for Languages.*

## **FALENDERIME**

Në rrugëtimin tim dhe përpjekjet për realizimin me sukses të këtij punimi kam pasur fatin të kem mbështetjen dhe ndihmën e disa personave ndaj të cilëve do të dëshiroja të shprehja falënderimet dhe mirënjohjen time .

Në radhë të parë, mirënjohja dhe falënderimet më të mira shkojnë për udhëheqësen time shkencore, Prof. Dr. Erleta Mato, për sugjerimet dhe këshillat me vlerë, për mbështetjen dhe për kontributin e saj të pakursyer duke më orientuar në çdo fazë të këtij procesi hulumtues deri në përfundimin e tij.

Një falënderim i veçantë shkon për të gjithë profesorët në Departamentin e Psikologji-Pedagogji-së të Universitetit European të Tiranës, të cilët dhanë kontributin e tyre me një profesionalizëm të lartë për zhvillimin tim akademik .

Falenderoj të gjithë profesorët dhe studentët në Universitetin Bujqësor të Tiranës, dhe pjesëmarrësit e tjerë në këtë studim për kontributin e dhënë në punën time kërkimore, duke më krijuar mundësi për të realizuar këtë punim shkencor.

Së fundi, falënderoj për zemërsisht familjen time për durimin, përkrahjen, përkujdesin dhe përkushtimin e treguar në këtë rrugëtim të gjatë.

## PËRMBAJTJA E LËNDËS

### Përmbajtja e lëndës

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Përmbajtja e lëndës .....                                                                                          | 6  |
| KAPITULLI I I: HYRJE .....                                                                                         | 16 |
| 1.1 Parashtrimi i Problemit .....                                                                                  | 18 |
| 1.2 Qëllimi i studimit, objektivat dhe hipotezat .....                                                             | 19 |
| 1.3 Organizimi i studimit .....                                                                                    | 21 |
| KAPITULLI II. KORNIZË TEORIKE MBI GJUHËN ANGLEZE PËR QËLLIME SPECIFIKE DHE ANALIZËN E NEVOJAVE .....               | 23 |
| 2.1 Historia e gjuhës angleze për qëllime specifike .....                                                          | 23 |
| 2.1.1 Kërkesat e një Bote të Re .....                                                                              | 23 |
| 2.1.2 Revolucioni në gjuhësi. ....                                                                                 | 24 |
| 2.1.3 Fokusi mbi nxënësin.....                                                                                     | 25 |
| 2.2 Karakteristikat e Anglishtes për Qëllime Specifike .....                                                       | 25 |
| 2.3 Anglishte për Qëllime Specifike përkundrejt Anglishtes të Përgjithshme .....                                   | 28 |
| 2.4 Llojet e gjuhës angleze për qëllime specifike .....                                                            | 29 |
| 2.5 Anglishtja e biznesit si gjuhë e huaj.....                                                                     | 31 |
| 2.6 Zhvillimi i programit mësimor të AQS.....                                                                      | 32 |
| 2.6.1 Analiza e nevojave të studentëve .....                                                                       | 32 |
| 2.6.2 Përcaktimi i qëllimeve dhe objektive të kursit.....                                                          | 33 |
| 2.6.3 Konceptimi i përmbajtjes .....                                                                               | 34 |
| 2.6.4 Përzgjedhja dhe zhvillimi i materialeve mësimore dhe aktiviteteve.....                                       | 35 |
| 2.6.5 Organizimi i përmbajtjes dhe aktiviteteve të lëndës .....                                                    | 36 |
| 2.6.6 Vlerësimi i lëndës .....                                                                                     | 36 |
| 2.7 Koncepte të Gjuhës dhe Komunikimit për Qëllime Profesionale .....                                              | 37 |
| 2.7.1. Kuadri i përgjithshëm evropian i referencave gjuhësore dhe analiza e nevojave për gjuhë dhe komunikim ..... | 38 |

|           |                                                                                      |    |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.8.      | Modele të mësimdhënies së gjuhës .....                                               | 48 |
| 2.9.      | Hartimi i programeve mësimore në AQS.....                                            | 50 |
| 2.9.1.    | <i>Programi mësimor procedural</i> .....                                             | 50 |
| 2.9.2.    | <i>Programi mësimor bazuar në situatë</i> .....                                      | 51 |
| 2.9.3.    | <i>Programi mësimor bazuar në aftësi</i> .....                                       | 51 |
| 2.9.4.    | <i>Programi strukturor apo formal</i> .....                                          | 52 |
| 2.9.5.    | <i>Programi i bazuar në detyra</i> .....                                             | 52 |
| 2.9.6.    | <i>Programi mësimor i bazuar në proces</i> .....                                     | 52 |
| 2.9.7.    | <i>Programi mësimor i udhëhequr nga nxënësi</i> .....                                | 53 |
| 2.9.8.    | <i>Programi mësimor proporcional</i> .....                                           | 53 |
| 2.9.9.    | <i>Programi mësimor i bazuar në përmbajtje</i> .....                                 | 53 |
| 2.9.10.   | <i>Programi mësimor i bazuar në nocione dhe/ose funksione</i> .....                  | 54 |
| 2.9.11.   | <i>Programi mësimor leksikor</i> .....                                               | 54 |
| 2.9.12.   | <i>Programi mësimor kulturor</i> .....                                               | 54 |
| 2.10.     | Analiza e nevojave .....                                                             | 55 |
| 2.10.1    | Hyrje .....                                                                          | 55 |
| 2.10.2    | Burimet e informacionit për Analizën e nevojave ose “palët e interesit” .....        | 56 |
| 2.10.3    | Analiza e nevojave dhe hartimi i programit Gjuhë Angleze për Qëllime Specifike ..... | 57 |
| 2.10.4.   | Modele të Analizës së Nevojave .....                                                 | 58 |
| 2.10.5.   | Komponentët e analizës së nevojës në AQS .....                                       | 63 |
| 2.10.5.1. | <i>Analiza e situatës së synuar</i> .....                                            | 63 |
| 2.10.5.2. | <i>Analiza e Situatës së Nxënit</i> .....                                            | 64 |
| 2.10.5.3  | <i>Analiza e situatës aktuale</i> .....                                              | 64 |
| 2.10.5.4. | <i>Analiza e rrethanave</i> .....                                                    | 65 |
| 2.10.5.5. | <i>Auditimet e Gjuhës</i> .....                                                      | 66 |
| 2.10.6.   | Analiza e nevojave: një tipologji e metodave kërkimore të analizës së nevojave ..... | 66 |
| 2.10.6.1  | <i>Intuita e jo ekspertëve të fushës dhe intuita e ekspertëve të fushës</i> .....    | 72 |
| 2.10.6.2  | <i>Intervistat, pyetësorët dhe sondazhet</i> .....                                   | 72 |
| 2.10.6.3. | <i>Audite të gjuhës dhe vëzhgime</i> .....                                           | 73 |
| 2.10.6.4. | <i>Analiza e tekstit</i> .....                                                       | 74 |

|                                                                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.10.6.5. Ditarët .....                                                                                                                                           | 74  |
| 2.10.6.6. Triangulimi i burimeve dhe metodave.....                                                                                                                | 75  |
| 2.10.6.7. Metodologjia e përdorur për krijimin e profilit profesional të KPERGJ .....                                                                             | 75  |
| 2.10.7. Studime të mëparshme në lëmin e Analizës së Nevojave për gjuhë Angleze për Qellime Specifike. ....                                                        | 76  |
| KAPITULLI III. METODOLOGJIA.....                                                                                                                                  | 82  |
| Hyrje .....                                                                                                                                                       | 82  |
| 3.1 Pjesëmarresit në studim .....                                                                                                                                 | 83  |
| 3.3.1.Popullata e studimit .....                                                                                                                                  | 83  |
| 3.2 Instrumentet e përdorura në studim .....                                                                                                                      | 85  |
| 3.2.1 Procedura për zhvillimin e instrumenteve të përdorura në studim.....                                                                                        | 88  |
| 3.3 Analizimi i të dhënave .....                                                                                                                                  | 90  |
| 3.3.3 Analizimi i pyetësorëve .....                                                                                                                               | 90  |
| 3.3.4. Analizimi i intervistave .....                                                                                                                             | 90  |
| 3.4. Kufizimet e studimit .....                                                                                                                                   | 91  |
| KAPITULLI IV. REZULTATET .....                                                                                                                                    | 92  |
| 4. 1. Nevojat për Gjuhe Angleze dhe komunikim të studentëve.....                                                                                                  | 92  |
| 4.1.1. Nevojat aktuale për gjuhë të studentëve pjesëmarres në studim.....                                                                                         | 92  |
| 4.1.2. Nevojat e ardhme të studentëve për gjuhë Angleze .....                                                                                                     | 99  |
| 4.1.2.1.Perceptimi i studentëve mbi nevojat e ardhme për gjuhë Angleze dhe komunikim .....                                                                        | 99  |
| 4.1.2. 2. Aspekte të mësimdhënies dhe situatat komunikuese gjatë orëve të Anglishtes së Biznesit në ndihmë të plotësimit të nevojave të studentëve për gjuhë..... | 101 |
| 4.1.3. Të dhënat e nxjerra nga pyetësi i lektoreve në ndihmë të analizës së nevojave aktuale dhe të ardhme të studentëve .....                                    | 107 |
| 4.2. Nevojat për gjuhë Angleze dhe komunikim të kompanive të biznesit.....                                                                                        | 117 |
| 4.2.2 Nevojat aktuale për gjuhë Angleze të të punësuarëve pjesëmarrës në studim.....                                                                              | 123 |
| 4.2.2 Nevojat per gjuhe Angleze te kompanive te biznesit, (raste studimore dhe vzhgime). ....                                                                     | 155 |
| 4.3. Marrëdhëniet midis nevojave aktuale dhe të ardhme të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarëve.....                                                  | 162 |
| 4.3.1. Testimi i hipotezës #1 .....                                                                                                                               | 162 |
| 4.4. Marrëdhënia midis nevojave të ardhme të studentëve për gjuhë Angleze dhe nevojave aktuale në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.....        | 166 |



|                                                                                                                                             |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.2. Testimi i hipotezes #2 .....                                                                                                         | 166 |
| KAPITULLI V: DISKUTIME.....                                                                                                                 | 173 |
| 5.1. Diskutime mbi nevojat për gjuhë angleze të studentëve .....                                                                            | 173 |
| 5.1.1. Diskutim mbi nevojat aktuale për gjuhë të studentëve pjesëmarrës në studim.....                                                      | 173 |
| 6.1.2. Diskutime mbi nevojat e ardhme të studentëve për gjuhë Angleze .....                                                                 | 175 |
| 5.1.2. Diskutimet mbi pyetësin të lektorëve .....                                                                                           | 176 |
| 5.2. Diskutimet mbi nevojat aktuale dhe të synuara për gjuhë angleze dhe komunikim të punonjësve të kompanive të biznesit dhe bankave. .... | 178 |
| 5.3. Krahasim midis nevojave për komunikim në gjuhë angleze të dy grupeve kryesore të interesit.....                                        | 182 |
| 5.4. Përfundime .....                                                                                                                       | 185 |
| 5.4.1. Nevojat e aktuale të perceptuara për komunikim në gjuhën angleze të studentëve. ....                                                 | 185 |
| 5.4.2. Nevojat e synuara të perceptuara për komunikim në të ardhmen.....                                                                    | 185 |
| 5.4.3. Vështirësitë e të nxënësve, mjeteve mësimore dhe të ambienteve të mësimi.....                                                        | 185 |
| 5.4.4. Niveli i njohurive dhe kompetencave gjuhësore të ndara sipas aftësive për të punësuarit në banka dhe në kompani biznesi.....         | 186 |
| 5.4.5. Nevojat për mësim të gjuhës me qëllim përmirësim të komunikimit në gjuhë angleze në vendin e punës. ....                             | 186 |
| 5.4.6. Situatat e komunikimit dhe detyrat sipas kërkesave reale të vendit të punës. ....                                                    | 187 |
| 5.4.7. Vështirësitë në komunikim për të punësuarit në banka dhe biznese. ....                                                               | 187 |
| 5.4.8. Krahasimi midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve. ....                                        | 188 |
| 5.4.9. Krahasimi i nivelit njohurive dhe kompetencave gjuhësore sipas aftësive nga studentët tek të punësuarit.....                         | 188 |
| 5.4.10. Krahasimi i rezultateve të këtij studimi me studimet e tjera të kryera më parë në botë. ....                                        | 188 |
| 5.5. Rekomandime .....                                                                                                                      | 189 |
| LITERATURA .....                                                                                                                            | 191 |
| SHTOJCA 1 .....                                                                                                                             | 200 |
| Formular Vezhgimi Për Përdorimin E Gjuhës Në Kontekstin E Punes.....                                                                        | 200 |
| Formular të Intervistave të Përdorimit të Gjuhës Angleze në Ambientët e Punes.....                                                          | 203 |
| Pyetësor për Analizën e Nevojave të Studentëve për Gjuhë Angleze.....                                                                       | 208 |

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <i>A. Informacion personal .....</i>                                                      | 208 |
| <i>B. Analiza e situatës aktuale .....</i>                                                | 208 |
| PYETËSORI I LEKTOREVE .....                                                               | 221 |
| <i>Pyetësor për analizën e nevojave të studentëve për gjuhë angleze .....</i>             | 221 |
| Pyetësor për nevojat për gjuhë angleze dhe komunikim të bankave dhe bizneseve në Shqipëri | 231 |

## Figurat

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| FIGURA 1: – DEGËT E AQS-SË .....                                                                          | 31  |
| FIGURA 2: PROCESORI I NEVOJAVE KOMUNIKATIVE, MUNBY 1978.....                                              | 59  |
| FIGURA 3: MODEL I ANALIZËS SË NEVOJAVE NË AQS, MCDONOUGH 1984. ....                                       | 60  |
| FIGURA 4: THEMELET E ANALIZËS SË NEVOJAVE. DUDLEY-EVANS DHE ST JOHN 1998.....                             | 62  |
| FIGURA 5: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË TË FOLURIT .....                      | 96  |
| FIGURA 6: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË TË NDËRVEPRUARIT .....                | 99  |
| FIGURA 7: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË DËGJIMIT.....                            | 110 |
| FIGURA 8: POZICIONI I PUNËS NË BANKË .....                                                                | 120 |
| FIGURA 9: GJINIA E PUNONJËSVE TË INTERVISTUAR.....                                                        | 121 |
| FIGURA 10: POZICIONI I PUNËS SIPAS DEPARTAMENTEVE NE KOMPANI BIZNESI .....                                | 123 |
| FIGURA 11: RËNDËSIA E GJUHËS ANGLEZE NË BANKË .....                                                       | 124 |
| FIGURA 12: NEVOJAT E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR GJUHË ANGLEZE SIPAS AFTËSIVE .....                         | 127 |
| FIGURA 13: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E LEXIMIT.....                                 | 131 |
| FIGURA 14: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E SHKRIMIT .....                               | 132 |
| FIGURA 15: VËSHTIRËSIA E PËRDORIMIT TË AFTËSIVE NË GJUHË ANGLEZE NGA PUNONJËSIT E BANKAVE.....            | 134 |
| FIGURA 16: MARRËDHËNIA E AFTËSIVE TË FOLURIT .....                                                        | 167 |
| FIGURA 17: MARRËDHËNIA E AFTËSIVE TË LEXIMIT.....                                                         | 168 |
| FIGURA 18: MARRËDHËNIA E AFTËSIVE TË SHKRIMIT .....                                                       | 168 |
| FIGURA 19: MARRËDHËNIA E AFTËSIVE TË DËGJIMIT .....                                                       | 169 |
| FIGURA 20: KRAHASIMI I TË NDËRVEPRUARIT NDËRMJET STUDENTËVE, TË PUNËSUARËVE NË BANKA DHE NË BIZNESE ..... | 169 |

## Tabelat

|                                                                                                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| TABELA 1: TIPARET E AQS DHE AQP .....                                                                  | 29  |
| TABELA 2: SITUATAT NË FUSHËN E ARSIMIT DHE PROFESIONALE. (PËRSHTATUR NGA KPERGJ).....                  | 45  |
| TABELA 3. PËRMBLEDHJE E MODELEVE TË MËSIMDHËNIES SË GJUHËS SË HUAJ (KOHONEN 2005).....                 | 48  |
| TABELA 4: NEVOJAT, DËSHIRAT DHE MANGËSITË. HUTCHINSON & WATERS (1987) .....                            | 60  |
| TABELA 5: SHEMAJTE ASS, ASN DHE ASA, SIPAS DUDLEY-EVANS & ST JOHN .....                                | 65  |
| TABELA 6: PËRMBLEDHJE E METODAVE KËRKIMORE TË ANALIZËS SE NEVOJAVE, HUHTA 2010. ....                   | 68  |
| TABELA 7: GJINIA E STUDENTËVE .....                                                                    | 92  |
| TABELA 8: NUMRI I STUDENTËVE DHE GJUHËT E HUAJA TË STUDIARA.....                                       | 93  |
| TABELA 9: NUMRI I STUDENTËVE DHE VITET E STUDIMIT TË GJUHËVE TË HUAJA. ....                            | 93  |
| TABELA 10: NIVELI I NJOHURIVE TË GJUHËVE TË HUAJA SIPAS PËRCAKTIMEVE TË KPERGJ .....                   | 94  |
| TABELA 11: PERCEPTIMI I STUDENTËVE PËR RËNDËSINË E GJUHËS ANGLEZE NË TË ARDHMEN. ....                  | 95  |
| TABELA 12: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË DËGJIMIT. ....                    | 95  |
| TABELA 13: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË TË FOLURIT.....                   | 96  |
| TABELA 14: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË LEXIMIT.....                      | 97  |
| TABELA 15: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË TË SHKRIMIT.....                  | 98  |
| TABELA 16: VËSHTIRËSITË E STUDENTËVE NË PËRDORIMIN E NËN-AFTËSIVE TË TË NDËRVEPRUARIT.....             | 98  |
| TABELA 17: QËLLIMET E PËRDORIMIT TË GJUHËS ANGLEZE NË TË ARDHMEN .....                                 | 100 |
| TABELA 18: NEVOJAT E PERCEPTUARA TË STUDENTËVE SIPAS AFTËSIVE.....                                     | 100 |
| TABELA 19. SUGJERIMET E STUDENTËVE PËR LËNDËN .....                                                    | 101 |
| TABELA 20. SHPESHTËSIA E PËRDORIMIT TË SITUATA KOMUNIKUESE DHE MJETEVE MËSIMORE NË KLASË .....         | 102 |
| TABELA 21. PERCEPTIMI I STUDENTËVE RRETH NEVOJAVE PËR KOMUNIKIM NË TË ARDHMEN. ....                    | 104 |
| TABELA 22. SITUATAT E PËRZGJEDHURA PËR PËRMIRËSIM TË SHPEJTË.....                                      | 105 |
| TABELA 23. PRITSHMËRITË E STUDENTËVE NË FUND TË LËNDËS SE ANGLISHTES SE BIZNESIT .....                 | 106 |
| TABELA 24:PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E AFTËSIVE.....                                         | 109 |
| TABELA 25: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË DËGJIMIT .....                       | 110 |
| TABELA 26: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË TË FOLURIT .....                     | 111 |
| TABELA 27: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË LEXIMIT .....                        | 111 |
| TABELA 28: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË SHKRIMIT .....                       | 112 |
| TABELA 29: PERCEPTIMI I LEKTOREVE MBI RËNDËSINË E NËN-AFTËSIVE TË NDËRVEPRIMIT .....                   | 112 |
| TABELA 30: SHPESHTËSIA E PËRDORIMIT TË DETYRAVE DHE AKTIVITETEVE NË KLASË .....                        | 113 |
| TABELA 31: <i>PERCEPTIMI PËR TEORINË DHE PRAKTIKËN E MËSIMDHËNIES SË ANGLISHTES SË BIZNESIT.</i> ..... | 115 |
| TABELA 32: VËSHTIRËSITË DHE PROBLEMET E HASURA NË MËSIMDHËNIEN E AB. ....                              | 116 |
| TABELA 33. GJINIA E PUNONJËSVE TË BANKAVE NË STUDIM .....                                              | 118 |
| TABELA 34. MOSHA E PUNONJËSVE TË BANKAVE NË STUDIM .....                                               | 118 |
| TABELA 35. ARSIMIMI I PUNONJËSVE TË BANKAVE NË STUDIM .....                                            | 118 |
| TABELA 36: KOHËZGJATJA E PUNËS NË BANKË .....                                                          | 118 |
| TABELA 37. POZICIONI I PUNËS NË BANKË .....                                                            | 119 |
| TABELA 38: GJINIA E PUNONJËSVE TË INTERVISTUAR.....                                                    | 121 |
| TABELA 39: MOSHA E PUNONJËSVE TË INTERVISTUAR .....                                                    | 121 |
| TABELA 40: ARSIMI I PUNONJËSVE TË INTERVISTUAR.....                                                    | 122 |
| TABELA 41: VITET E PUNËS NË KOMPANI.....                                                               | 122 |

|                                                                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| TABELA 42: POZICIONI I PUNËS SIPAS DEPARTAMENTEVE NE KOMPANI BIZNESI .....                                     | 122 |
| TABELA 43: RËNDËSIA E GJUHËS ANGLEZE NË BANKË .....                                                            | 124 |
| TABELA 44: KONTEKSTI I PËRDORIMIT TË GJUHËS NE BANKË .....                                                     | 125 |
| TABELA 45: PERSONAT, KOMUNITETI, KOMPANITË DHE INSTITUCIONET E PËRFSHIRA NË KOMUNIKIM NË BANKA .....           | 126 |
| TABELA 46: NEVOJAT E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR GJUHË ANGLEZE SIPAS AFTËSIVE .....                              | 127 |
| TABELA 47: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E DËGJIMIT .....                                    | 128 |
| TABELA 48: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E TË FOLURIT .....                                  | 129 |
| TABELA 49: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E LEXIMIT .....                                     | 129 |
| TABELA 50: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E SHKRIMIT.....                                     | 131 |
| TABELA 51: NEVOJA E PUNONJËSVE TË BANKAVE PËR NËN-AFTËSITË E NDËRVEPRIMIT .....                                | 132 |
| TABELA 52: VËSHTIRËSIA E PËRDORIMIT TË AFTËSIVE NË GJUHË ANGLEZE NGA PUNONJËSIT E BANKAVE .....                | 134 |
| TABELA 53: SHPESHTËSIA E SITUATAVE KOMUNIKUESE NË BANKA .....                                                  | 134 |
| TABELA 54: VËSHTIRËSITË E HASURA NË SITUATAT KOMUNIKUESE. ....                                                 | 138 |
| TABELA 55: SITUATAT KOMUNIKUESE TË NEVOJSHME PËR PËRMIRËSIM NGA PUNONJËSIT E BANKAVE .....                     | 140 |
| TABELA 56: NIVELI I PUNONJËSVE MBI NJOHURITË E GJUHËS ANGLEZE .....                                            | 141 |
| TABELA 57: RËNDËSIA E GJUHËS ANGLEZE NË PUNË.....                                                              | 141 |
| TABELA 58: KONTEKSTI I PËRDORIMIT TË GJUHËS NE KOMPANI BIZNESI.....                                            | 142 |
| TABELA 59: PERSONAT, KOMUNITETI, KOMPANITË DHE INSTITUCIONET E PËRFSHIRA NË KOMUNIKIM NË KOMPANI BIZNESI ..... | 142 |
| TABELA 60: NEVOJA E AFTËSIVE NË GJUHË ANGLEZE NË KOMPANI BIZNESI.....                                          | 143 |
| TABELA 61: NEVOJA E PUNONJËSVE PËR NËN-AFTËSITË E DËGJIMIT .....                                               | 144 |
| TABELA 62: NEVOJA E PUNONJËSVE PËR NËN-AFTËSITË E TË FOLURIT .....                                             | 144 |
| TABELA 63: NEVOJA E PUNONJËSVE PËR NËN-AFTËSITË E LEXIMIT .....                                                | 145 |
| TABELA 64: NEVOJA E PUNONJËSVE PËR NËN-AFTËSITË E SHKRIMIT.....                                                | 146 |
| TABELA 65: NEVOJA E PUNONJËSVE PËR NËN-AFTËSITË E NDËRVEPRIMIT .....                                           | 147 |
| TABELA 66: VËSHTIRËSIA E PUNONJËSVE TË KOMPANIVE NË PËRDORIMIN TË AFTËSIVE TË GJUHËS ANGLEZE .....             | 148 |
| TABELA 67: SHPESHTËSIA E SITUATAVE KOMUNIKUESE NË PUNË .....                                                   | 148 |
| TABELA 68: VËSHTIRËSITË E HASURA NË SITUATAT KOMUNIKUESE NE KOMPANI BIZNESI.....                               | 151 |
| TABELA 69: SITUATAT KOMUNIKUESE TË NEVOJSHME PËR PËRMIRËSIM NË KOMPANI BIZNESI .....                           | 154 |
| TABELA 70: VENDI I KOMUNIKIMIT NË GJUHËN ANGLEZE .....                                                         | 159 |
| TABELA 71: PALËT E PËRFSHIRA NË KOMUNIKIM PROFESIONAL.....                                                     | 159 |
| TABELA 72: SITUATAT E KOMUNIKIMIT TË HASURA GJATË KOMUNIKIMIT PROFESIONAL NË KOMPANI .....                     | 160 |
| TABELA 73: TEKSTI DHE LLOJET E DISKURSIT TË HASURA PËR KOMUNIKIM PROFESIONAL NË KOMPANI .....                  | 161 |
| TABELA 74: TABELA: AKTIVITETET KOMUNIKUESE NË KLASË, PYETËSORI LEKTORË – STUDENTË.....                         | 163 |
| TABELA 75: FREKUENCA E AKTIVITETIEVE KOMUNIKUESE NE KLASË DHE NEVOJAT E PERCEPTUARA .....                      | 164 |
| TABELA 76: KRAHASIM MIDIS FREKUENCAVE PËR TË TREJA PALËT NË STUDIM .....                                       | 170 |

## **LISTA E SHKURTIMEVE DHE E FJALORIT**

### **LISTA E SHKURTIMEVE**

|                 |                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>AB</b>       | Anglishtja e Biznesit                                            |
| <b>AD</b>       | Analiza e Diskursit                                              |
| <b>AP</b>       | Anglishtja e Përgjithshme                                        |
| <b>AQA</b>      | Anglishtja për Qëllime Akademike                                 |
| <b>AQP</b>      | Anglishtja për Qëllime Punësimi/Profesionale                     |
| <b>AQPA</b>     | Anglishtja për Qëllime Profesionale dhe Akademike                |
| <b>AQS</b>      | Anglishtja për Qëllime Specifike                                 |
| <b>AR</b>       | Analiza e Regjistrimit                                           |
| <b>ASA</b>      | Analiza e Situatës Aktuale                                       |
| <b>ASS</b>      | Analiza e Situatës së Synuar                                     |
| <b>ASHT</b>     | Anglishtja për Shkencë dhe Teknologji                            |
| <b>KPËRGJ</b>   | Kuadri i Përbashkët Evropian i Referencave për Gjuhët            |
| <b>MGJA</b>     | Mësimdhënie e Gjuhës Angleze                                     |
| <b>PNK</b>      | Procesori i Nevojave Komunikuese (Communicative Needs Processor) |
| <b>PP I KPE</b> | Profili Profesional i Kuadrit të Përbashkët Evropian             |
| <b>QBA</b>      | Qasje e bazuar në detyra                                         |
| <b>UBT</b>      | Universiteti Bujqësor i Tiranës                                  |
| <b>ZEAL</b>     | Zona Evropiane e Arsimit të Lartë                                |

## LISTA E FJALORIT

**Gjuhë Angleze për Qëllime Specifike (AQS)-** Anglishtja për Qëllime Specifike: teknika e mësimdhënies së gjuhës angleze për studentët të cilëve iu nevojitet për një qëllim të caktuar, të tilla si marrëveshje biznesi, etj.

**Analiza e nevojave gjuhësore-** Analiza e burimeve gjuhësore për të cilat nxënësit ka nevojë në mënyrë që të përmbushë në mënyrë të suksesshme format e komunikimit, në të cilat ata do të përfshihen në një kohë afat të shkurtër, të mesëm apo afatgjatë.

**Palët e interesit-** grupe të popullatës në studim të cilët kontribuojnë dhe janë përfitues nga studimi i nevojave gjuhësore (studentët, lektorët, të diplomuarit në marrëdhënie pune, personeli i burimeve njerëzore etj.).

**Nevojat aktuale** - kërkon të konstatojë së çfarë njohurish dhe aftësish studentët zotërojnë në fillim të lëndës të gjuhës, në kërkim të pikave të forta dhe mangësive në zotërimin e gjuhës.

**Nevojat e synuara-** i referohet asaj forme të analizës së nevojave, e cila përqendrohet në identifikimin e nevojave gjuhësore të studentëve në kontekstin profesional ose akademik.

**Nevojat e të nxënit-** i referohet nevojave subjektive, nevojave të ndjera dhe atyre të orientuara drejt procesit, të cilat i drejtohen asaj se çfarë nxënësit duan të mësojnë dhe mënyrat efektive të të mësuarit të aftësive dhe gjuhës.

**Analiza e rrethanave dhe mjeteve-** analiza e mjeteve dhe rrethanave drejton mjedisin në të cilin do të zhvillohet lënda, atje ku do të lëshojë rrënjë, do të rritet e shëndetshme dhe do të mbijetojë. Ajo përfshin informacion të situatës lokale (p.sh., mësuesit, metodat e mësimdhënies, menaxhimin, pajisjet e nxënësve, etj.) për të parë së si mund të zbatohet një lëndë.

### **KAPITULLI I I: HYRJE**

Përgjatë njëzet e pesë viteve të fundit ekonomia shqiptare ka qenë në zhvillim të vazhdueshëm për t'iu përshtatur ekonomisë Evropiane dhe botërore. Ky zhvillim i ekonomisë dhe biznesit ka qënë forca kryesore shtytëse për kërkesat në rritje për lëndë të Anglishtes së Biznesit për arsye të nevojave për komunikim. Për më tepër, përpjekjet për t'u integruar në Bashkimin Evropian kanë sjellë mbizotërimin në rritje të gjuhës angleze e cila është bërë gjuha kryesore e huaj për komunikim midis ekspertëve jo vetëm në nivel ndërkombëtar por edhe kombëtar pasi dokumente të ndryshme biznesi, kontrata, raporte etj., përdoren gjerësisht nga të diplomuarit në fushën e ekonomisë në punën e tyre të përditshme.

Si rrjedhojë, edhe mësimdhënia e gjuhës angleze në fakultetet e ekonomisë nëpër universitete duhet të pasqyrojë këto ndryshime që po ndodhin gjerësisht në shoqërinë shqiptare. Programet e reja të lëndëve duhet të vënë theksin më shumë në aftësitë e reja që studentët aktualë të ekonomisë kanë nevojë për t'u integruar në tregun e punës.

Hartimi i programit dhe zhvillimi i lëndës në fushën e gjuhës angleze për qëllime biznesi ose Anglishtes së Biznesit (AB) duhet t'iu përgjigjet nevojave të ardhshme të studentëve për qëllime punësimi apo studimi. Kryerja e nalizës së nevojave përbën një rol kyç dhe hapin e parë në procesin e hartimit të çdo lënde të gjuhës Angleze për Qëllime Specifike (AQS), lëndë e cila karakterizohet nga qasja e të pasurit nxënësin në qendër të saj.

Një pjesë e madhe e literaturës së fushës thekson se analiza e nevojave duhet të konsiderohet si pikënisje për të zhvilluar një kurrikul, për të hartuar programe mësimore, për të planifikuar lëndën, si dhe për të miratuar dhe përshtatur materiale në mënyrë efektive (Hutchinson & Waters 1987; Dudley-Evans & St. Johns 1998; Brown 1990, Jordan 1997; Richards 2001). Sipas Johns (1991), analiza e nevojave është hapi i parë në hartimin e programit dhe kjo siguron vlefshmërinë dhe përkatësinë e të gjitha aktiviteteve pasuese.

Praktika e analizës së nevojave ka lindur në mesin e viteve 1970. (West, 1998). Në fazën fillestare, analiza e nevojave përqendrohej kryesisht në analizën gjuhësore dhe të regjistrit dhe nevojat shiheshin si njësi gjuhësore të veçanta të gramatikës dhe fjalorit, (Dudley-Evans dhe St. John, 1998).



Analiza e nevojave ka kaluar nëpër shumë faza, duke nisur me publikimin dhe hartimin e programit komunikativ të Munby-t (Communicative Syllabus Design) në vitin 1978, ku situatat dhe funksionet janë vendosur brenda kornizës së analizës së nevojave.

Berwick(1989) dhe Brindley (1989) theksojnë disa mënyra në dallimin mes nevojave të identifikuara nga analistët dhe atyre të shprehura apo të përjetuara nga nxënësit si edhe paraqesin një pasqyrë të analizës së nevojave në mësimin e gjuhës, duke përfshirë historinë e saj, bazat teorike, qasjet për analizën e nevojave, etj.

Me tej, Brindley dhe Berwick i përkufizojnë "nevojat" si nevoja objektive dhe subjektive (Brindley, 1989), nevoja të perceptuara dhe të ndjera (Berwick, 1989), nevoja të orientuara nga objektivat / situata / qëllimi dhe nevojat e të mësuarit, nevoja të orientuara nga produkti dhe nevoja të orientuara nga procesi, kurse Hutchinsons dhe Waters, i ndajnë në nevoja, dëshira dhe mangësi (Hutchinsons dhe Waters, 1987).

Nevojat për gjuhë dhe komunikim përkufizohen si "lloji i nevojës së përcaktuar nga kërkesat e situatës të synuar, që është ajo që nxënësi duhet të dijë në mënyrë që të punojë në mënyrë efektive në situatën e synuar". Meqënëse nxënësi është variabli kryesor në AQS, është e nevojshme të dimë së çfarë duan dhe çfarë mangësie kanë ata. Duhet të përmendet që nevojat e nxënësve jo gjithmonë korrespondojnë me nevojat e perceptuara nga hartuesit e programit dhe mësuesit. Kjo është arsyeja pse hartuesit duhet të vlerësojnë së pari atë që nxënësit dinë para fillimit të lëndës. Nevoja për aftësitë e synuara duhet të krahasohet përkundrejt aftësisë ekzistuese të nxënësve. Hendeku mes këtyre dy nevojave është quajtur mangësia që nxënësit kanë. Hutchinsons dhe Waters argumentojnë se "nuk ka asnjë marrëdhënie të domosdoshme ndërmjet nevojave, çfarë nxënësit dëshirojnë ose ndjejnë se kanë nevojë". Ata i shohin nevojat, dëshirat dhe mangësitë në dy këndvështrime të ndryshme: njëra është perceptimi i hartuesve të programit, i cili është një këndvështrim objektiv dhe tjetri është perceptimi i nxënësve, i cili është një këndvështrim subjektiv.

Ky studim pasi merr në konsideratë rolin e analizës së nevojave në Anglishten për Qëllime Specifike dhe inputin e studentëve të ekonomisë, ashtu edhe të diplomuarve për ekonomi të punësuar në banka dhe biznese në drejtim të hartimit të programit të lëndës së Anglishtes së biznesit, prezanton rezultatet e një analize nevojash. Qëllimi i këtij studimi përqëndrohet rreth dy çështjeve kryesore në mësimdhënien e gjuhës Angleze për Qëllime Specifike:

analiza e nevojave për gjuhë Angleze si edhe kontributi i analizës në ndërtimin e gjuhës dhe komunikimit për qëllime profesionale për palët e interesit.

### 1.1 Parashtrimi i Problemit

Kuadri i Përbashkët Evropian e Referencave për Gjuhët (KPERGJ) (Këshilli i Evropës, 2001)<sup>1</sup> është për momentin një instrument i fuqishëm për arritjen e një përafrimi Evropian të mësimi të gjuhëve të huaja në arsimin e Lartë, zhvillimin e programeve të gjuhës dhe udhëzimeve për kurrikulën në përputhje me kërkesat e Zonës Evropiane e Arsimit të Lartë (ZEAL). KPERGJ përmban referenca për nevojat e nxënësve ( "nevojat e vërteta", "nevojat komunikuese", "nevojat specifike", "nevojat e synuara", "nevojat e nxënësit" ndërsa konsideron edhe "motivet" si sinonime që përdoren përgjatë gjithë tekstit për t'iu referuar nevojave të shoqërisë (d.m.th. nevojat e një Evrope shumëgjuhëshe dhe shumëkulturore).

KPERGJ në mënyrë të qartë inkurajon palët e përfshira në mësimin e gjuhës "ta bazojnë punën e tyre mbi nevojat, motivet, karakteristikat dhe burimet e nxënësve", dhe kjo do të thotë që duhet t'u japin përgjigje këtyre tre pyetjeve:

" Çfarë do t'i duhet nxënësit të bëjë me gjuhën? "(d.m.th. nevojat e nxënësit)," çfarë kanë nxënësit nevojë të mësojnë në mënyrë që të jenë në gjendje të përdorin gjuhën për të arritur këto synime? "(d.m.th. nevojat e të mësuarit) dhe" çfarë i bën ata të dëshirojnë të mësojnë? "(d.m.th. nevojat e synuara).

Shumë përpjekje të bëra për të rritur aftësimin e fuqisë punëtore në gjuhën angleze nuk janë të koordinuara me sistemin arsimor, nuk janë në të vërtetë në përputhje me kërkesat e punës, dhe jo të mjaftueshme në objektivat e tyre dhe cilësinë e ofruar.

Atëherë cilat janë nevojat aktuale për gjuhë të huaj të studentëve të fakultetit të ekonomisë? Cili është profili gjuhësor i kërkuar në punën e përditshme në biznese dhe banka i të diplomuarve në fushën e ekonomisë dhe, së treti a janë njohuritë gjuhësore që ata marrin në auditorë të vlefshme për të përballuar aftësitë e kërkuara në tregun e punës për sa i përket gjuhës së huaj? Rezultatet e këtij studimi do të shërbejnë si lëndë e parë që duhet të

---

<sup>1</sup> Common European Framework of languages, 2001.  
[https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf) marrë në 23.07. 2015.

merret në konsideratë për hartimin e programit të lëndës së Anglishtes së Biznesit në fakultetin e ekonomisë në UBT.

## **1.2 Qëllimi i studimit, objektivat dhe hipotezat**

Pasi bën një përshkrim të AQS-së, duke u përqëndruar në aspektet dalluese të saj nga Gjuha Angleze për Qëllime të Përgjithshme, si edhe paraqet një kornizë të procesit të analizës së nevojave për gjuhë angleze për qëllime specifike, duke u përqëndruar në komponentët, modelet, shkallët që duhet të ndiqen në analizimin e nevojave, metodat e përdorura për kryerjen e analizës së nevojave gjuhësore përmes një vlerësimi analitik të përparësive dhe mangësive të këtyre të fundit,

**Qëllimi** i këtij studimi është të identifikojë nevojat aktuale dhe të ardhme për Gjuhë Angleze dhe komunikim të studentëve të cilët frekuentojnë lëndën e Anglishtes së Biznesit në UBT dhe të diplomuarëve kryesisht në fushën e Ekonomisë të punësuar në kompani biznesi.

*Objektivat* e studimit janë: (1) të hulumtojë situatat gjuhësore të nevojshme aktuale dhe të ardhme për komunikim në gjuhë angleze të studentëve të cilët ndjekin lëndën e Anglishtes së Biznesit në fakultetin e Ekonomisë dhe Politikave Agrare në Universitetin Bujqësor të Tiranës. (2) të eksplorojë shkallën e përputhshmërisë midis nevojave të studentëve për gjuhë dhe programit të lëndës e praktikave mësimore në përmbushjen e nevojave të tyre. (3) të përcaktojë nivelin e njohurive gjuhësore, kompetencat si edhe situatat gjuhësore aktuale dhe të synuara të punonjësve të kompanive të biznesit, për gjuhë angleze dhe komunikim duke u bazuar në situatat e komunikimit, detyrat që ata kryejnë sipas kërkesave reale të vendit të punës. (4) të identifikojë vështirësitë që të punësuarit në kompani biznesi hasin në komunikim gjatë kryerjes së detyrave të tyre të përditshme dhe strategjitë që përdorin për kapërcimin e këtyre vështirësive gjuhësore (5) të eksplorojë marrëdhënien midis nevojave për komunikim në gjuhë angleze të dy grupeve kryesore të interesit në këtë studim, studentëve dhe të punësuarve, me qëllim evidentimin e përputhjes apo mospërputhjes midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve për gjuhë dhe komunikim të kërkuara në vendin e punës.

Hipotezat e mëposhtme janë ngritur për të zbuluar përkatësinë midis njohurive të marra në auditore dhe nevojave për gjuhë dhe komunikim të studentëve dhe të punësuarëve në kompani biznesi.

Hipoteza nul # 1: Nuk ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi.

Hipoteza alternative # 1: Ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të programit të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi.

Hipoteza nul # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet nuk përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.

Hipoteza alternative # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.

Studimi përcakton 2 variabla kryesore, të cilët janë:

(1) variabli i varur 1. nevojat për gjuhë të studentëve të ofruara në gjuhën angleze sipas programit të lëndës, dhe

(2) variabli i pavarur 2: nevojat për gjuhë të punësuarëve në vendin e punës.

Variabli i varur i nevojave në gjuhë angleze do të matet sipas situatave komunikuese të cilat studentët i perceptojnë si të nevojshme për të ardhmen, situata aktuale të përdorimit të gjuhës të cilave iu nënshtrohen dhe praktikojnë në auditore, metodologjia e përdorur në mësimdhënien e gjuhës angleze, mjetet mësimore në dispozicion si edhe programi i lëndës.

Variabli i pavarur i nevojave për gjuhë dhe komunikim përqëndrohet në perceptimet e studentëve mbi nënaftesitë e gjuhës dhe situatat komunikuese të nevojshme në të ardhmen, si edhe ekperiencën e të punësuarëve në kompani biznesi mbi nënaftesitë e gjuhës dhe situatat reale komunikuese më të kërkuara në vendin e punës.

### 1.3 Organizimi i studimit

Ky studim është i përbërë nga pesë kapituj. Në kapitullin e parë është bërë hyrja në studim, më tej është paraqitur problemi i studimit, si edhe qëllimi, objektivat dhe hipotezat që do të trajtohen në studim. Në këtë kapitull, prezantohen gjithashtu përkufizimet e fjalëve kyç.

Kapitulli i dytë hedh një vështrim të përgjithshëm mbi disa aspekte të Gjuhës Angleze për Qëllime Specifike duke u përqëndruar në tiparet e saj dalluese nga Gjuha angleze për Qëllime të Përgjithshme, si edhe historia e zhvillimit të saj, zhvillimi i një programi të lëndës, koncepti i gjuhës dhe i komunikimit për qëllime profesionale, si edhe modele të mësimdhënies së gjuhës së huaj. Po ky kapitull, paraqet modelet teorike të studiuesve dhe kërkuesve të analizës së nevojave në fushën e mësimdhënies së gjuhës për qëllime specifike.

Në këtë kapitull, janë analizuar modeli i Munby-t (Munby 1978) "Procesori i nevojave Komunikuese", modeli "Analiza e Nevojave në AQS", i McDonough (1984), modeli "Nevojat, dëshirat dhe mangësitë" i Hutchinson & Waters (1987) si edhe "Themelet e Analizës së Nevojave" të Dudley-Evans dhe St John (1998). Po në këtë kapitull është bërë një vlerësim i këtyre modeleve duke përcaktuar mangësitë dhe avantazhet e tyre në lidhje me përdorimin për kryerjen e analizës së nevojave. Në këtë kapitull përcaktohen komponentët, modelet, shkallët që duhet të ndiqen në analizimin e nevojave, metodat e përdorura për kryerjen e analizës së nevojave gjuhësore duke bërë një vlerësim analitik të përparësive dhe mangësive të këtyre të fundit, si edhe evidentimi i rëndësisë së kryerjes së analizës së nevojave si gur themeli në hartimin e programit të lëndës së gjuhës së huaj.

Kapitulli i tretë 'Metodologjia', prezanton mënyrën teknike të realizimit të studimit. Këtu përshkruhet kampioni dhe metoda e përzgjedhjes së tij, zhvillimi i instrumentit që përdoret në studim, procedurat lidhur me administrimin e tij. Po ashtu, në këtë kapitull, përshkruhen procedurat e analizave të instrumentit, si dhe analizat statistikore të të dhënave të grumbulluara.

Kapitulli katër prezanton gjetjet e studimit dhe përshkruhen rezultatet, të cilat radhiten sipas variablave të parashtruara në kapitujt e mëparshëm. Rezultatet e studimit shoqërohen me analizat respektive statistikore, nëpërmjet tabelave dhe figurave nga gjetjet e studimit.

Në kapitullin e pestë, bëhen diskutime mbi gjetjet dhe pritshmëritë e studimit. Ky kapitull shërben për t'i dhënë shpjegime rezultateve të studimit në kontekstin shqiptar duke e krahasuar me rezultatet në studime të ngjashme në botë.

Ky studim përmbyllet me përfundimet dhe rekomandimet që rrjedhin si pasojë e rezultateve të këtij studimi.

## KAPITULLI II. KORNIZË TEORIKE MBI GJUHËN ANGLEZE PËR QËLLIME SPECIFIKE DHE ANALIZËN E NEVOJAVE

### 2.1. Historia e gjuhës angleze për qëllime specifike

Zhvillimet tregtare dhe ekonomike të shekullit të njëzetë sollën një dimension të ri të marrëdhënieve ndërkombëtare në lidhje me aspekte të ndryshme të komunikimit, shkëmbimin e informacionit me anë të shkencës dhe teknologjisë, duke komunikuar përmes aktiviteteve komerciale dhe gjithashtu duke udhëtuar në botë për arsye të ndryshme. Kërkesa për gjuhën angleze ka qenë në rritje të vazhdueshme, veçanërisht, në vendet ku Anglishtja mësohet si gjuhë e huaj (Hutchinson dhe Waters, 1987). Këta autorë theksojnë gjithashtu se zgjerimi i veprimtarive shkencore, teknike dhe ekonomike në shkallë ndërkombëtare pas përfundimit të Luftës së Dytë Botërore në 1945, çoi në rëndësinë e gjuhës angleze, si rezultat i fuqisë ekonomike të fituar nga Shtetet e Bashkuara.

Ka pasur disa kërkime të ndërmarra nga studiues të ndryshëm në këtë drejtim dhe një pjesë e mirë e tyre nuk bien dakord me fillesat e gjuhës angleze për qëllime specifike. Shumica e studimeve konkludojnë se kanë qenë vitet 1960 lindja e kësaj qasjeje të mësimin të Gjuhës Angleze, por disa studime theksojnë së një libër AQS-je ka qenë hartuar në shekullin e gjashtëmbëdhjetë (Romo, 2006). Ky libër i botuar në 1576 u shkrua për turistët. "Gjuha Gjermane për Studentët e Shkencave" ishte një tjetër material i vjetër në lidhje me AQS-në. Kjo fazë e hershme e AQS-së zgjati afërsisht deri në fillim të 1960-ës dhe çfarëdo material i prodhuar gjatë kësaj periudhe, përbëhej kryesisht nga materiale autentike në lidhje me fusha të ndryshme të specializimit.

Hutchinson and Waters (1987) parashtrojnë tri arsye kryesore për këtë rritje të shpejtë: 1). Kërkesat e një Bote të Re, 2). Një revolucion në gjuhësi dhe 3). Fokusi mbi nxënësin.

#### 2.1.1 Kërkesat e një Bote të Re

Dudley-Evans dhe St John (1998), si edhe Hymes (1972) theksuan se rritja e veprimtarisë shkencore, zhvillimi i shkencës, teknologjisë dhe biznesit teknike në vendet anglishtfolëse dhe tendencat gjuhësore, janë faktorët kryesorë që kontribuojnë në këtë drejtim. Sipas tyre, një numër të madh studentësh shkuan në Britani të Madhe, SHBA dhe Australi dhe ky faktor nisi një epokë të re në mësimdhënien e gjuhës angleze për disiplina të ndryshme

shkencore dhe të biznesit dhe gjuhës angleze iu dha statusi i "gjuhës ndërkombëtare të shkencës, teknologjisë dhe biznesit". Ata identifikuan **dy faktorë të rëndësishëm** historikë në zgjerimin e shpejtë të fushës së AQS-së. Sipas tyre, **fundi i Luftës së Dytë Botërore** inicioi "një epokë të zgjerimit të paparë në veprimtarinë shkencore, teknike dhe ekonomike në shkallë ndërkombëtare për arsye të ndryshme, ku SHBA u bë qendër e aktiviteteve shkencore, teknike dhe ekonomike dhe rrjedhimisht, Gjuha Angleze mori rolin e një gjuhe ndërkombëtare për të lehtësuar të gjitha këto aktivitete.

Kriza e naftës e viteve 1970 ishte **faktori i dytë** në këtë drejtim. Vendet e pasura me naftë hapën dyert e tyre për dije dhe pasuri perëndimore dhe natyrisht filloi një epokë e re e mësimdhënies së gjuhës angleze në rajonin e Gjirit. Kjo qasje e re mësimi të gjuhës Angleze iu drejtohej nevojave specifike të nxënësve dhe iu nënshtrohej dëshirave, nevojave dhe kërkesave të njerëzve, përveç se atyre të mësuesve të gjuhës".

### ***2.1.2 Revolucioni në gjuhësi.***

Për Hutchinson dhe Waters (1987), ky ishte një tjetër faktor i madh që hapi rrugën për lindjen dhe rritjen e shpejtë të AQS-së gjatë viteve 1960 dhe në fillim të 1970. Kjo periudhë dëshmoi një transformim të gjuhësisë tradicionale duke kaluar nga përshkrimi i thjeshtë i tipareve të gjuhës në studimin e Analizës së Regjistrimit (AR) i cili u fokusua në mënyrat se si gjuha përdoret në komunikimin e vërtetë. Hutchinson dhe Waters (1987) theksuan dallimin midis gjuhës së shkruar dhe të folur si një shembull i AR. Kjo ishte faza fillestare e AN, ku nevojat e përgjithshme të subjekteve të veçanta u morën në konsideratë për zhvillimin përmbajtjes së lëndës së AQS-së (Gatehouse, 2001). Kryesisht gjuha angleze për qëllime shkencore dhe teknike u fokusua më shumë në këtë fazë të dytë të AQS. Objektivi kryesor i librave të AQS-së ishte njohja e nxënësve me format gjuhësore tipike për fushat e tyre të ndryshme të specializimeve. Këto tekste të AQS-së, të bazuara në analizën e regjistrimit çliruan nxënësit nga një barrë e panevojshme e njësive të parëndësishme gramatikore dhe leksikore. Në këtë fazë disa gjuhëtarë nuk kanë qënë në një mendje dhe kërkuar që në vend që të ndiqej thjesht AR, theksi duhet të vendosej me tepër në kompetencat komunikative të nxënësit në situata të ndryshme gjuhësore (Widdowson, 1979). Materiali i AQS-së i prodhuar gjatë asaj periudhe përqëndrohet



kryesisht në njësitë e veçanta gramatikore dhe leksikore në vend të komunikimit të vërtetë (Dudley-Evans dhe St.John, 1998). Kjo fazë iu drejtohej vështirësive që hasnin nxënësit nga mosnjohja në përdorimin e gjuhës angleze.

### **2.1.3 Fokusi mbi nxënësin**

Gjatë kësaj faze të rritjes së AQS-së, fjalët kyçe ishin "mësimi me në qendër nxënësin" (Hutchinson dhe Waters, 1987) dhe një theks i veçantë iu dha Analizës së Nevojave. Këtu AQS-ja shënoi saktësi të mëtejshme të fokusit të saj në "situatën e synuar". Hutchinson dhe Waters (1987) përcaktuan situatën e synuar si ajo në të cilin nxënësit do të përdorin gjuhën e veçantë që kanë mësuar me qëllim që të bënte që nxënësit të arrijnë kompetencën gjuhësore duke iu mundësuar atyre që të fitojnë aftësinë për të përdorur gjuhën me saktësi dhe në mënyrë efikase në situata të ndryshme.

Kompetencat gjuhësore përfshinin kompetencat gramatikore, kulturore, pragmatike, strategjike dhe nën-kompetencat komunikuese. Ky theks në kompetencën gjuhësore zgjeroi horizontin e mësimdhënies së gjuhës Angleze dhe atë të dinamikave të tjera të ndryshme të situatave mësimore dhe situatat e nxënësve konsiderohen kështu si faktorë kyç në nxitjen e nxënësve për të marrë kompetencat e nevojshme gjuhësore.

Kjo fazë, ka të bëjë me proceset mendore të cilat nënkuptonin përdorimin e gjuhës dhe kurrikula e AQS-së u përqëndrua në zhvillimin e aftësive dhe strategjive të cilat iu nevojiteshin nxënësve për të mësuar një gjuhë të dytë, në vend që të ishin në varësi të formës sipërfaqësore të gjuhës, (Hutchinson and Waters, 1987). Ata sugjeruan se të gjitha kurrikulat e AQS-së duhet të përfshijnë nxënësit për të përcaktuar nevojat e tyre mësimore për të aplikuar në mënyrë efektive strategjitë themelore në arritjen e objektivave mësimore.

## **2.2 Karakteristikat e Anglishtes për Qëllime Specifike**

Ndër vite studiues të huaj kanë përcaktuar dhe hedhur poshtë përkufizime të ndryshme në lidhje me atë që mund të konsiderohet botërisht si Gjuhë Angleze për Qëllime Specifike. Ajo është një nën-ndarje e një fushë më të gjerë, Gjuhë për Qëllime Specifike, të cilën Swales (1992) e përkufizon si: "fusha e studimit dhe praktikës në zhvillimin e programeve

gjuhësore për njerëzit të cilët kanë nevojë për një gjuhë për të përmbushur një sërë nevojash të parashikuara komunikimi”.

Sipas International Teacher Training Organization (2005)<sup>2</sup>, “Anglishtja për Qëllime Specifike është një term që i referohet mësimdhënies ose studimit të gjuhës Angleze për një karrierë të përcaktuar (si prsh. drejtësi, mjekësi) ose për biznes në përgjithësi”. Hutchinson and Walters (1987) pretendojnë se AQS-ja është një përjasje dhe jo një produkt, d.m.th. nuk është një produkt me një gramatikë dhe një fjalor të veçantë, por një përjasje në mësimdhënien e gjuhës angleze: “ Gjuha Angleze për Qëllime Specifike është një përjasje në mësimdhënien e Gjuhës Angleze ku të gjitha vendimet në lidhje me përmbajtjen dhe metodat bazohen në arsyet që mund të ketë nxënësi për të mësuar”. Një përkufizim tjetër i ngjashëm me Hutchinson ku një nga tiparet kryesore të AQS-së theksohet të jetë nevoja e nxënësit vjen nga Robinson dhe një tipar tjetër atë të orientimit të gjuhës drejt një qëllimi të caktuar: “ AQS-ja është një aktivitet i bazuar në nevoja dhe i orientuar në detyra” .....” Koncepti i studiuesve dhe mësimdhënësve të gjuhës mbi AQS ka ndryshuar dukshëm që prej fillimeve të saj në vitet 50. Smoak (2003), përcakton katër tipare kryesore që duhen pasur parasysh:

- AQS-ja nuk është një listë fjalësh teknike që duhet t’u mësohet nxënësve.
- Supozimet dhe intuita mbi përdorimin e gjuhës në situatë të AQS janë ndoshta të pasakta.
- Analiza e nevojave duhet të përfshijë vëzhgime të gjuhës në kontekst.
- Materialet duhet të jenë të përshtatshme dhe autentike.

Përkufizimi i AQS sipas (Dudley-Evans, 1998)

*Karakteristikat absolute*

1. AQS është përcaktuar për të përmbushur nevojat specifike të nxënësve.
2. AQS përdor metodologjinë themelore dhe aktivitetet e disiplinës të cilës i shërben.
3. AQS përqendrohet në gjuhën përkatëse për këto aktivitete në drejtim të gramatikës, leksikut, regjistrin, aftësive studimore, ligjërimit dhe zhanrit.

*Karakteristikat e ndryshueshme*

---

<sup>2</sup> International Teacher Training Organization. EFL Teaching terminology and glossary. (2005). Marrë në Qershor 2015 nga: <http://www.teflcertificatecourses.com/tefl-articles/efl-teaching-terminology.html>

1. AQS mund të ketë lidhje me ose është e hartuar për disiplina të veçanta.
2. AQS mund të përdorë, në situata të veçanta mësimore, një metodologji të ndryshme nga ajo e Anglishtes së Përgjithshme.
3. AQS ka të ngjarë të hartohet për nxënësit e rritur, ose në një institucion të nivelit terciar apo në një situatë punë profesionale. Megjithatë, këtu mund të përfshihen dhe nxënësit në nivelin e shkollës së mesme.
4. AQS zakonisht është e hartuar për nxënësit me nivel mesatar ose të avancuar të gjuhës Angleze.
5. Pjesa më madhe e programeve të AQS-së përdorin disa njohuri bazë të sistemeve gjuhësore.

Nga ana tjetër, përkufizimi i Streven-it (1988) për AQS-në bën dallimin midis katër karakteristikave absolute dhe dy karakteristikave të ndryshueshme.

Karakteristikat absolute dallojnë AQS-në në kontekstin e MGJA-së, dhe kanë të bëjnë me faktin se AQS në thelb të saj përbëhet nga mësimi i gjuhës angleze, i cili është:

1. i hartuar për të përmbushur nevojat specifike të nxënësit;
2. i lidhur me përmbajtjen e disiplinave, profesioneve dhe aktiviteteve të veçanta;
3. i përqëndruar në gjuhën e duhur të këtyre aktiviteteve përmes sintaksës, leksikut, diskursit, semantikës dhe kështu me radhë, si edhe analizën e diskursit; dhe
4. në kontrast me 'Anglishten e Përgjithshme'.

Karakteristikat e ndryshueshme, të cilat varen nga kushtet e ambientit të mësimin, janë se AQS-ja:

1. mund të jetë e kufizuar për sa i përket aftësive që do të mësohen;
2. nuk mund të mësohet sipas çdo metodologjie të paracaktuar (Stevens, 1988: 1).

Ajo që duket shumë e rëndësishme është se programet hartohen me një nxënës të veçantë në mendje, cilado qofshin nevojat e tyre për punë apo studime, si dhe preferencat e tyre personale. Duke marrë parasysh shumëllojshmërinë e konteksteve dhe të programeve të AQS-së në mbarë botën e sotme, mësimdhënësit e AQS nuk janë aq shumë të përqëndruar në mësimdhënien e gjuhës angleze për qëllime specifike, por më tepër në mësimdhënien e gjuhës angleze për njerëz me nevoja specifike për gjuhë.

Pra, çfarë është gjuha angleze për qëllime specifike?

Bazuar në eksperiencën personale dhe studimet e kësaj fushe, përgjigja përmbledhet si më poshtë: *Anglishtja për Qëllime Specifike është mësimdhënie e gjuhës Angleze bazuar në nevojat aktuale dhe nevojat e menjëhershme të nxënësve të cilët kanë për qëllim të kryejnë me sukses detyra që kanë lidhje me aktivitete në jetën reale dhe jo thjesht të kalojnë një provim të lëndës së gjuhës Angleze. AQS është e bazuar në nevoja dhe orientuar në detyra.*

Si konkluzion, AQS-ja është konsideruar si një sferë e mësimdhënies së gjuhës angleze e cila është e drejtuar rreth "nevojave të nxënësve në mënyrë që të përmbushin me sukses detyrat e tyre të bazuara në jetën reale". Kështu, AQS-ja përqendrohet më shumë në përdorimin e gjuhës në kontekst sesa në mësimdhënien e gramatikës dhe strukturave gjuhësore, prandaj kontekstet autentike dhe përdorimi i gjuhës në situata tipike të punës janë shtyllat kryesore të të nxënësve dhe mësimdhënies në AQS.

### **2.3 Anglishtja për Qëllime Specifike përkundrejt Anglishtes të Përgjithshme**

Pas karakteristikave të Anglishtes për Qëllime Specifike të përmendura më lart, natyrshëm lind pyetja "Cili është dallimi mes qasjes së AQS-s karakteristikave dhe AP?" Hutchinson et al. (1987) i përgjigjen kësaj pyetjeje fare shkurt : "në teori asgjë , në praktikë shumë". Gjuha angleze për qëllime specifike synon të zhvillojë nevojat komunikuese të nxënësve kryesisht për përmirësim. Atyre iu janë mësuar bazat e gjuhës në mënyrë që të jenë më të përgatitur për rrugën e karrierës. Për shembull, nëse nxënësi do të punojnë si agjent shitjeje, pritet që ai të mësojë aftësitë gjuhësore që e aftësojnë atë për t'iu përgjigjur me vetëbesim shqetësimeve të klientëve të huaj.

Gjuha angleze për qëllime të përgjithshme ka për qëllim të zhvillojë dhe të formojë një bazë të fortë të gjuhës së nxënësve në drejtim të gramatikës bazë dhe komunikimit. Kjo është një qasje e përdorur kryesisht në arsimin para universitar (me përjashtim të disa shkollave të mesme profesionale) e cila synon të ndihmojë nxënësit në ndërtimin e vetësigurisë në përdorimin e gjuhës.

Për të paraqitur një dallim më të qartë, Widdowson (1983) u atribuoi disa karakteristika si gjuhës angleze për qëllime specifike, ashtu dhe asaj për qëllime të përgjithshme. Tabela e mëposhtme përmbledh ato më të rëndësishmet:

**Tabela 1: Tiparet e AQS dhe AQP**

| AQS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | AQP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>-Fokusi është në trajnim.</p> <p>-Meqenëse gjuha Angleze ka për qëllim të përdoret në kontekste të caktuara profesionale, përzgjedhja e përmbajtjes së duhur është më e lehtë.</p> <p>-Si rrjedhojë, qëllimi i një programi të AQS-së mund të jetë vetëm për të ndërtuar një kompetencë të kufizuar të gjuhës angleze.</p> | <p>-Në përgjithësi, fokusi është në arsim.</p> <p>Përmbajtja e lëndës është më e vështirë për t'u zgjedhur pasi nevojat e ardhshme të nxënësve në gjuhën angleze janë të vështira për t'u parashikuar.</p> <p>- Si pasojë e pikave të mësipërme, është e rëndësishme që përmbajtja e planit mësimor të ketë shtrirje të gjerë në mësimdhënien e gjuhës.</p> |

Si përfundim, që të dyja qasjet e mësimi të gjuhës angleze ndihmojnë në zhvillimin tërësor të aftësive komunikuese dhe gjuhësore të nxënësve. AQP ndërton themelet e njohurive të gjuhës duke iu dhënë mundësi nxënësve që ta lidhin atë me studimet e tyre në të ardhmen, dhe AQS zhvillon aftësitë e nevojshme për t'u përdorur nga nxënësit, ndërkohë që ata punojnë në profesionet e tyre përkatëse. Të dyja metodat e mësimi të gjuhës mbartin role të mëdha duke iu adresuar nevojave të tanishme dhe të ardhshme të nxënësve në mësimin e gjuhës angleze.

## **2.4 Llojet e gjuhës angleze për qëllime specifike**

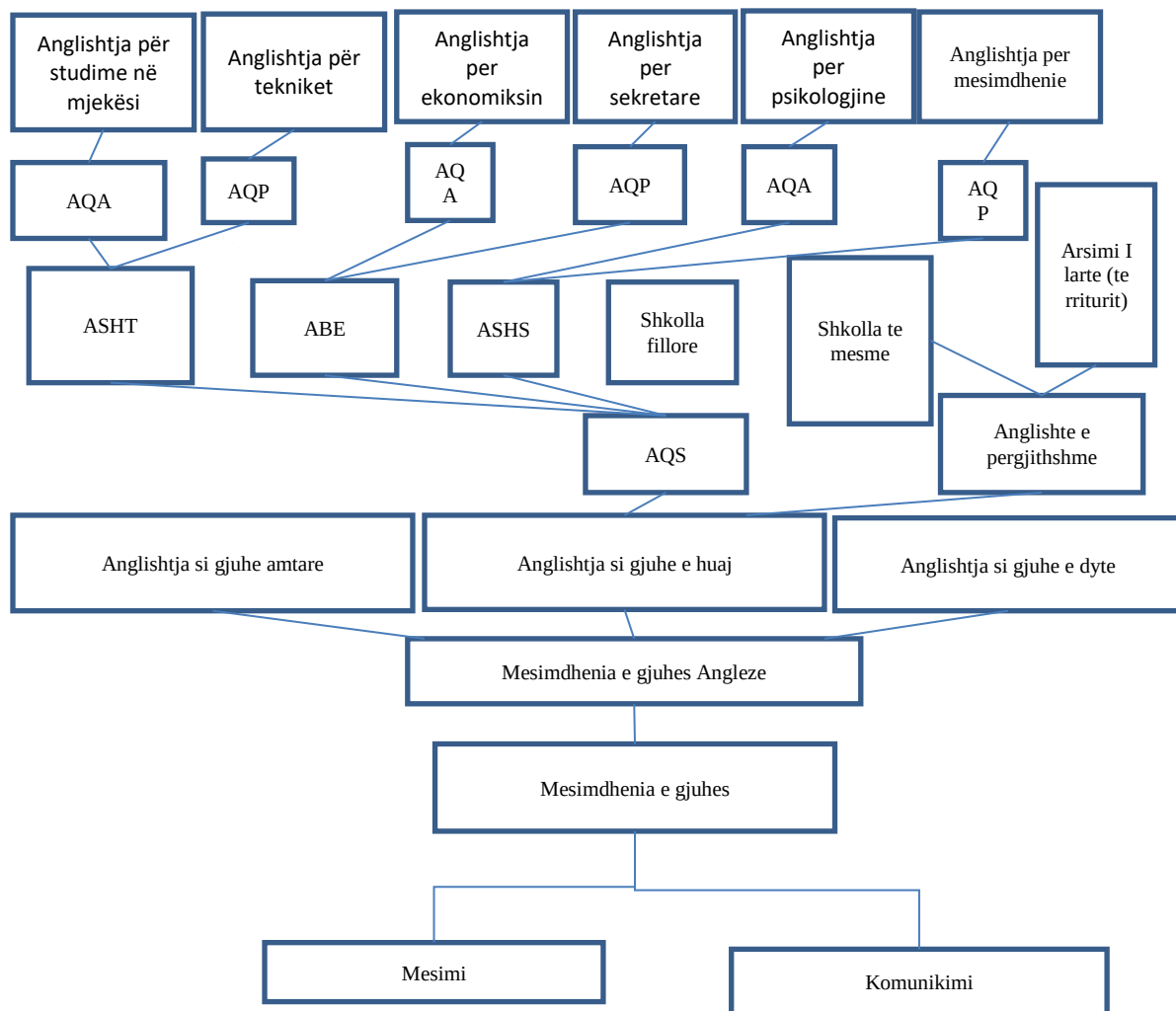
Dudley-Evans dhe St Johns (1998) e klasifikojnë AQS-në si Anglishtja për Qëllime Akademike (AQA), Anglishtja për Qëllime Profesionale (AQP), ASHT (Anglishtja për Shkencën dhe Teknologjinë) dhe Anglishtja për Qëllime Biznesi (AQB). Shumë studiues kanë diskutuar në lidhje me llojet e AQS-së dhe shumica e tyre e kanë grupuar atë në dy kategori kryesore: Gjuhë Angleze për Qëllime Profesionale dhe Gjuhë Angleze për Qëllime Akademike (Hutchinson and Waters, 1987, Robinson, 1991), ndërsa Carter (1983) ka identifikuar tre llojet në vijim të AQS-së:

### *1. Anglishtja si gjuhë e kufizuar*

*2. Anglishtja për Qëllime Profesionale dhe Akademike (AQPA)*

*3. Anglishtja me tema të veçanta.*

Si gjuhë të kufizuar, Mackey dhe Mountford (1978) përcaktuan si më poshtë: "... gjuha e kontrollit të trafikut ajror ndërkombëtar do të mund të konsiderohet si 'speciale', në kuptimin që repertori që kërkohet nga kontrollori është rreptësisht i kufizuar dhe mund të përcaktohet me saktësi sipas situatës, siç mund të jenë nevojat gjuhësore të një kamerieri restoranti apo asistenti të fluturimit. Një "gjuhë" e kufizuar nuk do të lejojë folësin të komunikojë në mënyrë efektive në situatë të re, ose në kontekste jashtë mjedisit të tij profesional ". Kjo i lejon nxënësit të mësojnë gjuhën angleze për qëllime shumë të kufizuara dhe i trajnon të merren me situata të veçanta në mjedise jashtëzakonisht të kufizuara gjuhësore. Gjuha Angleze për Qëllime Profesionale dhe Akademike (AQPA) është njohur si lloji i dytë nga Carter (1983). Kennedy dhe Bolitho (1985), kanë shtuar gjuhë angleze për Shkencë dhe Teknologji (EST) në listën e tyre të llojeve të AQS-së. Në diagramin e dhënë më poshtë, tregohen kategoritë dhe nën-kategori të AQS-së. Është e rëndësishme të theksohet se gjuha angleze për qëllime mjekësore është kategorizuar edhe si AQA dhe AQP. Nevoja që studentët e Ekonomise kanë për të lexuar tekste mësimore dhe artikuj dhe të shkruajnë ese, mund të klasifikohet si nevojë e Gjuhës Angleze për Qëllime Akademike. Në anën tjetër, duke praktikuar kërkesat e ekonomistëve në leximin e artikujve, në përgatitjen e dokumentacionit, për prezantime në konferenca, dhe/ ose duke punuar në një vend anglisht folës, të bashkëveprojnë me kolegë në gjuhën angleze mund të klasifikohen si nevojë për AQP. (Dudley-Evans & St. Johns, 1998)



**Figura 1: – Degët e AQS-së**

## 2.5 Anglishtja e biznesit si gjuhë e huaj

Anglishtja e biznesit njihet si një degë e AQS-së, e cila i shërben aktiviteteve të biznesit duke përdorur gjuhën angleze si mjet përdorimi. Qëllimi i saj është të kultivojë aftësitë e nxënësve për të përdorur gjuhën në një ambient të veçantë pune dhe biznesi. AB mbulon shumë aspekte në lidhje me aktivitetet e biznesit dhe të gjitha hapat e kryerjes së aktiviteteve të biznesit. Ajo është një lëndë me shkallë të lartë praktike dhe pa këtë pjesë të madhe të praktikës së gjuhës, është e pamundur të kuptohen njohuritë gjuhësore. Për shkak të veçantisë së nxënësve të AB, përmbajtja e mësimdhënies ka tendencë të përqëndrohet në

funkcionet dhe aktivitetet gjuhësore që të sigurojë që nxënësit të fitojnë aftësinë që është në përputhje me qëllimin shoqëror, d.m.th. për të fituar aftësinë komunikative në gjuhën e përdorur në një kontekst të caktuar.

Tre tipare karakteristike janë tipike të mësimdhënies së Anglishtes së Biznesit: "gjuhë e thjeshtuar, terminologjia specifike lidhur me biznesin në përgjithësi dhe ekspertiza profesionale në veçanti dhe një hibrid i praktikave ligjërimore që burojnë nga gjuha amtare e folësve" (Kankaanranta & Planken, 2010) . Përcaktimi i Hymes mbi kompetencën komunikative si aftësia për të përcjellë mesazhin i cili ka rëndësi, pasi nganjëherë një fjali e saktë nga ana leksikore dhe gramatike nuk do të bëjë punë, por një mesazh me shumë 'gabime' mund ta bëjë këtë. (Kankaanranta & Louhiala-Salminen, 2005).

Meqënëse "Komunikimi dhe rrjedha e informacionit janë tiparet qendrore të organizatave dhe bizneseve .. ka një marrëdhënie themelore mes komunikimit efektiv dhe fitimeve të biznesit " (Rogerson-Revell 2007). Me fjalë të tjera, fokusi në komunikim në Anglishten e Biznesit është në kryerjen e biznesit dhe jo aq shumë në komunikimin e saktë i ngjashëm me gjuhën amtare.

## **2.6 Zhvillimi i programit mësimor të AQS**

Graves (1996), sugjeron se zhvillimi i një programi mësimor sistematik përbëhet nga gjashtë hapa: (1) analiza e nevojave të nxënësit (2) përcaktimi i qëllimeve dhe objektivave të lëndës, (3) konceptimi i përmbajtjes, (4) përzgjedhja dhe zhvillimi i materialeve dhe aktiviteteve të mësimdhënies , (5) organizimi i përmbajtjes dhe aktiviteteve të lëndës, dhe (6) vlerësimi i lëndës. Zhvillimi i programit është një proces fleksibël dhe i vazhdueshëm, në të cilin instruktori bën ndryshimet e nevojshme për të përmbushur interesat dhe nevojat e nxënësve.

### **2.6.1 Analiza e nevojave të studentëve**

Analiza e nevojave është procesi i parë në hartimin e programit mësimor. Studiuesit e AQS-së bien dakord se në hartimin e një programi AQS-je analiza e nevojave është prioritet. Shumë probleme në klasat e AQS-se janë pasojë e rasteve kur instruktorët nuk marrin në konsideratë interesat e nxënësve dhe i mos përfillin ata si një burim informacioni



primar dhe thelbësor. Si pasojë, është dhënë vëmendje të konsiderueshme për t'u siguruar që lënda AQS-së ti shërbejë interesave të një grupi të caktuar (Graves 1996). Në përgjithësi, analiza e nevojave të nxënësve përfshin të gjitha aktivitetet që kanë për qëllim mbledhjen e informacionit në lidhje me nevojat, kërkesat, dëshirat, etj. që nxënësit kanë për të mësuar... Analiza e nevojave të nxënësve gjithashtu përfshin edhe studimin e pritshmërive dhe kërkesat e njerëzve të tjerë, të përfshirë në këtë proces, palët e interesuara të tilla si instruktorët, administratorët dhe punëdhënësit e mundshëm.

Informacioni i mbledhur është i dobishëm në hartimin e qëllimit dhe objektivave të procesit mësimor. Kur nevojat përcaktohen qartë, qëllimet e mësimit mund të shprehen më lehtë dhe natyrisht gjuha mund të bëhet motivuese dhe përzgjedhja e detyrave dhe materialeve mund të bazohet në rezultatet e analizës.

Mbledhja e informacionit në lidhje me nevojat e tanishme dhe të ardhshme të nxënësve të AQS-së mund të arrihet me ane të pyetësorëve, rasteve studimore, anketimeve, intervistave, etj. Në fushën e Anglishtes së Biznesit, nxënësit mund të listojnë pjesë të fushës ku ata mendojnë se AQS-ja do të jetë e nevojshme në punësimin e tyre të mundshëm në të ardhmen (për shembull, të marketingut të produktit, kredive, negociojnë marrëveshjet e biznesit me konsumatorë të huaj, shkrimi ose / dhe përkthimi i dokumenteve të biznesit nga anglishtja në shqip, etj.).

Elementë të tjerë si kurrikula, udhëzimet e institucionit arsimor, mjetet në dispozicion, etj., duhet ti bashkangjiten informacionit të mbledhur nga analiza e studentëve. Megjithatë, në hartimin dhe zhvillimin e programit të lëndës, analiza e studentëve do të jetë një mjet i dobishëm për lektorët në përcaktimin e qëllimeve dhe objektivave, në konceptimin e përmbajtjes së lëndës, përzgjedhjen e materialeve mësimore dhe vlerësimin e lëndës.

### ***2.6.2 Përcaktimi i qëllimeve dhe objektivave të kursit***

Formulimi i qëllimit dhe objektivave në AQS i jep lektorit mundësinë të ideoje lëndën, të parashikojë se si do të jetë ajo. Në mësimin e gjuhës, siç shpjegon K. Graves (1996), qëllimet janë "deklarata e përgjithshme të destinacionit përfundimtar, qëllimi afatgjatë i kursit, nivelit që nxënësit kanë nevojë të arrijnë". Objektivat, në anën tjetër, janë mënyra më të detajuara dhe specifike në të cilat janë planifikuar qëllimet që duhet të arrihen

(Graves, 1996). Kur përcakton qëllimet, hartuesi i programit duhet të mbajë mend se ato janë të lidhura me një punë të mundshme në të ardhmen ose komunikimin e komunitetit gjuhësor objektiv (Harmer, 2003). Me fjalë të tjera, objektivat iu referohen segmenteve të mësimdhënies të tilla si "funksione të gjuhës, aktivitete, aftësi, lloji i gjuhës ose një kombinim i të gjithave", dhe janë në përputhje me qëllimet reale dhe në pajtueshmëri me atë që lektorët e konceptojnë si përmbajtje të lëndës. Në librin e tij Nunan (1988) jep detaje se si një hartues programi duhet të konceptojë objektivat:

Studentët do të jenë në gjendje të.....

Studentët do të zhvillojnë.....

Studentët do të mësojnë se.....

Studentët do të jenë të vetëdijshëm për.....

(Nunan, 1988).

### **2.6.3 Konceptimi i përmbajtjes**

Procesi tjetër i nevojshëm për t'u ndjekur është konceptimi i përmbajtjes; që do të thotë përzgjedhja dhe analizimi i përmbajtjes në lidhje me analizën e nevojave si edhe qëllimet dhe objektivat. Konceptimi i përmbajtjes është një proces i lidhur ngushtë me kontekstin. Kur të marrin në konsideratë informacionin në lidhje me studentët dhe qëllimet, instruktorët e lëndës duhet të identifikojnë së cilat janë aspektet e AQS-së që mund të integrohen, dhe të përdoren si pjesë kryesore të lëndës për të trajtuar nevojat dhe pritshmëritë e nxënësve

Sipas Reilly (1988), është e nevojshme: 1. të përcaktohet së çfarë studentët duhet të jenë në gjendje të bëjnë sa më realisht të jetë e mundur, si rezultat i mësimdhënies; 2. të rendisë programet mësimore sipas rëndësisë së rezultateve të dëshiruara; 3. të vlerësojë burimet në dispozicion dhe t'i krahasojë ato me programet mësimore; 4. të përcaktojë një ose dy programe mësimore si dominuese; 5. të shqyrtojë se si mund të arrihet kombinimi dhe integrimi i llojeve të programeve mësimore dhe në çfarë proporcioni; 6. dhe të shndërrojë vendimet në njësi aktuale të mësimdhënies.

Përveç kësaj, është e nevojshme të identifikohet funksioni i gjuhës dhe të shprehjeve gjuhësore në lidhje me vendin e punës. Funksionet e gjuhës janë veprime që folësit i përdorin me gjuhën e tyre në komunikim (Savignon, 1983). Të përsëritur, negociimi,

dhe dhënia e informacionit mund të jepen si shembuj. Shprehjet gjuhësore janë mënyra të të folurit që janë të shprehura në një kontekst të përshtatshëm për një funksionin të caktuar. Funksionet gjuhësore dhe shprehjet gjuhësore nuk fokusohen vetëm në saktësinë gramatikore, por edhe në "shprehjet e komunikimit", në të cilën kjo lloj metode e mësimdhënies konsiderohet të jetë më kuptimplotë meqenëse fokusohet në objektiva. Duke ndjekur qasjen strukturale, të njëjtat tekste janë përdorur për një kohë të gjatë në Shqipëri për të gjithë nxënësit. Por nxënësit janë të gjithë të ndryshëm dhe me zhvillimin e shpejtë të botës, ndryshimet në nevojat dhe interesat e nxënësve janë të pashmangshme.

#### ***2.6.4 Përzgjedhja dhe zhvillimi i materialeve mësimore dhe aktiviteteve***

Sipas Graves (1996,) materialet mësimore janë "mjete të cilat në mënyrë figurative mund të priten në copa përbërëse dhe pastaj të riorganizohen për të përmbushur nevojat, aftësitë dhe interesat e nxënësve në lëndë". Ai thotë se, në përzgjedhjen e materialeve duhet të merren parasysh çështjet e mëposhtme:

- Përshtatshmëria e materialeve të cilat duhet të jetë relevante për interesat e tyre dhe nivelin e gjuhës.
- Efijensa në arritjen e qëllimeve të lëndës.
- Realizueshmëria, materiali duhet të jetë në përputhje me aftësitë e nxënësve.

Burimet e materialeve mund të jenë:

- Masmedia , tekste të botuara (tekste shkollore, artikuj gazetaesh, revista)
- Fjalime të vërteta (ligjërime, komunikimi në hotel, seminare) të shkruar posaçërisht, të thjeshtuara dhe përshtatura nga materiale publike apo raste të fjalës reale. (Graves K., 1996).

Mungesa e materialeve mund të anashkalohet duke përdorur ushtrime në lidhje me detyrat e ardhshme që nxënësit pritët të kryejnë në punë. Sugjerohet përdorimi i materialeve gjysmë autentike. Për më tepër, duhet të jenë të përfshira situatat e komunikimit sepse ato i japin një dimension ndryshe mësimi të gjuhës dhe të katra aftësitë gjuhësore duhet të jenë të lidhura me aktivitete të situatave reale . Detyrat synojnë aktivitete, e cila do të mundësojë studentëve që të trajtojnë situata në lidhje me punësimin e tyre në të ardhmen.

### **2.6.5 Organizimi i përmbajtjes dhe aktiviteteve të lëndës**

Organizimi i lëndës është i rëndësishëm meqenëse i ofron mësuesit dhe nxënësit një pasqyrë të qartë të procesit që është përpara. Sapo përfundojnë me formulimin e objektivave dhe përzgjedhjen e materialeve mësimore, hartuesit e lëndës fillojnë me planifikimin e programit. Aktivitetet mund të organizohen në mënyra të ndryshme. Në mësimdhënien e gjuhës angleze tradicionalisht është përdorur modeli në vijim : "para-veprimtaria, veprimtaria, veprimtari ndjekëse". Lektorët e lëndës fillojnë me atë që rezulton nga vlerësimi i nevojave që nxënësit tashmë e dinë apo metoda më e zakonshme duke filluar me një detyrë e thjeshtë e ndjekur nga detyrat më komplekse dhe aktiviteteve. Ekziston nevoja për identifikimin e detyrave të kryera në çdo vend pune dhe identifikimi i detyrave më tej renditet në bazë të procedurës operative dhe funksionale. Këto procedura ndiqen nga vlerësimi dhe analiza e disa informacioneve të veçanta në lidhje me të kuptuarit të kulturës dhe të performancës standarde të nevojshme për ato detyra. Në mësimdhënien e gjuhës angleze, kjo qasje është e njohur si Qasje e Bazuar në Detyra (QBA).

### **2.6.6 Vlerësimi i lëndës**

Në këtë fazë, është e nevojshme të vlerësohet lënda me qëllim për të kontrollin, përmirësimin dhe promovimin e efikasitetin. Ka dy mënyra të ndryshme për të vlerësuar domethënien e kursit, implicite (e nënkuptuar) dhe eksplicite (e qartë). Gjatë vlerësimit të nënkuptuar që bëhet gjatë semestrit, mësuesi përdor pyetësorët, anketa, bisedime, etj. në mënyrë që nxënësit, me anë të notave, pjesëmarrjes, dhe motivimit, ti japin të dhëna lektorit mbi progresin e procesit të të mësuarit. Nga ana tjetër, vlerësimi i qartë ndodh kur në fund të kursit lektorët pyesin nxënësit në lidhje me qëndrimin e tyre ndaj lëndës, metodave të mësimdhënies, detyrat dhe aktivitetet, performancës së lektorit, etj.

Duke vlerësuar me notë mësuesi përpiqet të mësojë çfarë nxënësi ka fituar dhe funksionet që mund të kryejë në gjuhën angleze, ndërsa vlerësimi i lëndës tregon arsyen e nxënësve për dështim apo sukses dhe rekomandon mënyra për të përmirësuar mësimin e gjuhës. Vlerësimi është një pjesë e vazhdueshme e të gjithë procesit dhe kjo mund të jetë e dobishme për të siguruar reagime mbi efektivitetin e kursit. Përveç kësaj, vlerësimi sigurisht duhet të integrohet pothuajse gjithmonë në mësimdhënie. Lektori duhet të dijë

nëse janë përmbushur qëllimet dhe objektivat e kursit, nëse është përmbushur pritshmëria e nxënësit, dhe nëse metodat e mësimdhënies kanë qenë rezultative.

Në përfundim, zhvillimi e një programi lëndë është një proces shumë i rëndësishëm. Çdo vit akademik, sjell studentë të rinj me nevoja të ndryshme të cilat vijnë nga prejardhje të ndryshme. Për këtë arsye, është e nevojshme dhe e rëndësishme që programet e lëndës shpesh të modifikohen dhe përshtaten në mënyrë që të plotësojnë nevojat dhe dëshirat e një grupi të caktuar të nxënësve. Prandaj, hartimi dhe zhvillimi i lëndës nuk mund të shihet si statik por si një proces në zhvillim të vazhdueshëm.

## **2.7 Koncepte të Gjuhës dhe Komunikimit për Qëllime Profesionale**

Termi Gjuhë dhe Komunikim për Qëllime Profesionale është përdorur nga Huhta ( Huhta et al, 2013) për të përcaktuar një mënyrë të shqyrtimit të gjuhës dhe komunikimit në ambientin profesional të bazuar në dëshmi. GJKQP është ndërtuar mbi origjinën e praktikës dhe hulumtimit të AQS-se dhe GJQS-se (Gjuhë për Qëllime Specifike).

Ne gjuhësi, termi "komunikim" është përdorur gjerësisht dhe është përmendur në shumë kontekste. Fiske thekson se "komunikimi është një prej atyre aktiviteteve njerëzore që gjithkush e njeh por pak mund ta përkufizojnë në mënyrë të kënaqshme" (Fiske 1990). Termi "komunikim profesional" mbulon të gjithë veprimet me shkrim në vendin e punës, që nga memorandumet e brendshme dhe politikat deri tek njoftimet e jashtme për shtyp dhe të marketingut për publikun përkatës. Ky lloj komunikimi ndodh vazhdimisht nëpër institucione, duke përfshirë sektorët e qeverisë, spitalet, bizneset, universitetet, etj

Komunikimi përfshin përdorimin e komunikimit verbal dhe jo-verbal, si pjesë e procedurave të praktikës së diskursit të komunitetit profesional. Gjuha dhe komunikimi për qëllime profesionale lind nga interesat e përdorimit të gjuhës dhe komunikimit profesional në një gjuhë të dytë dhe u shërben qëllimeve përdorimit të gjuhës dhe komunikimit efektiv në mjediset profesionale.

Koncepti mbi përvetësimin e gjuhës së dytë thekson se 'gjuha' për një nxënës përfshin aspekte të ndryshme të "kompetencës komunikative", si *kompetenca gjuhësore*, *kompetencë e diskursit*, *kompetencën pragmatike*, *kompetencë sociolinguistike* dhe *kompetenca socio-kulturore* (ndërgjegjësimi i njohurive të prejardhjes dhe supozimet kulturore të cilat

ndikojnë në kuptime dhe mund të shkaktojnë ndërhyrje në komunikimin ndërkulturor) (KPERGJ 2001).

Konteksti i biznesit dhe industrisë ilustron sistemin utilitar të diskursit (Scollon & Scollon 2001), ku gjuha dhe komunikimi u shërbejnë qëllimeve të biznesit dhe industrisë. Pjesëmarrësit mbajnë një qëndrim të përbashkët ideologjik që i përcakton ata si një grup me karakteristika historike, sociale dhe ideologjike. Ndryshimi i vazhdueshëm e bën komunikimin të vështirë për t'u zotëruar, argumenton Fairclough (1995) si me poshtë:

“ Praktikë e diskursit mund të demarkohen si të fuqishme apo të dobëta - ato mund të jenë lloje të ndryshme marrëdhëniesh , mund të jenë në një lloj të marrëdhënies plotësuese .. dhe mund të jenë në marrëdhënie kundërshtuese ... kufijtë e rendit të diskursit janë në ndryshim të vazhdueshëm, dhe ndryshimi në rendin e diskursit është në vetvete pjesë e ndryshimeve social-kulturore”.

Diskursi i fushës profesionale, sipas Candlin (1987), kërkon njohuri të praktikave diskursive dhe formave të preferuara të diskursit. Praktika diskursive nganjëherë mund të jetë specifike për një profesion të tilla si një agjent shitjeje me një tjetër agjent shitjeje, por shpesh komunikimi përfshin takime me një numër të profesionistëve në marrëdhëniet interdiskursive dhe praktikë e diskursit.

Duke i përmbledhur, sistemi karakterizohet nga dinamizmi dhe ndryshim të vazhdueshëm.

### ***2.7.1. Kuadri i përgjithshëm evropian i referencave gjuhësore dhe analiza e nevojave për gjuhë dhe komunikim***

Mësimdhënia e AQS-së karakterizohet nga një qasje komunikuese dhe e bazuar në detyra për mësimin e gjuhës, ku nxënësit mësojnë të përmbushin detyra në gjuhë të huaja, të njohura për ta nga mjedisi i tyre profesional. Rëndësia e detyrave në mësimin e gjuhës theksohet nga Këshilli i Evropës në dokumentin e njohur si Kuadri i Përbashkët Evropian i Referencave për Gjuhët. Qasja e orientuar drejt veprimit e miratuar nga KPERGJ i bën detyrat qendrore për mësimin e gjuhës:

"Një kornizë gjithëpërfshirëse, transparente dhe koherente e referencës për mësimin e gjuhës,

mësimdhënien dhe vlerësimin ... Qasja e adoptuar ... është e orientuar në veprime duke i parë përdoruesit dhe nxënësit e një gjuhe kryesisht si 'agjentë sociale', d.m.th. anëtarë të shoqërisë që kanë detyra ... për të kryer në rrethana të caktuara, në një mjedis të caktuar dhe brenda një lëmi të veçantë veprimi ... aktivitetet gjuhësore ... janë pjesë e një konteksti më të gjerë shoqëror, i cili i vetëm është në gjendje për t'u dhënë këtyre aktiviteteve kuptim të plotë.

Përdorimi i gjuhës, që përfshin mësimin e gjuhës, përbëhet nga veprimet e kryera nga personat që si individë dhe si agjentë sociale zhvillojnë një sërë kompetencash, si të përgjithshme dhe kompetenca të veçanta gjuhësore komunikative.

KPERGJ ofron një analizë të plotë të përdorimit të gjuhës ku përdoruesit zbatojnë strategji të caktuara për të aktivizuar kompetencat e tyre të përgjithshme dhe komunikuese në mënyrë që të kryejnë aktivitetet e komunikimit (në prodhimin dhe përfitim të tekstit) që kanë të bëjnë me tema të veçanta. Kjo u mundëson atyre që të përmbushin detyrat komunikuese në situata të veçanta në fusha të ndryshme të ndërveprimit shoqëror (KPERGJ 2001).

#### ***2.7.1.1. Profili Profesional i Kuadrit të Përgjithshëm Evropian të Referencave si instrument për analizën e nevojave***

Analiza sistematike e nevojave e bazuar në dëshmi është e rëndësishme në hartimin e programit të lëndës Anglishte për qëllime specifike. Një analizë frytdhënëse duhet të specifikojë së cilat detyra komunikimi nxënësi duhet të kryejë dhe së dyti cilat diskurse duhet të njohë me qëllim që të punojë në fushën e caktuar

Ashtu siç është përmendur dhe në hyrje të këtij studimi KPERGJ përdor një qasje të orientuar nga detyrat, në të cilën veprimet e "kryera nga një ose më shumë persona të cilët në mënyrë strategjike përdorin kompetencat e tyre të veçanta për të arritur një rezultat të caktuar" -që nënkupton, "detyra"- të cilat janë qëndrore për mësimin e gjuhës. Aftësitë në KPERGJ ndahen në disa kategori si më poshtë:

- Aftësi janë tërësia e njohurive, shkathtësive dhe predispozitat që lejojnë një person të kryejë veprime.

- Aftësi të përgjithshme të cilat nuk janë specifike por gjithëpërfshirëse, duke përfshirë dhe veprimtaritë gjuhësore. Këtu përfshihen dijet/njohuritë deklarative, shkathtësitë/shprehjet dhe qëndrimet e një aktori.
- Aftësi gjuhësore komunikuese janë ato të cilat mundësojnë një person që të veprojë duke përdorur mjete gjuhësore specifike. Kjo aftësi përmban disa përbërës: përbërësi gjuhësor, përbërësi socio-gjuhësor dhe përbërësi pragmatik.
- Aftësi socio-gjuhësore ka të bëjë me parametrat socio kulturorë të përdorimit të gjuhës. I kushton vëmendje normave shoqërore (rregullat se si drejtohesh dikujt, të mirësjelljes, rregullimi i marrëdhënieve midis brezave, sekseve, statusit, grupeve shoqërore të koduara nga gjuha dhe një numër ritualesh themelore në funksionimin e një komuniteti),
- Konteksti i referohet një shumëllojshmërie ngjarjesh dhe parametrash të një situate të caktuar (fizike e të tjera), të lidhura me personin por dhe jashtë tij, në të cilën realizohen aktet e komunikimit.
- Veprimtaritë gjuhësore lidhen me ushtrimin e aftësisë së komunikimit gjuhësor në një fushë të caktuar për të trajtuar ( kuptuar dhe/ose prodhuar) një ose disa tekste me qëllim realizimin e një detyre. Ato ndahen në:
  - veprimtari gjuhësore të marrjes (receptive)(gojor dhe/ose të shkruar) të cilat përfshijnë leximin pa zë apo shikimi i videove.
  - veprimtari gjuhësore të prodhimit (gojor dhe/ose të shkruar) të cilat mund të rezultojnë të dobishme në fushën akademike dhe profesionale si në bërjen e prezantimeve, studimeve me shkrim dhe raporteve, dhe;
  - veprimtari gjuhësore të Ndërveprimit ose dhe të ndërmjetësimit (përkthimi me gojë ose me shkrim) ku të paktën dy aktorë marrin pjesë në një shkëmbim me gojë ose/dhe me shkrim.

#### *Të folurit*

- Në veprimtarinë e të folurit, përdoruesi i gjuhës prodhon një tekst gojor i cili merret nga një audiencë prej një ose me shumë dëgjuesish. Shembuj të veprimtarive folëse përfshijnë:
  - Fjalim para publikut (informacion, udhëzim, etj.)



- Fjalim para audiencës (fjalime para mbledhje publike, leksione universiteti, prezantime shitjeje etj.),

Ato mund të përfshijnë veprime si:

- leximi me zë të lartë i një teksti;
- të folurit me shënime, ose nga një tekst i shkruar ose mjete vizuale (diagrame, piktura, grafikë etj.);
- luajtja e një roli të përgatitur;

#### *Të shkruarit*

Gjatë veprimtarisë të të shkruarit, përdoruesi i gjuhës si shkruar prodhon një tekst të shkruar i cili merret në lexim nga një ose më shumë lexues.

Shembuj të veprimeve me shkrim përfshijnë:

- plotësimi i formularëve dhe pyetësorëve;
- shkrimi i artikujve për revista, gazeta, lajmërimi etj.;
- krijimi i posterave për afishim;
- shkrimi i raporteve, memove, etj.;
- mbajtja e shënimeve për reference në të ardhmen;
- marrja e mesazheve me diktim;
- shkrim krijues dhe imagjinar;
- shkrimi i letrave personale ose biznesi, etj.

#### *Të dëgjuarit*

- Gjatë veprimtarisë së dëgjimit, përdoruesi i gjuhës si dëgjues merr dhe përpunon një material të folur të prodhuar nga një ose me shumë folës.

Shembuj të aktiviteteve të dëgjimit përfshijnë:

- Dëgjimi i lajmërimeve publike (informacione, udhëzime, paralajmërime, etj.);
- Dëgjimi i mediave (radio, TV, regjistrimeve, kinema);
- Dëgjimi si pjesëtar i një audiencë të madhe (teatër, takime publike, fjalime publike, etj.);
- Dëgjimi i bashkëbisedimeve të të tjerëve, etj.

### *Të lexuarit*

Gjatë veprimtarisë së leximit, përdoruesi si lexues merr dhe përpunon një material teksti të shkruar të prodhuar nga një ose më shumë shkruar.

Shembuj të veprimtarisë lexuese përfshijnë:

- Lexim për orientim të përgjithshëm;
- Lexim për informacion, p.sh. përdorimi i literaturës;
- Leximi dhe ndjekja e udhëzimeve;
- Lexim për kënaqësi.

### *Audiovizuale*

- Në veprimtaritë marrëse audio-vizuale përdoruesi merr njëkohësisht një material vizual dhe dëgjimor.

Aktivitetet të tilla përfshijnë:

- dëgjimi i një teksti ndërsa lexohet me zë të lartë;
- shikimi i TV, video ose një film me titra;
- përdorimi i teknologjive (multi-media, CD ROM, etj.)

### *Ndërveprimi i folur*

Gjatë aktiviteteve ndërvepruese përdoruesi i gjuhës vepron sipas rastit si folës dhe dëgjues me një ose më shumë bashkëbisedues me qëllim që të ndërtojnë diskursin e bashkëbisedimit së bashku me anë të negocimit të kuptimit duke ndjekur parimin e bashkëpunimit.

Shembuj të aktiviteteve ndërvepruese përfshijnë:

- Marrëveshjet tregtare
- Biseda të rastësishme
- Diskutim zyrtar
- Intervistë
- Negocime
- Bashkë-planifikim
- Bashkëpunim praktik i orientuar drejt qëllimit.

### *Ndërveprimi me shkrim*

Ndërveprimi me anë të gjuhës së shkruar përfshin aktivitete si:

- Dhënia dhe shkëmbimi i shënimeve, memove, etj., kur ndërveprimi në të folur është i pamundur dhe pa vend;
- Korrespondencë me letra, faks, e-mail
- Ndërmjetësimi i marrëveshjeve të shkruara, kontratave, komunikatave etj., me anë të riformulimit dhe shkëmbimit të drafteve, amendamenteve, korrigjimeve etj.;
- Pjesëmarrja në konferenca në linjë ose jo.

### *Ndërveprimi kokë me kokë*

Ndërveprimi kokë me kokë mund të përfshijë një përzierje e mediave: e folur, e shkruar, audio-vizuale, para gjuhësorë dhe para tekstualë.

### *Aktivitetet e ndërmjetësimit.*

Në aktivitetet e ndërmjetësimit, përdoruesi i gjuhës merr persiper rolin e ndërmjetësit midis dy bashkëbiseduesve të cilët nuk kanë mundësi të kuptojnë njëri-tjetrin në mënyrë të drejtpërdrejtë, zakonisht folës të gjuhëve të ndryshme. Përkthimi me gojë dhe me shkrim si edhe përmbledhja dhe perifraximi i teksteve në të njëjtën gjuhë, në rastin kur gjuha e tekstit origjinal nuk është e kuptueshme nga marrësi janë disa shembuj të veprimeve ndërmjetësuese.

Aktivitetet e ndërmjetësimit ndahen në dy grupe:

### *Ndërmjetësim me gojë:*

- Përkthim me gojë (konferenca, mbledhje, fjalime zyrtare, etj.);
- Përkthim me gojë jo zyrtar;
- Për vizitorë të huaj në vendin tuaj;
- Për folës të gjuhës amtare kur ndodhen jashtë vendit;
- Në situatë sociale dhe marrëveshjesh tregtare për familjare, klientë, të huaj, etj.;
- Për tabela, menu, lajmërimi, etj.

### *Ndërmjetësim me shkrim:*

- Përkthime të sakta me shkrim (të kontratave, teksteve ligjore dhe shkencore, etj.);

- Përkthime letrare (romane, drama, poezi, etj.);
- Përmbledhje e idesë kryesore (artikuj revistash dhe gazetash);
- Perifrazime (tekste të fushave të veçanta për jo profesionistë të asaj fushe).
- Procesi gjuhësor i referohet një seri dukurish neurologjike dhe fiziologjike, që marrin pjesë në të kuptuarit dhe në të shprehurit me shkrim dhe me gojë.
- Tekst përkufizohet çdo pjesë ligjërata (gojore apo e shkruar) e lidhur me një fushe të veçantë e cila shërben si objekt apo si qëllim, si produkt apo si proces për një veprimtari gjuhësore gjatë realizimit të një detyre.
- Fusha i referohet sektorëve të gjerë të jetës shoqërore në të cilën veprojnë aktorë shoqërorë dhe përfshihen kategorizime që kanë të bëjnë me mësimdhënien/ nxënien e gjuhëve dhe përdorimin: fusha arsimore, fusha profesionale, fusha publike dhe fusha personale. Fusha profesionale ka të bëjë me ndërhyrjet dhe marrëdhëniet e aktorëve në ushtrimin e veprimtarive të tyre profesionale.

**Situatat.** Në çdo fushë, situatat që ndeshen mund të përshkruhen në lidhje me:

- vendin dhe kohën ku/kur ndodhin;
- institucioni ose organizata;
- personat e përfshirë dhe roli i tyre në lidhje me përdoruesin e gjuhës/nxënësin;
- objektet në mjedis;
- ngjarjet që ndodhin;
- veprimet e kryera nga personat e përfshirë;
- lloji i tekstit i hasur në situatë.

Kështu, për dy fushat e interesit në studim, atë arsimore dhe profesionale situatat gjuhësore mund të përshkruhen si më poshtë:

**Tabela 2: Situatat në fushën e arsimit dhe profesionale. (përshtatur nga KPERGJ)**

| Fusha       | Vendi                                                                                                                                                                                          | Institucionet                                                                                           | Personat                                                                                                                                                                         | Objektet                                                                                                                                                                                  | Ngjarjet                                                                                                                                           | Veprimet                                                                                                                                                                                                                     | Teksti                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arsimore    | Shkollë:<br>klasë, kënd<br>lojërash,<br>korridor,<br>universitet,<br>sallë<br>leksionesh,<br>klasa<br>seminarësh<br>, forumi i<br>studentëve,<br>salla e<br>pushimit,<br>laboratorë,<br>mense. | Shkollë,<br>Universitet,<br>institucione<br>profesionale,<br>shoqata, organe<br>të arsimit të<br>lartë. | Mësuesit, staf<br>akademik, kujdestare,<br>asistentë, prindër, shokë<br>klase, profesorë,<br>lektorë, stafi i librarisë<br>dhe laboratorit,<br>pastrues, portierë,<br>sekretare. | Materiale<br>shkrimi,<br>uniforma<br>shkolle,<br>lojëra<br>pajisje dhe<br>veshje,<br>ushqime,<br>pajisje<br>audio-<br>vizuale,<br>dërrasë e<br>zezë,<br>shkumës,<br>kompjuterë<br>, çanta | Rikthim në<br>shkolle/hyrje<br>, pushimi,<br>vizita dhe<br>shkëmbime,<br>takime me<br>prindër,<br>ndeshje<br>sportive,<br>problem me<br>disiplinën | Mbledhje,<br>mësim,<br>lojëra,<br>pushimi,<br>klube,<br>leksione,<br>shkrimi i<br>eseve, punë<br>laboratori,<br>punë në<br>bibliotekë,<br>seminare<br>dhe super<br>vizime,<br>detyra<br>shtëpie,<br>debate dhe<br>diskutime. | Tekste<br>autentike,<br>tekste<br>shkollore,<br>literaturë,<br>tekst në<br>dërrasë,<br>tekst në<br>kompjuter,<br>video<br>tekst,<br>material<br>ushtrimor,<br>artikuj<br>gazetash,<br>abstrakte,<br>fjalorë. |
| Profesional | Zyra,                                                                                                                                                                                          | Kompani,                                                                                                | Punëdhënës/punëmarrës                                                                                                                                                            | Makineri                                                                                                                                                                                  | Takime,                                                                                                                                            | Administri                                                                                                                                                                                                                   | Letra                                                                                                                                                                                                        |

|   |                                                                                                                                                |                                                                      |                                                                                                 |                                                                 |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e | fabrika,<br>punishte,<br>porte,<br>hekurudha,<br>ferma,<br>aeroporte,<br>dyqane,<br>industri të<br>shërbimit,<br>hotele,<br>shërbimi<br>civil. | korporata<br>shumëkombëshe<br>, industri<br>kombëtare,<br>sindikata. | , menaxhere, kolegë,<br>vartës, shokë pune,<br>klientë, recepsioniste,<br>sekretare, pastruese. | biznesi,<br>makineri<br>industriale,<br>pajisje<br>zyre, vegla. | intervista,<br>pritje,<br>konferenca,<br>panaire,<br>konsultime,<br>shitje të<br>sezonit,<br>aksidente<br>industriale,<br>debate<br>industriale. | m biznesi,<br>menaxhim<br>industrial,<br>prodhimtari,<br>procedura<br>zyre,<br>transporti,<br>veprime<br>shitjeje,<br>shitje,<br>marketing,<br>punë në<br>kompjuter,<br>mirëmbajtje<br>zyre. | biznesi,<br>raporte<br>memo,<br>lajmërimë<br>mbi<br>sigurinë<br>dhe jetën,<br>manual<br>udhëzimi,<br>rregullore,<br>etiketim<br>dhe<br>paketim,<br>përshkrim<br>punë,<br>sinjalistikë<br>,<br>kartëvizita. |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- **Strategji** konsiderohet çdo renditje e organizim, me një qëllim të caktuar i veprimeve të përzgjedhura nga një individ për të kryer një detyrë e cila i caktohet ose e merr përsipër ta kryejë vetë.
- **Detyrë** do të quhet çdo veprim i qëllimshëm i cili konsiderohet nga aktori si i domosdoshëm për të arritur një rezultat të caktuar në funksion të zgjidhjes së një problemi, për të përmbushur një detyrim apo arritur një objektiv të caktuar. Ky përkufizim do të mbulojë një gamë të gjerë veprimesh të tilla si shkrimi i një libri, marrjen e një vendimi gjatë diskutimit të një kontrate, të bësh një lojë me letra, të porositësh në një restorant, të përkthesh një tekst në gjuhë të huaj ose të përgatisësh një gazetë në klasë përmes punës në grup.

## 2.8. Modele të mësimdhënies së gjuhës

Megjithëse teoritë e mësimdhënies së gjuhës nuk bëjnë pjesë në qëllimet e këtij studimi, është me vend të trajtojmë zhvillimet e praktikës së analizës së nevojave dhe tendencat e mësimdhënies së gjuhës si edhe modelet e tyre të zhvillimit si pikënisje për studimi të mëtejshëm në gjuhën dhe komunikimin për qëllime profesionale.

Tabela tregon se si modelet e mësimdhënies së gjuhës së huaj kanë ndryshuar me kalimin e kohës, nga brezi i parë i modelit filologjik në brezin e katërt të modelit të analizës diskursit , siç ilustron Kohonen, marrë nga Huhta (Huhta 2010).

**Tabela 3. Përmbledhje e modeleve të mësimdhënies së gjuhës së huaj (Kohonen 2005).**

| Gjuhësi                    | Të nxënit                                                | Mësimdhënia e gjuhës       | Vlerësimi       |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|
| Tradicionale,<br>Filologji | Nuk është<br>përcaktuar në<br>mënyrë të qartë<br>teoria] | Gramatikë -<br>Përkthim    | Përkthim        |
| Strukturalizmi             | Bihejviorizëm                                            | Teoria Audio-<br>gjuhësore | Teste analitike |

|                                                       |                                                 |                                                              |                                                                        |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Teoria e transformimit, Pragmatizmi, Sociolinguistika | Konstruktivizmi humanizmi                       | Kompetencat funksionale - komunikuese                        | Teste integruese; vetëvlerësimi                                        |
| Analiza e diskursit, dialogu                          | Të mësuarit Socio-kulturor të bazuar në përvojë | Mësimdhënia e gjuhës, kompetencat komunikuese ndërkulturore. | Vlerësimi autentik; PEGJ (Portofoli Evropian i Gjuhëve), vetëvlerësimi |

Gjatë viteve 1980, metodat bihejvioriste ishin tipar i dallueshëm i strukturalizmit në mësimdhënie, kurse vitet '90 njohën brezin e tretë të gramatikës transformuese, të pragmatizmit dhe sociolinguistikës në praktikën mësimi të gjuhës. Si rrejdhoje mësimdhënia u mbështetet më shumë në konstruktivizëm dhe mbështetet në zhvillimin e kompetencave funksionale.

Anglishtja për Qëllime Specifike është një degë e gjuhësisë së aplikuar që fokusohet në ndërlidhjen e procesit të mësimdhënies me nevojat e nxënësve. Qasja e AQS-së përdor kuadrin e analizës së nevojave si mjet kryesor për të përcaktuar nevojat e nxënësve në një fushë të caktuar dhe përfaqëson një ndryshim në fokus nga analiza e regjistrit Chomskian drejt analizës së nevojave.

Formulimi i kompetencës komunikative i Hymes (1972) kishte një ndikim të madh në teorinë pasi kritikoi pikëpamjen e kufizuar të Chomskit i cili e kishte futur konceptin e kompetencës (p.sh. njohuri gramatikore të folësve në gjuhën e tyre ) dhe performanca (p.sh. prodhimi aktual i gjuhës si një imazh të papërsosur të kompetencës) për të theksuar ekzistencën e tipareve të lindura të gjuhës të cilën ai konsideron të jetë shtysa kryesore në përvetësimin e gjuhës.

Ky drejtim i ri në teorinë gjuhësore ndikoi në fushën e përvetësimit të gjuhës së dytë duke përdorur një qasje komunikative të mësimi të gjuhës (Brown, 1995). Zhvendosja në fokus në përvetësimin e gjuhës së dytë nga struktura e gjuhës në përdorim të gjuhës, i çoi përkrahësit e qasjes komunikuese të vënë në dukje së analiza e regjistrit nxit nxënësit të



mësojnë përmendësh fjalor dhe gramatike dhe le menjanë përdorimin komunikues të gjuhës. Si rezultat i këtij trendi të ri, analiza e nevojave u shfaq në fushën e AQS-së si metodologjia kryesore e hulumtimit për të siguruar një analizë të detajuar të situatave gjuhësore në përdorim e gjuhës.

Duke u bazuar në nocionin e kompetencës komunikative, analiza e nevojave zbulon dhe përshkruan nevojat gjuhësore, duke përdorur një analizë të një praktike gjuhësore e cila karakterizon situatën e synuar brenda një komuniteti të diskursit (Van Duzer, 1997). Ky është hapi i parë në këndvështrimin e mësimi të gjuhës përmes një koncepti më të gjerë të procesit të të mësuarit. Kur përmbajtja e kurrikulës, materialet, dhe mësimi përputhen me nevojat e perceptuara dhe aktuale të nxënësit, motivimi dhe suksesi i nxënësve rritet.

Në përfundim, ndikimi i teorisë së kompetencave komunikative dhe funksioni social i gjuhës në fushën e AQS-se kërkoi një ndryshim në fokus, nga sistemi gjuhësor në përdorimin e gjuhës. Ky ndryshim në fokus hapi rrugën për analizën e nevojave e cila shfaqet si një burim kryesor në sigurimin e të dhënave empirike për të hartuar aktivitete për një grup të caktuar të nxënësve në bazë të përdorimit të gjuhës. Rezultati i këtij ndryshim jep të dhëna për të zhvilluar kompetencën komunikative në gjuhë të dytë në një fushë të caktuar.

## **2.9. Hartimi i programeve mësimore në AQS**

Lista e mëposhtme përshkruan llojet kryesore të programeve të përdorura në mësimin e gjuhëve duke i kushtuar rëndësi të veçantë Gjuhës Angleze për Qëllime Specifike.

### ***2.9.1. Programi mësimor procedural***

Ky sylabus sjell pyetjen se "si" nxënësi mëson gjuhën, sepse trajton me tepër metodologjinë në drejtim të "proceseve të të mësuarit dhe procedurat e mësimdhënies" (White 1988). Propozuar fillimisht nga Prabhu, thekson se "struktura mësohet më mirë kur vëmendja është përqëndruar te kuptimi", Prabhu (1987). Nga vetë titulli, ky program i jep rëndësi veprimtarisë, duke u fokusuar në të mësuarin si proces në vend të gjuhësisë. Richards, Platt, dhe Weber (1985), e përshkruajnë atë si më poshtë:

... Një program mësimor i organizuar rreth detyrave, në vend të gramatikës ose fjalorit. P.sh., programi mund të sugjerojë një shumëllojshmëri detyrash të cilat nxënësit pritët t'i kryejë në gjuhë, të tilla si përdorimi i telefonit për të marrë informacion; kryerje e veprimeve në bazë të urdhrave të dhëna në gjuhën e caktuar, etj. Sipas tyre, kjo është një mënyrë efektive për të mësuar një gjuhë pasi siguron një qëllim për përdorimin dhe të mësuarit e një gjuhë tjetër se sa thjesht të mësuarit të njësive gjuhësore për hir të të nxënës.

### ***2.9.2. Programi mësimor bazuar në situatë***

Ky program mësimor i jep rëndësi situatës së nevojshme të nxënësit dhe jo njësisë gramatikore të gjuhës. Programi organizohet rreth situatave që paraqesin gjuhën dhe sjelljen e përdorur në situata të jetës reale, ku hartuesi i programit përdor intuitën për të parashikuar situatat në të cilat nxënësi mund të angazhojë veten dhe ti përdorë ato, si për shembull; një bisedë të vogël biznesi, të flase në telefon ose të japë udhëzime. Struktura e planit mësimor dhe përmbajtja e mësimit të gjuhës është një grup i situatave reale në cilën ndodh gjuha dhe përfshijnë pjesëmarrës të angazhuar në një aktivitet në një mjedis të caktuar. Këtu përdoret gjuhë e cila përfshin funksione të kombinuara me aktivitetin e diskutit në dispozicion.

### ***2.9.3. Programi mësimor bazuar në aftësi***

Përmbajtja e këtij programi mbështetet në aftësitë e veçanta të nxënësve në përdorimin e gjuhës, ku shkrihen kompetencat gjuhësore (shqiptimi, gramatika, dhe diskursi) me lloje të sjelljes, të tilla si dëgjimi i një podcasti për përmbajtjen e tij, shkrimi i paragrafëve akademike, mbajtja e fjalime etj. Shembuj të aftësive të leximit përfshijnë leximi në vija të trasha; shkrimi përfshin shkrimin e memorandumëve ose raporteve; aftësitë e të folurit përfshijnë dhënien e udhëzimeve apo informacion personal, dhe të dëgjuarit përbëhet nga nxjerrja e informacionit specifik. Ky program ka si parim zhvillimin e aftësive dhe kompetencës së nxënësve në një gjuhë të huaj / dytë dhe si qëllim të dytë të mësuarit e informacionit aksidentalisht duke aplikuar aftësitë gjuhësore.

#### ***2.9.4. Programi strukturor apo formal***

I njohur si programi tradicional, organizohet sipas linjave gramatikore duke i dhënë rëndësi më të madhe formës gjuhësore, ky program mbështet teorinë se aftësia funksionale lind nga njohuritë strukturore, dhe fokusi është në rezultatet apo produkt. Ai ka për qëllim aftësimin e nxënësit për të rritjen e njohurive gramatikore duke përdorur ushtrime praktike model, të strukturuar, të kontrolluara, dhe të renditura. Përmbajtja gjuhësore e programeve është përcaktuar nga Wilkins (1976) me pikat e mëposhtme:

- Nacionet apo konceptet për të cilat nxënësit duhet të flasin,
- Qëllimet funksionale për të cilat përdoret gjuha ,
- Situatat në të cilat do të përdoren gjuha, dhe
- Rolet të cilat nxënësit mund të luajnë.

#### ***2.9.5. Programi i bazuar në detyra***

Në këtë program, nxënësi mëson përdorimin e qëllimshëm dhe komunikativ të gjuhës duke përdorur detyrat dhe aktivitetet. Programi specifikon se aftësia e të folurit e një gjuhë të përsoset përmes ndërveprimit dhe praktikës në një situatë të caktuar. Hartuesi i lëndës mban parasysh se detyrat duhet të jenë të përshtatshme për nevojat e gjuhës reale në jetën e nxënësve. Detyrat duhet të jenë kuptimplote në mënyrë që të japin progres në procesin e të mësuarit. Këto detyra janë një kombinim i gjuhës dhe aftësive të tjera në kontekste të veçanta.

#### ***2.9.6. Programi mësimor i bazuar në proces***

Gjithashtu i quajtur si "i bazuar në detyrë" ose "procedural"(McDonough & Shaw 1993), ky program hartohet ndërsa mësimdhënia dhe të nxënit janë në proces. Ai fokusohet në procesin e të mësuarit të gjuhës dhe kontributet e nxënësit në të, (Breen 1987). Një program mësimor i parapërcaktuar dhe i bazuar në përmbajtje analizohet dhe vlerësohet nga grupi i klasës, dhe përmbajtja projektohet në mënyrë të vazhdueshme. Ai pranon natyrën e ndryshueshme të kompetencës dhe të përshtatet ndërsa ajo zhvillohet gradualisht. Programi mësimor i bazuar në proces merr në konsideratë procedurat alternative, aktivitetet dhe detyrat për klasën.

### ***2.9.7. Programi mësimor i udhëhequr nga nxënësi***

Theksi i këtij programi është mbi nxënësin, ku Breen dhe Candlin (1987) te cilet ishin të parët që propozuan idenë e përdorimit të një qasje se si nxënësit mësojnë gjuhën dhe angazhohen në zbatimin e projektimit mësimor sa më shumë që të jetë e mundur. Në këtë mënyrë, programi mësimor synon të rrisë motivimin dhe interesin e nxënësit, si edhe rritjen e aftësive meqenëse nxënësi e konsideron vetën pjesëmarrës në hartimin e programit.

### ***2.9.8. Programi mësimor proporcional***

Ky lloj programi është praktik në thelb dhe fokusohet në fleksibilitetin dhe teknikën spirale të renditjes së gjuhës që çon në riciklimin e gjuhës. Ai përpiqet të zhvillojë një kompetencë të përgjithshme dhe është i përshtatshëm për nxënësit të cilët nuk kanë ekspozim ndaj gjuhës përtej klasës. Më konkretisht, ai përbëhet nga një shumëllojshmëri të elementëve me temë të zgjedhur nga nxënësit si pjesë lidhëse midis mësimave. Në fillim, forma është me vlerë thelbësore, por më vonë theksi do të kthehet në drejtim të elementëve të ndërveprimit.

### ***2.9.9. Programi mësimor i bazuar në përmbajtje***

Ky program harton një lloj mësimi ku qëllimi është të mësoarit e përmbajtjes dhe informacioneve specifike duke përdorur gjuhën të cilën nxënësit janë duke mësuar. Edhe pse përmbajtja është e një rëndësie parësore, mësimi i gjuhës ndodh njëkohësisht me të mësoarit e përmbajtjes. Programi është e lidhur ngushtë me degën e studimit të nxënësit dhe fokusi i këtij lloji të programit mësimor është i bazuar në përmbajtje, në tekst dhe gjuhë. Përmban përdorim të gjerë të teksteve autentike të nxjerra nga revista profesionale, gazeta, podcast, dokumentaret televizive, dhe kështu me radhë. Nëse marrim shembuj nga fusha e anglishtes së biznesit, përmbajtja e materialit mund të vij nga financa, marketingu, kontabiliteti, në gjuhën angleze për Mjedis dhe Bujqësi, përmbajtjen e materialeve që do të përdoren do të përqendrohet në ndryshimin e klimës, përmbajtja e tokës, ndotja, bujqësia intensive e kështu me radhë.

#### **2.9.10. Programi mësimor i bazuar në nocione dhe/ose funksione**

Ne kete program, hartuesit e programit mësimor organizojne kurrikulen e mësimi të gjuhës, kështu që mësimi nuk organizohet në aspektin e strukturës gramatikore, por aspektin e "nocioneve" dhe "funksioneve". Një "nacion" është një kontekst i veçantë në të cilin angazhohet nxënësi dhe një "funksion" është qëllimi i veçantë për nxënësin në një kontekst të dhënë. Si shembuj mund të përmenden: dhënia e sugjerimeve, këshillave, rënia dakord, bërja e ftesave, etj. Programi i bazuar në nocione dhe/ose funksione e konsideron të rëndësishëm faktin se nevojat e nxënësve duhet të hulumtohen dhe analizohen për lloje të ndryshme të ndërveprimit dhe komunikimit në të cilën mund të angazhohet nxënësi. Si pasojë, analiza e nevojës është qendrore për hartimin e këtij programi, në mënyrë që të përcaktohen objektivat e duhura.

#### **2.9.11. Programi mësimor leksikor**

Ky program përqendrohet në një analizë të detajuar të fjalëve (corpus) të zgjedhura (të përgjithshme ose specifike) të gjuhës që reflekton diskursin e komunitetit të gjuhës të synuar. Willis (1990) thekson se "duke marrë leksikon si pikënisje na mundëson të identifikojmë kuptimet dhe modelet më të zakonshme në anglisht, dhe për ti ofruar studentëve një pasqyrë e cila është tipike për mënyrën se si përdoret Gjuha Angleze". Hartuesi i programit pajiset me listat e fjalëve të përdorura më shpesh, të shoqëruara me kuptime dhe informacion gramatikor dhe leksikor.

#### **2.9.12. Programi mësimor kulturor**

Stern (1992) prezanton programin kulturor " për t'u përfshirë në arsimin e gjuhës se dytë / të huaj në mënyrë që të ketë një kuptim më të mirë të termit të kulturës , dhe sugjeron se shkrimtarët' janë përpjekur për të zvogëluar natyrën e gjerë të konceptit të kulturës në proporcione të menaxhueshme me përgatitjen e listave të artikujve ose duke treguar disa kategori të gjera ". Tipar i rëndësishëm i këtij programi është orientimi ndaj aftësive (leximi kritik, krahasimi dhe ballafaqimi, aftësitë etnografike dhe hulumtuese). Kjo i jep mësuesit lirinë të përdorë tema të ndryshme për të praktikuar aftësitë ndërsa në të njëjtën kohë të shmangë përsëritjen.

Në përfundim, Robinson 1991 argumenton se problemi i vërtetë nuk është cilin program të zgjedhim, por më e rëndësishmja se si të gjitha programet e listuara më sipër duhen të integrohen në plane mësimore të suksesshme. Ai sugjeron se të gjitha qasjet duhet të jenë në të njëjtën kohë në dispozicion.

## **2.10. Analiza e nevojave**

### **2.10.1 Hyrje**

Studiuesit kanë diskutuar kuptime ose lloje të ndryshme të nevojave. Rëndësia e analizës se nevojës (e njohur edhe si vlerësimi i nevojave) është vendimtar në procesin e hartimit dhe kryerjen e një lëndë të gjuhës. Në fazën fillestare, analiza e nevojave, përqendrohet kryesisht me analizën gjuhësore dhe të regjistrimit dhe nevojat shiheshin si njësi gjuhësore të veçanta të gramatikës dhe fjalorit, (Dudley-Evans dhe St. John, 1998).

Në programet e gjuhës, nevojat janë të lidhura me gjuhën. Pasi të jenë identifikuar, nevojat mund të shndërrohen në qëllime dhe objektiva të cilat, nga ana tjetër, mund të shërbejnë si bazë për hartimin e programit të lëndës, zhvillimin e testeve, materialeve, aktiviteteve mësimore dhe strategjive të vlerësimit. Qëllimi është të mbushet "boshllëku" në "mangësinë" e një programi gjuhe.

Një tjetër mënyrë për të studiuar objektin e nevojës është interpretimi i mangësive të kompetencave gjuhësore. Kështu analiza do të duhet të përqendrohet në identifikimin e boshllëqeve të kompetencës.

Analiza e nevojave ka të bëjë me subjektin e nevojave (kërkues / përdorues), lloji i nevojës (përdorimi, mungesa) dhe objektin e nevojës (gjuha, situata e aftësive dhe mundësisht përmbajtja gjuhësore ).

Vandermeeren ndan nevojën e gjuhës në katër kategori: Nevoja subjektive, nevoja e pavetëdijshme, nevoja subjektive paplotësuar dhe nevoja objektive të paplotësuar (Vandermeeren 2005).

Një nevojë është subjektive kur një punonjës ndjen nevojën për një gjuhë të huaj, por nuk është ballafaquar me një situatë pune reale ku gjuha e huaj është e nevojshme. Nëse një menaxher pohon se departamenti nuk ka nevojë për një gjuhë të huaj e megjithatë disa punonjës të departamentit bëjnë marrëveshje me klientët duke e përdorur atë gjuhë, nevoja

mund të shihet si një nevojë të pavetëdijshme. Raportimet që bëjnë sekretaret në lidhje me vështirësive që hasin kur përdorin një gjuhë të huaj janë simptomat e nevojave subjektive të paplotësuara . Përmbajtja e analizës se nevojave përdor komponentët që rrjedhin nga kuptimet e mësipërme të "nevojës" sikurse përmbledhet nga Dudley-Evans & St. John (1998):

- A. Informacion profesional mbi nxënësit
- B. Të dhënat personale në lidhje me nxënësit - faktorët që mund të ndikojnë të mësuarit, të tilla si përvoja e të mësuarit, informacion kulturor - dëshirat, nënkuptimet, nevojat subjektive
- C. Informacion i gjuhës së synuar të nxënësve - Analiza e Situatës Aktuale (ASA), i cili lejon analistët të vlerësojnë piken D.
- D. Mangësitë e nxënësit: hendekun midis (C) dhe (A).
- E. Informacion mbi mësimin e gjuhës, si të mësojnë në mënyrë efektive - Nevojat e të mësuarit
- F. Informacion mbi komunikimin profesional në lidhje me A: analiza gjuhësore, analiza e diskursit, analiza e zhanrit
- G. Çfarë duan pjesëmarrësit nga kursi - preferencat e nxënësve
- H. Informacion në lidhje me mjedisin në të cilin do të zhvillohet lënda - analiza e mjeteve (Dudley-Evans & St. John 1998)

## **2. 10.2 Burimet e informacionit për Analizën e nevojave ose “palët e interesit”**

Nevojat individuale të nxënësve për gjuhë ose nevojat e pritshme të vendit të punës nga individët përqendrohen në rëndësinë e përvojës të studimeve gjuhësore. Kjo praktike e njohur konsideron nxënësit si burim kryesor të informacionit, duke i pyetur ata se çfarë është ajo që ata dëshirojnë të mësojnë (Ellis & Sinclair 1989). Sipas Long, nxënësit nuk përbëjnë një burim të besueshëm, burimin me të mirë, ose burimin e vetëm legjitim. (Long 2005). Ai vë në pikëpyetje mjaftueshmërinë e nxënësve të gjuhës si burime të informacionit, pasi nevoja është një çështje komplekse dhe e ndjeshme.

Sipas Tarone et al. (1981) njohuritë e ekspertëve të brendshëm në analizën e strukturës retorike e teksteve të specializuara janë një tjetër burim i rëndësishëm për të marrë

informacione mbi përdorimin e gjuhës. Njohuritë e specialistit të fushës janë thelbësore për analizat e strukturës retorike e këtyre dokumenteve. Kur është fjala për gjuhën, megjithatë, konkluzioni i tyre është shumë i ndryshëm.

Nga ana tjetër, Robinson deklaron se, për të shmangur paragjykimet për të kuptuar nevojat për gjuhë dhe komunikim profesional, duhet të shqyrtohen grupe të shumta të informatorëve; është e nevojshme që analistët të marrin informacion nga një sërë burimesh dhe pikëpamjesh (Robinson 1991).

Për të përmbledhur diskutimin, informatorët që mund të japin informacione për nevojat gjuhësore dhe komunikuese të nxënësve të gjuhës mund të jenë nxënësit vetë, të punësuarit në një kompani, instruktorët e gjuhës, të diplomuarit e programit në fjalë, punëdhënësit (menaxherët, supervizorët, dhe departamentet e burimeve njerëzore) burime me shkrim në terren, ekspertët e fushës dhe studiuesit e gjuhësisë së aplikuar.

### **2.10.3 Analiza e nevojave dhe hartimi i programit Gjuhë Angleze për Qëllime Specifike**

Gjuha angleze për qëllime specifike ka si tipar kryesor qasjen e hartimit të lëndës drejt kryerjes së aktiviteteve dhe funksioneve të kërkuara. Shqetësimi kryesor qasjeje të orientuar në veprim është të mundësojë nxënësit të përdorin gjuhën e huaj për të përmbushur ato detyra që janë më rëndësi në jetën profesionale. Si rrjedhojë, është e rëndësishme të dihet se cilat detyra janë të rëndësishme për secilën nga situatat profesionale.

Problemi që ndeshin shpesh hartuesit e programit, është si të identifikojnë detyrat dhe situatat me të cilat nxënësi zakonisht duhet të përballet në botën e vërtetë (Munby 1978; Wilkins, 1976). Kjo përfshin marrjen në konsideratë të perspektiva të shumta dhe kontekste të shumta.

Nevojat e një punëtori me përvojë dhe shumë vite në punë janë të ndryshme nga punonjësi i ri dhe pa eksperiencë i cili ka nevojë të njihet jo vetëm me kontekstin e punës por edhe me kontekstin institucional të institucionit arsimor që ndjek.

Ndërsa analiza e nevojave jep kontribute të vlefshme për hartimin e një programi gjuhe, kjo është veçanërisht e rëndësishme për AQS sepse këtu analisti i nevojave duhet të marrë në



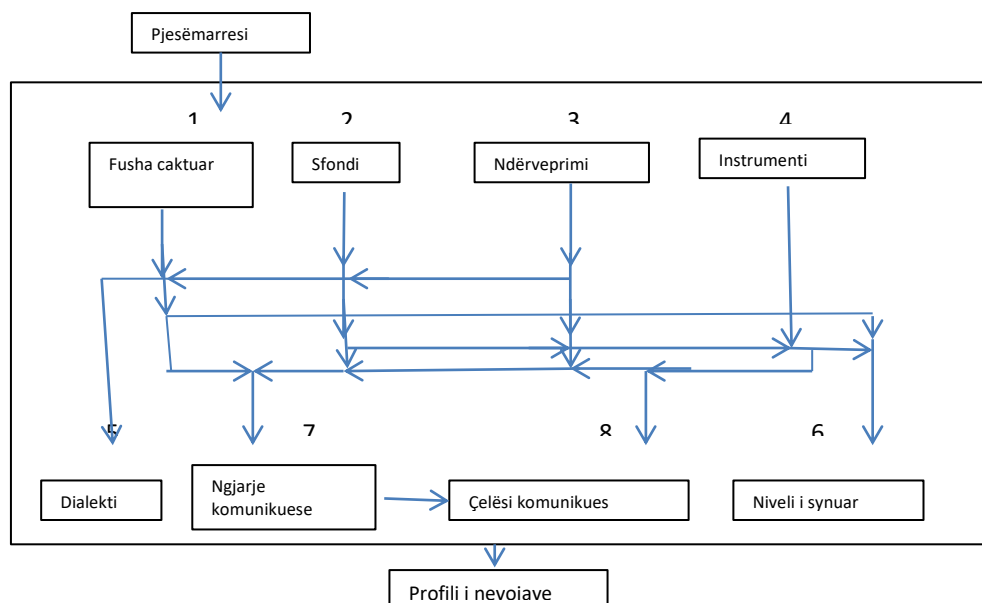
konsideratë përfshirjen e mësuesve, punonjësve, interesat tregtare të punëdhënësit, standardet e shoqatave profesionale, programet mësimore rajonale / kombëtare, kualifikimet profesionale dhe kështu me radhë.

#### **2.10.4. Modele të Analizës së Nevojave**

Modelet e analizës së nevojave të sugjeruara nga studiuesit janë të ngjashme me ata që u përpoqën të identifikojnë nevojat e nxënësve për gjuhë angleze. Megjithatë, studiuesit kanë pikëpamjet e tyre mbi fushën e përqendrimit të analizës së nevojave, të analizës të të dhënave dhe zhvillimin e programit të trajnimit në kontekstin e AQS-së. Më poshtë do të shqyrtohen disa modele.

Modeli më i zakonshëm është "Hartimi i programit komunikativ" (1978) i Munby-t, (figura 2 ) i cili është model i hershëm në analizën e nevojave të AQS-së.

Ky model, i quajtur modeli i procesorit të nevojave komunikative përmbante nëntë komponentë ( pjesëmarrësit , fusha e caktuar, vendosjen, ndërveprimi, instrumenti, dialekti, niveli i synuar, ngjarje komunikuese dhe Çelësin komunikativ) (Shih figurën). Secili komponent bën pyetje rreth përdorimit të gjuhës së synuar në qëllim të identifikimit të kërkesave komunikuese të nxënësve në botën reale . Ai u përqendrua më shumë në hartimin mësimor të programit komunikativ ku produkti përfundimtar është një profil i nevojave gjuhësore të studentëve pas përdorimit të modelit të tij, "Procesori i nevojave komunikative". Modeli ofron një profil të detajuar të nevojave të nxënësve.



**Figura 2: Procesori i nevojave komunikative, Munby 1978**

Megjithatë modeli " Procesori i Nevojave Komunikative (PNK) ka kufizimet e tij. Ai prodhon vetëm një listë të parenditur të karakteristikave gjuhësore. Për më tepër, Hutchinson dhe Waters theksojnë se modeli nuk merr në konsideratë nevojat objektive/të synuara nga këndvështrime të ndryshme (të mësuesve, nxënësve, dhe institucioneve). Jordan (1997) kritikon veprat e Munby-it mbi dy aspekte. Aspekti i parë, kufizimet praktike duhet të jenë të parat për tu marrë në konsideratë. Aspekti i dytë është se njësitë gjuhësore, të zgjedhura për tu praktikuar në AQS, duhet të pasqyrojnë ato të përdorura në botën reale (në kontekst), sepse klasifikimet gjuhësore të Munby-it rrjedhin nga konteksti i gjuhës angleze shoqërore.

Një tjetër model, i cili rezultoi nga puna e Munby-t dhe një nga modelet e para në analizën e nevojave në AQS , është modeli i McDonough (1984).



**Figura 3:. Model i Analizës së Nevojave në AQS, McDonough 1984.**

Modeli i ilustruar më sipër, siguron përdorimin e një procedure të integruar në analizën e nevojave, e cila sugjeron se nxënësit duhet të jenë në qendër të sistemit. Me tej, "nevojat" nuk janë parë si statike, por në zhvillim dhe në ndryshim. Nje tjetër argument është se sistemi kompleks lejon që analiza e nevojave të kryhet nga perspektiva të ndryshme: nxënësit, institucionet mësimore dhe organet sponsorizuese. Së fundi, thekson se shkalla e detajeve dhe qartësia mund të ndryshojnë me kërkesat e situatave të ndryshme. Megjithatë frytdhënës për analizën e nevojave në AQS, ky model ka edhe kufizimet e tij pasi nuk përqendrohet në nevojat e të mësuarit por vetëm në nevojat objektive/të synuara dhe nevojat aktuale dhe nuk thekson aspekte të tjera të analizës së nevojave (të tilla si mangësitë, dëshirat dhe kështu me radhë).

Modeli është ilustruar në figurën 4, është formuluar nga Hutchinson & Waters (1987) .

**Tabela 4: Nevojat, dëshirat dhe mangësitë. Hutchinson & Waters (1987)**

|        | Objektive (d.m.th. siç perceptohet nga hartuesit e lëndës) | Subjektive ( d.m.th. siç perceptohet nga nxënësit) |
|--------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| NEVOJA | Gjuhë angleze e nevojshme                                  | Të përballen pa dëshirë me                         |

|         |                                                                                       |                                    |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|         | për të pasur sukses në studimet bujqësore ose veterinare.                             | një situatë 'të dytë - më të mirë' |
| DËSHIRA | Për të pasur sukses në studime bujqësore ose veterinare                               | Të studiojnë mjekësi               |
| MANGËSI | (Supozohet) fusha të gjuhës angleze të nevojshme për studime bujqësore ose veterinare | Mënyra për të studiuar mjekësi     |

Ata shpjegojnë nevojat, mangësitë dhe dëshirat si:

1. 'Nevojat' janë ato nevoja të përcaktuara nga kërkesat e situatës të synuar, dhe nevojat janë çfarë nxënësit duhet të dinë në mënyrë që të veprojnë me sukses në mjedisin e synuar.
2. "Mangësi" janë lloj i nevojave të cilat hulumtuesit e AQS-se duhet të studiojnë me qëllim që të zbulojnë se çfarë nxënësit dinë, në mënyrë që hulumtuesit të përcaktojnë se për cilat nevoja nxënësit kanë mangësi.
3. "Dëshirat" janë çfarë nxënësit duan të mësojnë.

Dëshirat e një nxënësi mund të mos jenë nevojat reale të nxënësit për të funksionuar në mënyrë efektive në situata të synuara. Megjithatë, ky model ka mangësi në disa aspekte të nevojave pasi nuk merr në konsideratë analizën e mjeteve/rrethanave, analizën gjuhësore, analizën diskursit dhe analizën e zhanrit, të cilat janë prioritare tek studiuesit e mëposhtëm, Dudley-Evans dhe St John (1998).

Dudley-Evans & St. John prezantojnë një nga modelet më të fundit të analizës se nevojave.

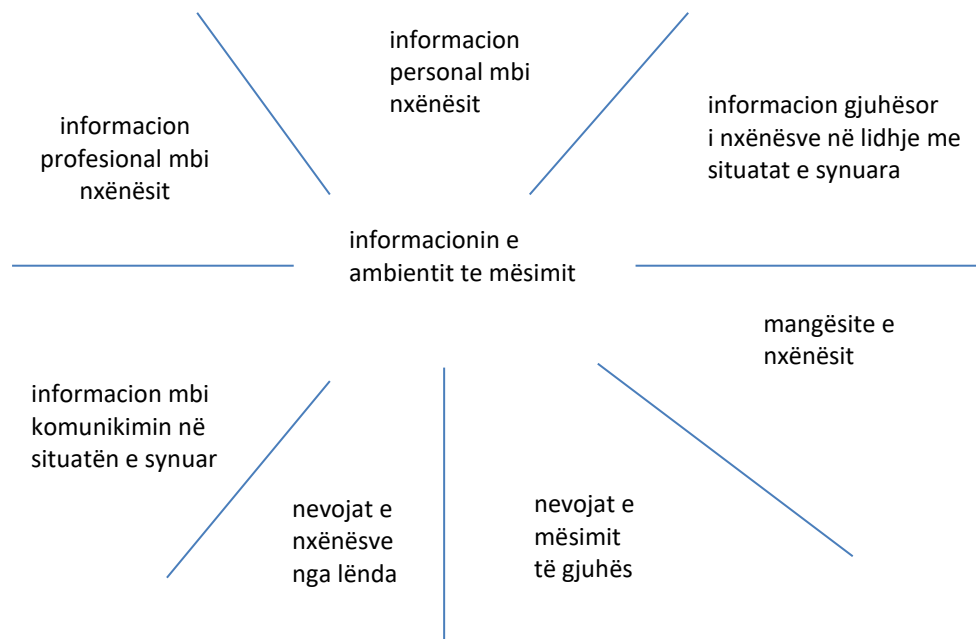


Figura 4. Themelet e analizës së nevojave. Dudley-Evans dhe St John 1998

Figura 4 ilustron modelin e sugjeruar nga Dudley-Evans dhe St John (1998) i cili konsiderohet si modeli më i plotë në studimin e nevojave të AQS-se. Ai fokusohet në (1) informacion profesional mbi nxënësit, (2) informacion personal mbi nxënësit (3) informacion gjuhësor i nxënësve në lidhje me situatat e synuara, (4) "mangësitë" e nxënësit, (5) nevojat e nxënësve nga kursi, (6) nevojat e mësimit të gjuhës, (7) informacion mbi komunikimin në situatën e synuar, dhe (8) informacionin e ambientit të mësimit.

Ky model është praktik dhe pragmatik, mbulon të gjitha aspektet, të tilla si, ASA ( Analiza e Situatës së Synuar), ASA (Analiza e Situatës Aktuale), ASN ( analiza e situatës së nxënësve), ARR ( Analiza e rrethanave) si edhe aspekte të tjera të rëndësishme. Këto komponentë në modelin e tyre nuk janë prioritet në modele të tjera.

Si përfundim, korniza e analizës së nevojave në kontekstin e AQS duhet të jetë fleksible. Këndvështrimet e njerëzve të ndryshëm (nxënës, institucioni, specialistë të fushës, instruktorë të gjuhës angleze dhe përdoruesit e AQS) duhet gjithashtu të merren në konsideratë në kuptimin e një studimi gjithëpërfshirës të nevojave të AQS-së. Konsideratat të tilla janë shumë të nevojshme për kryerjen e çdo analize nevojash për shkak se ato të ndikojnë në zbatimin e hulumtimit, zhvillimin e kursit dhe programit të lëndës si edhe metodologjinë.

#### **2.10.5. Komponentët e analizës së nevojës në AQS**

Duke u bazuar në modelet e mësipërme të analizës së nevojave sipas studiuesve kryesore të AQS, kjo pjesë e studimit bën një përshkrim të shkurtër të elementëve kryesore që duhet të përmbajë analiza a nevojave gjuhësore.

Siç shpjegon Basturkmen (2013), praktika e analizës së nevojave ka ndryshuar, qëllimi i hulumtimit është zgjeruar, metodat e mbledhjes së të dhënave janë bërë më të ndryshme, dhe " fokusi i studimit është zgjeruar nga një studim relativisht i ngushtë i kërkesave gjuhësore të situatës synuar drejt një studimi më të gjerë që përfshin edhe studimin e nevojave që lidhen me nxënësit dhe kontekstin e mësimdhënies ".

Jordan (1994) tregon se dy qasjet kryesore në analizën e nevojave janë Analiza e Situatës së Synuar (Target-Situation Analysis) dhe Analiza e Situatës Aktuale (Present-Situation Analysis). Qasjet e tjera të tilla si mësimdhënia me nxënësin në qendër, qasja e analizës së strategjisë dhe qasja e analizës së mjeteve shihen si devijime të Analizës së Situatës së Synuar dhe Analizës e Situatës Aktuale (Jordan, 1997).

##### *2.10..5.1. Analiza e situatës së synuar*

Modeli i analizës së situatës së synuar filloi me modelin e procesit të nevojave komunikative të Munby (1978) -t. Siç është përmendur dhe më herët në këtë studim, ky model përmban një grup të detajuar të procedurave për zbulimin e nevojës për situatën e synuar. Ai bazohet në analizimin e komunikimit gjuhësor në situatën e synuar në mënyrë që të sigurojë një profil të nevojave komunikuese për një grup të caktuar të nxënësve. Modeli i formuluar nga Munby është studiuar dhe diskutuar gjerësisht . Bankat të plota të të dhënave janë ndër karakteristikat e tij të dobishme. ASS mund të përcaktojë fazën në të cilën është arritur kompetenca "mjaft e mirë" për punën siç sugjeron Munby. Rezultati është përdorur si një input për të përgatitur grupin e synuar të nxënësit për përdorimin e gjuhës së synuar përmes konvertimit të profilit të nevojave në një specifikim të kompetencave komunikuese e cila paraqitet në formën e një programi (Jordan, 1997).

Modeli i Analizës së Situatës së Synuar ka qenë modeli i parë i analizës së nevojave bazuar në konceptin e kompetencës komunikative. Ai analizon katër aftësitë (të dëgjuarit, të folurit, të lexuarit dhe të shkruarit) në aktivitete të ndryshme të cilat lidhen me punën në

drejtim të aftësive receptive dhe produktive të cilat çojnë në gjenerimin e një profili të përgjithshëm të situatës gjuhësore që do të përdoret si një kontribut në hartimin e kursit (Jordan, 1997). Ai pasqyron ndryshimin në fushën e mësimdhënies së gjuhës angleze nga sistemi i gjuhës tek përdorimi i gjuhës. Për rrjedhojë, shumica e studiuesve vazhdojnë të ndjekin këtë model për të bërë lidhjen midis nevojës për komunikim me analizën e komunikimit në situatën e synuar.

#### *2.10.5.2. Analiza e Situatës së Nxënës*

Kjo analizë, ASN-ja, i referohet nevojave subjektive, të ndjera dhe të orientuara drejt procesit. Ajo gjithashtu drejton atë që nxënësit duan të mësojnë. Sipas Dudley-Evans dhe St. John (2002), analiza e situatës së nxënës nënkupton mënyrat efektive për të mësuar aftësitë dhe gjuhën. ASN-ja i pergjigjet pyetjes "pse nxënësit duan të mësojnë?". Ata shpjegojnë se nevojat subjektive dhe të ndjera janë nxjerrë nga arsye të brendshme dhe përputhen me faktorët njohës dhe afektive. Si pasojë e këtij argumenti, "të ndjerit të sigurt" është nevojë subjektive /e ndjerë. Ata gjithashtu shpjegojnë se nevojat e orientuara nga procesi i kanë fillesat nga situata e mësimi.

#### *2.10.5.3 Analiza e situatës aktuale*

Modeli i tretë, propozuar nga Richterich dhe Chancerel (1980) është Analiza Situatës Aktuale (ASA). Robinson (1991) përcakton se ASA identifikon se çfarë studentët janë të zotë të bëjnë me gjuhën në fillim të lëndës, në kërkim në pikave të forta dhe të dobëta. Dudley-Evans & St. John (2002), ASA vlerëson pikat e forta dhe të dobëta në gjuhë, aftësitë dhe përvojat e të nxënës. Informacioni për të përcaktuar nevojat tërheqet nga një gamë e gjerë burimesh; nxënësit, institucionet e mësimdhënies, dhe vendi i punës (Jordan 1997). Kjo analizë përcakton gjendjen e nxënësve në fillim të kursit të gjuhës, dhe shqyrton pikat e forta dhe dobësitë e tyre. Qasja e quajtur "Analiza e mangësive" në dukje është e njëjtë me analizen e gjendjes aktuale përshkruar nga West (1994) së bashku me disa të tjerë i cili konsideron analizën e mangësive si një kombinim të ASS dhe ASA; si një qasje ndaj analizës së nevojave që merr parasysh situatën aktuale të nxënësve dhe kërkesat e situatës synuar.

Me poshtë paraqitën shembuj të zhvilluara nga Dudley-Evans & St John, nën titujt e ASS ( Analiza e Situatës së Synuar), ASN ( Analiza e Situatës së Të nxënit), dhe ASA (Analiza e Situatës Aktuale):

**Tabela 5: Shembuj të ASS, ASN dhe ASA, sipas Dudley-Evans & St John**

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| 1. Kam nevojë t'i shoh fjalët e reja të shkruara (ASN- nevojë të nxëni)    |
| 2. Kam disa takime me kolege Britanike (ASS –nevojë e synuar)              |
| 3. E kam të vështirë të shkruaj në mënyrë të bindshme (ASA-nevojë aktuale) |
| 4. I mësoj gjërat duke dëgjuar (ASN- nevojë të nxëni)                      |
| 5. Studenti X ka nevojë të lexojë me shumë (ASS –nevojë e synuar)          |
| 6. Më pëlqen të zgjidh problemet (ASN- nevojë të nxëni)                    |
| 7. Nuk më pëlqen puna në grup (ASN- nevojë të nxëni)                       |
| 8. Më duhet të shkruaj raporte (ASS –nevojë e synuar)                      |
| 9. Kam problem të gjej fjalën e duhur (ASA-nevojë aktuale)                 |

#### 2.10.5.4. Analiza e rrethanave

Analiza e rrethanave mund të konsiderohet si një plotësues për analizën e nevojave në hartimin e suksesshëm të programit të lëndës. Ky propozim vjen nga Holliday dhe Cook (1992) ndërsa Dudley-Evans dhe St John theksojnë se analiza e rrethanave drejton mjedisin ku do të zhvillohet lënda..... do të hedhë rrënjë, rritet shëndetshëm dhe të mbijetojë. Analiza e rrethanave përfshin informacion mbi situatën lokale (p.sh., mësuesit, metodat e mësimdhënies, menaxhimin e objekteve, studentëve, etj.) për të parë se si mund të zbatohet një kurs gjuhe.

Dudley-Evans dhe St John (2002) e përshkruajnë analizën e rrethanave si:

"Analiza e rrethanave është të pranuarit të faktit se çfarë funksionon mirë në një situatë nuk mund të funksionojë në një tjetër". Për shembull, në situatën ku stafi i hoteleve në mbarë botën mund të ndajnë disa nevoja të ngjashme gjuhësore, mënyra si e mësojnë gjuhën, kushtet në të cilat mësojnë, ku dhe se si ata e përdorin gjuhën nuk janë të njëjta.



Faktorë të tjerë janë sugjeruar nga Mountford (1988) dhe Swales (1989), të cilët duhet të merren parasysh nga specialistët e kurrikulës në qoftë se ata duan që lënda të ketë sukses në një mjedisin e të mësuarit. Pesë faktorë sugjerohen nga Swales:

1. *Kultura e klasës;*
2. *Profilet e stafit;*
3. *Analiza pilot e situatës se synuar;*
4. *Statusi i shërbimit;*
5. *Studimi i agjentëve të ndryshimit.*

#### *2.10.5.5. Auditimet e Gjuhës*

"Auditimet gjuhësore- sipas Jordan (1997)- janë hulumtimi në shkallë të gjerë në shqyrtimin e nevojave gjuhësore". Ai sugjeron se auditimet e gjuhës janë ekzekutuar për kompani, rajone ose vende. Pilbeam (1979) sugjeron se auditimet e gjuhës janë përdorur për përcaktuar rolin e luajtur nga gjuha e huaj në një ndërmarrje tregtare apo industriale. Ato sigurojnë të dhëna në lidhje me gjendjen aktuale të nevojave të gjuhës në këtë sektor dhe në një mase të caktuar; do të ndihmojnë institucionet arsimore të zhvillojnë një politikë të integruar apo strategji e cila mund të marrë një kohë të gjatë për t'u zbatuar.

Si konkluzion, Analiza e Situatës se Synuar dhe Analiza e Situatës Aktuale janë dy pikat kyçe në studimin e analizës se nevojave. Hulumtuesit vazhdojnë të përdorin një nga këto modele bazën teorike në varësi të rrethanave të hulumtimit të kryer.

Ky studim ka përshtatur një bazë të ngjashme teorike me qasjen e analizës se situatës se synuar, situatës aktuale të bazuar në Dudley dhe Evans pasi ajo është më e përshtatshme për objektivat e studimit, madhësinë e popullatës së kampionit, dhe burimet në dispozicion.

#### **2.10.6. Analiza e nevojave: një tipologji e metodave kërkimore të analizës se nevojave**

Në këtë pjesë të studimit është shfletuar literatura ekzistuese në lidhje me llojet e analizës se nevojave sipas kategorive të sugjeruara nga Long i cili thekson se informacioni dhe opsionet mbi kërkimin e metodave (të analizës se nevojave) është i pakët (Long 2005) . Kryesisht, analiza kryhet nga instruktori i lëndës me një test hyrës për të përcaktuar nivelin ekzistues të njohurive të nxënësve dhe/ose duke marrë në intervistë punëdhënësin për të

siguruar material për objektivat përfundimtare të lëndës. Këto mënyra mund të jenë të shpejta dhe pa kosto por ato rrezikojnë të reflektojnë perspektivën e vetëm një grupi të palëve të interesit dhe si pasojë mund të çojnë në prezantimin e pjesshëm të kontekstit profesional.

Me poshtë bëhet një prezantim i përgjithshëm i nëntë metodave me të zakonshme të përdorura në studimin e analizës së nevojave.

Në një qasje në analizën e nevojave e cila në literature quhet triangulimi i të dhënave, studiuesi përdor një kombinim të metodave sasiore dhe cilësore për të përcaktuar nevojat e palëve të interesit për të mësuar gjuhën.

Metodat në kategorizimin e Long përfshijnë: intuitën e ekspertëve të fushës, intuita e jo ekspertëve të fushës, intervista të strukturuar, intervista të pa strukturuar, pyetësorë dhe sondazhe, sauditë të gjuhës, vëzhgime, analizë teksti dhe ditarin. Më poshtë paraqitet një pasqyrë e përmbledhjes së metodave të analizës së nevojave marrë nga Huhta 2010, përshtatur nga Long 2005.

**Tabela 6: Përmbledhje e metodave kërkimore të analizës se nevojave, Huhta 2010.**

| Metoda                            | Përparësitë                                                                                                        | Të metat                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Shembuj nga literatura                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Intuita e jo ekspertëve të fushës | Kosto e ulët<br>Pak përpjekje                                                                                      | Të pabesueshme<br>Të pabazuara në fakte                                                                                                                                                                                                                                                           | Nuk është përdorur në qasje sistematike në kërkim |
| Intuita e ekspertëve të fushës    | Kosto e ulët<br>Pak përpjekje<br>Akses në gjuhën specifike të fushës                                               | Të pabesueshme<br>Të pabazuara në fakte (informacion vetëm nga intuita e një profesionisti)                                                                                                                                                                                                       | Nuk është përdorur në qasje sistematike në kërkim |
| Intervista të pa strukturuara     | Karakterizues bën që intervista të përfshijë aspekte të cilat intervistuesi nuk i ka marrë më parë në konsideratë. | Kërkon kohë (zakonisht) vetëm një numër i kufizuar të intervistuarish.<br>Ka rrezik që studiuesi të influençoje pikëpamjet e informatorit.<br>Të dhënat përshkruese të vështira për t'u analizuar dhe mund të jetë e vështirë të bëhen krahasime midis informatorëve.<br>Përgjithësim i kufizuar. | Jasso-Aguilar (1999)                              |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Intervista të strukturuara | <p>Relativisht me kosto e ulët.</p> <p>Relativisht më pak përpjekje.</p> <p>Mund të përdoren një numër i madh informatorësh</p> <p>Nxjerr të dhëna të standardizuara</p> <p>Rrezik i ulët për ndikim nga studiuesi</p> <p>Mund të bëhen krahasime midis informatorëve</p> <p>Të dhënat mund të përgjithësohen</p> | <p>Mund të anashkalohen aspekte të rëndësishme si pasoje e standardizimit</p> <p>Nuk lë vend që informatori të shprehë idetë dhe përgjigjet e tij.</p>                                                                                       | Hall (1990) |
| Pyetësorë dhe sondazhe     | <p>Relativisht me kosto e ulët</p> <p>Relativisht me pak përpjekje</p> <p>Mund të përdoren një numër i madh informatorësh</p> <p>Nxjerr të dhëna të standardizuara</p> <p>Rrezik i ulët për ndikim nga studiuesi</p>                                                                                              | <p>I standardizuar.</p> <p>Mund të anashkalohen aspekte të rëndësishme si pasoje e standardizimit.</p> <p>Shkalla e përgjigjeve mund të jetë e ulët, veçanërisht në rastin kur pyetësorët dërgohen me postë</p> <p>Numri i përgjigjeve i</p> |             |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                  | <p>Mund të bëhen krahasime midis informatorëve</p> <p>Të dhënat mund të përgjithësohen</p> <p>Mundësi për ruajtjen e anonimatit të informatorit</p> <p>Numri i madh i të dhënave të marra rrit vlefshmërinë dhe besueshmërinë e rezultateve.</p> | kufizuar.                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Audite të gjuhës | <p>Mund të depërtojë më thellë në situate.</p> <p>Njësia e analizës është institucioni, pra ka mundësi të japë një pasqyre të plotë (Koster 2004 C0c)</p> <p>Rezultatet janë të posaçme për institucionin në studim, siguron një përmbledhje</p> | <p>Mund të ketë vështirësi në përdorimin e të dhënave (politika e konfidencialitetit të institucionit)</p> <p>Publikimi i rezultateve mund të jetë i kufizuar (konfidencial vetëm për institucionin pjesëmarrës)</p> <p>Rezultatet specifike vetëm për një</p> |  |

|                |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          |                                                      |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                | të mire të<br>nevojave për<br>gjuhë të<br>institucionit                                                                                                                 | institucion të vetëm,<br>kufizojnë<br>përgjithësimin<br>Kërkon kohe dhe<br>përpjekje<br>Potencialisht i<br>kushtueshëm për t'u<br>kryer                                                                                  |                                                      |
| Vëzhgime       | Lejon studim të<br>drejtpërdrejtë, të<br>thelluar dhe të<br>kontekstualizuar<br>të veprimeve te<br>pjesëmarrësit:<br>burim të dhënash<br>me vlere                       | Kërkon kohë<br>Lë vend vetëm për<br>studim rasti<br>Mund të ketë<br>vështirësi në marrjen<br>e të dhënave                                                                                                                | Schrödder (1984)<br>Louhiala –<br>Salminen<br>(2002) |
| Analizë teksti | mund të japin<br>njohuri të<br>rëndësishme për<br>materialet e<br>mundshme për t'u<br>përdorur në<br>klase, d.m.th.<br>llojet përkatëse<br>teksteve dhe të<br>diskursit | Është i kufizuar në<br>tekst, nuk merr në<br>konsideratë dhe<br>faktorë të situatës dhe<br>kontekstit<br>neglizhon detyrën që<br>do të realizohet<br>tenton të rezultojë në<br>artikuj strukturore<br>jashtë kontekstit. | Basturkmen<br>(1999)<br>Mauranen (2003)              |
| Ditari         | njohuri të<br>personalizuar për<br>nevojat nxënësve                                                                                                                     | mund të kufizohet<br>vetëm në një lloj<br>informati                                                                                                                                                                      | Sešek (2007)                                         |

|  |                                                             |                                                                                                               |  |
|--|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | dhe mësuesve<br>siguron akses në<br>njohuri të<br>brendshme | kërkon kohë për të<br>shkruar dhe analizuar<br>mund të japin të<br>dhëna impresionistë<br>dhe ideo sinkretike |  |
|--|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

#### 2.10.6.1 *Intuita e jo ekspertëve të fushës dhe intuita e ekspertëve të fushës*

Të dyja qasjet, duke qenë të bazuara në intuitë, kanë avantazhin se kërkojnë pak përpjekje dhe kanë kosto të ulët në kryerjen e analizës së nevojave. Disavantazhi kryesor është që janë pak të besueshme si rezultat i të mos qenit të bazuara në fakte dhe si rrjedhojë kanë mangësi në përvojën personale të kontekstit profesional dhe ka me shumë gjasa të jetë jo e besueshme. Kjo analize, e cila i merr informacionet nga ekspertët e fushës mund të na furnizojë për pak kohë me gjuhën specifike të fushës për një grup të caktuar profesionistësh si për shembull në lidhje me leksikun, funksionet dhe nocionet që nevojiten nga ekonomistët, por kjo gjuhë bazohet në pjesën e saj më të madhe në intuitë dhe si pasojë mund të jetë jo e besueshme.

#### 2.10.6.2 *Intervistat, pyetësorët dhe sondazhet*

Intervistat janë të strukturuar dhe të pa strukturuar. Për nga vetë nga natyra, intervistat e pa strukturuar duke qenë fleksible dhe me karakter eksplorues i bën me tërheqëse dhe me të përdorshme (Long 2005). Por edhe këto kanë disavantazhet e tyre. Fillimisht, meqenëse janë pyetje të hapura dhe mjaft të zgjeruara, kërkojnë shumë kohë, edhe nëse do të ketë një numër të konsiderueshëm pjesëmarrësish të gatshëm për intervistë, studiuesi dnuak o të jetë në gjendje t'i intervistojë të gjithë.

Me tej, ekziston rreziku i influencimit të studiuesit në përgjigjet e të intervistuarit meqenëse studiuesi në mënyrë të pavetëdijshme mund të bëjë pyetje ose komente të cilat mund të manipulojnë përgjigjet dhe si pasojë të dhënat. Gjithashtu është e vështirë të bëhen krahasime midis përgjigjeve të të intervistuarve dhe kjo do të kufizojë studiuesin në kontekstin profesional në studim.

Intervistat e strukturuara janë përgjithësisht sasiore dhe japin të dhëna të standardizuara dhe mund të intervistohen një numër më i madh informatorësh meqenëse është me e shpejtë për t'u kryer. (Long 2005). Intervistat e strukturuara lehtësojnë krahasimin midis përgjigjeve të informatorëve, dhe si pasoje përgjithësimet rreth kontekstit profesional mund të kryhen me vetëbesim. Përgjithësimet janë me të lehta për t'u bërë për shkak të përdorimit të numrit më të madh të të dhënave që ofron kjo metode. Pyetësorët dhe sondazhet paraqesin një rrezik me të ulet të manipulimit të të dhënave nga ana e intervistuesit. Një avantazh tjetër është se mund të plotësohen dhe kthehen te studiuesi në anonimitet të plotë. Disavantazhi është se struktura e ngurtë e tyre i pengon të intervistuarit të japin përgjigje të personalizuar të cilat mund të depërtonin me tej në studim dhe të komentojnë mbi to. Pavarësisht këtyre disavantazheve, intervistat e strukturuara janë përdorur në shumë studime në analizën e nevojave në gjuhën e huaj dhe shumë shpesh rezulton të jetë e vetmja. Për arsye se janë të përshtatshme dhe jo të kushtueshme për t'u hartuar, shumëfishuar dhe shpërndarë tek një numër i madh njerëzish, pyetësorët dhe sondazhet mund të sjellin një numër të madh të dhënash dhe rrisin besueshmërinë dhe vlefshmërinë e rezultateve.

#### *2.10.6.3. Audite të gjuhës dhe vëzhgime*

Auditët e gjuhës dhe vëzhgimet janë të ngjashme pasi e mundësojnë studiuesin të depërtojë më në brendësi të objektit të studimit. Ato kryhen brenda një kompanie ose organizatë të caktuar, përqëndrohen në karakteristika që janë specifike për institucionin. Auditit mund të përkufizohet si “një studim i nevojave gjuhësore të një organizatë të caktuar, ku gjetjet sigurojnë bazat e raportit që përmbledh se cilat masa duhet të ndërmerret kompania për të rritur kompetenca gjuhësore të të punësuarve dhe si pasoje të përmirësojë kontaktet me klientët”. (Koster, 2004). Ai përcakton dhe analizon nevojat aktuale gjuhësore të çdo punonjësi në çdo kontekst të vendit të punës por dhe nevojat e tyre gjuhësore të ardhshme në një përpjekje për të rritur efikasitetin në kompani.

Megjithatë, auditët e gjuhës janë një ndërmarrje e vështirë: të marrësh akses në përdorimin e të dhënave në të gjitha nivelet e organizatës nga të gjithë të punësuarit mund të jetë një sfidë shumë e madhe për studiuesin.



Vëzhgimet i sigurojnë studiuesit një burim të pasur të kontekstit profesional mbi pjesëmarrësit në studim. Studiuesi e shoqëron profesionistin për një periudhë të caktuar kohe si p.sh. në një ditë të vetme pune ose një javë ku mban shënime mbi tekstet, llojin e diskursit dhe situatat të cilat pjesëmarrësit në studim hasin në përdorimin e gjuhës së huaj. Është e lehtë të vihet re se si kjo metodë i mundëson studiuesit një analizë të thellë të përdorimit të gjuhës në një kontekst profesional, megjithatë është një metodë që kërkon kohë dhe deri diku kufizuese sepse duhet një numër i madh profesionistësh për t'u vëzhguar dhe si përfundim mund të themi se është e përshtatshme vetëm për studime rasti.

#### *2.10.6.4. Analiza e tekstit*

Kontekstet profesionale përdorin një numër të madh tekstesh si të folura dhe të shkruara. Analiza e tekstit me qëllim përcaktimin e nevojave për gjuhë të huaj mund t'i sigurojë studiuesit të dhëna cilësore mbi llojet e tekstit dhe të diskursit të cilat zhvillohen në kontekstin profesional. Përdorimi i kësaj analize si metode kërkimore, merr në konsideratë disa çështje. Si fillim, ka mundësi që studiuesi ta gjejë vetën me një listë të njësive strukturore jashtë kontekstit, si prsh, te paturit e një listë shprehjesh të izoluara për kryerjen e negociatave pa informacion të ndërthurur me kontekstin mbi detyrat që duhen kryer. Një çështje tjetër është se studimi i detyrave i cili kërkon një lloj teksti të caktuar për t'u kryer shpesh anashkalohet. Përdorimi vetëm i analizës së tekstit për të përcaktuar nevojat për gjuhë të huaj të një grupi profesionistësh nënkupton që faktorët më të gjere të kontekstit dhe situatës të cilat kontribuojnë në komunikimin profesional do të lihen pas dore.

#### *2.10.6.5. Ditarët*

Ditarët mund të përdoren për të depërtuar në njohuri me të personalizuar si për shembull kur një agjent marketingu në një kompani regjistron pjese nga një ditë e zakonshme dhe situatave sfiduese që has gjatë saj. ( Long 2005) . Këto njohuri të thelluara mund të bazohen në perspektivën e mësuesit, madje dhe të nxënësit me anë të përdorimit të një ditarit klase, si grup i tërë. Përdorimi i ditarëve ka mangësitë e veta pasi kërkon kohë intensive dhe përpjekje të mëdha si nga ana e pjesëmarrësit në studim ashtu edhe nga ana e studiuesit i cili duhet të lexojë dhe analizojë të dhënat. Për më tepër, të dhënat e marra prej tyre mund

të mos jenë objektive. Si përfundim, ditarët nuk mund të përdoren si një metodë e vetme në metodologjinë kërkimore të analizës së nevojave.

#### *2.10.6.6. Triangulimi i burimeve dhe metodave.*

Ashtu siç është përmendur dhe më herët në këtë studim, një analizë rezultative e metodave duhet të përfshijë një shumëllojshmëri perspektivash të kontekstit profesional. Studiues të mirënjohur të analizës së nevojave mbështesin metodën e triangulimit. Kjo ndërthur metoda të ndryshme me qëllim arritjen e një përshkrimi të dendur të nevojave të gjuhës së huaj.

#### *2.10.6.7. Metodologjia e përdorur për krijimin e profilit profesional të KPERGJ*

Profili profesional i KPERGJ përdor triangulimin e burimeve dhe metodave. Përdorimi i kësaj metodologjie siguron të dhëna të përafërta me qasjen etnografike të analizës së nevojave dhe që të dyja si të dhëna sasiore dhe ato cilësore janë përdorur për krijimin e profilit. Një larmi metodash cilësore janë përdorur në krijimin e profilit si p.sh., analiza e tekstit mbi përmbajtjen e llojeve të ndryshme të materialit informues në lidhje me fushën profesionale: përshkrimi i punës, programi i lëndës dhe kurrikula për kualifikime në fushën profesionale. Analiza e përmbajtjes së këtyre teksteve, është përdorur për të krijuar një numër intervistash të thelluara me informatorët. Të dhënat e mbledhura nga këto intervista me vonë u përdoren për të përcaktuar një numër pyetjesh themelore për disa intervista gjysëm të strukturuar.

Aspekte të përdorura në KPERGJ janë relevante me situatat e komunikimit profesional: perspektiva e fushës, e kontekstit, e tekstit, e vendit dhe të pjesëmarrësve në situata janë disa shembuj me rëndësi.

Profili profesional i KPERGJ është i ndarë në gjashtë pjesët e mëposhtme:

##### *A. Profesioni*

Këtu përfshihen informacionin bazë të tij si komente të përgjithshme mbi llojin e profesionit, si trajnimi dhe kualifikimet e nevojshme për të filluar punë në këtë profesion si edhe trajnimet e mëtejshme të kërkuara pasi punësohesh.

### *B. Informacion mbi pozicionin e punës*

Kjo pjesë siguron informacion të përgjithshëm, të tilla si pozicionet e punës në këtë fushë, organizatat ose/dhe kompanitë tipike ku mund të hasen profesionistë të fushës, shembuj tipike të përshkrimit të punës të cilat kanë lidhje me detyrat e përgjithshme të fushës dhe në konkluzion roli që luan gjuha e huaj në këtë pozicion punë. Qëllimi i kësaj pjese të profilit është t'i ofroje studiuesit, i cili ende nuk ka njohuri të specializuar në fushën profesionale, informacionin përkatës mbi pozicionin e punës.

### *C. Informacion mbi kontekstin*

Në këtë pjesë të profilit gjendet më shumë material në lidhje me gjuhën. Informacioni mbi kontekstin përfshin aspekte si vendi i komunikimit, personat, komunitetet, kompanitë dhe institucionet, situatat e komunikimit (në lidhje me detyrat e kryera) dhe tekstet në mjedisin e punës.

### *D. Situatat rutinë me të shpeshta dhe situatat më kërkuese*

Pjesa D dhe E e profilit ofrojnë përshkrime të situatave të komunikimit profesional në të cilat duhen përmbushur detyrat komunikuese. Për hartimin e programit është e rëndësishme që profili të mos kufizohet vetëm në përshkrimin e ngjarjeve të përditshme. Situata më pak të shpeshta dhe më kërkuese përfaqësojnë momente kritike për profesionistët e fushës dhe këto kanë nevojë të përshkruhen siç janë përshkruar në pjesën E të profilit.

### *E. Fragmente nga puna*

Pjesa E e profilit i ofron hartuesit të programit të lëndës gjuhë angleze për qëllime specifike një ose me shumë përshkrime të një “ditë pune” tipike ose fragmente të saj nga profesionistët e fushës.

## **2.10.7. Studime të mëparshme në lëmin e Analizës së Nevojave për gjuhë Angleze për Qëllime Specifike.**

Literatura përmban disa shembuj të analizës së nevojave të kryera në kuadrin e KPERGJ në arsimin e lartë.

Kormos, Kontra dhe Csölle (2002) anketuan 279 studentë dhe 80 të diplomuar nga të gjitha universitetet hungareze (gjashtë universitete në total) me ndihmën e një pyetësoi bazuar në KPERGJ. Qëllimi ishte studimi e nevojave gjuhësore e të diplomuarve në gjuhë angleze. Përfundimet e arritura i referohen përdorimit të gjuhës angleze, kryesisht për qëllime studimore ( "dëgjimi i leksioneve", "marrja e shënimeve", "dëgjimi i prezantimeve i studentëve të tjerë", "shprehja verbale e mendimit të tyre" ose "përdorim i fjalorëve") çuditërisht përkundër një përdorimi më të vogël në sferën private ( "shikimi i lajmeve ose filmave", "Leximi i teksteve në internet", "shkrimi i e-mail-eve", "përdorimi i lojërave elektronike", etj.).

Mohammadzadeh. (2013) në studimin e tij u përpoq të kuptonte se në ç'masë 70 punonjësit e Bankave në Mashhad duhet të përdorin gjuhën angleze në të tashmen dhe të ardhmen dhe gjithashtu të gjente se cilat probleme hasin në përdorimin e gjuhës angleze gjatë punës. Ky hulumtim u krye në disa pjesë të zyrës qendrore si: departamenti i menaxhimit, departamenti i inspektimit, marketingu financiar dhe 10 degë me departamentet e këmbimit valutor, departamentin e kontabilitetit, departamentin e transferimit dhe departamentin e huave. Bazuar në analizën e të dhënave u bë e qartë se ata kishin nevojë më shumë aftësi e të folurit dhe hasnin probleme me përdorimin e të gjitha aftësive. Ata deklaruan se Banka duhet të ofrojë kurse trajnimi në gjuhën angleze për ta.

Brogulio, (2005), në disertacionin e saj doktorale me titull "Përdorimi i Gjuhës Angleze si gjuhë globale në mjedise ndërkombëtare dhe implikimet në mësimdhënien e Anglishtes së Biznesit" studioi dy kompani ndërkombëtare, një e pozicionuar në Malajzi dhe një tjetër në Hong Kong. Midis aftësive më të rëndësishme rezultoi të ishin komunikimet me email, ndërsa të punësuarit u shprehën se kishin nevojë të zhvillonin aftësitë e komunikimit me gojë dhe atij me shkrim, përgatitjen e raporteve jo zyrtare dhe aftësimin për të punuar në skuadër në bashkëpunime ndërkombëtare. Respondentët edhe pse kishin njohuri të mira në gjuhën angleze nuk kishin njohuritë e duhura ndërkombëtare për të bërë ata të aftë të ndërvepronin në ambiente ndërkombëtare dhe multikulturore.

Hassan (2005) në studimin e doktoraturës analizoi aftësitë e leximit dhe shkrimit për studentët me njohuri të avancuara të anglishtes së biznesit në Pakistan. Rekomandimi i bërë ishte që të përqendrohej në përmirësimin e aftësive me shkrim të nxënësve për të përballuar sfidat dhe kërkesat e fushës së studimit. Megjithatë, ai e konsideroi komunikimin si një aspekt shumë të rëndësishëm të AQS-së në hulumtimin e tij.

Hueneburg (2013) nëpërmjet tezës së saj, eksploroj bazat për kurikulën dhe hartimin e programit me fokus anglishten për Shkencën dhe Teknologjinë në industrinë gjermane. Analiza e nevojave në formën e një sondazhi online u administrua në një kampion maksimal të llojshmërisë në industrinë teknike gjermane, të cilat përfshinin madhësi të

ndryshme dhe produkte / shërbime të kompanive dhe larmishmëri të pozicionit të punës brenda kompanisë. Rezultatet treguan se e-mail-et, bisedat telefonike dhe takimet ishin situatat komunikuese më të rëndësishme së bashku me leximin dhe shkrimin si aftësi të gjuhës me të nevojshme në vendin e punës. Shumica e informatorëve shprehën nevojën për mësim të mëtijshëm në gjuhën angleze për Shkencë dhe Teknologji me fokus në terminologjinë, leximin dhe shkrimin, si dhe komunikimin për çështjet private së bashku me komunikimin e biznesit.

Priya. (2010) në studimin e tij të doktoraturës me temë "Qasja e Bazuar në Nevoja në Mësimdhënien e Gjuhës Angleze për Qëllime Inxhinierike" u përpoq të studionte nëse ekzistonte një hendek midis programit të lëndës në gjuhën angleze në fakultetet e inxhinierisë dhe nevojat akademike dhe profesionale të studentëve dhe rrjedhimisht nëse ishte e nevojshme modifikimi dhe rishikimi i lëndës së gjuhës angleze për të përmbushur nevojat që studentet e inxhinierisë kishin në përdorimin e gjuhës në situata të jetës reale. Studimi, përfshiu 770 studentë dhe 63 mësues të 20 fakulteteve inxhinierike, dhe doli në përfundimin se qëllimet dhe objektivat e planit mësimor ishin përmbushur pjesërisht, kishte mungesë të aftësive të gjuhës angleze në mesin e studentëve për aplikim të duhur në kontekstin e vendit të punës dhe gjithashtu në situatat e jetës reale, dhe mësuesit nuk trajnoheshin sic duhet për metodat e fundit të mësimdhënies së gjuhës, dhe si rrjedhojë duhet të merreshin masa të nevojshme.

Në mënyrë të ngjashme, Taillefer (2007) hulumtoi nevojat gjuhësore të studentëve të shkencave sociale në Universitetin e Toulouzës dhe e bazoi analizën e tij të nevojave të mësimin në nivelin e kompetencave të përshkruara në KPERGJ. Ai hetoi perceptimet e "përdorimit të gjuhës në kontekstin profesional, nivelin e kompetencës perceptuese dhe produktive, të cilat konsiderohen të nevojshme në jetën profesionale. Konkluzionet kryesore të Taillefer ngrenë nevojën për një ripërcaktim institucional të nocionit "zotërim" i një gjuhë të huaj në aspektin e aftësive prioritare dhe niveleve të kompetencës, ndërgjegjësim më të madh në çështjet e shumëgjuhësisë, integrimin e komponentëve disiplinorë dhe gjuhësorë, integrimin e qendrave të burimeve gjuhësore dhe konceptit të autonomisë së nxënësit, si edhe koherencë më të madhe për Sistemin Evropian të Transferimit të Kredive (ECTS).

Tinh. (2015) kreu një analizë të nevojave për gjuhë angleze tek studentët e inxhinierisë mekanike në Vietnam, një studim doktore që përfshinte intervista dhe vëzhgime. Qëllimi i saj ishte të shqyrtohej përdorimi i gjuhës Angleze në jetën reale, siç kërkohej nga inxhinierët mekanikë për të funksionuar në mënyrë efektive në punën e tyre në kontekste të ndryshme të punës. Pyetësi u përshtat mbi modelin e Procesorit të Nevojave Komunikative i Munby-it (1978). Gjetjet zbuluan se aftësitë e gjuhës angleze të dëgjimit, të folurit, të leximit dhe të shkrimit ishin të rëndësishme për inxhinierët mekanikë për të kryer

punën e tyre në mënyrë te sukseshme. Nga këto, aftësitë e dëgjimit dhe të folurit ishin më të rëndësishme, pasi ato ishin më të përdorura. Me tej, ai u përqendrua në studimin e kompleksitetit të përdorimit të anglishtes në kontekste të ndryshme të punës.

Nakamura. (2013) në tezën e tij të doktoraturës "Nevojat për gjuhë Angleze në vendin e punës për të diplomuarit në biznes në Japoni" vlerësoi nevojat e studentëve të biznesit për të përcaktuar nevojat gjuhësore dhe nëse programi ekzistues i gjuhës i plotësonte këto nevoja. Rezultatet zbuluan se, përderisa anglishtja ishte perceptuar të ishte disi e rëndësishme në organizatat që punojnë zakonisht të diplomuarit, punëdhënësit dhe lektorët e lëndëve i dhanë rëndësi më të madhe studimit të anglishtes së biznesit në universitet dhe identifikuan detyrat kryesore që duhet të përfshihen në kursin e anglishtes së biznesit. Detyrat e identifikuara nga punëdhënësit sugjeruan rëndësinë e komunikimit me gojë në kontekstin e biznesit. Këto rezultate tregojnë se lënda e Anglishtes së Biznesit duhet të fokusohet në detyrat kryesore të identifikuara në vlerësimin e nevojave.

Analiza e nevojave është një proces dinamik që mund të evoluojë me kalimin e kohës. Një shembull vjen nga Hyland (1997) i cili në vitin 1997 anketoj 1,619 studentë në pesë universitete ku mësimi bëhej në gjuhën Angleze në Hong Kong me qëllim të studimit të vështirësive të tyre më të mëdha me gjuhën dhe perceptimet e tyre në lidhje me rëndësinë, vlerën dhe sfidat e gjuhës angleze. Studimi zbuloi se studentët e anketuar "besonin se gjuha angleze i vinte në ndihmë studimit të lëndëve të tjera në fakultet dhe kompetenca në gjuhën angleze ishte rëndësishme për të pasur sukses në studime dhe se gjuha angleze mund edhe të jetë aq e rëndësishme sa njohuritë në lëndët bazë të profesionit" dhe se "studentët nuk besonin se njohuritë e tyre në gjuhën angleze ishin të mjaftueshme për të arritur sukses akademik".

Gessesse. (2009) zhvilloi një studim në universitetet e mjekësisë në Bahir Dar me treqind studentë, pesë mësues si edhe pesë trupa ekzekutivë të secilës ne universitetet e mjekësisë, ku me anë të pyetësori gjysmë të strukturuar, interviste gjysmë të strukturuar dhe analizimit të dokumenteve mbledhi të dhëna në lidhje me aftësitë gjuhësore, përdorimin e gjuhës, testimin e gjuhës, metodat e mësimdhënies dhe çështje të tjera të lidhura me AQS. Të dy statistikat përshkruese dhe inferenciale u përdorën për të analizuar të dhënat e mbledhura. Rezultati tregoi se të folurit dhe leximi janë aftësitë e preferuara të nxënësve, ndërsa mësuesit rekomandojnë të folurin dhe shkrimin si aftësitë më të rëndësishme për studentët e mjekësisë. Ligjerata e zhdrejte, aktivitetet komunikative u përcaktuan si nevojat gjuhësore gramatikore dhe funksionale të studentëve.

Chatsungnoen. (2015), duke përdorur analizën e nevojave të Dudley-Evans dhe St John's (1998) si kornizë kërkimore, hulumtoi nevojat për gjuhë angleze të studentëve dhe palëve të interesit për një program të AQS-së për studentët e shkencave ushqimore dhe të

teknologjisë në Universitetin Bujqësor të Tajlandës. Studimi eksploroj aftësitë e gjuhës angleze të nevojshme në kontekste akademike dhe profesionale në fushën e shkencës ushqimore dhe teknologjisë. Pjesëmarrësit në këtë hulumtim përfshinin 45 studentë të vitit të tretë, gjashtë ish-studentë, tre mësues lëndë në programin e shkencave të ushqimit dhe teknologjisë, dy mësues të AQS-se-së dhe gjashtë punëdhënës. Studimi tregoi se leximi dhe përkthimi ishin aftësitë më të nevojshme në kontekstin akademik, ndërsa të folurit dhe të dëgjuarit u konsideruan si aftësitë më të nevojshme në kontekstin profesional. Studimi gjithashtu zbuloi një mospërputhje të perceptimit të nevojave të nxënësve midis mësuesve të AQS dhe paleve të tjera të interesit në të dyja kontekstet si akademike dhe profesionale.

Po kështu, Evans (1999) anketoj 4,932 studentë nga i njëjti kontekst i arsimit të lartë në Hong Kong me qëllim që të ribënte pyetjet e ngritura nga Hyland (1997). Rezultatet e këtyre autorëve arsyetuan dhe zgjeruan gjetjet e mëparshme të Hyland, por, më e rëndësishmja, ata gjetën çështje të tjera të lidhura me hartimin e lëndës dhe prodhimin e materialeve të cilat kishin nevojë për ripërcaktim në mënyrë që të përputheshin me ndryshimet në arsimin e lartë në Hong Kong: fjalori marrës dhe prodhues (receptiv dhe produktiv) përbënte një problem të madh, burimet gramatikore nuk i plotësonin sfidat e detyrave akademike, ose kompetencat e papërshtatshme bazë të gjuhës të çojnë në mungesën e besimit në kryerjen e detyrave komplekse gjuhësore.

Rajprasit, Pratoomrat, Tuntiga Wang, Kulsiri, & Hemchua, (2004) në studimin e tyre "Përdorimi i gjuhës angleze para dhe gjatë punësimit: përvojat dhe nevojat e inxhinierëve të rinj Tajlandezë" studiuan situatën se si inxhinierët e rinj përdorin gjuhën para dhe gjatë punësimit. Studimi doli në përfundimin se lënda e gjuhës Angleze nuk kishte ofruar mjaftueshëm aftësi gjuhësore, të cilat kanë të bëjnë me inxhinierët e rinj; ata nuk kishin rritur vetëbesimin e studentëve në aftësitë e tyre me gojë ose aftësitë të leximit (të artikujve, manualeve, procesverbaleve dhe raporteve vjetore). Studimi gjeti se ishte e rëndësishme për mësuesit që të përmirësonin menjëherë kurset e anglishtes për studentët e inxhinierisë për t'u bërë anëtarë të kualifikuar të ardhshëm të fuqisë punëtore në nivel global.

Studimet e mësipërme nxjerrin këto përfundime: (1) Cdo kontekst, ose fushë studimi ka nevoja të ndryshme në lidhje me përdorimin e situatave komunikuese dhe nënaftësive të gjuhës. Kështu, në një studim dalin prioritare aftësitë e të folurit dhe leximit në një studim tjetër, përdorimi i gjuhës për qëllime studimore ( "dëgjimi i leksioneve", "marrja e shënimeve", "dëgjimi i prezantimeve të studentëve të tjerë", "shprehja verbale e mendimit të tyre" ose "përdorimi i fjalorëve) konsideroheshin më të rëndësishme; (2) lënda e gjuhës Angleze nuk ofron mjaftueshëm për të rritur vetëbesimin e studentëve në përdorimin e disa aftësive; (3) programi i lëndës duhet të rishikohet në mënyrë që të përgatisë punonjës të kualifikuar në nivel global; (4) hartimi i lëndës dhe prodhimi i materialeve kishin nevojë për ripërcaktim në mënyrë që të përputheshin me ndryshimet në arsimin e lartë; (6) ka një

mospërputhje të perceptimit të nevojave të nxënësve midis mësuesve të AQS dhe palëve të tjera të interesit në të dyja kontekstet si akademike dhe profesionale; (7) studentët vlerësojnë se gjuha angleze i vjen në ndihmë studimit të lëndëve të tjera në fakultet dhe kompetenca në gjuhën angleze ishte rëndësishme për të pasur sukses në studime dhe se gjuha angleze është aq e rëndësishme sa njohuritë në lëndët bazë. (8) studentët besonin se njohuritë e tyre në gjuhën angleze nuk ishin të mjaftueshme për të arritur sukses akademik (9) lënda e anglishtes së Biznesit duhet të fokusohet në detyrat kryesore të identifikuara në vlerësimin e nevojave; (10) del nevoja për një ripërcaktim institucional të nocionit "zotërim" i një gjuhë të huaj në aspektin e aftësive prioritare dhe niveleve të kompetencës, ndërgjegjësim më të madh në çështjet e shumëgjuhësisë, integrimin e komponentëve disiplinorë dhe gjuhësorë, integrimin e qendrave të burimeve gjuhësore dhe konceptit të autonomisë së nxënësit; (11) qëllimet dhe objektivat e planit mësimor përmbushen pjesërisht, (12) ka mungesë të aftësive të gjuhës angleze midis studentëve për aplikim të duhur në kontekstin e vendit të punës dhe gjithashtu në situatat e jetës reale, (13) mësuesit nuk trajnoheshin sic duhet për metodat e fundit të mësimdhënies së gjuhës; (13) shprehën nevojën për mësim të mëtejshëm në gjuhën angleze me fokus në terminologjinë, leximin dhe shkrimin, si dhe komunikimin për çështjet private së bashku me komunikimin e biznesit; (14) ka një ndarje midis aftësive sipas dy përdorimeve, atij akademik dhe profesional, ku rezulton se leximi dhe përkthimi ishin aftësitë më të nevojshme në kontekstin akademik, ndërsa të folurit dhe të dëgjuarit u konsideruan si aftësitë më të nevojshme në kontekstin profesional.

Duke marrë në konsideratë studimet e mësipërme, ky studim do të analizojë të dhënat që do të dalin në kontekstin e arsimit të lartë dhe të kompanive të biznesit dhe bankave në Shqipëri, së pari për të përcaktuar se cilat janë nevojat e tyre aktuale dhe të synuara për gjuhë angleze dhe komunikim, duke identifikuar situatat komunikuese, të kërkuara si në kontekstin e arsimit të lartë, po ashtu dhe në vendin e punës në kompani biznesi dhe banka, duke u bazuar në modelin e Dudley dhe Evans (2002) dhe duke përdorur si instrument kërkimi profilin profesional të KPERGJ, si edhe do të bëjë një krahasim me përfundimet e studimeve të sipërpërmendura.



### **KAPITULLI III. METODOLOGJIA**

#### **Hyrje**

Ky studim u jep përgjigje pyetjeve kërkimore të mëposhtme të cilat synojnë të eksplorojnë nevojat aktuale dhe të ardhme për anglishte biznesi dhe komunikim të studentëve në fakultetin e Ekonomisë dhe Agrobiznesit dhe të të punësuarëve në kompani biznesi si edhe të hulumtojnë nëse njohuritë e ofruara me anë të programit të lëndës në Anglishten e biznesit plotësojnë nevojat për gjuhë angleze në vendin e punës: (1) Cilat janë nevojat aktuale dhe të ardhme për komunikim në gjuhë angleze të studentëve të cilët ndjekin lëndën e Anglishtes së Biznesit në fakultetin e Ekonomisë dhe Politikave Agrare në Universitetin Bujqësor të Tiranës? (2) Cila është shkalla e përputhshmërisë midis nevojave të studentëve për gjuhë dhe programit të lëndës e praktikave mesimore në përmbushjen e nevojave të tyre? (3) Cili është niveli i njohurive gjuhësore, kompetencat si edhe nevojat aktuale dhe të synuara të punonjësve të kompanive të biznesit, për gjuhë angleze dhe komunikim duke u bazuar në situatat e komunikimit, detyrat që ata kryejnë sipas kërkesave reale të vendit të punës? (4) Cilat janë vështirësitë që të punësuarit në kompani biznesi hasin në komunikim gjatë kryerjes së detyrave të tyre të përditshme dhe strategjitë që përdorin për kapërcimin e këtyre vështirësive gjuhësore? (5) A ka një përputhje midis nevojave për komunikim në gjuhë angleze të dy grupeve kryesore të interesit në këtë studim, studentëve dhe të punësuarve sipas nevojave aktuale të të punësuarve për gjuhë dhe komunikim të kërkuara në vendin e punës?

Ky kapitull paraqet metodologjinë e përdorur në studim e cila është si sasiore ashtu edhe cilësore, duke përshkruar pjesëmarrësit/popullatën, instrumentet e përdorur për të mbledhur të dhënat, procedurat e zbatuara për zhvillimin dhe përdorimin e tyre si edhe mënyrat e analizimit të të dhënave.

Pjesëmarrësit, instrumentet dhe procedurat e analizimit të të dhënave do të përshkruhen me hollësisht në studimin e paraqitur në secilin prej konteksteve.

### 3.1 Pjesëmarresit në studim

Studimi i analizës së nevojave për gjuhë angleze dhe komunikim është kryer duke përfshirë dy kontekste, secili prej tyre përfshin disa palë interesi ose informantë në studimin e nevojave:

- a) konteksti i arsimit të lartë dhe;
- b) konteksti i vendit të punës në kompani biznesi dhe banka.

#### 3.3.1. Popullata e studimit

*Popullata nr 1* në studim janë studentët në Fakultetin e Ekonomisë dhe Agrobiznesit të cilët ndjekin lëndën e Gjuhës Angleze për qëllime biznesi në vitin e parë të ciklit të studimeve Bachelor, pranë departamenteve Finance-Kontabilitet, Ekonomi dhe Politika Agrare, Menaxhim Agrobiznesi, Menaxhim i Turizmit Rural dhe Ekonomiksi i Aplikuar në vitin akademik 2014-2015 . Numri i studentëve në FEA formon një grup prej 420 studentësh, nga ku 144 ishin djem, 275 vajza dhe 1 person i papërcaktuar për gjininë.

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. Finance Kontabilitet-----        | 98 studente |
| 2. Ekonomi dhe Politika Agrare----- | 82          |
| 3. Menaxhim Agrobiznesi -----       | 97          |
| 4. Menaxhim i Turizmit Rural-----   | 75          |
| 5. Ekonomiksi i Aplikuar -----      | 68          |
| Totali                              | 420         |

Në këtë studim morën pjesë të gjithë studentët e vitit të parë Bachelor, të regjistruar në departamentet e sipërpërmendura. Dy arsye kryesore kanë ndikuar në vendimin për përzgjedhjen e një kategorie të tillë të studentëve.

Së pari ata janë të pjekur mjaftueshëm për të bërë një vlerësim në lidhje me nivelin e tyre të arritjeve të gjuhës angleze. Sipas Robinson (1989), studentët janë zakonisht në moshë madhore krahasuar me nxënësit e shkollave, megjithëse ende të rinj. Së dyti, si studentë, ata janë të interesuar në analizën e nevojave që është duke u kryer, dhe ndjejnë se mendimet e tyre duhet të merren në konsideratë në lidhje me hartimin e programit të lëndës dhe zhvillimin e kurrikulave në tërësi. Në fakt ata përbëjnë një nga burimet më të besueshme të informacionit.

*Popullata nr 2* në studim janë 4 lektore në departamentin e gjuhës angleze në Universitetin Bujqësor të Tiranës. Lektorët janë të angazhuara në mësimdhënien e Anglishtes së Biznesit në UBT. Mosha e lektoreve të intervistuar i përket grupmoshës 35-45 dhe grupmoshës 45-55 vjeç.

Në lidhje me gradat shkencore, 1 lektore është me gradën me të ulët se doktor dhe tre të tjerat mbajnë gradën Doktor.

Të katër lektorët e intervistuar kanë më shumë se 10 vjet angazhim në mësimdhënie të gjuhës Angleze. Me anë të një interviste gjysëm të strukturuar është marrë mendimi i tyre në lidhje me teori dhe praktika të përgjithshme në mësimdhënien e Anglishtes së Biznesit, aftësitë dhe nën-aftësitë e gjuhës Angleze të cilat konsiderohen si të nevojshme për studentët në të ardhmen si edhe vështirësitë dhe problemet e hasura në procesin mësimor të AB-it.

*Popullata nr 3* në studim janë të diplomuarit në degën e ekonomisë, të punësuar në kompanitë e biznesit dhe banka, kryesisht në nivele menaxheriale, ku aftësitë gjuhësore vihen në përdorime profesionale. Kompanitë e përzgjedhura për intervistë janë kryesisht kompani të cilat janë të përfshira në marrëveshje tregtare me kompani të huaja. Në total janë gjashtë kompani të përfshira në biznes ndërkombëtar dhe gjashtë banka/filiale të cilat përdorin gjuhën angleze si gjuhë komunikimi.

Kompanitë në studim janë:

|                                                                 |             |   |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|---|
| 1. Kompani prodhimi të cimentos                                 | Fushë Krujë | 1 |
| 2. Kompani e prodhimit të tullave                               | Lezhë       | 1 |
| 3. Kompani e prodhimit/tregtimit<br>te materialeve të ndërtimit | Durrës      | 1 |
| 4. Kompani e riciklimit të mbetjeve urbane                      | Tiranë      | 1 |
| 5. Kompani e prodhimit të veshmbathjeve                         | Durrës      | 1 |

Bankat në studim janë:

|                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| Banka Raiffeissen: | 1. Zyrat qendrore Tiranë |
|                    | 2. Filiali Laprakë       |
|                    | 3. Filiali Durrës        |

Banka Societe Generale: 4. Zyra qendrore, Tiranë

Banka Alpha: 5. Zyra qendrore, Tiranë

BKT 6. Zyra qendrore, Tiranë

Ky është konteksti ku boshllëqet e kompetencave gjuhësore paraqiten dhe mund të vihen re me anë të praktikës, në aktivitetet e përditshme të biznesit në vendin e punës. Në kontekstin e punës, punonjësit, menaxherët dhe departamentet e burimeve njerëzore zbulojnë dhe identifikojnë boshllëqet dhe kompetencat e profesionistëve të punësuar në poste të ndryshme punë.

Në këtë pjesë të studimit janë përzgjedhur në mënyrë rastësore dhe kanë plotësuar pyetësin 220 punonjës në total nga ku: 50 të punësuar në kompani biznesi dhe 170 të punësuar në banka. Profili i të intervistuarëve është kryesisht me arsim të lartë në fushën e ekonomikut por rezultojnë edhe të fushave të tjera të angazhuar në menaxhim. Të intervistuarit janë punonjës me përvojë dhe menaxherë të sektorëve të ndryshëm në kompani si shitjet, marketingu, marrëdhënie me publikun, seksioni i financës etj. Si fillim iu dërgua kërkesa për të marrë pjesë në studim me e-mail 10 bankave dhe 10 kompanive në rrethin e Tiranës, Durrësit, Krujës dhe Lezhës. Përzgjedhja e këtyre rretheve u bë mbi faktin se janë rrethe me përqëndrimin më të madh të bizneseve në Shqipëri. Pas disa përpjekjeve u arrit të merrej miratim prej 6 kompanive dhe 6 bankave/ filialeve. Pas miratimit për studim në maj të vitit 2015, u kërkua një numër i përafërt kompanisë mbi punonjësit me arsim të lartë në fushën e Ekonomisë dhe u përcaktua një orë dhe datë për administrimin e pyetësoreve. Bankat nuk ranë dakort për administrim të pyetësoreve në ambientet e tyre, por kërkuan pyetësin në mënyrë elektronike. Studimit iu përgjigjën 170 punonjës të bankave sipas dëshires

### **3.2 Instrumentet e përdorura në studim**

Me qëllim triangulimin e të dhënave nga disa burime të ndryshme, katër instrumente kryesore janë përdorur për të nxjerrë të dhëna mbi nevojat e studentëve dhe punonjësve për gjuhë Angleze. Këto instrumente janë: pyetësi, intervista, audit i gjuhës dhe studim rasti.

*a) Pyetësi i studentëve*

Pyetësi u përshtat nga Profili Profesional i Kuadrit të Përgjithshëm Europian të Referencave Gjuhësore, konteksti akademik, dhe është ndërtuar në tre pjesë.

Në pjesën e parë, pyetësi mbledh të dhëna të përgjithshme mbi profilin personal dhe nivelin e njohurive të gjuhëve të huaja të pjesëmarrësve në studim. Të dhënat kanë të bëjnë me moshën, gjininë, gjuhët e huaja të studiuara dhe vitet përkatëse si edhe nivelin e njohurive të gjuhës angleze sipas vlerësimit të KPERGJ.

Pjesa e dytë e pyetësit hulumton mbi praktikën mësimore, detyrat dhe veprimtaritë që studentët kryejnë në klasë në orën e Anglishtes së Biznesit dhe merr të dhëna mbi nevojat aktuale të studentëve për përdorimin e gjuhës, duke dhënë shembuj të situatave komunikuese gjuhësore më të hasura. Përveç kësaj studentët shprehin vështirësitë në përdorimin e katër aftësive të gjuhës, të folurit, të lexuarit, të dëgjuarit dhe të shkruarit.

Pjesa e tretë e pyetësit nxjerr të dhëna mbi nevojat e ardhme të perceptuara për gjuhë Angleze. Kjo pjesë mbledh të dhëna mbi perceptimin e studentëve se cilat nga aftësitë e gjuhës mendohen të jenë të nevojshme dhe situatat gjuhësore ku ata e shohin veten të përfshirë në të ardhmen, qoshin këto në kontekstin akademik apo profesional.

*b) Pyetësi i punonjësve në kompani dhe banka.*

Në pjesën e tij të parë, pyetësi i punonjësve është i ngjashëm me atë të studentëve. Në të janë mbledhur të dhëna mbi informacione të përgjithshme mbi respondentët, të tilla si mosha, gjinia, arsimi përkatës, pozicioni i punës, vitet në pozicionin aktual të punës dhe niveli i përgjithshëm i njohurive të gjuhës Angleze.

Pjesa e dytë përqëndrohet në nevojat aktuale të të punësuarëve në banka dhe biznese si edhe nxjerrjen e të dhënave mbi situatat gjuhësore komunikuese të hasura më shpesh në vendin e punës gjatë kryerjes së detyrave përkatëse në përputhje me pozicionin e punës. Po këtu respondentët shprehen mbi shkallën e vështirësive të hasura në përdorimin e gjuhës Angleze në komunikim duke listuar aftësitë sipas vështirësive.

Pjesa e tretë siguron të dhëna mbi ato aftësi të gjuhës të cilët respondentët ndjejnë se duhet të përmirësojnë dhe situatat gjuhësore në të cilat kanë nevojë të ushtrohen për të përmbushur sa më mirë detyrat e vendit të punës në gjuhë të huaj.

Pyetësorët e hartura për këtë studim janë pyetësorë gjysëm të strukturuar të cilët kanë si qëllim mbledhjen e të dhënave sasiore dhe cilësore. Mbledhja e të dhënave sasiore u krye me anë të pyetjeve të hapura dhe të mbyllura Po/Jo, Specifiko/ Shpjego si edhe përgjigjeve me alternativa sipas shkallës Likhert në lidhje me shpeshtësinë, rëndësinë dhe vështirësitë e situatave komunikuese. Përveç kësaj tipologjie të pyetjeve, u përdorën dhe pyetje të cilat mblodhën të dhëna cilësore. Të dhënat cilësore jepnin mendim të studentëve dhe të punësuarëve mbi aspekte të ndryshme të mësimdhënies në klasë dhe natyrën e vështirësive të situatave komunikuese në vendin e punës. Gjatë hartimit të pyetësorëve u bë kujdes që gjuha e përdorur të ishte asnjëse, të mos ndikonte në përgjigjet e respondentëve dhe të mblidhte sa më shumë të dhëna.

Pyetësi i studentëve u pilotua fillimisht vetëm në një klasë studentësh të FEA për të parë problemet e mundshme që mund të dilnin në lidhje me hartimin e tij. Pas korrigjimit të disa pikave të pyetësorit në lidhje me të kuptuarit drejt të tyre, u administrua tek studentët e tjerë. Theksojmë se në këtë studim morën pjesë të gjithë studentët e regjistruar në vitin e parë Bachelor, të pranishëm në orë të mësimit ditën dhe orën e përzgjedhur për studim paraprakisht me pedagogun e lëndës.

### *c) Intervista e lektoreve*

Në këtë studim u intervistuan të katër lektorët të cilat japin mësim lëndën Anglishte Biznesi në fakultetin e Ekonomisë dhe Agrobiznesit në U.B.T. Intervista me lektorët u bazua në një pyetësor gjysëm të strukturuar të bazuar në PP të KPERGj. Intervista u krye me dëshirë në zyrën e tyre pas përcaktimit më parë të orës dhe datës.

Përveç të dhënave të përgjithëshme mbi moshën, gradën, viteve në profesion dhe klasifikimit të njohurive të tyre në Anglishte Biznesi, intervista u bazua dhe në 13 pika të tjera. Të dhënat që u morën ishin vlerësuese, listuese dhe shtjelluese në lidhje me

programin e lëndës, metodën, aktivitetet në klasë, nevojat e studentëve dhe sfidat për një mësimdhënie të sukseshme të AB.

d) Auditimet gjuhësore dhe studimi i rastit

Për të kryer auditimet gjuhësore, u bënë disa vëzhgime të përdorimit të gjuhës Angleze në vendin e punës. Vëzhgimet u kryen duke përdorur formularin e përpiluar nga PP i KPERGJ për vëzhgime të gjuhës në vendin e punës. Formulari përmban vendin ku ndodh situata komunikuese, personat, komuniteti, kompanitë dhe institucioni të përfshirë në një situatë komunikuese, përshkruan situatën e komunikimit si edhe jep detaje mbi tekstin dhe llojet e diskursit.

Studimi i rastit përfshin po ashtu një format të përpiluar nga PP KPERGJ. Në këtë format shënohet lloji i situatës komunikuese, vendi i punës së të intervistuarit dhe më tej respondentit bën një përshkrim të situatave gjuhësore me të shpeshta që kryen gjatë një dite pune.

Auditimet gjuhësore dhe studimet e rastit u kryen me anë të një vizite njëditore në secilën kompani. Data e vizitës (si edhe numri) u përcaktua nga kompania në studim pasi u siguroi që të dhënat në lidhje me kliente apo informacione të tjera konfidenciale nuk do të përdoren për qëllime të tjera.

### **3.2.1 Procedura për zhvillimin e instrumenteve të përdorura në studim**

Procedurat e ndjekura për ndërtimin e instrumenteve të përdorura për të nxjerrë të dhëna mbi nevojat për gjuhë angleze të studentëve dhe të punësuarve në banka dhe biznese në këtë studim janë:

a). *Pyetësi i studentëve*

Për të analizuar nevojat e studentëve u përdor një pyetësor gjysëm i strukturuar i përshtatur sipas Profilit Profesional të KPERGJ dhe i bazuar në modelin e mësipërm të Dudley-Evans & St. John. Arsyeja për zgjedhjen e pyetësorëve si mjete për mbledhjen e të dhënave është se pyetësorët, ashtu si Oppenheim (1992) vë në dukje, janë instrumente hulumtuese që

kërkojnë pak kohë ose shkrim nga pjesëmarrësit. Pyetëtorët janë të dobishme kur analizohen të dhëna të mbledhura nga popullsia të mëdha, dhe ato gjithashtu ndihmojnë kërkuesit për të bërë krahasime në grup. Ndërtimi i pyetëtorit kaloi nëpër disa faza:

*Në fazën e parë* u kryen intervista me lektorë të gjuhës angleze dhe lektore të lëndëve bazë të Ekonomisë në UBT. Qëllimi i intervistave ishte të merrej një informacion sa më i plotë i aftësive dhe kompetencave gjuhësore, situatave komunikuese, përmbajtjes së lëndës sipas këndvështrimit të këtyre dy burimeve për të plotësuar pikën B, E, F dhe H të pyetëtorit. *Në fazën e dytë*, të dhënat e intervistave me lektorët u përpunuan dhe u përdorën për të ndërtuar pyetëtorin i cili iu administrua studentëve. Pyetëtori përbëhet nga një shkallë vlerësimi e tipit Likert si edhe pyetje të hapura dhe të mbyllura. Pyetjet në pyetëtor kanë si qëllim të nxjerrin informacion mbi opinionet e studentëve se çfarë mangësish kanë në gjuhën angleze, çfarë dëshirojnë të mësojnë dhe çfarë njohurish ata i konsiderojnë si të domosdoshme për t'u punësuar në të ardhme në profesionin e tyre. ( Shih Shtojca).

*b. Pyetëtori i punonjësve në kompani biznesi dhe banka.*

Në këtë studim është përdorur një qasje sasiore dhe përshkruese cilësore e cila me anë të teknikave sasiore dhe cilësore është shfrytëzuar për të studiuar nevojat për gjuhë angleze të punonjësve të bankave dhe kompanive të biznesit. Si pikënisje ndërtimi i pyetëtorit filloi me një analizë të dokumenteve të marra nga burime të ndryshme informacioni në lidhje me sektorin e biznesit dhe bankave në Shqipëri. Dokumentacioni përfshin raportet vjetore si edhe informacione të tjera të postuara në faqet zyrtare në internet të bizneseve dhe bankave të cilat kanë aktivitet në Shqipëri. Më tej studimi vazhdoi me intervistën e dy ekspertëve të fushës së ekonomisë dhe financave të punësuar në Dhomën e Tregtisë dhe Bankën e Shqipërisë. Intervista me dy ekspertët e ekonomisë u bë me qëllim që të fitohet një përshkrim i hollësishëm i detyrave sipas pozicioneve të ndryshme të punës në sektorin e ekonomisë. Për të përforcuar të dhënat e marra nga dy ekspertët e ekonomisë, u kryen dhe 2 intervista të tjera me përgjegjës të burimeve njerëzore, një në bankë dhe një në kompani prodhimi çimentoje me qëllim marrjen e një informacioni sa më gjithëpërfshirës për plotësimin e pikës D dhe E të pyetëtorit i cili hulumton detyrat dhe përgjegjësitë e pozicioneve të punës. Në bazë të këtyre intervistave u morën të dhëna të bollshme mbi detyrat që kryejnë dhe përgjegjësitë në vendin e punës dhe u krijua korniza e cila do të ishte



themeli për krijimin e pyetësorit gjysmë të strukturuar i cili do t'u nënshtrohej më pas personelit të biznesit dhe bankave.

b). *Auditimet gjuhësore dhe studimi i rastit.*;

Si intervista e rastit studimor dhe vëzhgimet për auditin e gjuhës u kryen duke u bazuar në Profilin Profesional të Kuadrit të Referencave Gjuhësore, (shih shtojca)

### **3.3 Analizimi i të dhënave**

#### **3.3.3 Analizimi i pyetësorëve**

Analiza e pyetësoreve nxorri të dhëna sasiore dhe cilësore në lidhje me nevojat aktuale dhe të ardhme për gjuhë Angleze të studentëve dhe të punësuarëve në kompani biznesi.

Në pjesën që mblidhte të dhëna sasiore, të dy pyetësoret, si ai i studenteve dhe i të punësuarëve u analizuan në bazë të përqindjes. Metoda e përqindjes u zbatua në analizimin e nevojave aktuale dhe të ardhme për gjuhë, po kështu u analizua dhe vështirësia, shpeshësia dhe rëndësia e situatave komunikuese.

Pjesa e pyetësorëve e cila mblidhte të dhëna cilësore, u analizua duke përdorur mesataren aritmetike. Kjo metodë njihet të përdoret gjerësisht në studimin e gjuhëve të huaja. Kjo metodë analizimi përdor në shkallë të gjerë grafikët për të treguar rezultatet e nxjerra nga një studim. Kjo është një metodë e efekshme në lidhje me shtjellimin e mendimeve dhe përgjigjeve të respondentëve.

#### **3.3.4. Analizimi i intervistave**

Duke qënë se të dhënat e nxjerra si nga intervista e lektorëve dhe nga vëzhgimi i situatave gjuhësore të përdorura në vendin e punës janë me karakter cilësor, ato u analizuan duke përdorur metodën e përqindjes dhe mesatares aritmetike.

Kjo mënyre e analizimit të të dhënave u përdor për të krahasuar përgjigjet midis respondentëve të ndryshëm dhe ndërtimin e grafikëve.

#### **3.4. Kufizimet e studimit**

Ky studim ka si qëllim të eksplorojë nevojat për gjuhë Angleze dhe komunikim kryesisht në lëndën e Anglishtes së Biznesit për studentët dhe të punësuarit në banka dhe disa kompani biznesi. Studimi përveç përfundimeve të nxjerra, ofron dhe një përjasje për studime të metejshme në analizën e nevojave. Megjithatë ky studim nuk plotëson nevoja më specifike që mund të vinë sipas kërkesave për pozicione punë të vecanta si ato të kontabilizmit, informatikës së biznesit, menaxhimit të turizmit apo në fusha të tjera studimi si: bujqësi, mjedis, inxhinieri, pyje, etj

.

## KAPITULLI IV. REZULTATET

### 4. 1. Nevojat për Gjuhë Angleze dhe komunikim të studentëve

#### 4.1.1. Nevojat aktuale për gjuhë të studentëve pjesëmarrës në studim

##### a) Informacione të përgjithëshme mbi pjesëmarrësit në studim

Të dhënat e mbledhura në pjesën e parë e pyetësorit, të cilat janë kryesisht sasiore kanë të bëjnë me gjininë e pjesëmarrësve, gjuhët e studiara dhe vitet për çdo gjuhë, nivelin e perceptuar ose të certifikuar për çdo gjuhë të studiuar. Më poshtë paraqiten tabelat përkatëse.

- Studentët pjesëmarrës në studim

Në studim morën pjesë 420 studentë, nga ku 144 ishin djem, 275 vajza dhe 1 person i papërcaktuar për gjininë.

- Gjinia e studentëve pjesëmarrës në studim

**Tabela 7: Gjinia e studentëve**

| Gjinia           | Djem | Vajza | Papërcaktuar | Total |
|------------------|------|-------|--------------|-------|
| Nr. i studentëve | 144  | 275   | 1            | 420   |

Në studim morën pjesë të gjithë studentët e vitit të parë të FEA në UBT, ku vihet re një prani gati dyfish më e madhe e vajzave përkundrejt djemve.

- Gjuha e huaj e studiuar

Në lidhje me gjuhët e huaja të studiara gjatë studimeve para universitarë të 420 deklaruan se kanë studiuar gjuhë angleze. Me tej nga këta 420 studentë, 180 studentë kanë studiuar italisht, 78 frëngjisht, 42 gjermanisht, 30 turqisht, 18 spanjisht, 6 maqedonisht, 6 greqisht dhe 6 arabisht si gjuhë të huaj të dytë dhe të tretë.

**Tabela 8: Numri i studentëve dhe gjuhët e huaja të studiuara**

| Gjuha          | Anglisht | Italisht | Frëngjisht | Gjermanisht | Turqisht | Spanjisht | Maqedonisht | Arabisht | Greqisht |
|----------------|----------|----------|------------|-------------|----------|-----------|-------------|----------|----------|
| Nr. studentëve | 420      | 168      | 78         | 42          | 30       | 18        | 6           | 6        | 6        |

Siç vërehet nga tabela, të gjithë studentët gjatë formimit të tyre para universitar kanë studiuar gjuhë angleze. Ky ishte një rezultat i pritshëm pasi prej vitesh gjuha angleze është një lëndë me detyrim në kurrikulën e arsimit para universitar, kryesisht duke filluar nga klasa e tretë si edhe provim i detyrueshëm i maturës shtetërore.

- Vitet e studimit për çdo gjuhë të huaj

**Tabela 9: Numri i studentëve dhe vitet e studimit të gjuhëve të huaja.**

| Vitet e studimit<br>Gjuha | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6 | 7  | 8  | 9  | 10  | 11 | 12 | 13 | total |
|---------------------------|----|----|----|----|----|---|----|----|----|-----|----|----|----|-------|
| Gjuhë angleze             |    |    | 30 | 24 | 18 | 6 | 24 | 72 | 48 | 114 | 54 | 18 | 12 | 420   |
| Italisht                  | 60 | 30 | 42 | 18 | 6  | 6 |    |    |    | 6   |    |    |    | 168   |
| Frëngjisht                | 12 | 18 |    | 6  | 36 |   |    | 6  |    |     |    |    |    | 78    |
| Gjermanisht               |    | 24 |    | 12 | 6  |   |    |    |    |     |    |    |    | 42    |
| Turqisht                  | 6  | 6  | 18 |    |    |   |    |    |    |     |    |    |    | 30    |
| Spanjisht                 | 6  | 12 |    |    |    |   |    |    |    |     |    |    |    | 18    |
| Maqedonisht               | 3  | 3  |    |    |    |   |    |    |    |     |    |    |    | 6     |
| Arabisht                  | 6  |    |    |    |    |   |    |    |    |     |    |    |    | 6     |
| Greqisht                  | 6  |    |    |    |    |   |    |    |    |     |    |    |    | 6     |

Studimi nxori në pah se grupet më të mëdha në lidhje me vitet e studimit i përkisnin 10 viteve të studimit me 114 studentë, 8 viteve me 72 studentë si edhe 11 viteve me 54 studentë. Këto të dhëna shkojnë në linjë me faktin që në pjesën më të madhe të shkollave të

arsimit para universitar mësimdhënia e gjuhës angleze fillon që në klasën e tretë të ciklit të ulët siç u tha dhe më sipër.

*b) Niveli i njohurive në gjuhë të huaja dhe rëndësia e gjuhës angleze*

- *Niveli i njohurive të gjuhëve të huaja*

Të dhënat nga përgjigjet e studentëve nxorën se pjesa më e madhe e tyre rezultojnë me një nivel të njohurive të gjuhës angleze B2 sipas KPERGJ, dhe vetëm 12 studentë me nivelin A1-A2. Kjo do të thotë me fjalë të tjera që studentët deklarojnë se qëndrojnë mbi nivelin mesatar të njohurive. Kjo përbën një faktor të rëndësishëm në mësimin e gjuhës për qëllime specifike pasi ashtu siç është përmendur më herët në këtë studim, nxënësit duhet të jenë të moshave të rritura dhe me njohuri të mira paraprake të gjuhës angleze për qëllime të përgjithshme, mundësisht në nivelin e përdorimit të pavarur të gjuhës (B1-B2).

**Tabela 10:** Niveli i njohurive të gjuhëve të huaja sipas përcaktimeve të KPERGJ

| Niveli i gjuhës | A1-A2 | B1  | B2  | C1 | C2 | Totali |
|-----------------|-------|-----|-----|----|----|--------|
| Gjuha           |       |     |     |    |    |        |
| Anglisht        | 12    | 101 | 240 | 57 | 10 | 420    |
| Italisht        | 66    | 66  | 24  |    |    | 156    |
| Frëngjisht      | 42    | 18  | 12  |    |    | 72     |
| Gjermanisht     | 30    | 6   | 6   |    |    | 42     |
| Turqisht        | 6     | 6   | 18  |    |    | 30     |
| Spanjisht       |       | 12  |     |    |    | 12     |
| Maqedonisht     |       |     | 6   |    |    | 6      |
| Arabisht        | 6     |     |     |    |    | 6      |
| Greqisht        | 6     |     |     |    |    | 6      |

Jo të gjithë studentët e kanë të përcaktuar nivelin e njohurive për gjuhën e huaj të tretë. Vihet re një nivel i lartë i gjuhës maqedonase në krahasim me vitet e studimit (1-2 vjet). Këta studentë i përkasin minoriteve të cilët e konsiderojnë gjuhën maqedonase gjuhë amtare.

- *Rëndësia e gjuhës Angleze.*

Perceptimi i studentëve në lidhje me rëndësinë e gjuhës Angleze është themelor në studim pasi në mënyrë indirekte tregon për motivimin e tyre në mësim e gjuhës por në të njëjtën kohe dhe interesin e tyre për të kontribuar me të dhëna të vlefshme në studim.

**Tabela 11: Perceptimi i studentëve për rëndësinë e gjuhës angleze në të ardhmen.**

| Shumë e rëndësishme | Mesatarisht e rëndësishme | Pak e rëndësishme | Aspak e rëndësishme | Totali |
|---------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| 412                 | 8                         | 0                 | 0                   | 420    |

Të dhënat tregojnë se pothuajse të gjithë studentët janë të mendimit se gjuha angleze është shumë e rëndësishme për arritjet në të ardhme.

#### **4.1.1.1. Vështirësitë me përdorimin e nën-aftësive në përmbushjen e nevojave aktuale**

##### **a. Vështirësitë në përdorimin e nën-aftësive të dëgjimit**

**Tabela 12: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të dëgjimit.**

| Nën-aftësitë                               | Shumë | Mesatarisht | Pak | Aspak |
|--------------------------------------------|-------|-------------|-----|-------|
| Në ndjekjen e prezantimeve, diskutimeve    | 0%    | 2%          | 84% | 14%   |
| Në ndjekjen e udhëzimeve                   | 0%    | 4%          | 86% | 10%   |
| Në ndjekjen e përshkrimeve dhe shpjegimeve | 0%    | 0%          | 84% | 16%   |
| Në ndjekjen e trajnimeve                   | 0%    | 2%          | 82% | 10%   |

Vështirësia në dëgjim sipas nën-aftësive rezulton të jetë e paktë për studentët, duke paraqitur vlerën 0 në lidhje me vlerësimin “shumë e vështirë”. Nën-aftësia e cilësuar si “aspak e vështirë” me vlerën më të lartë (16 %) është ndjekja e përshkrimeve dhe shpjegimeve. Ndërkohë vlera më lartë në kolonën e “pak e vështirë” rezulton ndjekja e udhëzimeve.

*b. Vështirësitë në përdorimin e nën-aftësive të folurit*

Tabela 13: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të folurit

| Nën-aftësitë                                          | Shumë | Mesatarisht | Pak | Aspak |
|-------------------------------------------------------|-------|-------------|-----|-------|
| Në mbajtjen e një prezantimi formal                   | 13%   | 64%         | 21% | 2%    |
| Në mbajtjen e një prezantimi informal                 | 11%   | 59%         | 25% | 5%    |
| Në dhënien e udhëzimeve ose demonstrimin e një detyre | 9%    | 66%         | 21% | 4%    |
| Në përshkrime dhe shpjegime                           | 7%    | 62%         | 24% | 7%    |

Ose e paraqitur grafikisht ne figuren e mëposhtme

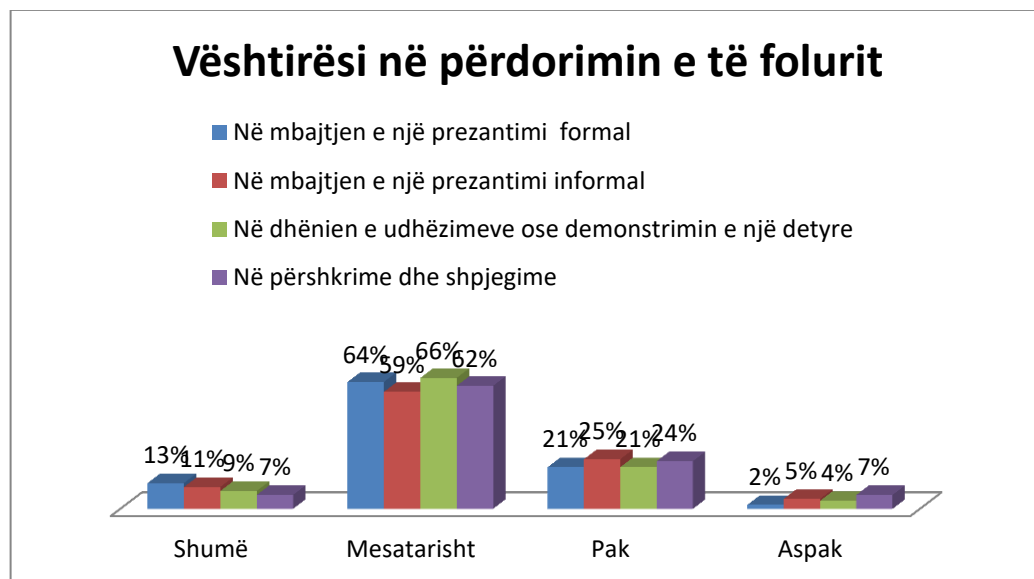


Figura 5: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të folurit

Ndryshe nga nën-aftësitë e të dëgjuarit ku studentët u shprehen në vlera më të larta si “pak të vështira”, nën-aftësitë e të folurit kanë një zhvendosje të vlerave në kolonën “mesatarisht e vështirë”. Nga nën-aftësitë e listuara, studentët shprehen se hasin me shumë vështirësi në mbajtjen e një prezantimi formal me vlerën më të lartë në kolonë (13%). Ndërsa në kolonën “aspak e vështirë” përshkrimi dhe shpjegimi anë vlerën më të lartë duke e konsideruar si më të lehtë nga nën-aftësitë e listuara.

*c) Vështirësitë në përdorimin e nën-aftësive të leximit*

**Tabela 14: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të leximit**

| <b>Nën-aftësitë</b>                                                                                                       | <b>Shumë</b> | <b>Mesatarisht</b> | <b>Pak</b> | <b>Aspak</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Në leximin me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve, memo dhe raporteve të shkurtra                                      | 0%           | 14%                | 23%        | 63%          |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale.                                | 6%           | 24%                | 21%        | 49%          |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike dhe specifike. | 5%           | 32%                | 46%        | 17%          |

Nën-aftësitë e leximit janë vlerësuar kryesisht si “aspak të vështira” për studentët me përjashtim të analizës për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore, manuale teknike dhe specifike e cila është vlerësuar si “pak e vështirë” me 46 %. Leximi me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve, memo-ve dhe raporteve të shkurtra nuk është konsideruar nga asnjë student si “i vështirë”.

*d) Vështirësitë në përdorimin e nën-aftësive të shkrimit*

Nën-aftësitë e shkrimit janë konsideruar si “mesatarisht të vështira” dhe “shumë të vështira” Editimi i letrave dhe raporteve të tjerëve dhe shkrimi i raporteve të gjata dhe



artikujve janë konsideruar si më të vështirët me vlera 63% dhe 62 % përkatësisht. Vetëm 3% dhe 2% e studentëve kanë konsideruar shkrimin e e-maile-ve dhe shkrimin e letrave dhe fakseve si aspak të vështira. Këto nën-aftësi kanë dhe vlerat më të larta si “mesatarisht të vështira” me 51% dhe 56%.

**Tabela 15: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të të shkrimit**

| <b>Nën-aftësitë</b>                            | <b>Shumë</b> | <b>Mesatarisht</b> | <b>Pak</b> | <b>Aspak</b> |
|------------------------------------------------|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Në shkrimin e e-maileve                        | 19%          | 51%                | 27%        | 3%           |
| Në shkrimin e letrave dhe fakseve              | 23%          | 56%                | 19%        | 2%           |
| Në shkrimin e raporteve të gjata dhe artikujve | 62%          | 25%                | 13%        | 0%           |
| Editimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve  | 63%          | 28%                | 9%         | 0%           |

*e) Vështirësitë në përdorimin e nën-aftësive të ndërvepruarit*

**Tabela 16: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-aftësive të të ndërvepruarit**

| <b>Nën-aftësitë</b>                           | <b>Shumë</b> | <b>Mesatarisht</b> | <b>Pak</b> | <b>Aspak</b> |
|-----------------------------------------------|--------------|--------------------|------------|--------------|
| Pritja e vizitorëve                           | 0%           | 39%                | 46%        | 15%          |
| Vizita në një kompani                         | 4%           | 33%                | 45%        | 18%          |
| Pjesëmarrja në diskutime dhe takime informale | 2%           | 29%                | 58%        | 11%          |
| Pjesëmarrja në takime formale                 | 5%           | 44%                | 41%        | 10%          |
| Kryesimi i takimeve                           | 22%          | 43%                | 33%        | 2%           |
| Intervistimet                                 | 12%          | 54%                | 20%        | 14%          |
| Kryerja e negociatave                         | 44%          | 39%                | 17%        | 0%           |
| Bërja e telefonatave                          | 3%           | 42%                | 33%        | 22%          |

Ose e paraqitur grafikisht në figurën e mëposhtme;

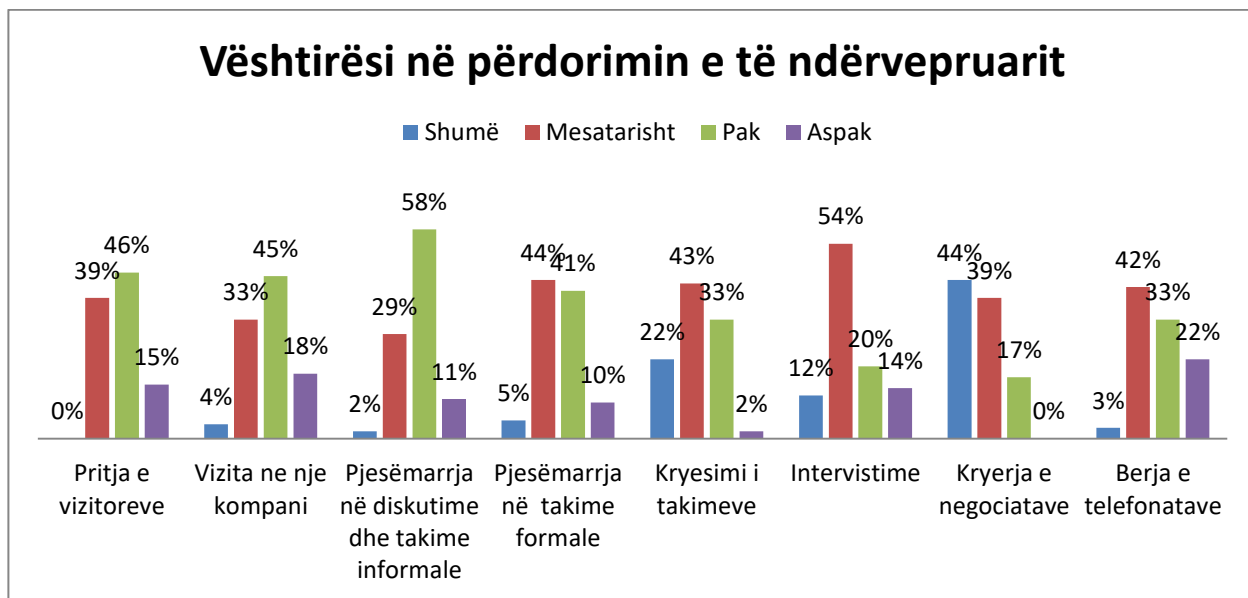


Figura 6: Vështirësitë e studentëve në përdorimin e nën-afësive të të ndërvepruarit

Vlerësimi i nën-afësive të ndërvepruarit rezulton kryesisht me vlera vështirësie “mesatare” dhe “pak të vështira”. Kryerja e negociatave ka një përqindje më të madhe (44%) duke u cilësuar si nën-afësia më e vështirë e të ndërvepruarit dhe njëkohësisht duke arritur vlerën minimale 0%, ku asnjë student nuk e ka konsideruar si aspak të vështirë. Po ashtu pritja vizitorëve është shënuar me 0% ku asnjë nga studentët nuk e ka deklaruar si shumë të vështirë.

#### 4.1.2. Nevojat e ardhme të studentëve për gjuhë Angleze

##### 4.1.2.1.Perceptimi i studentëve mbi nevojat e ardhme për gjuhë Angleze dhe komunikim.

###### a) Qëllimi i përdorimit të gjuhës Angleze në të ardhmen

Identifikimi i qëllimit është një hap afër nevojave dhe si rrjedhojë është i rëndësishëm në përcaktimin e objektivave në mësimdhënien e gjuhës si edhe përcaktimin e detyrave gjuhësore. Studentëve iu kërkua të rrethonin të gjitha opsionet e mundura dhe të shtonin nëse kishte të tjera të pa listuara në pyetësor.

Tabela 17: Qëllimet e përdorimit të gjuhës angleze në të ardhmen

| Arsyet për studim                  | Përqindja e studentëve |
|------------------------------------|------------------------|
| Për mundësi punësimi brenda vendit | 100%                   |
| Për mundësi punësimi jashtë vendit | 100%                   |
| Për mundësi studimi jashtë vendit  | 89%                    |
| Për studim literature              | 87%                    |
| Për të udhëtuar                    | 62%                    |
| Për arsye të tjera, specifiko      | 0%                     |

Përgjigjet tregojnë se kemi dy qëllime me të njëjtën vlerë të përgjigjeve (100%), atë të punësimit si brenda vendit dhe/ose jashtë vendit të ndjekur nga mundësitë e studimit jashtë vendit.

*b) Nevoja për gjuhë angleze sipas aftësive*

Tabela 18: Nevojat e perceptuara të studentëve sipas aftësive

| Aftësia e gjuhës | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Të dëgjuarit     | 6%                | 92%                     | 2%              | 0%             |
| Të folurit       | 76%               | 24%                     | 0%              | 0%             |
| Të lexuarit      | 35%               | 64%                     | 1%              | 0%             |
| Të shkruarit     | 21%               | 63%                     | 16%             | 0%             |
| Të ndërvepruarit | 44%               | 51%                     | 5%              | 0%             |

Të dhënat e pyetësorit nxorën në pah se studentët konsiderojnë si shumë të nevojshme aftësinë e të folurit (76 %) dhe pak të nevojshme aftësinë e të shkruarit 16 %. Me tej u konsideruan si mesatarisht të nevojshme aftësitë e të dëgjuarit, të lexuarit, të shkruarit dhe të ndërvepruarit përkatësisht me 92 %, 64%, 63% dhe 51 %.

#### 4.1.2. 2. Aspekte të mësimdhënies dhe situatat komunikuese gjatë orëve të Anglishtes së Biznesit në ndihmë të plotësimit të nevojave të studentëve për gjuhë.

##### a) Kohëzgjatja e lëndës

Planifikimi i orëve për lëndën është e rëndësishme. Gjuha angleze zhvillohet 2 orë (60 min) në javë me një total prej 60 orësh në një vit akademik. Studentët u pyetën nëse këto ore janë të mjaftueshme, janë me pak se çfarë ju nevojitet apo më shumë.

Nga përgjigjet e dhëna rezultoi se 222 studentë u shprehen se 2 orë 60 minutëshe në javë janë të mjaftueshme. 198 prej tyre se nuk janë të mjaftueshme dhe midis këtyre 110 mendojnë se 4 orë do ishin më të nevojshme dhe 80 mendojnë se 3 orë në javë do ishin të përshtatshme.

##### b) Sugjerime për lëndën

Të intervistuarit shprehin dëshirat apo rekomandime që mund të merren në konsideratë në planifikimin e lëndës së Anglishtes së Biznesit. Pjesa më e madhe e studentëve, për të qenë më të saktë, rreth 52% nuk janë përgjigjur në këtë pyetje me fund të hapur. Nga ana tjetër, disa studentë dhanë më shumë se një sugjerim. Më poshtë janë komentet në lidhje me rëndësinë e studimit të AB në kontekstin e gjuhës për qëllime specifike.

Tabela 19. Sugjerimet e studentëve për lëndën

- Do të doja të mësoja fjalë të reja për ekonomiksin
- Gjuha e veçantë angleze e përdorur për menaxhimin dhe bankat.
- Ne duhet të mësojmë më tepër terminologjinë profesionale
- Është e nevojshme të kushtohen disa mësimë për të lexuar gazetatat financiare, për shkak se janë të vështira për t'u kuptuar.
- Të zhvillojnë aftësitë tona të folurit duke praktikuar me njerëzit anglisht folës, ndoshta duke komunikuar me specialistë nga kompanitë e huaja dhe bankat.
- Do të ishte mirë të komunikohim me specialistë apo studentë nga universitete të tjera. Por për të bërë këtë ne kemi nevojë për më shumë bashkëbisedim.
- AQS nuk duhet të jetë e mërzitshme dhe plot terminologji. Është e nevojshme që të përfshijë disa detyra leximi, filma dhe projekte. Mendoj se këto gjëra do ti

zhvillojnë me shumë studentët.

- Pedagogu duhet të ndihmojë nxënësit të korrigjojnë gabimet e tyre në gramatikë dhe në shqiptim.
- Unë e di se mësimi i gjuhëve pa gramatikë është e pamundur, por për mua, nëse mund të flas rrjedhshëm, është më e dobishme në jetë.
- Më shumë role play, punë në grupe - kjo është e dobishme për zhvillimin e aftësive tona të folurit.
- Më shumë punë në grup, bashkëbisedime, diskutime.
- Mund të ketë prezantime të shkurtra të përgatitura nga studentët për të zhvilluar aftësitë komunikuese, hulumtuese dhe aftësitë e prezantimit. Kjo do të na ndihmojë në punën tonë të ardhshme dhe kur të shkruajmë temën e diplomës.
- Në kemi nevojë për më shumë AB, të paktën 3 orë në javë.
- Në qoftë se koha është e mirë, mund ta bëjmë mësimin jashtë?

*c) Shpeshtësia e përdorimit të situatave komunikuese dhe mjeteve mësimore në klasë*

**Tabela 20. Shpeshtësia e përdorimit të situatave komunikuese dhe mjeteve mësimore në klasë**

| <b>Situata komunikuese</b>                                                       | <b>Shumë shpesh</b> | <b>Shpesh</b> | <b>Ndonjëherë</b> | <b>Asnjëherë</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------|------------------|
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientët                                   | 0%                  | 0%            | 82%               | 18%              |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët                  | 0 %                 | 0%            | 81                | 19               |
| Simulim të pjesëmarrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negociime me klientët | 0 %                 | 0 %           | 0 %               | 100%             |
| Bashkëbisedim rreth temave të ndryshme mbi aspekte të                            | 0%                  | 34%           | 54%               | 12%              |

|                                                                                                           |     |     |     |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|------|
| fushës se ekonomisë (marketingu, kontabilizmi, shërbime, politikat)                                       |     |     |     |      |
| Simulim telefonimi (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.) | 0%  | 0%  | 25% | 75%  |
| Simulim intervistimi                                                                                      | 0%  | 0%  | 16% | 84%  |
| Kryerja me shkrim e kërkimeve/kërkesave/ankesave                                                          | 0%  | 0%  | 12% | 88%  |
| Përkthimi i tekstit                                                                                       | 84% | 16% | 0%  | 0%   |
| Përmbledhja e tekstit                                                                                     | 77% | 23% | 0%  | 0%   |
| Kryerja e ushtrimeve me bashkime/plotësime/opsione, etj.                                                  | 90% | 10% | 0%  | 0%   |
| Leximi i tekstit të detyruar mësimor                                                                      | 90% | 10% | 0%  | 0%   |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqeve të internetit.                                                     | 0%  | 0%  | 74% | 26%  |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                              | 0%  | 0%  | 0%  | 100% |
| Shkrimi i udhëzimeve                                                                                      | 0%  | 0%  | 0%  | 100% |
| Plotësimi i një formulari për aplikim pune dhe/ose CV                                                     | 0%  | 0%  | 65% | 35%  |
| Fragmente audio dhe/ose video në fushën e ekonomisë                                                       | 0%  | 0%  | 71% | 29%  |
| Tekste me simulime të marra nga jeta reale në kontekstin e punës                                          | 0%  | 0%  | 35% | 65%  |

Nga të dhënat vihet re qartë që situatat komunikuese të të folurit dhe të shkruarit pothuajse nuk hasen fare ose hasen rrallë në veprimtaritë mësimore. Ndërkohe vlerat me të larta me shpeshtësi me të madhe janë leximi i tekstit, përmbledhja e tij, përkthimi dhe kryerja e ushtrimeve me bashkime/plotësime/ opsione të cilat kontrollojnë kryesisht fjalorin me përkatësisht 90 %, 77%, 84% dhe 90. Duket qartë që mësimdhënia përqendrohet kryesisht në formë (d.m.th. gramatikë, fjalor, shqiptim.) dhe jo në funksione (d.m.th. aktet komunikuese). Gjithashtu nën-aftësia e shkrimit në situatat komunikuese të shkrimit të raporteve, memove dhe udhëzimeve nuk ndeshet asnjëherë gjatë veprimtarisë mësimore.

#### 4.1.2.3 Perceptimi mbi situatat komunikuese të nevojshme në të ardhmen

##### a) Situatat e nevojshme për komunikim

**Tabela 21. Perceptimi i studentëve rreth nevojave për komunikim në të ardhmen.**

| Situata komunikuese                                                                                                        | Shumë të nevojshme | Mesatarisht të nevojshme | Pak të nevojshme | Aspak të nevojshme |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|------------------|--------------------|
| Prezantimi i kompanisë te klientët                                                                                         | 55%                | 30%                      | 15%              | 0%                 |
| Prezantimi i një produkti ose shërbimi te klientët                                                                         | 51%                | 33%                      | 16%              | 0%                 |
| Pjesë marrja dhe drejtimi i mbledhjeve si dhe negocime me klientët                                                         | 42%                | 44%                      | 14%              | 0%                 |
| Bashkëbisedim me kolegë mbi aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) | 56%                | 41%                      | 3%               | 0%                 |
| Telefonim (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie                                                              | 66%                | 34%                      | 0%               | 0%                 |

|                                                                                                                        |     |     |     |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|
| feedbacku, lënia e takimeve, etj.)                                                                                     |     |     |     |    |
| Socializimi në situata biznesi: biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave | 57% | 37% | 6%  | 0% |
| Kryerja me shkrim e kërtimeve/kërkesave/ankesave                                                                       | 15% | 60% | 25% | 0% |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit                                                                     | 20% | 47% | 33% | 0% |
| Përkthim teksti                                                                                                        | 12% | 36% | 52% | 0% |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                                           | 2%  | 45% | 53% | 0% |
| Shkrimi i udhëzimeve                                                                                                   | 3%  | 45% | 52% | 0% |
| Plotësimi i një formulari për aplikim pune dhe/ose CV                                                                  | 30% | 58% | 12% | 0% |

Studentët kanë vlerësuar si “shumë të nevojshme” situatat komunikuese ku përfshihen nën-aftësitë e të folurit, “mesatarisht të nevojshme” situatat të cilat përfshijnë nën-aftësinë e të lexuarit dhe si “pak të nevojshme” nën-aftësitë e të shkruarit. Asnjë nga situatat komunikuese nuk është konsideruar si “aspak e rëndësishme”

*b) Përzgjedhja e 3 situatave për përmirësim të shpejtë*

Në këtë pikë të pyetësorit për situatën e synuar, studentëve iu kërkuar të përcaktonin tre situatat që do të dëshironin të përmirësonin në mënyrë sa më të shpejtë.

**Tabela 22. Situatat e përzgjedhura për përmirësim të shpejtë**

| No | Situatat komunikuese                                              | Numri i studentëve |
|----|-------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1  | Pjesëmarrja dhe drejtimi i mbledhjeve si dhe negocime me klientët | 50%                |
| 2  | Prezantimi i kompanisë të klientët                                | 46%                |
| 3  | Shkrimi i raporteve dhe memo-ve                                   | 17%                |



|     |                                                                                                                             |     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4   | Bashkëbisedim me kolegë mbi aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë ( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) | 16% |
| 5   | Prezantimi i një produkti ose shërbimi të klientët                                                                          | 15% |
| 6.  | Socializimi në situata biznesi: biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave      | 12% |
| 7.  | Kryerja me shkrim e kërtimeve/kërkesave/ankesave                                                                            | 10% |
| 8   | Telefonim (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.)                            | 9%  |
| 9   | Shkrimi i udhëzimeve                                                                                                        | 9%  |
| 10. | Plotësimi i një formulari për aplikim pune dhe/ose CV                                                                       | 6%  |
| 11  | Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit, tekste mbi marketingun etj, për qëllime profesionale                    | 3%  |

Të dhënat në lidhje me situatat komunikuese që studentët mendojnë se kanë nevojë ti përmirësojnë sa më shpejt tregojnë pothuajse të njëjta vlera me situatat e perceptuara si të nevojshme në të ardhmen. Kështu 50% dhe 46 % e studentëve janë shprehur se kanë nevojë të përmirësojnë aftësitë për situatat ku kërkohet pjesëmarrja dhe drejtimi i mbledhjeve, negocime me klientët si dhe në prezantimin e kompanisë te klientët. Numri më i madh i situatave komunikuese ka të bëjë me aftësitë e të folurit dhe ndërveprimit, ndërsa nga ana tjetër numri më pak i përzgjedhur i situatave për përmirësim është ai i leximit dhe shkrimit.

c) *Pritshmëritë për lëndën e Anglishtes së Biznesit.*

**Tabela 23. Pritshmëritë e studentëve në fund të lëndës së Anglishtes së Biznesit**

| <b>Pritshmëria</b>                                 | <b>% e studentëve</b> |
|----------------------------------------------------|-----------------------|
| Të kuptojë terminologjinë e Anglishtes së biznesit | 53%                   |
| Të fitoj aftësi më të mira komunikuese             | 32%                   |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Të përmirësojë gjuhën e folur                                         | 30% |
| Të kuptoj bashkëbisedimin e njerëzve që punojnë në fushën e ekonomisë | 6%  |
| Të lexojë artikuj profesionale dhe të japë mendim                     | 6%  |
| Të përballojë situata pune në të ardhmen                              | 6%  |
| Të përmirësojë shkrimin e eseve                                       | 5%  |
| Të përmirësojë shkrimin e memo-ve                                     | 4%  |
| Të perfeksionojë komunikimin në jetën e përditshme                    | 2%  |
| Të përmirësojë njohuritë në gramatike                                 | 1%  |
| Të marrë një notë me të lartë                                         | 1%  |

Nga përgjigjet vihet re se më shumë se gjysma e studentëve janë shprehur se pritshmëria kryesore që kanë nga lënda është ajo e të përfuturit të terminologjisë së Anglishtes së Biznesit. Këto të dhëna bien në kundërshtim me mendimin e studentëve për situatat e nevojshme për të ardhmen ku ata u shprehen se situatat komunikuese janë më të rëndësishme dhe të dobishme për punësim apo studime. Si rrjedhojë mund të thuhet se këto pritshmëri nga lënda vijnë si pasojë e praktikave mësimore që zhvillohen në klase të cilat siç u vu re më lart janë kryesisht ato të përkthimit dhe të leximit. Në fund të vlerësimit për pritshmeritë e lëndës janë përmirësimi i njohurive në gramatike dhe marrja e një note më të lartë me 1% të studentëve të shprehur me këtë opsion.

#### **4.1.3. Të dhënat e nxjerra nga pyetësori i lektoreve në ndihmë të analizës së nevojave aktuale dhe të ardhme të studentëve**

##### **a) Të dhëna të përgjithshme**

Mosha e lektoreve të intervistuar i përket grupmoshës 35-45 dhe 45-55 vjeç. Në këtë intervistë morën pjesë 4 gra. Një lektore është me gradën me të ulët se doktor dhe tre të tjerat mbajnë gradën Doktor. Të katër lektorët e intervistuar kanë më shumë se 10 vjet angazhim në mësimdhënie të gjuhës Angleze

*b) Klasifikimi i njohurive gjuhësore dhe terminologjike të Anglishtes së Biznesit*

Të katër lektoret i vlerësuan njohuritë e tyre gjuhësore dhe terminologjike si “shumë të mira”

*c) Trajnimet e marra në kuadër të mësimdhënies për qëllime specifike*

Në lidhje me trajnimet e marra për mësimdhënie të gjuhës angleze për qëllime specifike, një lektore u shpreh se ka pasur mundësi të studioje AQS gjatë studimeve master dhe doktoraturë dhe trajnime jashtë vendit, ndërsa 3 të tjerat gjatë studimeve të doktoraturës brenda vendit.

*d) Kryerja e analizës së nevojave të studentëve për gjuhë dhe komunikim*

Pyetjes nëse kryenin analizë të nevojave që studentët duan të përmbushin në të ardhmen në komunikimin e anglishtes së biznesit të katër lektoret u shprehën se nuk e bëjnë një studim të tillë.

*e) Mendimi për tekstet didaktike që përdoren në departament.*

Dy nga lektoret e intervistuar u përgjigjën se tekstet e miratuara në departament për t’u përdorur në mësimdhënien e AB janë “të mirë” dhe dy të tjerët i vlerësuan si “disi të mirë”

*f) Përdorimi i mjeteve audio-vizive në mësimdhënien e AB.*

Të pyetur për shpeshësinë e përdorimit të mjeteve audio-vizive në mësimdhënien e AB katër lektoret u përgjigjën se i përdorin rrallëherë ato pasi pjesa me e madhe mungojnë dhe ato që janë në gjendje nuk funksionojnë siç duhet dhe nuk disponohet ambienti i përshtatshëm.

*g) . Përdorimi i materialeve mësimore autentike që nxisin zhvillimin e komunikimit.*

Lektoret u përgjigjen se i përdorin rrallë materialet autentike. Të pyetura për arsyet, shpjegimet janë dhënë me gjere në piken e fundit të kësaj intervistë në seksionin e problemeve të hasura.

h) Aktivizimi i studentëve me njëri-tjetrin në punën në grupe dhe në çift.

Aktivizimi i studentëve me njëri-tjetrin në punën në grupe dhe në çift u vlerësua “disi” prej 2 nga lektorëve dhe “Shumë i mire” nga dy të tjera.

i) . Metodologjia e përdorur gjatë mësimdhënies së anglishtes së biznesit.

Të pyetur në lidhje me metodologjinë e mësimdhënies të përdorur në auditor midis katër opsioneve të: a) formës (gramatikë, fjalor, shqiptim etj.), b) funksionit (aktet komunikuese), c) diskurs/ligjërim, dhe d) sociolinguistikë (konteksti social ku kryhet ligjërimi, të intervistuarat u përgjigjen se kryesisht përdorin të parën, atë të formës ku përqendrimi është te puna me fjalorin, shqiptimin e tij, përkthimin dhe gramatikën.

j) Nevoja e studentëve për gjuhë angleze sipas aftësive dhe nën-aftësive

- *Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e aftësive*

**Tabela 24:Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e aftësive**

| Aftësitë         | Shumë e nevojshme | Mesatarisht e nevojshme | Pak e nevojshme | Aspak e nevojshme |
|------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Të dëgjuarit     | 100%              | 0%                      | 0%              | 0%                |
| Të folurit       | 100%              | 0%                      | 0%              |                   |
| Të lexuarit      | 100%              | 0%                      | 0%              | 0%                |
| Të shkruarit     | 100%              | 0%                      | 0%              | 0%                |
| Të ndërvepruarit | 100%              | 0%                      | 0%              | 0%                |

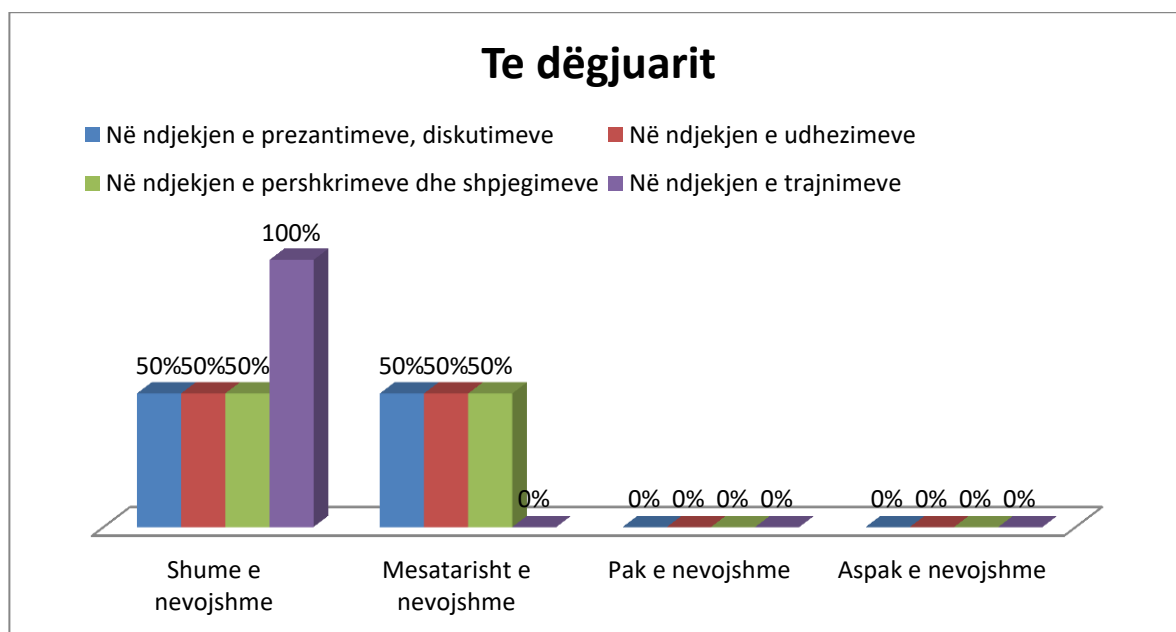
Ashtu siç duket qartë nga tabela, të intervistuarat janë shprehur se të katër aftësitë e gjuhës angleze janë “shumë të rëndësishme”

- Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të dëgjimit

**Tabela 25: Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të dëgjimit**

| <b>Të dëgjuarit</b>                        | Shumë e nevojshme | Mesatarisht e nevojshme | Pak e nevojshme | Aspak e nevojshme |
|--------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| Në ndjekjen e prezantimeve, diskutimeve    | 50%               | 50%                     | 0%              | 0%                |
| Në ndjekjen e udhëzimeve                   | 50%               | 50%                     | 0%              | 0%                |
| Në ndjekjen e përshkrimeve dhe shpjegimeve | 50%               | 50%                     | 0%              | 0%                |
| Në ndjekjen e trajnimeve                   | 100%              | 0%                      | 0%              | 0%                |

Ose e paraqitur grafikisht në figurën e mëposhtme:



**Figura 7: Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të dëgjimit**

- Perceptimi i lektorëve mbi rëndësinë e nën-aftësive të të folurit

**Tabela 26: Perceptimi i lektorëve mbi rëndësinë e nën-aftësive të të folurit**

| Të folurit                                            | Shumë e<br>nevojshme | Mesatarisht<br>e<br>nevojshme | Pak e<br>nevojshme | Aspak e<br>nevojshme |
|-------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| Në mbajtjen e një prezantimi formal                   | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |
| Në mbajtjen e një prezantimi informal                 | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |
| Në dhënien e udhëzimeve ose demonstrimin e një detyre | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |
| Në përshkrime dhe shpjegime                           | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |

- *Perceptimi i lektorëve mbi rëndësinë e nën-aftësive të leximit*

**Tabela 27: Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të leximit**

| Të lexuarit                                                                                                               | Shumë e<br>nevojshme | Mesatarisht<br>e<br>nevojshme | Pak e<br>nevojshme | Aspak e<br>nevojshme |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------|
| Në leximin me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve, Memo dhe raporteve të shkurtra                                      | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale.                                | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike dhe specifike. | 100%                 | 0%                            | 0%                 | 0%                   |

- *Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të shkrimit*

**Tabela 28: Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të shkrimit**

| <b>Të shkruarit</b>                            | <b>Shumë e nevojshme</b> | <b>Mesatarisht e nevojshme</b> | <b>Pak e nevojshme</b> | <b>Aspak e nevojshme</b> |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Në shkrimin e e-maileve                        | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Në shkrimin e letrave dhe fakseve              | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Në shkrimin e raporteve të gjata dhe artikujve | 50%                      | 50%                            | 0%                     | 0%                       |
| Editimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve  | 50%                      | 50%                            | 0%                     | 0%                       |

- *Perceptimi i lektoreve mbi rëndësinë e nën-aftësive të ndërveprimit*

**Tabela 29: Perceptimi i lektorëve mbi rëndësinë e nën-aftësive të ndërveprimit**

| <b>Të ndërvepruarit</b>                        | <b>Shumë e nevojshme</b> | <b>Mesatarisht e nevojshme</b> | <b>Pak e nevojshme</b> | <b>Aspak e nevojshme</b> |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Pritja e vizitorëve                            | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Vizita në një kompani                          | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Pjesë marrja në diskutime dhe takime informale | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Pjesë marrja në takime formale                 | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |
| Kryesimi i takimeve                            | 50%                      | 50%                            | 0%                     | 0%                       |
| Intervistimet                                  | 50%                      | 50%                            | 0%                     | 0%                       |
| Kryerja e negociatave                          | 50%                      | 50%                            | 0%                     | 0%                       |
| Bërja e telefonatave                           | 100%                     | 0%                             | 0%                     | 0%                       |

Aftësitë dhe nën-aftësitë e gjuhës sipas perceptimit të lektorëve rezultojnë në pjesën më të madhe të tyre si “shumë të nevojshme” për studentët në të ardhmen. Përfundim kështu bëjnë nën-aftësitë e të dëgjuarit në ndjekjen e prezantimeve, diskutimeve, ndjekja e udhëzimeve dhe ndjekja e përshkrimeve dhe shpjegimeve ku lektorët janë të ndare me 50% midis dy opsioneve si “shumë të nevojshme” dhe “mesatarisht të nevojshme”. Po kështu edhe në një pjesë të nën-aftësive të të shkruarit dhe të ndërvepruarit kemi një ndarje po me 50 % midis dy vlerësimeve të sipërpërmendura. Për t’u theksuar është fakti se lektorët nuk kanë vlerësuar asnjë aftësi apo nën-aftësi si “pak të nevojshme” apo “aspak të nevojshme”.

*k) Situatat komunikuese gjatë orëve të Anglishtes së Biznesit*

Në këtë pjesë të intervistës, lektorët u shprehën në lidhje me shpeshësinë e përdorimit të detyrave dhe aktiviteteve në ndihmë të rritjes së aftësive komunikuese të studentëve, aftësi të cilat mund të nevojiten për përdorim në të ardhmen.

**Tabela 30: Shpeshësia e përdorimit të detyrave dhe aktiviteteve në klasë**

| <b>Situata komunikuese</b>                                                                                                  | <b>Shumë shpesh</b> | <b>Shpesh</b> | <b>Ndonjëherë</b> | <b>Asnjëherë</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-------------------|------------------|
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientët                                                                              | 0%                  | 25%           | 75%               | 0%               |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët                                                             | 0%                  | 25%           | 75%               | 0%               |
| Simulim të pjesëmarrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negociime me klientët                                            | 0%                  | 0%            | 0%                | 100%             |
| Bashkëbisedim me kolegë për aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë ( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) | 0%                  | 50%           | 50%               | 0%               |



|                                                                                                                        |    |      |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|------|------|
| Simulim të telefonimit (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedback, lënia e takimeve, etj.)           | 0% | 0%   | 50%  | 50%  |
| Socializimi në situata biznesi: biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave | 0% | 0%   | 50%  | 50%  |
| Kryerja me shkrim e kërkimeve/kërkesave/ankesave                                                                       | 0% | 50%  | 50%  | 0%   |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit, tekste mbi marketingun etj., për qëllime profesionale              | 0% | 50%  | 50%  | 0%   |
| Përkthim të teksteve të biznesit                                                                                       | 0% | 100% | 0%   | 0%   |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                                           | 0% | 0%   | 0%   | 100% |
| Shkrimi i udhëzimeve                                                                                                   | 0% | 0%   | 100% | 0%   |
| Plotësimi i një formulari për aplikim punë dhe/ose CV                                                                  | 0% | 50%  | 50%  | 0%   |
| Tjetër, specifik                                                                                                       |    |      |      |      |

Ndërkohë që nuk rezulton asnjë nga situatat e mësipërme të zbatuara “shumë shpesh” në klasë, përkthimi i teksteve të biznesit haset “shpesh” gjatë orës së AB me vlerësimin 100% nga lektorët. Në kolonën e vlerësimeve të aktiviteteve dhe detyra të cilat zbatohen “ndonjëherë” vlerat më të larta i përkasin detyrave në lidhje me shkrimin e udhëzimeve dhe simulimi i prezantimit të kompanisë të klientët/simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët me 100% dhe 75 % përkatësisht. Nga ana tjetër, simulimi të pjesëmarrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negocime me klientët dhe shkrimi i raporteve dhe memo-ve janë dy situatat ku nuk zbatohen detyra dhe aktivitete në klasë në lidhje me zhvillimin e këtyre aftësive, pra duke marrë vlerat 100% në kolonën “asnjëherë”.

Vihet re që kolona e vlerësimeve “ndonjëherë” ka numrin me të madhe të përzgjedhjeve me 50 %, që do të thotë se pjesa me madhe e detyrave dhe aktiviteteve për zhvillimin e aftësive në situatat e mësipërme të komunikimit ndodhin “ndonjëherë”.

l) . Analiza e mësimdhënies së Anglishtes së Biznesit, perceptimi i lektoreve.

Tabela: Perceptimi për teorinë dhe praktikën e mësimdhënies së Anglishtes së Biznesit.

Kjo pjesë e intervistës me lektorët nxjerr në pah mendimet e tyre në lidhje me koncepte të përgjithshme teorike në mësimdhënien e AB si nëndege e AQS.

*Tabela 31: Perceptimi për teorinë dhe praktikën e mësimdhënies së Anglishtes së Biznesit.*

| <b>Çështja</b>                                                                 | <b>Shumë dakord</b> | <b>Dakord</b> | <b>Nuk jam dakord</b> | <b>Aspak dakord</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------|---------------------|
| AB përdor qasje me fokus studentin                                             | 100%                | 0%            | 0%                    | 0%                  |
| AB përqendrohet vetëm në mësimin e terminologjisë së biznesit                  | 0%                  | 0%            | 100%                  | 0%                  |
| AB nuk mëson gramatikën                                                        | 0%                  | 0%            | 100%                  | 0%                  |
| AB i kushton pak rëndësi të lexuarit dhe të shkruarit                          | 0%                  | 0%            | 0%                    | 100%                |
| Lënda e AB duhet të mësojë Anglishte Akademike                                 | 0%                  | 100%          | 0%                    | 0%                  |
| Lënda e AB duhet të mësojë Anglishte për qëllime punësimi                      | 0%                  | 100%          | 0%                    | 0%                  |
| Lënda e AB duhet të mësojë Anglishte për qëllime punësimi dhe Akademike bashkë | 100%                | 0%            | 0%                    | 0%                  |

Ashtu siç vihet re nga tabela nuk ka ndryshime në koncepte midis lektoreve. Ato janë të mendimit se mësimdhënia e AB përdor qasje me në qendër studentin. Më tej shprehen se nuk janë dakord që AB përqendrohet vetëm në mësimin e terminologjisë së biznesit dhe me deklaratën se nuk mëson gramatikën. Në lidhje me pohimin nëse lënda e AB duhet të mësoje Anglishte Akademike apo Anglishte për qëllime punësime, lektorët u shprehen se janë shumë dakord të ketë një ndërthurje të të dyjave.

*m) . Probleme që ndeshen në mësimdhënien e Anglishtes së Biznesit në UBT.*

Në tabelën e mëposhtme janë përmbledhur problemet dhe vështirësitë që lektorët hasin në mësimdhënien e AB, probleme të cilat sipas mendimit të tyre pengojnë në mbarëvajtjen dhe suksesin e procesit mësimor, duke mos ofruar mundësitë me të mira për aftësimin e studentëve në përdorimin e Anglishtes së Biznesit.

**Tabela 32: Vështirësitë dhe problemet e hasura në mësimdhënien e AB.**

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Gjuha Angleze për qëllime Biznesi kërkon njohuri rreth koncepteve kryesore të fushës së ekonomisë, në shumë raste jemi dhe mësues të gjuhës dhe nxënës të lëndëve kryesore në fushën e ekonomiksit.                                                                  |
| 2. | Duke qenë se AQS kërkon përdorimin e materialeve autentike, kërkon mjaft kohë për gjetjen e tyre, përshtatjen dhe përdorimin në klasë.                                                                                                                               |
| 3. | Meqenëse se AB është fushë relativisht e re në mësimdhënies së gjuhës së huaj, ka mjaft nevojë për trajnime, të cilat në Shqipëri mungojnë dhe jashtë vendit janë të papërballueshme.                                                                                |
| 4. | Institucionet e arsimit nuk e financojnë punën kërkimore në këtë fushë dhe analiza e nevojave është një nga pikat e mësimdhënies së AQS që ka nevojë për studim.                                                                                                     |
| 5. | Pjesa më e madhe e detyrave për të rritur aftësitë komunikuese të studentëve janë të bazuara në punën dyshe ose në grup, këtu studentët ngurrojnë të marrin pjesë aktivisht.                                                                                         |
| 6. | Lënda zhvillohet gjatë 2 semestrave të parë të studimeve bachelor, dhe studentët nuk kanë as njohuritë baze të lëndëve të tyre bërthamë si rrjedhojë lektori në shumë raste duhet të shpjegojë dhe konceptet e ekonomiksit së bashku me terminologjinë specifike. Do |

të ishte mire që lënda të zhvillohej në vitin e tretë të studimeve bachelor ose të atyre master.

7. Ka mangësi në pajisjet audio-vizive dhe salla të posaçme për të zhvilluar lëndën. Përdorimi i pajisjeve audio-vizive është i rëndësishëm pasi AB përdor podcaste dhe pjesë filmike të marra nga jeta reale në vendin e punës në mënyrë që të përballë studentin me gjuhën autentike të përdorur në vendin e punës etj., si edhe të praktikojë shprehitë e të dëgjuarit dhe të folurit.

8. Tekstet mësimore me detyrim nuk nxisin aftësitë komunikuese të studentëve. Ato janë të përqendruara kryesisht në formë ku shpaloset fjalori, shqiptimi, përkthimi etj. dhe jo në funksion ku studenti të kryejë detyra të cilit do t'i jenë të nevojshme në të ardhmen.

9. Sipas programit të lëndës, vlerësimi përfundimtar i studentëve është me shkrim. Në të njëjtën kohë dhe testimet e ndërmjetshme kërkohen nga departament të bëhen me shkrim si një formë me e sigurt e ruajtjes se vlerësimit të studentëve. Në provimet me shkrim është pothuajse e pamundur të vlerësohen aftësitë komunikuese të folurit dhe të ndërvepruarit të studentit.

10. Klasat kanë një numër të lartë studentësh dhe si pasojë është e vështirë të zbatohen mësimdhënia me qëllime komunikative.

11. Orët në dispozicion janë të pakta dhe të shkurtra, nuk lënë kohë për praktikë.

12. Ngarkesë e lartë orësh fizike në auditor, Ndonjëherë dhe 100% mbi ngarkesë, shkakton lodhje dhe stres të cilat reflektohen me performancë të ulët në klasë.

#### **4.2. Nevojat për gjuhë Angleze dhe komunikim të kompanive të biznesit**

##### ***a.) Të dhëna të përgjithshme mbi të punësuarit në biznese dhe banka***

Kjo pjesë paraqet një informacion të përgjithshëm të 220 pjesëmarrësve të cilët përfunduan dhe kthyen pyetësorët. Pjesa e parë është për të dhënat personale të pjesëmarrësve të cilat kanë lidhje me gjininë, moshën, arsimimin, kohëzgjatjen e punës në bankë, dhe pozicionin e punës në të cilën punojnë. Seksioni i dytë përshkruan informacione

në lidhje me rëndësinë që ka gjuha angleze në pozicionin e tyre të punës si dhe niveli i tyre i aftësive në gjuhën angleze .

- *Informacion i përgjithshëm për pjesëmarrësit: gjinia, mosha, arsimimi, kohëzgjatja e punës në bankë, dhe pozicioni i punës ne banka*

Tabela 33. Gjinia e punonjësve të bankave në studim

| Gjinia          | Frekuenca | Përqindja |
|-----------------|-----------|-----------|
| <b>Mashkull</b> | 60        | 35%       |
| <b>Femër</b>    | 110       | 65%       |
| <b>Totali</b>   | 170       | 100%      |

Tabela 34. Mosha e punonjësve të bankave në studim

| Mosha         | Numri | Përqindja |
|---------------|-------|-----------|
| <b>21- 30</b> | 24    | 14        |
| <b>31-40</b>  | 72    | 42        |
| <b>41-50</b>  | 61    | 36        |
| <b>51-60</b>  | 13    | 8         |
| <b>Total</b>  | 170   | 100%      |

Tabela 35. Arsimimi i punonjësve të bankave në studim

| Arsimi              | Numri | Përqindja |
|---------------------|-------|-----------|
| Më ulët se Bachelor | 0     | 0         |
| Bachelor            | 109   | 64.4      |
| Master              | 60    | 35        |
| Doktoraturë         | 1     | 0.6       |
| Total               | 170   | 100       |

Tabela 36: Kohëzgjatja e punës në bankë

| Kohëzgjatja     | Numri | Përqindja |
|-----------------|-------|-----------|
| Më pak se 1 vit | 7     | 4         |

|                     |    |    |
|---------------------|----|----|
| 1-5 vjet            | 32 | 20 |
| 6-10 vjet           | 39 | 24 |
| Më shumë se 10 vjet | 92 | 52 |
| Total               |    |    |

Tabela 37. Pozicioni i punës në bankë

| Pozicioni i punës               | Numri | Përqindja |
|---------------------------------|-------|-----------|
| Menaxhim                        | 24    | 14        |
| Politikat dhe strategji bankare | 6     | 4         |
| Investime                       | 6     | 4         |
| Menaxhimi financiar             | 4     | 3         |
| Kredia metropolitane            | 4     | 3         |
| Kredia rajonale                 | 5     | 3         |
| Depozita dhe Shërbimi Bankar    | 22    | 13.5      |
| Teknologjia e informacionit     | 9     | 6         |
| Financë                         | 32    | 19        |
| Mbështetje për kredi            | 21    | 12        |
| Mbështetje operacionale         | 31    | 18.5      |
| <b>Total</b>                    | 170   | 100%      |

Ose e paraqitur grafikisht në figurën e mëposhtme:

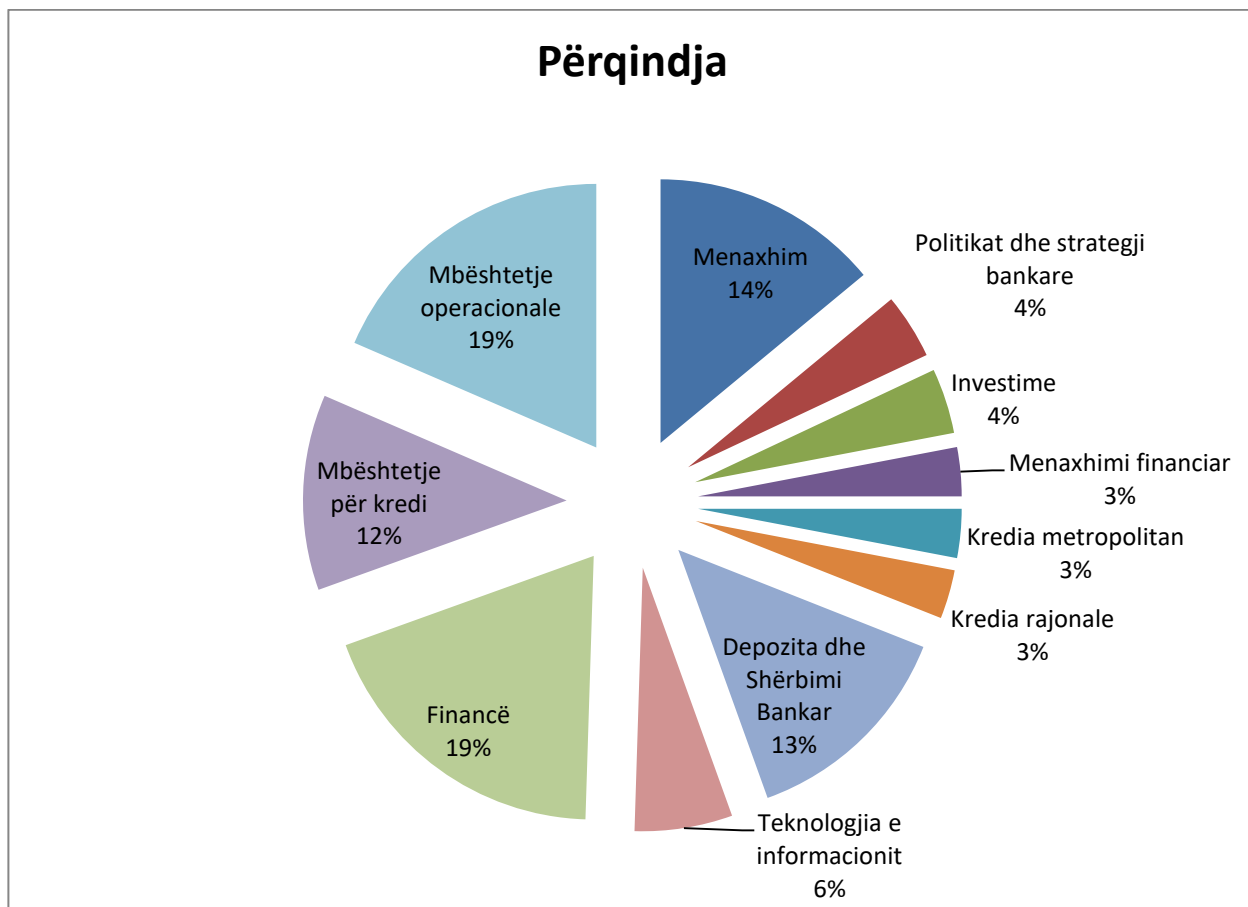


Figura 8: Pozicioni i punës në bankë

Tabelat 1, 2, 3,4 dhe 5 tregojnë frekuencën dhe përqindjen e informacionit personal të pjesë- marrësve në lidhje me gjininë e tyre, moshën, arsimin, kohëzgjatjen e punës në bankë si edhe departamentin në të cilin punojnë. Siç mund të shihet, shumica e pjesëmarrësve janë femra (65%), kurse 35% janë meshkuj. 42 % e pjesëmarrësve i përkasin kategorisë 31-40 vjeçare dhe pjesëmarrësit të moshës 51-60 vjeçare ishin me të pakët në numër (8 %). Në lidhje me arsimin, pjesa më e madhe e pjesëmarrësve (64,4%) kanë një diplomë bachelor, 35 % mbajnë një diplomë master, nuk rezultoi asnjë punonjës me nivel më të ulët se diploma bachelor, dhe vetëm një prej tyre kishte gradën Doktor. Shumica e pjesëmarrësve (52 %) punojnë në bankë për më shumë se 10 vjet, ndërsa vetëm 4% janë të punësuar për më pak se një vit. Grupi më i madh i pjesëmarrësve (19 %) ka punuar në

financë. Nga ana tjetër, grupi më i vogël i pjesëmarrësve ishte në menaxhimin financiar dhe kredi metropolitane, me vetëm 3%.

- **Informacion i përgjithshëm për pjesëmarrësit: gjinia, mosha, arsimimi, kohëzgjatja e punës në bankë, dhe pozicioni i punës ne kompani biznesi**

*Gjinia e të intervistuarve*

Tabela 38: Gjinia e punonjësve të intervistuar

| Burra | Vajza dhe gra | Totali % |
|-------|---------------|----------|
| 42    | 58            | 100      |

Ose e paraqitur grafikisht ne figuren e mëposhtme

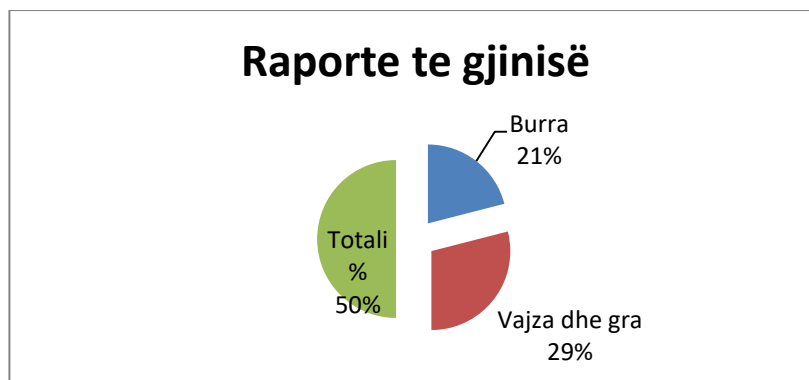


Figura 9: Gjinia e punonjësve të intervistuar

Shumica e pjesëmarrësve në studim rezultojnë femra me 58%, kundrejt 42% të meshkujve.

*Mosha e punonjësve të intervistuar*

Tabela 39: Mosha e punonjësve të intervistuar

| Grup mosha vjeç | Përqindja % |
|-----------------|-------------|
| 21-30           | 22          |
| 31-40           | 45          |
| 41-50           | 24          |



|            |          |
|------------|----------|
| <b>51+</b> | <b>9</b> |
|------------|----------|

Për sa i përket moshës së punonjësve përqindja më e lartë e pjesëmarrësve 45% i përkasin grup moshës 31-40 vjeç ndërsa pjesë marrësit të moshës 51-60 vjeç ishin të me të pakët në numër (9%).

#### *Arsimimi i punonjësve të intervistuar*

**Tabela 40: Arsimi i punonjësve të intervistuar**

| <b>Me e ulët se diploma universitare</b> | <b>Diplome universitare “Bachelor” (3-4 vjet)</b> | <b>Master</b> | <b>Doktoraturë</b> |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|
| 0 %                                      | 51 %                                              | 45%           | 4%                 |

Lidhur me arsimin, shumica e pjesëmarrësve (51%) kanë një diplomë bachelor, 45% mbajnë një diplomë Master, asnjë punonjës nuk rezultoi me diplomë më të ulët se bachelor, dhe 4 për qind e tyre kanë diplomë PhD.

#### *Kohëzgjatja e punës në kompani*

**Tabela 41: Vitet e punës në kompani**

| <b>Më pak se një vit</b> | <b>1-5 vjet</b> | <b>6-10 vjet</b> | <b>Më shumë se 10 vjet</b> |
|--------------------------|-----------------|------------------|----------------------------|
| <b>14%</b>               | <b>23 %</b>     | <b>52%</b>       | <b>11%</b>                 |

Shumica e pjesëmarrësve në studim (52%) kanë punuar në kompaninë aktuale për më shumë se 6 vjet, ndërsa vetëm 14% kanë punuar për më pak se një vit dhe 11% për më shumë se 10 vjet.

#### *Pozicioni i punës sipas departamenteve*

**Tabela 42: Pozicioni i punës sipas departamenteve në kompani biznesi**

| <b>Departamenti</b> | <b>Nr. i punonjësve</b> | <b>Përqindja</b> |
|---------------------|-------------------------|------------------|
|---------------------|-------------------------|------------------|

|                      |           |            |
|----------------------|-----------|------------|
| Financa              | 12        | 19         |
| Blerjet              | 12        | 19         |
| Burimet njerëzore    | 12        | 19         |
| Menaxhimi i cilësisë | 12        | 19         |
| Shitjet              | 8         | 13         |
| Marketing            | 8         | 11         |
| <b>Totali</b>        | <b>75</b> | <b>100</b> |

Ose e paraqitur grafikisht ne figuren e meposhtme

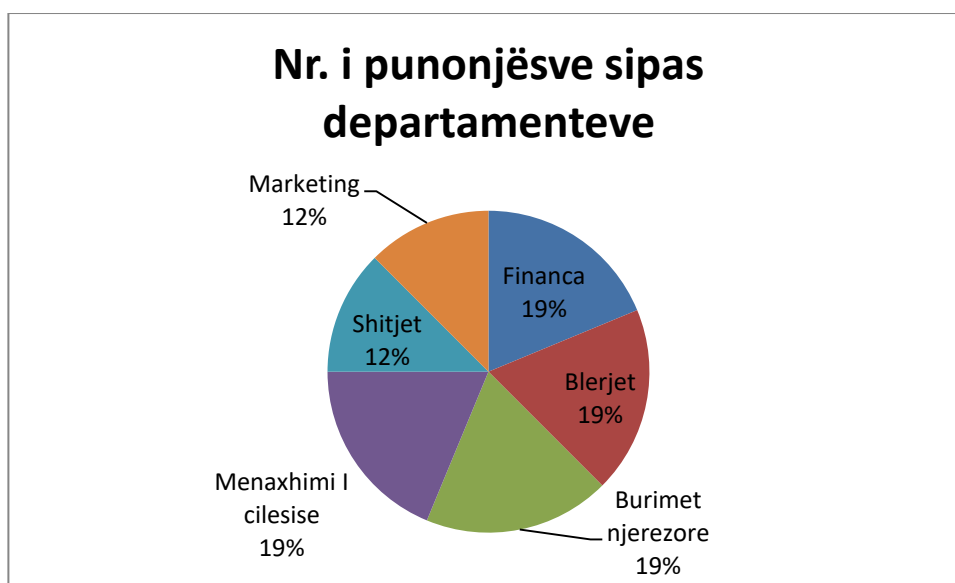


Figura 10: Pozicioni i punës sipas departamenteve ne kompani biznesi

Ashtu siç vihet re nga tabela, numri më i lartë i pyetësorëve është marre nga 4 departamente, ai i financës, i blerjeve, burimeve njerëzore dhe i menaxhimit të cilësisë me një përqindje të barabartë (19 %). Shitjet dhe marketing kanë një përqindje paksa më të ulët prej 13% dhe 11% përkatësisht.

#### 4.2.2 Nevojat aktuale për gjuhë Angleze të të punësuarëve pjesëmarrës në studim

##### Konteksti i bankave

a) Niveli i njohurive në gjuhën angleze,

Sipas të dhënave rezulton një pjesë e konsiderueshme e punonjësve (19%) të cilët nuk kanë dhënë përgjigje e lidhje me nivelin perceptuar të njohurive në gjuhën angleze. Të pyetur për arsyen, përgjigjet kanë qenë kryesisht rreth faktin se nuk ishin të sigurtë mbi një klasifikim të saktë. Përqindja më e lartë e të intervistuarve, rreth 42 % deklarojnë se janë të nivelit mesatar në lidhje me njohuritë e gjuhës angleze.

b) Rëndësia e gjuhës angleze në punë.

Tabela 43: Rëndësia e gjuhës angleze në bankë

| Vlerësimi | Shumë e rëndësishme | Mesatarisht e rëndësishme | Pak e rëndësishme | Aspak e rëndësishme | Totali |
|-----------|---------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| Numri     | 96                  | 46                        | 17                | 11                  | 170    |
| Përqindja | 55 %                | 27 %                      | 10 %              | 8 %                 | 100%   |

Ose e paraqitur grafikisht ne figuren e mëposhtme

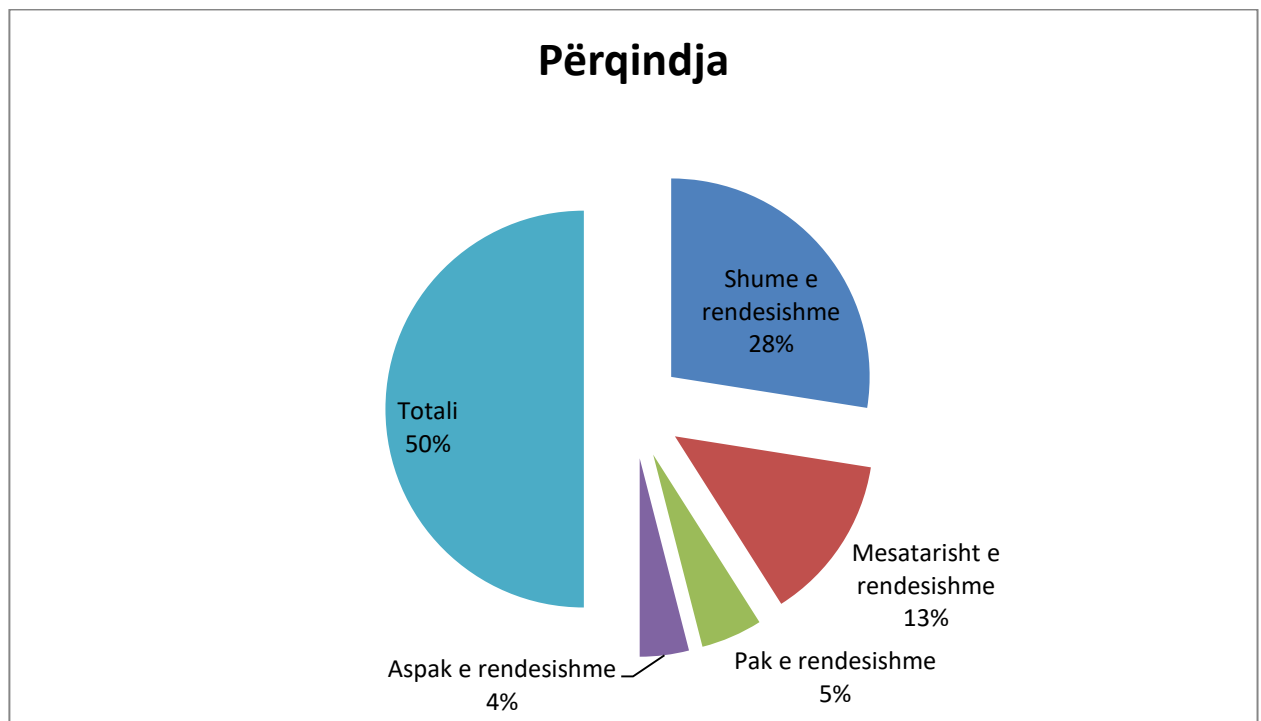


Figura 11: Rëndësia e gjuhës angleze në bankë

Tabela 37 paraqet rëndësinë e gjuhës angleze në punë sipas pjesëmarrësve në studim dhe nivelin e aftësive. Shumica (55%) mendojnë se anglishtja është shumë e rëndësishme në punën e tyre. 27% dhe 10%, mendojnë se gjuha angleze është përkatësisht mesatarisht e rëndësishme dhe pak e rëndësishme. Vetëm 8% e konsiderojnë gjuhën angleze si aspak e rëndësishme në punën e tyre.

#### *c) Konteksti i përdorimit të gjuhës*

Një pjesë e rëndësishme në analizën e nevojave gjuhësore për komunikim profesional është dhe vendi ku komunikimi ndodh më shpesh. Nga të dhënat e tabelës më poshtë vihet re të gjithë punonjësit kanë zgjedhur zyrën si vend të parë të komunikimit në gjuhën Angleze, dhe 12 përqind e tyre kanë deklaruar se e përdorin gjuhën angleze në vizitat që bëjnë në terren. Gjuha angleze përdorej për udhëtime pune nga 7 përqind e punonjësve, në panairë rreth 4 përqind dhe 3 përqind e përdorin në video-konferenca.

**Tabela 44: Konteksti i përdorimit të gjuhës në bankë**

| <b>Konteksti</b>                 | <b>Përqindja %</b> |
|----------------------------------|--------------------|
| Zyrë                             | 100                |
| Terren                           | 12                 |
| Në udhëtime                      | 7                  |
| Panairë                          | 4                  |
| Video konferencë                 | 3                  |
| Tjetër, specifiko:<br>Restorante | 0                  |

#### *d) Palët e përfshira në komunikim*

Në këtë pjesë e pyetësorit iu kërkua punonjësve të përcaktonin palët e listuara me të cilat kanë komunikim në gjuhën angleze në punë. Të dhënat treguan se të intervistuarit pjesën më të madhe të komunikimit e kanë me shefat e departamenti të ndjekur nga drejtori i bankës, klientë dhe kolegë në kompaninë mëmë/ selinë qendrore/filiale, përkatësisht me

63%, 57%, 45%, dhe 33 %. Nga të dhënat del se gjuha Angleze ka një përqindje të ulet në lidhje me komunikimin midis burimeve njerëzore dhe kolegëve.

Tabela 45: Personat, komuniteti, kompanitë dhe institucionet e përfshira në komunikim në banka

| Palët                                       | Përqindja |
|---------------------------------------------|-----------|
| Drejtori i bankës                           | 57        |
| Kolegë në bankën me/selinë qendrore/filiale | 33        |
| Klientë                                     | 45        |
| Shef departamenti                           | 63        |
| Menaxher burimeve njerëzore                 | 10        |
| Kolegë në të njëjtën kompani                | 5         |

Ose e paraqitur grafikisht ne figuren e mëposhtme

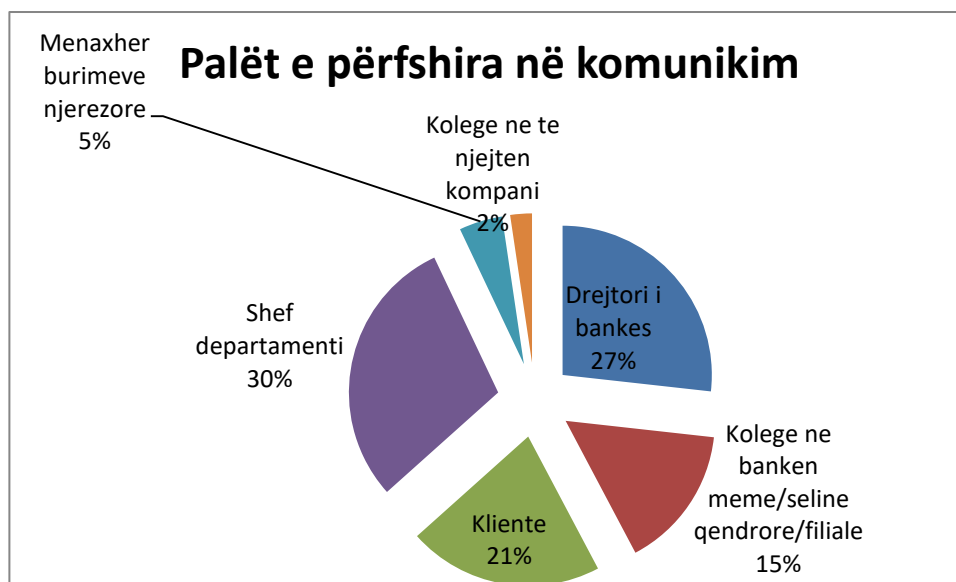


Figura 1: Personat, komuniteti, kompanitë dhe institucionet e përfshira në komunikim në banka

e) Nevojat për përdorimin e aftësive në gjuhën Angleze.

Në këtë seksion përshkruhen mendimet e punonjësve të bankave rreth domosdoshmërisë së aftësive në gjuhën angleze gjatë punës se tyre të përditshme.

Tabela 46: Nevojat e punonjësve të bankave për gjuhë angleze sipas aftësive

| Aftësia e gjuhës | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Të dëgjuarit     | 17%               | 55%                     | 28%             | 0%             |
| Të folurit       | 26%               | 61%                     | 13%             | 0%             |
| Të lexuarit      | 14%               | 68%                     | 18%             | 0%             |
| Të shkruarit     | 29%               | 57%                     | 14%             | 0%             |
| Të ndërvepruarit | 16%               | 79%                     | 5 %             | 0%             |

Ose e paraqitur grafiksht në tabelën e mëposhtme:

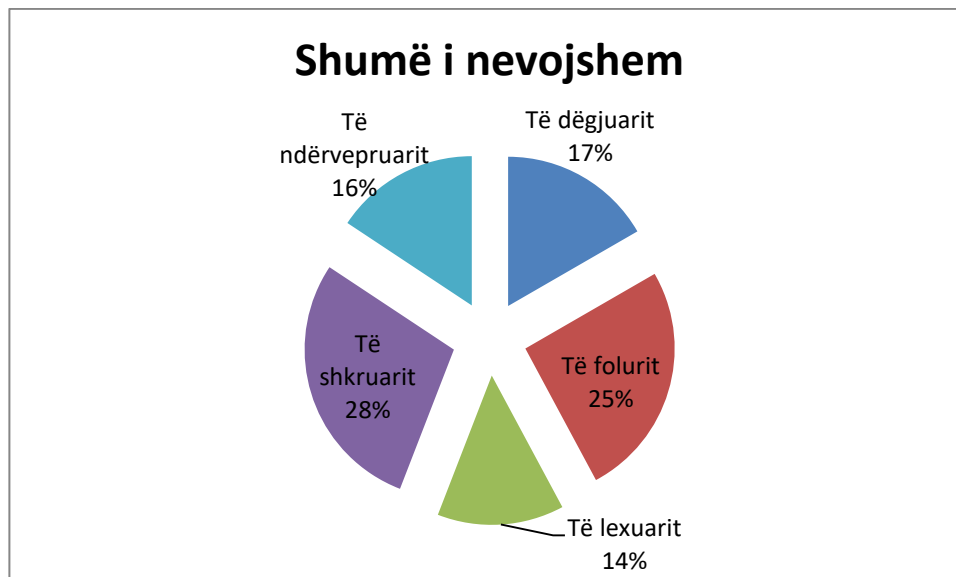


Figura 12: Nevojat e punonjësve të bankave për gjuhë angleze sipas aftësive

Siç tregohet në Tabelen 41, gjuha angleze konsiderohet si e nevojshme nga të gjithë të intervistuarit. Përqindja më e lartë e vlerësimeve i përket kolonës “mesatarisht të nevojshme” ku kryeson të ndërvepruarit me 79 % dhe të lexuarit me 68%. Aftësia e

konsideruar si “shumë e nevojshme” me përqindjen me të lartë në kolonën përkatëse është të shkruarit me 29 % e ndjekur nga të folurit me 26 % dhe të dëgjuarit me 17 %.

*f) Nevoja e punonjësve të bankave për gjuhë angleze sipas nën-aftësive*

- *Nevoja rreth nën-aftësive të dëgjimit.*

**Tabela 47: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e dëgjimit**

| Nën-aftësitë e dëgjimit                    | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|--------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Ndjekja e prezantimeve leksione ose biseda | %                 | 67%                     | 17%             | 11%            |
| Ndjekja e udhëzimeve                       | 22%               | 64%                     | 11%             | 3%             |
| Ndjekja e shpjegimeve dhe përshkrimeve     | 15%               | 73%                     | 12%             | 0%             |
| Ndjekja e trajnimeve                       | 32%               | 58%                     | 10%             | 0%             |

Në përgjithësi mund të thuhet se nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e dëgjimit është mesatare duke qenë se vlerat me të larta të vlerësimit i përkasin po kësaj kolone. Kështu, ndjekja e shpjegimeve dhe përshkrimeve kap vlerësimin me të lartë me 73%, duke u ndjekur nga ndjekja e prezantimeve leksione ose bisedave me 67%, ndjekja e udhëzimeve dhe ndjekja e trajnime me 64%, dhe 58%. Edhe pse me vlerësimin me të ulët në këtë kolonë, ndjekja e trajnimeve ka një distancë me nën-aftësitë e tjera duke u konsideruar shumë e nevojshme me 32% përkundrajt 15%, 22% dhe 5% të nën-aftësive të ndjekjes së shpjegimeve dhe përshkrimeve, ndjekja e udhëzimeve dhe ndjekja e prezantimeve leksioneve dhe/ose bisedave .

- *Nevojat e pjesëmarrësve rreth aftësisë të folurit.*

Tabela 48: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e të folurit

| <b>Nën-aftësitë e të folurit</b>                 | <b>Shumë i nevojshëm</b> | <b>Mesatarisht i nevojshëm</b> | <b>Pak i nevojshëm</b> | <b>Jo i nevojshëm</b> |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Bërja e një prezantimi formal                    | 37%                      | 59%                            | 4%                     | 0%                    |
| Bërja e një prezantimi joformal                  | 11%                      | 76%                            | 13%                    | 0%                    |
| Dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre | 34%                      | 53%                            | 13%                    | 0%                    |
| Përshkrime dhe shpjegime                         | 61%                      | 36%                            | 3%                     | 0%                    |

Nga tabela vihet re se nuk ka asnjë vlerësim si nën-aftësi e panevojshme të të folurit dhe vlera shumë të ulëta në kolonën “pak i nevojshëm”. Nën aftësitë e të folurit janë vlerësuar kryesisht si mesatarisht të nevojshme me përqindje relativisht të lartë. Kështu, bërja e një prezantimi formal, ajo e një prezantimi joformal dhe dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre janë vlerësuar me 59%, 76% dhe 53%, ndërsa nën-aftësia e bërjes se përshkrimeve dhe shpjegimeve është e vetmja që ka përqindjen më të ulët të kolona e vlerësimit mesatar por ka vlerësimin më të lartë në kolonën e parë, me rreth 61%, duke u vlerësuar si “shumë e nevojshme”.

- *Nevojat rreth nën-aftësive të leximit.*

Tabela 49: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e leximit



| Nën-aftësitë e leximit                                                                                                    | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Leximi me hollësi i e-maileve, letrave, fakseve, memo dhe raporteve të shkurtra                                           | 34%               | 62%                     | 4%              | 0%             |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale                                 | 3%                | 44%                     | 28%             | 25%            |
| Dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre                                                                          | 35%               | 61%                     | 4%              | 0%             |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si edhe manuale teknike dhe specifike | 28%               | 47%                     | 25%             | 0%             |

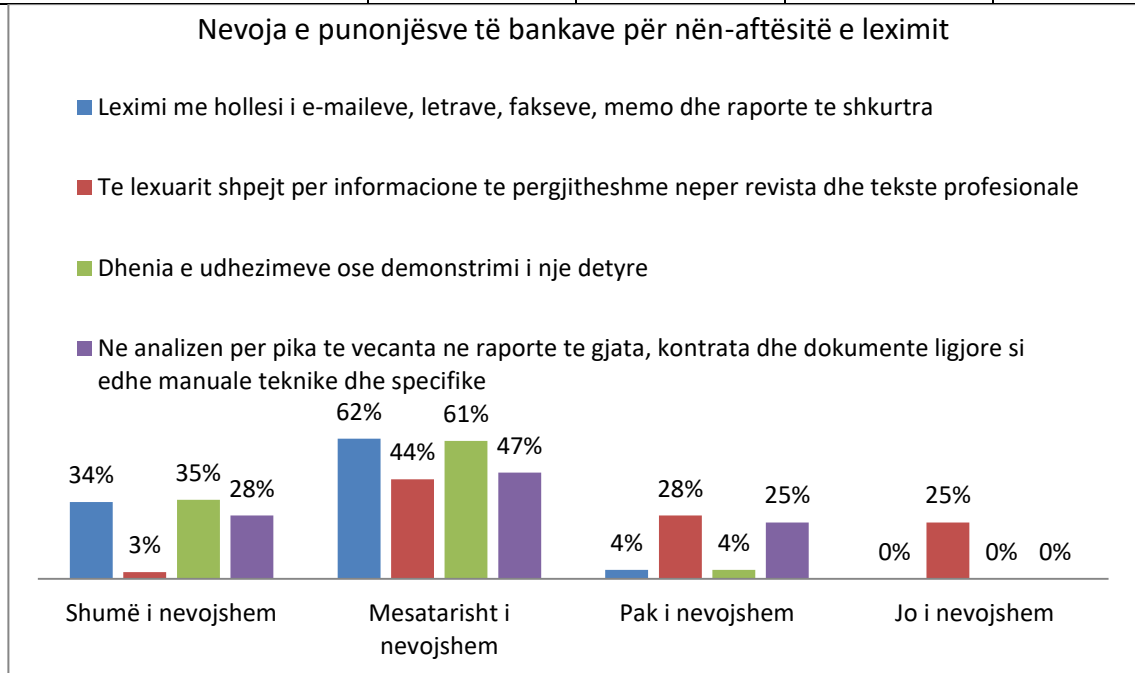


Figura 13: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e leximit

Nga të dhënat mund të vërehet se të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale është e vetmja nën-aftësi që ka vlerësim si “jo e nevojshme” nga 25% e punonjësve të bankave pjesëmarrës në studim. Ata nuk kanë cilësuar asnjë nën-aftësi tjetër si të tillë. Në skajin tjetër të vlerësimit në kolonën si “shumë e nevojshme” përqindja më e lartë është për nën-aftësinë e dhënies së udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre me 35% e ndjekur nga leximi me hollësi i e-maileve, letrave, fakseve, memo-ve dhe raporte të shkurtra me 34% dhe leximi me qëllim analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si edhe manuale teknike dhe specifike me 28%. Megjithatë vlerat më të larta nën-aftësitë e leximit i arrijnë në kolonën “mesatarisht të nevojshme”.

- *Nevojat e pjesëmarrësve rreth aftësisë të shkrimit*

Tabela 50: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e shkrimit

| <b>Nën-aftësitë e leximit</b>                | <b>Shumë i nevojshëm</b> | <b>Mesatarisht i nevojshëm</b> | <b>Pak i nevojshëm</b> | <b>Jo i nevojshëm</b> |
|----------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Shkrimi i e-maileve                          | 49%                      | 27%                            | 14%                    | 0%                    |
| Shkrimi i letrave dhe memo-ve                | 56%                      | 33%                            | 11%                    | 0%                    |
| Shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve   | 9%                       | 31%                            | 32%                    | 28%                   |
| Redaktimi i letrave dhe raporteve të tjerëve | 8%                       | 17%                            | 33%                    | 42%                   |

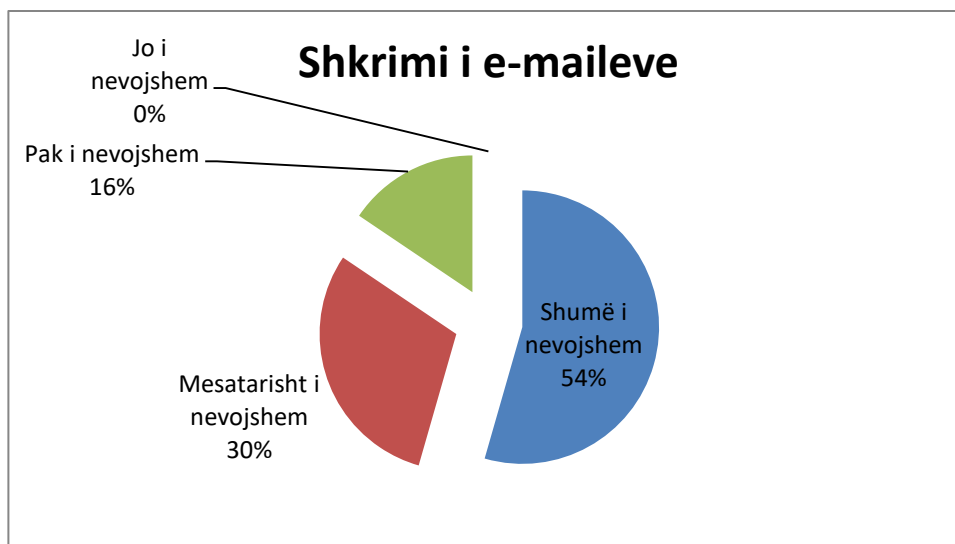


Figura 14: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e shkrimit

Në kolonën e vlerësimit “jo e nevojshme” vihet re një përzgjedhje e redaktimit të letrave dhe raporteve të të tjerëve me 42% dhe shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve me 28%. Vlerat më të larta në lidhje me nevojën për aftësinë e shkrimit shkojnë për shkrimin e letrave dhe memo-ve me 56% dhe shkrimin e e-maileve me 49%. Ndërsa shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve si edhe redaktimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve janë konsideruar si pak të nevojshme me përkatësisht 32% dhe 33%.

- *Nevoja e pjesëmarrësve për ndërveprim*

Tabela 51: Nevoja e punonjësve të bankave për nën-aftësitë e ndërveprimit

| Nën-aftësitë e ndërveprimit                    | Shumë e nevojshme | Mesatarisht e nevojshme | Pak e nevojshme | Jo e nevojshme |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Vizita në një kompani                          | 0%                | 5%                      | 17%             | 78%            |
| Pjesëmarrja në diskutime dhe takime jo zyrtare | 1%                | 33%                     | 28%             | 38%            |
| Pjesëmarrja në takime                          | 6%                | 35%                     | 36%             | 23%            |

|                       |     |     |     |     |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|
| pune                  |     |     |     |     |
| Kryesimi i takimeve   | 0%  | 24% | 32% | 44% |
| Intervistimet         | 0%  | 11% | 55% | 34% |
| Kryerja e negociatave | 1%  | 22% | 25% | 52% |
| Bërja e telefonatave  | 49% | 44% | 7%  | 0%  |
| Pritja e vizitorëve   | 14% | 29% | 27% | 20% |

Përqindja më e lartë e situatave të komunikimit të aftësisë së ndërveprimit vihet re dukshëm se bie në dy kolona, atë të “pak e nevojshme” dhe “aspak e nevojshme”. Kështu, vizita në një kompani, kryerja e negociatave, kryesimi i takimeve dhe pjesëmarrja në diskutime dhe takime jo zyrtare i kanë vlerat më të larta të vlerësimit në kolonën e konsideruar si “jo e nevojshme” me përkatësisht 78%, 52%, 44% dhe 38%. Ndërsa intervistimet dhe pjesëmarrja në takime pune kapin vlerat në kolonën e vlerësimit “pak të nevojshme”. Situatat e komunikimit të cilat kanë të bëjnë me bërjen e telefonatave janë konsideruar si “shumë të nevojshme” me 49 % të punonjësve të cilët janë të këtij mendimi. Përqindja më e lartë e vlerësimeve në kolonën “mesatarisht të nevojshme” shkon për situatën e pjesëmarrjes në takime pune dhe pjesëmarrje në diskutime dhe takime jo zyrtare me 35% dhe 33%.

#### *g) Vështirësitë sipas aftësive të gjuhës Angleze*

Në vështrim të parë ka një ndarje midis vlerësimit si mesatarisht të vështira dhe pak të vështira në lidhje me zotërimin e pesë aftësive kryesore të gjuhës angleze. Aftësia e të shkruarit ka marrë vlerësimin më të lartë në kolonën e vlerësimit “shumë i vështirë” me 15% ndërsa po në këtë kolonë vëmë re se asnjë punonjës nuk e ka konsideruar të lexuarit dhe të dëgjuarit si “shumë të vështirë”. Gjithashtu të folurit dhe shkruarit kanë vlerat më të larta si aftësi të konsideruara mesatarisht të vështira me 46% dhe 42%, të ndjekur nga të ndërvepruarit me 38% ndërsa të dëgjuarit kap vlerën më të lartë 56%, duke u konsideruar si pak i vështirë. Aftësitë e të lexuarit, vlerën më të lartë e ka arritur në kolonën e vlerësimit “jo i vështirë” me 66%.

Tabela 52: Vështirësia e përdorimit të aftësive në gjuhë angleze nga punonjësit e bankave

| Aftësia e gjuhës | Shumë i vështirë | Mesatarisht i vështirë | Pak i vështirë | Jo i vështirë |
|------------------|------------------|------------------------|----------------|---------------|
| Të dëgjuarit     | 0%               | 11%                    | 56%            | 32%           |
| Të folurit       | 12%              | 46%                    | 23%            | 19%           |
| Të lexuarit      | 0%               | 18%                    | 16%            | 66%           |
| Të shkruarit     | 15%              | 42%                    | 34%            | 9%            |
| Të ndërvepruarit | 11%              | 38%                    | 26%            | 24%           |

Ose e shprehur grafikisht si më poshtë:

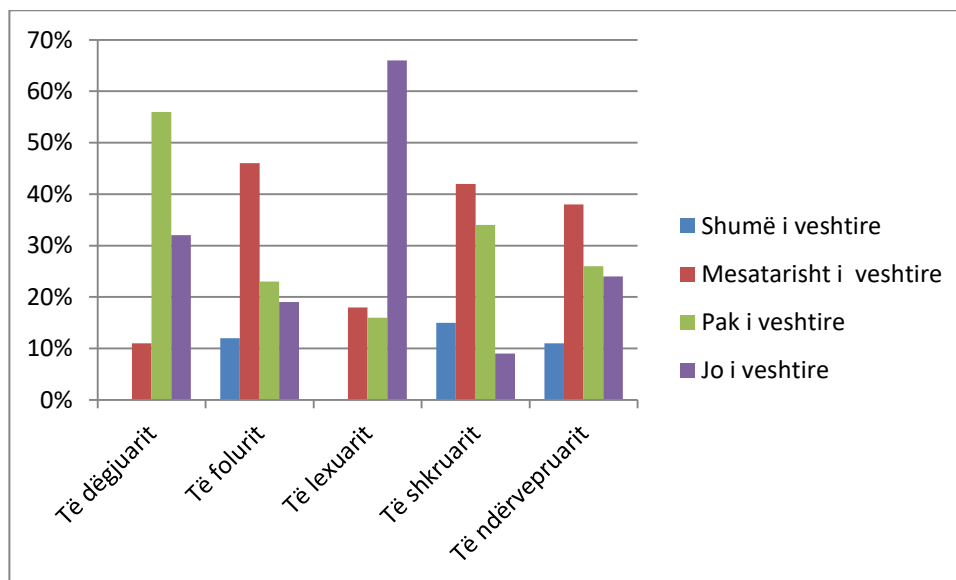


Figura 15: Vështirësia e përdorimit të aftësive në gjuhë angleze nga punonjësit e bankave

#### h) Frekuenca e Situatave të Komunikimit

Tabela 53: Shpeshtësia e situatave komunikuese në banka

| Situatat komunikuese  | Shumë shpesh | Shpesh | Rrallë | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|-----------------------|--------------|--------|--------|------------|-----------|
| Mbajtja e protokollit | 0%           | 16%    | 17%    | 26%        | 41%       |

|                                                                       |     |     |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Marketingu i produktit/ shërbimit                                     | 8%  | 18% | 58% | 26% | 19% |
| Biseda telefonike                                                     | 36% | 24% | 13% | 16% | 11% |
| Informimi i klientëve                                                 | 38% | 18% | 11% | 19% | 14% |
| Mbajtja/bërja e llogarive                                             | 48% | 34% | 10% | 8%  | 0%  |
| Shkrimi i memo-ve dhe kërkesa (e-maile)                               | 54% | 15% | 19% | 0%  | 4%  |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                     | 4%  | 12% | 45% | 19% | 20% |
| Kërkesat për Dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet     | 7%  | 37% | 25% | 18% | 13% |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                     | 12% | 29% | 25% | 19% | 15% |
| Takime për drekë- pune                                                | 0%  | 6%  | 12% | 24% | 58% |
| Bërja e propozimeve                                                   | 1%  | 9%  | 57% | 22% | 11% |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht. | 9%  | 13% | 21% | 20% | 37% |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave                            | 14% | 15% | 41% | 12% | 18% |
| Shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit                          | 8%  | 7%  | 7%  | 28% | 50% |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                                  | 2%  | 13% | 29% | 27% | 29% |
| Shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kredite                 | 0%  | 6%  | 9%  | 9%  | 66% |
| Raportim drejtorit të bankës                                          | 24% | 26% | 10% | 26% | 14% |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani                    | 43% | 12% | 13% | 8%  | 24% |
| Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve                         | 37% | 19% | 17% | 15% | 12% |

|                                                      |     |     |     |     |      |
|------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|
| Grafikë dhe tabela                                   | 37% | 31% | 21% | 7%  | 4%   |
| Leximi i manuale kompjuterike                        | 6%  | 11% | 10% | 9%  | 64%  |
| Udhëzime procedurale për departamentet               | 27% | 37% | 7%  | 6%  | 23%  |
| Prezantime në seminare/trajnime                      | 19% | 20% | 25% | 24% | 12%  |
| Kontratat dhe marrëveshjet                           | 39% | 37% | 7%  | 3%  | 14%  |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët | 31% | 23% | 16% | 20% | 10%  |
| Shkrimi i qarkoreve të brendshme                     | 39% | 34% | 16% | 5%  | 6%   |
| Leximi për informata financiare                      | 29% | 39% | 8%  | 20% | 3%   |
| Propozime biznesi                                    | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 100% |
| Raportimi të bashkë-punëtorët ose eprorët            | 9%  | 21% | 20% | 0%  | 50%  |
| Prezantime projekti / raporte / statistikat          | 41% | 22% | 12% | 17% | 8%   |

Nga tabela e mësipërme vihet re se situatat komunikuese të hasura shumë shpesh nga të punësuarit në banka janë shkrimi i memo-ve dhe kërkesave (e-maileve) me 54%, mbajtja/bërja e llogarive me 48%, dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani me 43%, prezantime projekti / raporte / statistikat me 41%, kontratat dhe marrëveshjet dhe shkrimi i qarkoreve të brendshme me 39%, rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve dhe bërja e grafikëve dhe tabelave me 37% dhe bisedat telefonike me 36%. Propozimet e biznesit janë vlerësuar me rekordin e 100 % të punonjësve të deklaruar që nuk e hasin këtë situatë komunikimi. Po kështu në listën e situatave që nuk hasen asnjëherë me përqindje të lartë është paraqitur shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kreditë me 66%, leximi i manualeve kompjuterike me 64%, takime për drekë- pune me 58% dhe raportimi të bashkë-punëtorët ose eprorët me 50%. Në kolonën e situatave komunikuese të hasura shpesh janë deklaruar situatat e leximit për informata financiare me 39%, udhëzime procedurale për departamentet dhe kërkesat për departamentin e IT-së për të ndryshuar programet apo sistemet me 37% secila dhe shkrimi i komenteve të përditshme me 29%.

Ndër situatat që hasen rrallë, përqindja më e lartë e punonjësve i takon situatave të marketingut të produktit/ shërbimit me 58%, bërja e propozimeve me 57%, raporti i vlerësimit pas zbatimit me 45%, shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit me 28%, komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës me 29, dhe prezantime në seminare/trajnime me 25%.

*i) Vështirësia për secilën situatë komunikimi*

Kjo pjesë e pyetësorit nxori të dhëna në lidhje me shkallën e vështirësisë që punonjësit e bankave hasin në situatat komunikuese në kryerjen e detyrave dhe funksioneve gjatë punës se tyre.

Ashtu siç vihet re nga tabela e mëposhtme, punonjësit konsiderojnë si shumë të vështira situatat të cilat kanë të bëjnë me leximin e manualeve kompjuterike me 39%, shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit me 38%, dhe përkthimin e letër ankesave dhe opinioneve të klientëve në anglisht me 28%. Duhet theksuar se situata e fundit, përkthimi i letër ankesave dhe opinioneve të klientëve në anglisht, ka vlerën me të lartë prej 49 % përqind në kolonën e vlerësimit “mesatarisht e vështirë” prandaj dhe mund të thuhet se kategorizohet si e tillë.

Shkrimi i kontratave dhe marrëveshjeve me 52%, shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave me 48%, rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët me 44%, takime për dreka pune me 41%, informimi i klientëve me 39%, dhe bisedat telefonike me 33% janë konsideruar si situata komunikimi me vështirësi mesatare.

Ndërsa në kolonën e tretë duke u konsideruar si pak të vështira, punonjësit kanë vlerësuar të tilla situatat e mbajtjes/bërjes së llogarive me 76%, shkrimin e memo-ve, kërkesa, e-maile me 50%, mbajtjen e protokollit me 50%, shkrimi i komenteve të përditshme me 43%, marketingu i produktit/ shërbimit me 42%, dhe raporti i vlerësimit pas zbatimit me 39%.

Në situatat të listuara si aspak të vështira, përqindja më e madhe e vlerësimit shkon për situatat e mbajtjes/bërjes së llogarive me 76%, leximit për informata financiare me 71%, shkrimi i qarkoreve të brendshme me 66%, shkrimi i memo-ve, kërkesave, e-maile me 50%, kërkesat për departamentin e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet dhe shkrimi i komenteve të përditshme me 45 % secila. Gjithashtu, raportim drejtuesit të kompanisë me



44% dhe rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve me 43% ndodhen po në këtë kategori vështirësie.

Tabela 54: Vështirësitë e hasura në situatat komunikuese.

| Detyrat komunikuese                                                 | Shumë e vështirë | Mesatarisht e vështirë | Pak e vështirë | Aspak e vështirë |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------|----------------|------------------|
| Mbajtja e protokollit                                               | 9%               | 17%                    | 50%            | 24%              |
| Marketingu i produktit/shërbimit                                    | 11%              | 26%                    | 42%            | 21%              |
| Biseda telefonike                                                   | 21%              | 33%                    | 30%            | 16%              |
| Informimi i klientëve                                               | 20%              | 39%                    | 22%            | 19%              |
| Mbajtja/bërja e llogarive                                           | 0%               | 0%                     | 24%            | 76%              |
| Shkrimi i memo-ve, kërkesa, e-maile                                 | 7%               | 25%                    | 18%            | 50%              |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                   | 19%              | 22%                    | 39%            | 22%              |
| Kërkesat për Dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet   | 5%               | 12%                    | 38%            | 45%              |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                   | 0%               | 12%                    | 43%            | 45%              |
| Takime për drekë- pune                                              | 15%              | 41%                    | 36%            | 8%               |
| Bërja e propozimeve                                                 | 16%              | 35%                    | 31%            | 18%              |
| Përkthimi i letër ankesave /dhe opinioneve të klientëve në anglisht | 28%              | 49%                    | 29%            | 4%               |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave                          | 16%              | 48%                    | 30%            | 6%               |

|                                                       |     |      |     |     |
|-------------------------------------------------------|-----|------|-----|-----|
| Shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit          | 38% | 28%  | 34% | 0%  |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                  | 5%  | 16%  | 37% | 42% |
| Shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kredite | 12% | 36%  | 44% | 8%  |
| Raportim drejtuesit të kompanisë                      | 12% | 33%  | 11% | 44% |
| Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve         | 0%  | 21%  | 36% | 43% |
| Grafike dhe tabela                                    | 13% | 27%  | 30% | 30% |
| Leximi i manuale kompjuterike                         | 39% | 30%  | 25% | 6%  |
| Shkrimi i udhëzimeve procedurale për departamentet    | 15% | 38%  | 41% | 6%  |
| Prezantime në seminar                                 | 17% | 39%  | 20% | 24% |
| Biseda në takime dreka pune                           |     |      |     |     |
| Shkrimi i kontratave dhe marrëveshjeve                | 11% | 52%  | 32% | 5%  |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët  | 14% | 44 % | 29% | 13% |
| Shkrimi i qarkoreve të brendshme                      | 9%  | 11%  | 24% | 66% |
| Leximi për informata financiare                       | 0%  | 0%   | 29% | 71% |
| Raportimi te bashkë-punëtorët ose eprorët             | 8%  | 25%  | 32% | 35% |
| Prezantime projekti / raporte / statistika            | 17% | 30%  | 28% | 25% |

j) Situatat komunikuese të nevojshme për përmirësim

Në këtë pikë të fundit të pyetësorit, punonjësit përzgjedhën nga një listë situatash komunikimi të cilat dëshirojnë të përmirësojnë në gjuhën angleze me qëllim për të pasur efikasitet më të lartë në kryerjen e detyrave gjatë punës së përditshme në bankë. Të intervistuarve iu kërkua që të zgjidhnin të paktën tre opsione nga lista e situatave komunikuese. Nga të dhënat rezultoi se 88 punonjës ose rreth 50 përqind e të intervistuarve u shprehën se kanë nevojë të përmirësojnë situatat komunikuese të cilat kanë të bëjnë me shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit. Më tej, rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët, prezantime në seminare, përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht, komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës, shkrimi i komenteve të përditshme, prezantime në seminare, dhe përgatitja e raportit të vlerësimit pas zbatimit rezultojnë gjithashtu me një përqindje të lartë zgjedhje si nevojë për përmirësim në të ardhmen me përkatësisht 48%, 42%, 39%, 39%, 33%, 30 % dhe 25%.

Në vendet e fundit në lidhje me situatat e shprehura për përmirësim renditen takime për drektë pune me 23%, rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve me 32%, shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave me 14% dhe raportet në lidhje me kërkimin mbi kreditë me 14 %.

Tabela 55: Situatat komunikuese të nevojshme për përmirësim nga punonjësit e bankave

| Detyrat komunikuese                                                  | Numri | Përqindja % |
|----------------------------------------------------------------------|-------|-------------|
| Shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit                         | 88    | 50          |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët                 | 84    | 48          |
| Prezantime në seminare                                               | 73    | 42          |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht | 69    | 39          |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                                 | 69    | 39          |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                    | 58    | 33          |
| Prezantime në seminar                                                | 52    | 30          |

|                                                             |    |    |
|-------------------------------------------------------------|----|----|
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                           | 43 | 25 |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani të tjera | 42 | 24 |
| Propozime biznesi dhe marketingu                            | 40 | 23 |
| Takime për drekë- pune                                      | 39 | 23 |
| Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve               | 37 | 32 |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesa                    | 25 | 14 |
| Raporte në lidhje me kërkimin mbi kreditë                   | 24 | 14 |

### Konteksti i kompanive të biznesit

a) *Niveli i njohurive në gjuhën angleze*

**Tabela 56: Niveli i punonjësve mbi njohuritë e gjuhës angleze**

| Fillestar | Mesatar | Përparuar | Pa përgjigje |
|-----------|---------|-----------|--------------|
| 17%       | 42%     | 22%       | 19%          |

b) *Rëndësia e gjuhës angleze në punë*

**Tabela 57: Rëndësia e gjuhës angleze në punë**

| Shumë e rëndësishme | Mesatarisht e rëndësishme | Pak e rëndësishme | Aspak e rëndësishme |
|---------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|
| 20%                 | 62 %                      | 10%               | 8%                  |

Shumica e pjesëmarrësve në intervistë (62%) mendojnë se gjuha Angleze është mesatarisht e rëndësishme në punën e tyre. Për më tepër, 10% dhe 20% kanë deklaruar se gjuha Angleze është pak e rëndësishme dhe shumë e rëndësishme respektivisht. Një përqindje e rreth 8% e konsiderojnë gjuhën angleze si aspak të rëndësishme në punën e tyre.

c) *Konteksti i përdorimit të gjuhës*

Një pjesë e rëndësishme në analizën e nevojave gjuhësore për komunikim profesional është dhe vendi ku komunikimi ndodh më shpesh. Nga të dhënat e tabelës më poshtë vihet

re se 94 përqind e të intervistuarve përdorin komunikimin profesional në gjuhën angleze në zyrë, ndërsa përqindje tjetër e konsiderueshme është ajo e përdorimit të gjuhës në territorin e fabrikës së prodhimit.

Tabela 58: Konteksti i përdorimit të gjuhës në kompani biznesi

| Konteksti                        | Përqindja % |
|----------------------------------|-------------|
| Zyrë                             | 94          |
| Fabrike e prodhimit              | 52          |
| Në udhëtime                      | 13          |
| Terren                           | 13          |
| Panaire                          | 5           |
| Video konferencë                 | 5           |
| Tjetër, specifiko:<br>Restorante | 2           |

*d) Palët e përfshira në komunikim*

Kjo pjesë e pyetësorit u kërkoi punonjësve të rrethonin të gjitha palët e listuara me të cilat kanë komunikim në gjuhën angleze në punë. Të dhënat treguan se të intervistuarit pjesën më të madhe të komunikimit e kanë me menaxherët e kompanisë të ndjekur nga kolegë në kompaninë mëmë/ selinë qendrore/filiale, furnizues, klientë si edhe shef departamenti përkatësisht me 92%, 73%, 65%, 65% dhe 13 %. Nga të dhënat del se gjuha Angleze ka një përqindje të papërfillshme në lidhje me komunikimin midis kolegëve.

Tabela 59: Personat, komuniteti, kompanitë dhe institucionet e përfshira në komunikim në kompani biznesi

| Palët                                            | Përqindja |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Menaxher i kompanisë                             | 92        |
| Kolegë në kompaninë mëmë/selinë qendrore/filiale | 73        |
| Furnizues                                        | 65        |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Klientë                       | 65 |
| Shef departamenti             | 33 |
| Personel finance              | 11 |
| Menaxher i burimeve njerëzore | 10 |
| Agjentë sigurimesh            | 1  |
| Oficerë doganash              | 1  |
| Kolegë në të njëjtën kompani  | 1  |

*e. Nevoja për gjuhë angleze sipas aftësive*

Tabela 60: Nevoja e aftësive në gjuhë angleze në kompani biznesi

| Aftësia e gjuhës | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Të dëgjuarit     | 20%               | 67%                     | 13%             | 0%             |
| Të folurit       | 24%               | 76%                     | 0%              | 0%             |
| Të lexuarit      | 12%               | 82%                     | 6%              | 0%             |
| Të shkruarit     | 32%               | 63%                     | 5%              | 0%             |
| Të ndërvepruarit | 20%               | 51%                     | 7 %             | 0%             |

Kjo pjesë e pyetësorit përshkruan qëndrimet e pjesë marrësve rreth nevojës së tyre për gjuhën angleze të përcaktuar sipas aftësive. Përqindjen me të lartë në kolonën e vlerësimit “shumë i nevojshëm” e zë aftësia e të shkruarit me 32% dhe aftësia e të folurit me 24 %. Asnjë nga aftësitë nuk është cilësuar si e panevojshme në punë, ndërkohë aftësia e të dëgjuarit ka vlerat me të larta në kolonën e vlerësimit si “pak i nevojshëm” me 13 %, e ndjekur nga Ndërveprimi me 7 % dhe të lexuarit dhe të shkruarit me 6% dhe 5%. Vlerën me të lartë në kolonën “mesatarisht i nevojshëm” e ka të lexuarit , po kjo aftësi ka dhe vlerën më të ulët në kolonën e “shumë i nevojshëm”

*f. Nevoja për gjuhë angleze sipas nën-aftësive*

- *Nevojat e pjesëmarrësve rreth nën-aftësive të dëgjimit.*

**Tabela 61: Nevoja e punonjësve për nën-aftësitë e dëgjimit**

| <b>Nën-aftësitë e dëgjimit</b>             | <b>Shumë i nevojshëm</b> | <b>Mesatarisht i nevojshëm</b> | <b>Pak i nevojshëm</b> | <b>Jo i nevojshëm</b> |
|--------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Ndjekja e prezantimeve leksione ose biseda | 2%                       | 97%                            | 1%                     | 0%                    |
| Ndjekja e udhëzime                         | 5%                       | 86%                            | 9%                     | 0%                    |
| Ndjekja e shpjegimeve dhe përshkrimeve     | 9%                       | 85%                            | 6%                     | 0%                    |
| Ndjekja e trajnimeve                       | 24%                      | 61%                            | 15%                    | 0%                    |

Ndërsa asnjë nga nën-aftësitë e dëgjimit nuk është cilësuar si e pa nevojshme, të gjitha janë vlerësuar si mesatarisht të nevojshme. Nga nën-aftësitë me përqindjen më të lartë të vlerësimit në këtë kolonë është ndjekja e prezantimeve leksioneve dhe/ose bisedave me 97%. Ndjekja e trajnimeve ka një distance të konsiderueshme me nën-aftësitë e tjera duke u konsideruar shumë e nevojshme me 24% përkundrejt 9%, 5% dhe 2% të nën-aftësive të ndjekjes së shpjegimeve dhe përshkrimeve, ndjekja e udhëzime dhe ndjekja e prezantimeve leksioneve dhe/ose bisedave .

- *Nevojat e pjesëmarrësve rreth aftësisë të folurit.*

**Tabela 62: Nevoja e punonjësve për nën-aftësitë e të folurit**

| <b>Nën-aftësitë e të folurit</b> | <b>Shumë i nevojshëm</b> | <b>Mesatarisht i nevojshëm</b> | <b>Pak i nevojshëm</b> | <b>Jo i nevojshëm</b> |
|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Bërja e një prezantimi formal    | 37%                      | 59%                            | 4%                     | 0%                    |
| Bërja e një prezantimi joformal  | 32%                      | 67%                            | 3%                     | 0%                    |
| Dhënia e udhëzimeve              | 44%                      | 53%                            | 3%                     | 0%                    |

|                              |     |     |    |    |
|------------------------------|-----|-----|----|----|
| ose demonstrimi i një detyre |     |     |    |    |
| Përshkrime dhe shpjegime     | 64% | 34% | 2% | 0% |

Nën aftësitë e të folurit janë vlerësuar kryesisht si të nevojshme me përqindje relativisht të lartë. Kështu, bërja e një prezantimi formal, ajo e një prezantimi joformal dhe dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre janë vlerësuar me 67%, 59% dhe 53%, ndërsa nën-aftësia e bërjes së përshkrimeve dhe shpjegimeve është e vetmja që ka përqindjen më të lartë, me rreth 64%, duke u vlerësuar si shumë e nevojshme. Në përgjithësi duhet thënë se nën-aftësitë e të folurit kapin vlerat më të larta në kolonën e vlerësimit shumë të nevojshme. Edhe në këtë tabelë nuk kemi asnjë vlerësim si nën-aftësi të panevojshme dhe vlera shumë të ulëta në kolonën “pak i nevojshëm”.

- Nevojat e pjesëmarrësve rreth nën-aftësive të leximit.

Tabela 63: Nevoja e punonjësve për nën-aftësitë e leximit

| Nën-aftësitë e leximit                                                                    | Shumë i nevojshëm | Mesatarisht i nevojshëm | Pak i nevojshëm | Jo i nevojshëm |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
| Leximi me hollësi i e-maileve, letrave, fakseve, memo dhe raporte të shkurtra             | 23%               | 74%                     | 3%              | 0%             |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale | 7%                | 72%                     | 21%             | 0%             |
| Dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre                                          | 26%               | 69%                     | 5%              | 0%             |



|                                                                                                                           |     |     |     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si edhe manuale teknike dhe specifike | 17% | 54% | 29% | 0% |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|----|

Nga të dhënat mund të vërehet se aktivitetet e renditura nën aftësinë e leximit të cilat përbëhen nga: leximi me hollësi i e-maileve, letrave, fakseve, memo dhe raporte të shkurtra, leximi i shpejtë për informacione të përgjithshme në revista dhe tekste profesionale, dhënia e udhëzimeve ose demonstrimi i një detyre si dhe analiza për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike specifike janë vlerësuar si mesatarisht të nevojshme.

- Nevojat e pjesëmarrësve rreth aftësisë së shkrimit

Nevojat për nën-aftësitë e të shkruarit janë konsideruar si shumë të nevojshme, mesatarisht të nevojshme dhe pak të nevojshme. Në krahasim me nën-aftësitë e mësipërme, nën-aftësitë e shkrimit kanë një shpërndarje midis këtyre tre vlerësimeve duke pasur të paktën një vlere të lartë për çdo kolonë. Kështu, shkrimi i e-maileve është konsideruar si shumë i nevojshëm nga 79% e punonjësve, i ndjekur nga shkrimi i letrave dhe memo-ve me 67%. Shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve ka përqindjen më të lartë në kolonën e vlerësimit mesatarisht i nevojshëm, 45%, me një diferencë të vogël me kolonën e vlerësimit pak i nevojshëm, 35%. Nën-aftësia e redaktimit të letrave dhe raporteve të tjerëve është konsideruar si pak i nevojshëm nga 57 % përqind të punonjësve.

**Tabela 64: Nevoja e punonjësve për nën-aftësitë e shkrimit**

| <b>Nën-aftësitë e leximit</b> | <b>Shumë i nevojshëm</b> | <b>Mesatarisht i nevojshëm</b> | <b>Pak i nevojshëm</b> | <b>Jo i nevojshëm</b> |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Shkrimi i e-maileve           | 79%                      | 21%                            | 0%                     | 0%                    |
| Shkrimi i letrave dhe         | 67%                      | 30%                            | 3%                     | 0%                    |

|                                              |     |     |     |    |
|----------------------------------------------|-----|-----|-----|----|
| memo-ve                                      |     |     |     |    |
| Shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve   | 20% | 45% | 35% | 0% |
| Redaktimi i letrave dhe raporteve të tjerëve | 13% | 30% | 57% | 0% |

- *Nevoja e pjesëmarrësve për ndërveprim*

Tabela 65: Nevoja e punonjësve për nën-aftësitë e ndërveprimit

| <b>Nën-aftësitë e ndërveprimit</b>             | <b>Shumë e nevojshme</b> | <b>Mesatarisht e nevojshme</b> | <b>Pak e nevojshme</b> | <b>Jo e nevojshme</b> |
|------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------|-----------------------|
| Vizita në një kompani                          | 21%                      | 75%                            | 4%                     | 0%                    |
| Pjesëmarrja në diskutime dhe takime jo zyrtare | 11%                      | 76%                            | 13%                    | 0%                    |
| Pjesëmarrja në takime pune                     | 4%                       | 69%                            | 27%                    | 0%                    |
| Kryesimi i takimeve                            | 3%                       | 20%                            | 77%                    | 0%                    |
| Intervistimet                                  | 3%                       | 22%                            | 75%                    | 0%                    |
| Kryerja e negociatave                          | 4%                       | 37%                            | 59%                    | 0%                    |
| Bërja e telefonatave                           | 68%                      | 31%                            | 1%                     | 0%                    |
| Pritja e vizitorëve                            | 10%                      | 43%                            | 47%                    | 0%                    |

Duke marrë parasysh që funksionet ndërveprojnë, tre nën-aftësi të ndërveprimit, duke përfshirë pjesëmarrjen në diskutime dhe takime jo zyrtare, vizita në një kompani, dhe pjesëmarrja në takime pune janë vlerësuar si mesatarisht të nevojshme me 76%, 75% dhe 69% përkatësisht. Kryerja e telefonatave është e vetmja nën-aftësi e konsideruar si shumë e nevojshme me një vlerë të lartë prej 68%.

Nga ana tjetër, kryesimi i takimeve, intervistimet, kryerja e negociatave dhe pritja e vizitorëve janë konsideruar si pak të rëndësishme me 77%, 75%, 59% dhe 47%

përkatësisht. Ashtu si dhe në tabelat e mësipërme, kolona e vlerësimit “jo e nevojshme” nuk ka asnjë përqindje.

g) Vështirësitë sipas aftësive të gjuhës Angleze

Në vështrim të parë ka një ndarje midis vlerësimit si mesatarisht të vështira dhe pak të vështira në lidhje me zotërimin e pesë aftësive kryesore të gjuhës angleze. Aftësia e të shkruarit ka marrë vlerësimin më të lartë në kolonën e vlerësimit “shumë i vështirë” me 24% ndërsa po në këtë kolonë vëmë re se asnjë punonjës nuk e ka konsideruar të lexuarit si shumë të vështirë. Gjithashtu të folurit është e vetmja aftësi e konsideruar si mesatarisht e vështirë me 49% ndërsa të lexuarit kap vlerën më të lartë, 73%, duke u konsideruar si jo e vështirë. Aftësitë e të dëgjuarit, të ndërvepruarit dhe të shkruarit, vlerat me të larta i kapin në kolonën e vlerësimit “pak i vështirë” përkatësisht me 53%, 34% dhe 39%.

Tabela 66: Vështirësia e punonjësve të kompanive në përdorimin të aftësive të gjuhës angleze

| Aftësia e gjuhës | Shumë i vështirë | Mesatarisht i vështirë | Pak i vështirë | Jo i vështirë |
|------------------|------------------|------------------------|----------------|---------------|
| Të dëgjuarit     | 2%               | 24%                    | 53%            | 21%           |
| Të folurit       | 6%               | 49%                    | 28%            | 17%           |
| Të lexuarit      | 0%               | 17%                    | 10%            | 73%           |
| Të shkruarit     | 24%              | 23%                    | 39%            | 14%           |
| Të ndërvepruarit | 9%               | 30%                    | 34%            | 27%           |

h) Frekuenca e situatave të komunikimit

Tabela 67: Shpeshhtësia e situatave komunikuese në punë

| Situatat komunikuese              | Shumë shpesh | Shpesh | Rrallë | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|-----------------------------------|--------------|--------|--------|------------|-----------|
| Mbajtja e protokollit             | 0%           | 44%    | 32%    | 22%        | 2%        |
| Marketingu i produktit/ shërbimit | 0%           | 12%    | 51%    | 29%        | 8%        |

|                                                                      |     |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Biseda telefonike                                                    | 59% | 26% | 11% | 4%  | 0%  |
| Informimi i klientëve                                                | 42% | 10% | 10% | 21% | 17% |
| Mbajtja e llogarive                                                  | 23% | 0%  | 0%  | 0%  | 77% |
| Shkrimi i memo-ve dhe kërkesa (e-maile)                              | 66% | 15% | 19% | 0%  | 0%  |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                    | 6%  | 4%  | 59% | 16% | 15% |
| Kërkesat për Dept e IT-së për të ndryshuar programet apo sistemet    | 0%  | 46% | 29% | 15% | 10% |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                    | 17% | 28% | 30% | 26% | 11% |
| Takime për drekë- pune                                               | 2%  | 3%  | 16% | 25% | 54% |
| Bërja e propozimeve                                                  | 4%  | 5%  | 56% | 29% | 6%  |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht | 6%  | 8%  | 18% | 33% | 35% |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave                           | 11% | 19% | 44% | 16% | 10% |
| Shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit                         | 10% | 11% | 22% | 28% | 29% |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                                 | 22% | 45% | 10% | 7%  | 16% |
| Shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kreditë                | 0%  | 14% | 29% | 8%  | 49% |
| Shkrimi i manualeve teknike                                          | 0%  | 19% | 8%  | 42% | 31% |
| Raportim drejtuesit të kompanisë                                     | 41% | 33% | 14% | 12% | 0%  |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka                           | 22% | 17% | 0%  | 0%  | 61% |
| Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve                        | 6%  | 12% | 12% | 32% | 38% |

|                                                                   |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Grafike dhe tabela                                                | 27% | 25% | 30% | 18% | 0%  |
| Leximi i manuale kompjuterike                                     | 7%  | 14% | 29% | 22% | 28% |
| Udhëzime procedurale për departamentet                            | 18% | 21% | 33% | 28% | 0%  |
| Prezantime në seminare/trajnime                                   | 15% | 24% | 29% | 20% | 12% |
| Kontratat dhe marrëveshjet                                        | 40% | 39% | 4%  | 0%  | 17% |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët              | 26% | 27% | 20% | 14% | 13% |
| Shkrimi i qarkoreve të brendshme                                  | 51% | 35% | 14% | 0%  | 0%  |
| Shkrimi i letrave, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme | 49% | 28% | 8%  | 14% | 0%  |
| Leximi për informata financiare                                   | 4%  | 25% | 36% | 17% | 18% |
| Propozime biznesi                                                 | 0%  | 11% | 28% | 33% | 28% |
| - Raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët                        | 42% | 37% | 19% | 3%  | 0%  |
| - prezantime projekti / raporte / statistikat                     | 19% | 32% | 41% | 8%  | 0%  |

Nga tabela e mësipërme vihet re se situatat komunikuese të hasura me shpesh nga punonjësit në kompani biznesi janë shkrimi i memo-ve dhe kërkesa (e-maile) me 66%, bërja e bisedave telefonike me 59%, shkrimi i qarkoreve të brendshme me 51%, shkrimi i letrave, e-maileve ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme me 49%, raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët me 42% dhe raportim drejtuesit të kompanisë me 41%. Këto janë situatat komunikuese të cilat kishin përqindjen me të lartë në kolonën e situatave që ndodhnin “shumë shpesh”. Në kolonën e vlerësimit “shpesh” hasen kërkesat për dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet me 46%, komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës me 45%, mbajtja e protokollit me 44%, dhe rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët me 27 %. Përqindjen më të lartë në kolonën e situatave që ndodhin “ndonjëherë” e mban raporti i vlerësimit pas zbatimit me 59%, bërja e propozimeve me 56%, shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave me 44%, prezantime projekti / raporte /

statistika me 41%, leximi për informata financiare me 36%, udhëzime procedurale për departamentet me 33%, grafike dhe tabela me 30% dhe prezantime në seminare/trajnime me 29%. Përqindjen me të lartë të vlerësimit për situata që ndodhin rrallë e mbajnë propozimet e biznesit me 33% dhe shkrimi i manualeve teknike me 42%. Kolona e vlerësimit për situatat që nuk ndodhin asnjëherë kryesohet nga mbajtja e llogarive me 77%, dërgimi i letrave profesionistëve në banka me 61%, takime për drekë pune me 54% e punonjësve të shprehur e ndjekur nga rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve me 38% dhe përkthimi i letër ankesave dhe opinioneve të klientëve në anglisht me 35%. Duhet theksuar se mbajtja e llogarive është e ndarë midis 2 kolonave asaj të situatave që ndodhin shpesh dhe asnjëherë pasi është një situatë që kryhet vetëm nga një numër i vogël punonjësish të cilët kryejnë kryesisht vetëm mbajtjen e llogarive.

i) Vështirësia për secilën situatë komunikimi

Kjo pjesë e pyetësorit nxori të dhëna në lidhje me shkallën e vështirësisë që punonjësit hasin në situatat komunikuese në kryerjen e detyrave dhe funksioneve gjatë punës së tyre në kompani.

Ashtu siç vihet re nga tabela e mëposhtme, punonjësit konsiderojnë si shumë të vështira situatat të cilat kanë të bëjnë me shkrimin e manualeve teknike me 24%, shkrimin e kontratave dhe marrëveshjeve me 20%, shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit me 18%, shkrimi i propozimeve të biznesit me 17 %, dhe shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kreditë me 16%. Vlerat më të larta në kolonën e vlerësimit si mesatarisht të vështira janë listuar takimet për drekë- pune me 57% bërja e propozimeve me 53%, përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht me 50%. Aspak të vështira janë konsideruar situatat e komunikimit në rishikimin /përditësimin e dosjeve të klientëve me 65%,kërkesat për dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet me 57%, shkrimi i memo-ve, kërkesa, e-maile me 54% dhe informimi i klientëve me 48%.

Tabela 68: Vështirësitë e hasura në situatat komunikuese ne kompani biznesi.

| Situatat komunikuese | Shumë e | Mesatarisht | Pak e | Aspak e |
|----------------------|---------|-------------|-------|---------|
|----------------------|---------|-------------|-------|---------|

|                                                                            | <b>vështirë</b> | <b>e vështirë</b> | <b>vështirë</b> | <b>vështirë</b> |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| Mbajtja e protokollit                                                      | 0%              | 43%               | 33%             | 24%             |
| Marketingu i produktit/<br>shërbimit                                       | 0%              | 25%               | 41%             | 34%             |
| Biseda telefonike                                                          | 0%              | 49%               | 44%             | 17%             |
| Informimi i klientëve                                                      | 0%              | 15%               | 37%             | 48%             |
| Mbajtja e llogarive                                                        | 0%              | 45%               | 32%             | 23%             |
| Shkrimi i memo-ve, kërkesa, e-<br>maile                                    | 0%              | 8%                | 38%             | 54%             |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                          | 2%              | 51%               | 25%             | 22%             |
| Kërkesat për Dept e IT-se për<br>të ndryshuar programet apo<br>sistemet    | 0%              | 9%                | 34%             | 57%             |
| Shkrimi i komenteve të<br>përditshme                                       | 0%              | 2%                | 43%             | 55%             |
| Takime për drekë- pune                                                     | 10%             | 57%               | 33%             | 0%              |
| Bërja e propozimeve                                                        | 13%             | 53%               | 34%             | 0%              |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe<br>opinioneve të klientëve në<br>anglisht | 12%             | 50%               | 38%             | 0%              |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp<br>dhe ftesave                              | 11%             | 45%               | 44%             | 0%              |
| Shkrimi i raporteve të analizës<br>dhe kërkimit                            | 18%             | 48%               | 34%             | 0%              |
| Komm. oral me kolegët jo-<br>shqip folës                                   | 5%              | 16%               | 37%             | 42%             |
| Shkrimi i raporteve në lidhje me<br>kërkimin mbi kreditë                   | 16%             | 36%               | 35%             | 13%             |
| Shkrimi i manualeve teknike                                                | 24%             | 51%               | 25%             | 0%              |

|                                                                   |     |     |     |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| Raportim drejtuesit të kompanisë                                  | 5%  | 27% | 14% | 54% |
| Rishikimi /përditësimi I dosjeve të klientëve                     | 0%  | 10% | 25% | 65% |
| Grafike dhe tabela                                                | 0%  | 19% | 48% | 33% |
| Leximi i manuale kompjuterike                                     | 0%  | 24% | 39% | 37% |
| Shkrimi i udhëzimeve procedurale për departamentet                | 2%  | 39% | 52% | 7%  |
| Leximi i manualeve teknike                                        | 0%  | 45% | 30% | 25% |
| Prezantime në seminar                                             | 6%  | 34% | 29% | 31% |
| Shkrimi i kontratave dhe marrëveshjet                             | 20% | 44% | 36% | 0%  |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët              | 11% | 28% | 37% | 24% |
| Shkrimi i qarkoreve të brendshme                                  | 0%  | 14% | 47% | 39% |
| Shkrimi i letrave, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme | 0%  | 14% | 45% | 41% |
| Leximi për informata financiare                                   | 0%  | 3%  | 42% | 55% |
| Shkrimi i propozimeve të biznesit                                 | 17% | 45% | 31% | 7%  |
| Raportimi të bashkë-punëtorët ose eprorët                         | 2%  | 27% | 44% | 27% |
| Prezantime projekti / raporte / statistikat                       | 3%  | 36% | 38% | 23% |

j) Situatat komunikuese të nevojshme për përmirësim



Në këtë pikë të parafundit të pyetësorit, të intervistuarit përzgjedhën nga një listë situatash komunikimi të cilat ata dëshirojnë të përmirësojnë në gjuhën angleze me qëllim për të pasur efikasitet më të lartë në kryerjen e detyrave gjatë punës së përditshme në kompani. Të intervistuarve iu kërkua që të zgjidhnin të paktën tre opsione nga lista e situatave komunikuese. Një pjesë e mirë zgjedhën më shumë se tre.

Nga të dhënat rezultoi se 72 punonjës ose 95 % e të intervistuarve u shprehën se kanë nevojë të përmirësojnë situatat komunikuese të cilat kanë të bëjnë me shkrimin e propozimeve të biznesit. Më tej, shkrimi i kontratave dhe marrëveshjeve, bërja e telefonatave dhe përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht rezultojnë gjithashtu me një përqindje të lartë zgjedhjeje si nevojë për përmirësim në të ardhmen me përkatësisht 89 %, 78% dhe 68 %.

Në vendet e fundit në lidhje me situatat e shprehura për përmirësim me më pak se 20 punonjës në numër rezultojnë rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve, shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesa, shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin mbi kreditë dhe marketingu i produktit/ shërbimit përkatësisht me 32%, 26%, 26% dhe 16%.

**Tabela 69: Situatat komunikuese të nevojshme për përmirësim në kompani biznesi**

| <b>Performanca</b>                                                   | <b>Numri</b> | <b>Përqindja %</b> |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
| Shkrimi i propozimeve të biznesit                                    | 72           | 95                 |
| Shkrimi i kontratave dhe marrëveshjeve                               | 68           | 89                 |
| Bërja e telefonatave                                                 | 60           | 78                 |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht | 52           | 68                 |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                                 | 52           | 68                 |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                    | 48           | 63                 |
| Prezantime në seminar                                                | 44           | 58                 |
| Shkrimi i letrave, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme    | 44           | 58                 |
| Kontratat dhe marrëveshjet                                           | 40           | 50                 |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                    | 36           | 47                 |

|                                                             |    |    |
|-------------------------------------------------------------|----|----|
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët        | 36 | 47 |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani të tjera | 31 | 42 |
| Propozime biznesi dhe marketingu                            | 28 | 37 |
| Takime për drekë- pune                                      | 24 | 32 |
| Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve               | 24 | 32 |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesa                    | 20 | 26 |
| Raporte në lidhje me kërkimin mbi kreditë                   | 19 | 26 |
| Marketingu i produktit/ shërbimit                           | 12 | 16 |

#### 4.2.2 Nevojat për gjuhë Angleze të kompanive të biznesit, (raste studimore dhe vzhgime)

##### **Situata 1:** Përmbledhja e marrëveshjes

Situata e komunikimit: Përmbledhje me shkrim e marrëveshjes së bërë me anë të telefonit

Vendi: Zyrë (fabrikë prodhim-eksport tullash)

Personat: Drejtoresha e departamentit të shitjeve

Faktorë kritike të suksesit: Si fillim drejtoresha duhet të ndjekë bashkëbisedimin në telefon dhe duhet të mos bëjë kompromise gjatë fazës së negocimit në telefon. Ajo duhet të zotërojë aftësitë komunikuese, sociale dhe ndërkulturore për të arritur në një përfundim i cili të jetë i pranueshëm për të dyja palët. Drejtoresha duhet të ketë dhe aftësitë gjuhësore për të bërë një përmbledhje të saktë të përfundimit të marrëveshjes.

Hollësitë: Drejtoresha e shitjeve është në telefon me një klient. Ata negociojnë kushtet e pagesës dhe të shpërndarjes për një rast të veçantë dhe gjithashtu flasin dhe për gjera të tjera, jo vetëm biseda të parëndësishme por edhe rreth konkurrentëve në fushë, zhvillimeve të fundit në treg, etj. Pas bisedës në telefon, ajo shkruan një e-mail për të përmbledhur përmbajtjen dhe rezultatet e marrëveshjes dhe ia dërgon atë bashkënegociuesit.

##### **Situata 2:** Kërkim në internet

Situata e komunikimit: përmbledhje e informacionit në internet mbi tregjet dhe/ose konkurrentët, mbledhje e informacionit të brendshëm

Vendi: zyrë (fabrikë prodhim eksport i çimentos)

Personat: Shefi i departamentit të blerjeve dhe prokurimeve, asistentja

Faktorët kritike të suksesit: asistentja duhet të ketë aftësi të mjaftueshme leximi në mënyrë që të gjejë dhe të kuptojë informacionin e duhur për lëndën e pare “petkok” në gjuhën e huaj. Në këtë rast asistentja duhet të përdorë njohuritë strategjike për të shfletuar dhe të bëjë një lexim të shpejtë të materialit në dispozicion për të gjetur se cili tekst është i nevojshëm dhe cili jo (lexim i shpejtë). Me tej asistentja duhet të përmbledhë tekstin dhe të vendose se cilat pjesë të përkthejë për shefin e saj. Asistentja ka nevojë për aftësitë gjuhësore (Ndërmjetësim/përkthim) për të hartuar një përmbledhje të informacionit të kërkuar.

Hollësi: Shefi i departamentit i kërkon asistentes të mbledhë sa me shumë informacion në treg për petkok-un, më saktësisht rreth kompanive të cilat shesin petkok. Asistentja përdor disa kanale informacioni në dispozicion të saj, p.sh., internetin. Informacioni është në gjuhën angleze kështu që asistentja duhet të shfletojë dhe të lexojë në vija të gjëra disa faqe interneti, të përmbledhë informacionin dhe të bëjë një përshkrim në shqip të cilin e raporton tek shefi.

### **Situata kritike 3: Klienti i falimentuar**

**Situata komunikuese:** mbajtje informacioni me një klient të falimentuar, përpjekje për të marre borxhet e prapambetura.

Vendi: zyre, me telefon ose e-mail

Personat: asistenti, drejtuesi i departamentit të shitjeve

Faktorët sfidues: Situata është bërë kritike nga niveli i ndërlikimit të çështjes. Asistentja ka nevojë për informacione paraprake (njohuri mbi marrëdhëniet aktuale, aftësi profesionale) në mënyrë që të vlerësojë situatën siç duhet dhe të mbledhë informacionin e nevojshëm për të mbajtur bashkëbisedën, duke bërë pyetjet e duhura etj. Në këtë pike ka nevojë për kompetenca gjuhësore, njohuri ligjore si edhe aftësi shoqërore dhe ndërkulturore. Aftësitë ndërkulturore këtu i referohen njohurive mbi kulturën p.sh. mbi mënyra të ndryshme se si të mbyllesh llogarinë me një biznes i cili ka deklaruar falimentin (njohuri me legjislacionin

e vendit të klientit dhe të vendit të saj). Ajo gjithashtu ka nevojë për kompetenca ndërkulturore në mënyrë që të vlerësojë situatën në mënyrë korrekte dhe të reagojë në siç duhet meqenëse është duke folur me një pjesë tar të një kulture tjetër. Me tej, në fazën tjetër, ajo ka nevojë për aftësi gjuhësore për të përmbledhur përmbajtjen e Bashkëbisedimit me likuiduesin deh ta raportoje atë të menaxheri i përgjithshëm po në gjuhën angleze. Ky rast kërkon në veçanti aftësi të mira Ndërmjetësimi, vetëm një person shumë i kualifikuar mund të kryejë një detyrë të tillë.

Hollësi: Klienti ndërkombëtar me të cilin ka pasur një marrëveshje tregtare ka shpallur falimentin. Megjithatë ka borxhe të prapambetura dhe kompania ka pasur marrëveshje biznesi me klientin e falimentuar. Asistentja ka si detyrë të kontaktojë likuiduesin/supervizorin që të marrë informacion mbi pronat e mbetura nga falimentimi. Gjithashtu ajo duhet të përcaktojë se në cilën shkallë renditet kompania e saj në këtë procedurë me qëllim që të vlerësojë probabilitetin e rikuperimit të një pjese të borxhit. Ajo ka nevojë të përpunojë informacionin dhe t'ia kalojë atë zyrës ligjore të kompanisë ose një avokati i cili është i ngarkuar të përfaqësojë kompaninë.

#### **Situata 4. Fragmente nga puna**

Informacion vetjak.

Quhem Z. Kombësia: shqiptare. Punoj në departamentin e shitjeve në një fabrikë çimentoje, ku mbaj pozicionin e asistentit tek shitjet për eksport. Jam 31 vjeç dhe kam 6 vjet që punoj për këtë kompani. Përpara kësaj kam punuar në një kompani agro-përpunimi si agjent shitjesh. Kam studiuar Menaxhim biznesi, bachelor dhe Master.

*Një ditë pune*

Gjënë e parë që bëj është kontrolli i korrespondencës elektronike. Sot kisha dy mesazhe që më kërkonin të bëja diçka, por përpara se të merresha me këtë pata një telefonatë (në 8:30 të mëngjesit) nga një klient i yni i cili pyeti për një ngarkesë me çimento. Ai kërkonte një ngarkesë sa më shpejt të ishte e mundur pasi u kishin mbaruar në kantierin e ndërtimit ku po punonin. Ishte urgjente. I thashë që do të verifikoja nëse kishte në gjendje dhe do lidhesha me të përsëri. Kështu që pyeta kolegun tim në magazinë nëse kishte në gjendje, por mora një përgjigje negative. Si rrjedhojë duhet të pyesja kolegët në fabrikën tjetër.

Dërgova disa e-maile në fabrikën tjetër dhe bëra një telefonatë në lidhje me ngarkesën rreth drekës. Ndërmjet kësaj kohe mora një telefonatë nga një klient tjetër i nevrikosur për një ngarkesë e cila duhet të kishte mbërritur 2 ditë më parë.

Për ta përmbledhur, pjesën më të madhe të ditës sot e kalova me korrespondencë, e-maile, letra dhe në telefon. Në departamentin tonë duhet të merremi me kërkesat dhe të shkruajmë oferta, kontrollojmë gjendjen, të komunikojmë me kolegët në departamentin e blerjeve dhe në magazinë, të diskutojmë mbi gjendjen e mallit, të negociojmë kushtet e shpërndarjes dhe të pagesës. Ndonjëherë negociojmë hollësitë e kontratës me klientët, që do të thotë se duhet të pyesim shefat tanë për vendimet përfundimtare. Gjithashtu duhet të përgatisim dhe të verifikojmë faturat për mallin e porositur dhe t'ia kalojmë departamentit të financës. Ndonjëherë klientët ankohen për shpërndarjen, ose për sasinë e parave që duhet të paguajnë dhe ndonjëherë faturat nuk paguhen fare. Në këtë rast departamenti i financës na drejtohet përsëri dhe kjo nënkupton me shumë telashe.

### *Gjuha*

Do të vlerësoja se rreth 25 % e korrespondencës (e-maile, letra) është në gjuhën Angleze, gjuha që përdorim pothuajse me të gjitha kompanitë e huaja. Zakonisht kam rreth katër ose pesë bashkëbisedime telefonike në gjuhën angleze në javë, zakonisht në lidhje me ankesa në shpërndarje. Ndonjëherë kemi probleme në komunikim, sidomos në rastet kur personi nga ana tjetër e telefonit e ka anglishten gjuhë të huaj, nuk është tamam e qartë cili është problemi. Ndonjëherë ka probleme ligjore me kontratat, në këto raste ia kaloj me dëshirë shefit tim ose departamentit të çështjeve ligjore. Në përgjithësi ia dalim mbanë, sidomos për arsyen se kemi një koleg i cili ka jetuar në Angli për disa vite. Nëse gjërat vështirësohen, i kërkojmë atij të bëjë rolin e përkthyesit.

## **Vezhgimi për përdorimin e gjuhës në kontekstin e punës**

### **a). Vendi i komunikimit.**

Gjatë studimit etnografik në kompanitë e biznesit u vëzhguan rreth 13 raste të përdorimit të gjuhës angleze për qëllime të komunikimit profesional. Pjesa më e madhe e rasteve të komunikimit në gjuhën Angleze ndodh në zyrë, kryesisht në departamentet e blerjeve dhe shitjeve duke qenë se këto kompani janë në marrëdhënie ndërkombëtare biznesi.

Tabela 70: Vendi i komunikimit në gjuhën Angleze

| Vendi                | Nr. i situatave komunikuese |
|----------------------|-----------------------------|
| Zyrë:                |                             |
| Dept:                |                             |
| a) Shitjet           | 2                           |
| b) Marketingu        | 2                           |
| c) Blerjet           | 2                           |
| d) Financa           | 1                           |
| e) Magazina          | 1                           |
| f) Burimet njerëzore | 1                           |
| g) Të tjera          | 1                           |
| 2. Terren            | 2                           |
| 3. Gjatë drekës      | 1                           |

**b). Palët e përfshira në komunikimin në kompani biznesi.**

Palët e përfshira në komunikim në gjuhën angleze janë kryesisht drejtuesit e departamenteve të shitjeve dhe blerjeve në bashkëbisedim me klientë apo eprorë si edhe me punonjës të ndryshëm në kompani.

Tabela 71: Palët e përfshira në komunikim profesional

| Personat, komuniteti, kompanitë, institucioni të përfshire në komunikim      |
|------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Punonjës i departamentit të shitjeve me klientë                           |
| 2. Punonjës i departamentit të shitjeve dhe menaxheri i shitjeve             |
| 3. Punonjës i departamentit të marketingut dhe kolegë nga zyra qendrore.     |
| 4. Punonjës i departamentit të marketingut dhe punonjës të zyrës së financës |

|                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. Shefi i departamentit të blerjeve me furnizues.                                                |
| 6. Shefi i departamentit të blerjeve me menaxherë të mesëm                                        |
| 7. Punonjës i financës me kolegë nga zyra qendrore                                                |
| 8. Shefi i shitjeve me përgjegjës të magazinës                                                    |
| 9. Menaxhere të burimeve njerëzore me menaxherin e përgjithshëm të kompanisë                      |
| 10. Drejtoreshë e departamentit të mjedisit dhe shëndetit me drejtorin e përgjithshëm të fabrikës |
| 11. Shefi i departamenti të shitjeve me klientë                                                   |
| 12. Përgjegjës i prodhimit dhe magazinës me klientë                                               |
| 13. Inxhinier elektrik me menaxher të mesëm                                                       |

c) *Situatat e komunikimit të vëzhguara në kompani*

Tabela 72: Situatat e komunikimit të hasura gjatë komunikimit profesional në kompani

| <b>Situata e komunikimit</b>                                                               | <b>Përqindja</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Korrespondencë e përgjithshme                                                              | 52               |
| Informojë në lidhje me / konfirmojë / negocioje kushtet dhe datat                          | 42               |
| Të mbledhë informacion mbi produktet, kompanitë, tregjet, etj.                             | 42               |
| Të negociojë / komunikojë kushtet e shpërndarjes dhe pagesa                                | 36               |
| Prezantime, demonstrime, përshkrimet procesi                                               | 36               |
| Të hartojë tekste marketingu (p.sh. Web site, letra)                                       | 14               |
| Të lexojë, shkruaje dhe të përgjigjet për tendera                                          | 29               |
| Të bëjë kërkesa në lidhje me mallrat dhe shërbimet në formë të folur ose të shkruar        | 14               |
| Të trajtojë problemet (me furnizuesit dhe klientët) në lidhje me shpërndarjen dhe pagesën. | 29               |
| Prezantime projekti / raporte / protokolli / statistikat                                   | 14               |
| Raportimi të bashkë-punëtorët ose eprorët                                                  | 23               |
| Trajtimi i problemeve të vogla                                                             | 14               |

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Organizim për shpërndarje dhe prokurimi i dokumenteve të nevojshme pune me doganat dhe autoritetet e taksave | 23 |
| Të kontrollojë dhe të mbajë listat e inventarit                                                              | 20 |

Përqindja më e madhe e komunikimit në gjuhën angleze u vu re në mbajtjen e korrespondencës së përgjithshme me 52 % të rasteve të vëzhguara e ndjekur nga informimi në lidhje me / konfirmim / negocim i kushteve dhe datave si edhe mbledhja e informacionit mbi produktet, kompanitë, tregjet, etj. me 42 % e rasteve për secilën. Ndër situatat e komunikimit më pak të hasura gjatë vëzhgimit etnografik me 14 % secila u vëzhguan situatat e hartimit të teksteve të marketingut (p.sh. Web site, letra), bërja e kërkesave në lidhje me mallrat dhe shërbimet në formë të folur ose të shkruar, prezantime projekti / raporte / protokolli / statistikat, dhe trajtimi i probleme të vogla.

e) Lloji i tekstit dhe diskursit

Nga llojet e tekstit dhe diskursit, komunikimi me e-mail zë përqindjen më të lartë, duke u hasur në 87 % të rasteve të vëzhguara ndërsa shkrimi i raporteve, memo-ve dhe mbajtja e protokollit renditen të dyta me 55% të rasteve. Bashkëbisedimet telefonike gjithashtu hasen në më shumë se gjysmën e komunikimit profesional me 52%. Në vendet e fundit por me një përqindje jo të vogël u hasen letrat e biznesit, ofertat, negocimet/ hollësi për negocime dhe ankesat me 36%, 34%, 30% dhe 15% përkatësisht.

**Tabela 73: Teksti dhe llojet e diskursit të hasura për komunikim profesional në kompani**

| <b>Teksti dhe llojet e diskursit</b> | <b>Përqindja</b> |
|--------------------------------------|------------------|
| Komunikim e-mail                     | 87               |
| Raporte, memo, protokoll             | 55               |
| Bashkëbisedim telefonik              | 52               |
| Dokumente për ngarkim të mallit      | 45               |
| Letra biznesi                        | 36               |
| Oferta                               | 34               |
| Negocime, hollësi për negocime       | 30               |



|        |    |
|--------|----|
| Ankesa | 15 |
|--------|----|

#### **4.3. Marrëdhëniet midis nevojave aktuale dhe të ardhme të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarëve.**

Për të diskutuar rezultatet rreth marrëdhënies midis dy variablave të këtij studimi, nevojat për gjuhë angleze të studentëve dhe nevojave për gjuhë të të punësuarëve në kompani biznesi, të dhënat u nxorrën nga përdorimi i tabelave të kryqëzuara dhe krahasimi i tyre. Rezultatet u përlogariten me anë të mesatares aritmetike.

Si për testimin e hipotezës #1 dhe në testimin e hipotezës # 2, u krahasuan të dhënat me përqindje të nxjerra nga tabelat përkatëse për të kuptuar (1) marrëdhënien midis situatave të komunikimit të përdorura në klase dhe situatave të perceptuara të nevojshme nga studentet për përmbushur nevojat ardhme në vendin e punës, dhe (2) marrëdhënien midis nevojave të studentëve për gjuhë në të ardhmen, praktikave mesimore dhe nevojave aktuale të të punësuarëve në kompani biznesi.

##### **4.3.1. Testimi i hipotezës #1**

Në bazë të rezultateve të dalta, më poshtë do të testohet hipoteza nul # 1: Nuk ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të lëndës (nevoja aktuale) dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishtes Biznesi.

4.3.1.1. Testimi i marrëdhënieve midis njohurive aktuale të marra në auditor dhe nevojave të ardhme për gjuhë të studentëve.

Në mënyrë që të kuptohet sa më qartë natyra e marrëdhënies midis njohurive të ofruara në lëndën e Anglishtes së Biznesit për të përmbushur nevojat e tashme dhe të ardhme të studentëve, u bë një analizë krahasuese midis 2 pikave në pyetësin e studentëve dhe lektorëve të lëndës. Fillimisht u krahasuan përgjigjet e lektorëve në përqindje me ato të studentëve në lidhje me frekuencën e praktikimit të situatave gjuhësore në klasë, situata të cilat konsiderohen si të nevojshme në të ardhmen për qëllime punësimi. Më tej u bë një krahasim tjetër i tabelave të kryqëzuara midis një pike në pyetësin e lektorëve mbi praktikën në klase dhe 2 pika të pyetësit të studentëve, përkatësisht të dhënat e nxjerra mbi situatën aktuale në klasë dhe nevojat e perceptuara për të ardhmen. Krahasimi u bë bazuar në vlerat më të larta për çdo përgjigje të dhënë. Përlogaritja e rezultateve mbi frekuencën e aktiviteteve komunikuese u bë sipas mesatares aritmetike.

a) Testimi i aktiviteteve komunikuese në klasë, pyetësi lektorë – studentë.

Tabela 74: Tabela: Aktivitetet komunikuese në klasë, pyetësi lektorë – studentë.

| Situata komunikuese                                                                                                         | Studentë                                            | Lektore                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientët                                                                              | Ndonjëherë 82%                                      | Ndonjëherë 75%                                 |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët                                                             | Ndonjëherë 81%                                      | Ndonjëherë 75%                                 |
| Simulim të pjesëmarrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negocime me klientët                                             | Asnjëherë 100%                                      | Asnjëherë 100%                                 |
| Bashkëbisedim me kolegë për aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë ( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) | Ndonjëherë 54%                                      | Shpesh 50%<br>Ndonjëherë 50%                   |
| Simulim të telefonimit (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedback, lënia e takimeve, etj.)                | Asnjëherë 75%                                       | Ndonjëherë 50%<br>Asnjëherë 50 %               |
| Kryerja me shkrim e kërtimeve/kërkesave/ankesave                                                                            | Asnjëherë 88 %                                      | Shpesh 50%<br>Ndonjëherë 50%                   |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit, tekste mbi marketingun etj., për qëllime profesionale                   | Ndonjëherë 74%                                      | Shpesh 50%<br>Ndonjëherë 50%                   |
| Përkthim të teksteve të biznesit                                                                                            | Shpesh 100%                                         | Shpesh 100%                                    |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                                                | Asnjëherë 100 %                                     | Asnjëherë 100 %                                |
| Plotësimi i një formulari për aplikim punë dhe/ose CV                                                                       | Ndonjëherë 70                                       | Shpesh 50%<br>Ndonjëherë 50%                   |
| <b>Totali</b>                                                                                                               | Ndonjëherë : 50 %<br>Asnjëherë: 40 %<br>Shpesh 10 % | Ndonjëherë: 50%<br>Asnjëherë: 30<br>Shpesh: 20 |

Në bazë të rezultateve të mësipërme, pjesa më e madhe e aktiviteteve komunikuese, të nxjerra nga pyetësi i lektorëve dhe studentëve, pyetësor i cili u hartua në bazë të kontekstit arsimor të Profilit Profesional të KPERGH dhe përcakton aktivitetet që duhet të kryhen në auditor me qëllim aftësimin e studentëve në përmbushjen e detyrave gjuhësore të nevojshme në tëardhme, kryhen *ndonjëherë*, përkatësisht 50 %. Ky rezultat është i njëjti për të dy grupet e respondentëve.

- a) Testimi i frekuencës së aktiviteteve komunikuese në klasë dhe nevojat e perceptuara të studentëve

**Tabela 75: Frekuenca e aktiviteteve komunikuese në klase dhe nevojat e perceptuara**

| Situata komunikuese                                                              | Frekuenca e aktivitetit | Nevoja e perceptuar | Frekuenca e aktivitetit | Nevoja e perceptuar      | Frekuenca e aktivitetit | Nevoja e perceptuar | Frekuenca e aktivitetit | Nevoja e perceptuar |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|
|                                                                                  | Shumë shpesh            | Shumë të nevojshme  | Shpesh                  | Mesatarisht të nevojshme | Ndonjëherë              | Pak të nevojshme    | Asnjëherë               | Aspak të nevojshme  |
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientit                                   | 0%                      | 55%                 | 0%                      | 30%                      | 82%                     | 15%                 | 18%                     | 0%                  |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientit                  | 0 %                     | 51%                 | 0%                      | 33%                      | 81%                     | 16%                 | 19%                     | 0%                  |
| Simulim të pjesëmarrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negociime me klientët | 0 %                     | 42%                 | 0 %                     | 44%                      | 0 %                     | 14%                 | 100%                    | 0%                  |
| Bashkëbisedim rreth temave të ndryshme                                           | 0%                      | 56%                 | 34%                     | 41%                      | 54%                     | 3%                  | 12%                     | 0%                  |

|                                                                                                                       |     |     |     |     |     |     |     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| mbi aspekte të fushës<br>se ekonomisë (marketingu,<br>kontabilizmi, shërbime,<br>politikat)                           |     |     |     |     |     |     |     |    |
| Simulim telefonimi<br>(kërkim informacioni,<br>raportimi i analizave,<br>dhënie feedbacku, lënia<br>e takimeve, etj.) | 0%  | 66% | 0%  | 34% | 25% | 0%  | 75% | 0% |
| Simulim intervistimi                                                                                                  | 0%  | 57% | 0%  | 37% | 16% | 6%  | 84% | 0% |
| Kryerja me shkrim e<br>kërkimeve/kërkesave/a<br>nkesave                                                               | 0%  | 15% | 0%  | 60% | 12% | 25% | 88% | 0% |
| Përkthimi i tekstit                                                                                                   | 84% | 20% | 16% | 47% | 0%  | 33% | 0%  | 0% |
| Përmbledhja e tekstit                                                                                                 | 77% | 12% | 23% | 36% | 0%  | 52% | 0%  | 0% |
| Kryerja e ushtrimeve<br>me<br>bashkime/plotësime/op<br>sione, etj.                                                    | 90% | 2%  | 10% | 45% | 0%  | 53% | 0%  | 0% |
| Leximi i tekstit të<br>detyruar mësimor                                                                               | 90% | 3%  | 10% | 45% | 0%  | 52% | 0%  | 0% |
| Leximi dhe kuptimi i<br>artikujve, faqeve të<br>internetit.                                                           | 0%  | 30% | 0%  | 58% | 74% | 12% | 26% | 0% |
| <b>Totali ne %</b>                                                                                                    | 26% | 34% | 8%  | 44% | 27% | 22% | 39% | 0% |

Në bazë të rezulteve të mësipërme, vihet re një ndryshim midis frekuencave të aktiviteteve dhe nevojave të perceptuara nga studentet për atë aktivitet. Kështu për shembull, simulimi i prezantimit të kompanisë te klientët vleren më të lartë e kap si një aktivitet i cili ndodh ndonjëherë me 82% të studentëve të përcaktuar por 55% të tyre e konsiderojnë si shumë të nevojshme. Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi te klientët, bashkëbisedim rreth temave të ndryshme mbi aspekte të fushës së ekonomisë (marketingu, kontabilizmi, shërbime, politikat, ndërsa simulimi telefonimit (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.) konsiderohet shumë i nevojshëm por nuk ndodh asnjëherë

Nga krahasimi i përqindjeve rezulton se: nevoja e studentëve për situatat gjuhësore të listuara më sipër konsiderohen si të nevojshme me 44 %, shumë të nevojshme me 34 %, dhe pak të nevojshme me 22 %. Asnjë situatë nuk është konsideruar e panevojshme. Ndërkohë 39 % e aktiviteteve mbi situatat gjuhësore nuk përdoren asnjëherë në klasë, të ndjekuara me 27% të tyre të cilat kryhen ndonjëherë dhe 26 % shumë shpesh dhe 8 % shpesh. Vihet re një vlerë të lartë të respondentëve tek përgjigjia “shpesh” vlerë cila bie në kundërshtim me tendencën e vlerave. Kjo mund të shpjegohet me faktin se në këtë kolonë vlerat e larta i kapin ato aktivitete të cilat kryhen në klasë por nuk konsiderohen si aktivitete që nxisin aftësitë komunikuese në gjuhën e huaj.

Si konkluzion mund të themi që ka një marrëdhënie të dobët midis frekuencës së aktiviteteve në lidhje me situatat komunikuese të cilat përdoren gjatë mësimdhënies dhe nevojave të perceptuara të studentëve për këto aktivitete.

#### **4.4. Marrëdhënia midis nevojave të ardhme të studentëve për gjuhë Angleze dhe nevojave aktuale në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.**

##### **4.3.2. Testimi i hipotezës #2**

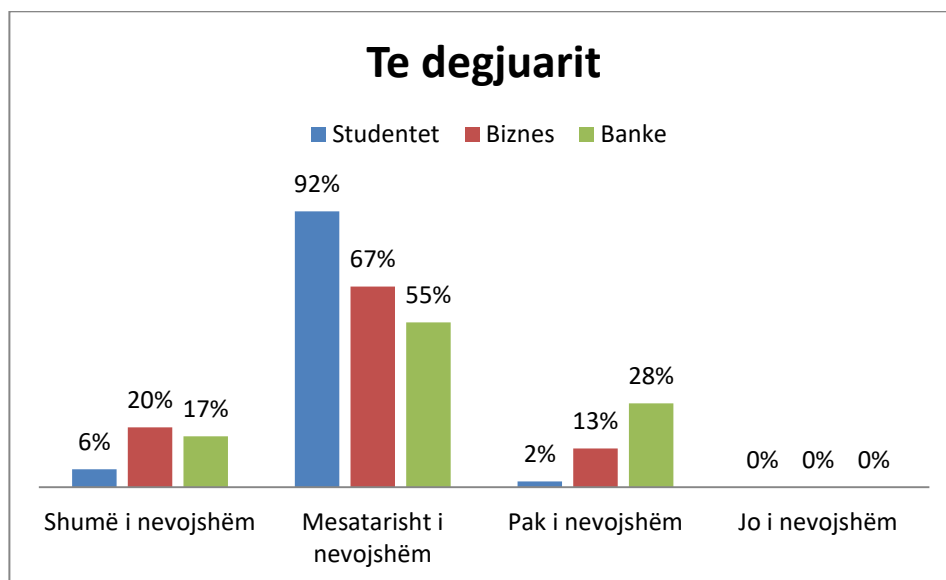
Në bazë të rezultateve të dala, më poshtë do të testohet hipoteza nul # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet nuk përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.

Për të kuptuar sa më qartë natyrën e marrëdhënies midis njohurive të ofruara në lëndën e Anglishtes së Biznesit për të përmbushur nevojat të ardhme të studentëve, u bë një analizë krahasuese fillimisht midis nevojave të perceptuara të studentëve, të punonjësve të bankave dhe kompanive të biznesit mbi pesë aftësitë e gjuhës. Më tej u krye një analizë e dyte po midis tre paleve të sipërpërmendura në lidhje me frekuencën e përdorimit të situatave gjuhësore në klasë dhe frekuencës së përdorimit të këtyre situatave gjuhësore për

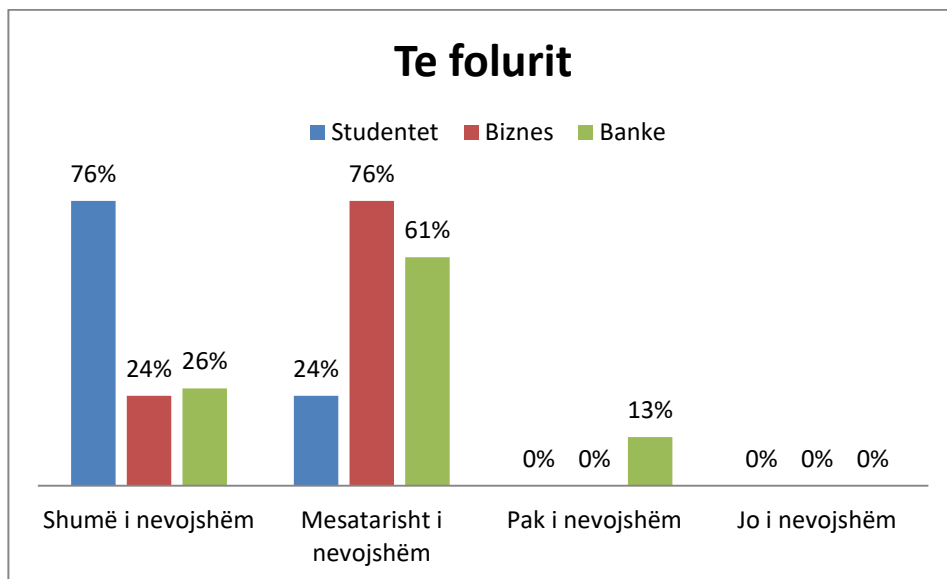
komunikim në vendin e punës të të punësuarëve në banka dhe biznese. Duke qënë se pikat e pyetësorit të punonjësve janë më të hollësishme në lidhje me situatat komunikuese në krahasim me pyetësorin e studentëve, do të bëhet një krahasim përshkrues, duke krahasuar situata të cilat kërkojnë përdorimin e aftësive të shkrimit, leximit, dëgjimit, të folurit dhe ndërveprimit. Perlllogaritja e rezultateve është bërë me anë të mesatares aritmetike.

- a) Testimi i marrëdhënieve midis nevojave gjuhësore të perceptuara të studentëve, nevojat e punonjësve në banka dhe atyre në kompani biznesi.

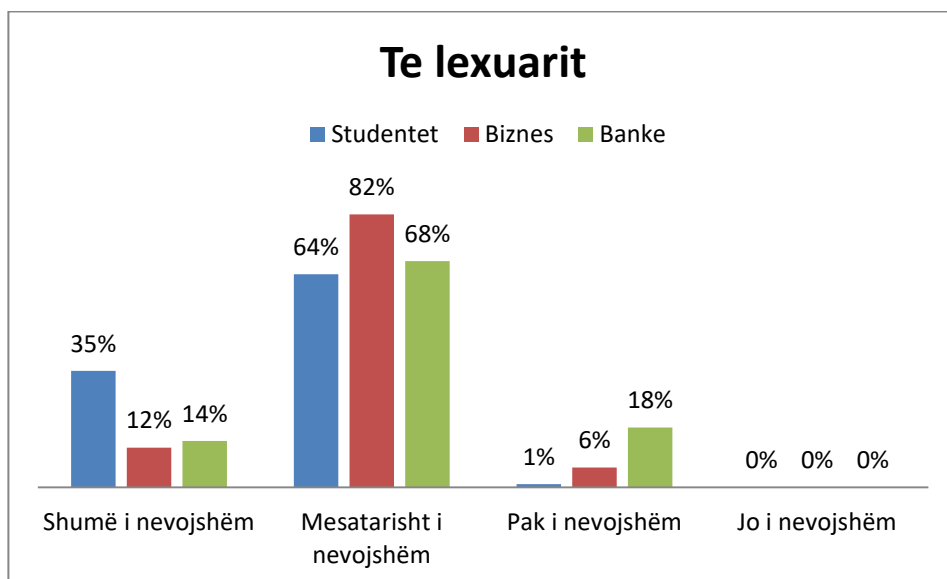
Cdo aftësi është krahasuar për të tre grupet dhe jepet si më poshtë:



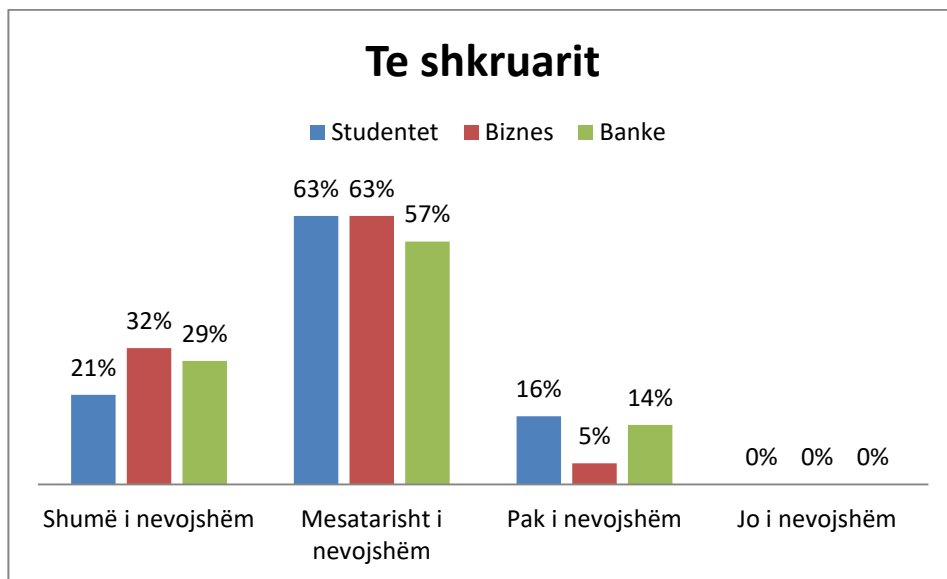
**Figura 16: Marrëdhënia e aftësive të folurit**



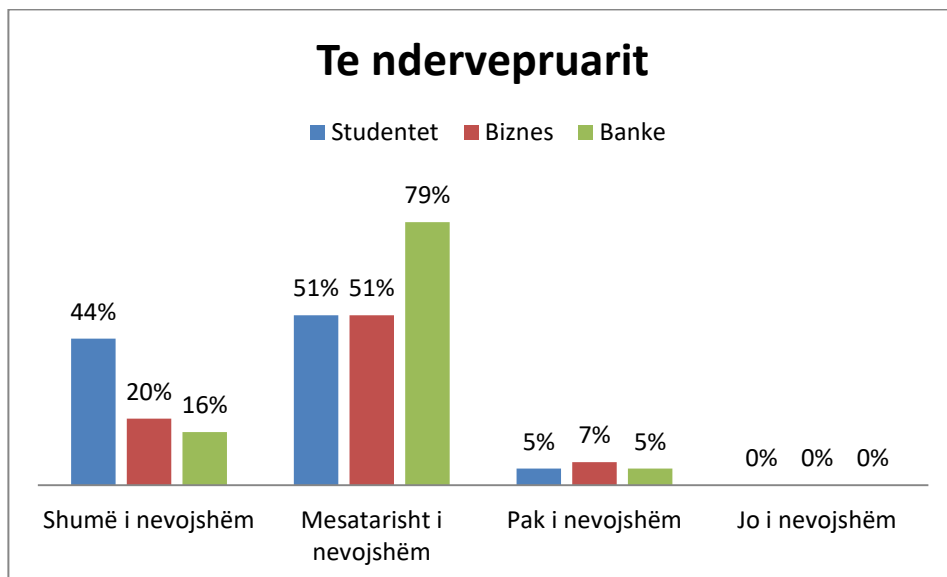
**Figura 17: Marrëdhënia e aftësive të leximit.**



**Figura 18: Marrëdhënia e aftësive të shkrimit**



**Figura 19: Marrëdhënia e aftësive të dëgjimit**



**Figura 20: Krahasoni i të ndërvepruarit ndërmjet studentëve, të punësuarëve në banka dhe në biznese**

Në përgjithësi, perceptimi i studentëve në lidhje me aftësitë është i ngjashëm me nevojën e shprehur nga punonjësit në lidhje me përdorimin e tyre. Të pesta aftësitë janë konsideruar si mesatarisht të nevojshme, dhe pothuajse me vlerë zero absolute është deklaruar panevojshmëria e tyre. Nga grafikët vihet re vetëm një mospërputhje midis të dhënave nga të tria palët. Ky ndryshim i përket aftësise së të folurit ku studentët deklarojnë me 76



perqind se eshte shume i nevojshem, kurse bankat dhe bizneset afërsisht me të njëjtat vlera e kanë vlerësuar si mesatarisht të nevojshëm.

- b) Testimi i marrëdhënieve midis njohurive të ofruara në auditor dhe nevojave aktuale për gjuhë të të punësuarëve në banka dhe në biznese.

Tabela mëposhte bën një krahasim midis frekuencës së situatave komunikuese për të treja palët në studim.

**Tabela 76: Krahasim midis frekuencave për të treja palët në studim**

| Situatat komunikuese                                                            | Studentë       | Banka                 | Biznese               |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|
| Ndjekja e prezantimeve leksione ose biseda                                      | 82% Ndonjëhere | 67% Mesatare          | 97% Mesatare          |
| Ndjekja e udhëzimeve                                                            | 82% Ndonjëherë | 64% Mesatare          | 86% Mesatare          |
| Ndjekja e shpjegimeve dhe përshkrimeve                                          | 82% Ndonjëherë | 73% Mesatare          | 85% Mesatare          |
| Ndjekja e trajnimeve                                                            | 82% Ndonjëherë | 58% Mesatare          | 61% Mesatare          |
| Bërja e një prezantimi formal                                                   | 81% Ndonjëherë | 59% Mesatare          | 59% Mesatare          |
| Bërja e një prezantimi joformal                                                 | 81% Ndonjëherë | 76% Mesatare          | 67% Mesatare          |
| Përshkrime dhe shpjegime                                                        | 82% Ndonjëherë | 61% Shumë e nevojshme | 64% Shume e nevojshme |
| Leximi me hollësi i e-maileve, letrave, fakseve, memo dhe raporteve të shkurtra | 74% Ndonjëherë | 62% Mesatare          | 74% Mesatare          |
| Të lexuarit shpejt                                                              | 90% Shpesh     | 44% Mesatare          | 72% Mesatare          |

|                                                                        |                                                 |                                                           |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale |                                                 |                                                           |                                                               |
| Shkrimi i e-maileve                                                    | 88% Asnjëherë                                   | 49% Shumë e nevojshme                                     | 79% Shumë e nevojshme                                         |
| Shkrimi i letrave dhe memo-ve                                          | 88% Asnjëherë                                   | 56% Shumë e nevojshme                                     | 67% Shumë e nevojshme                                         |
| Shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve                             | 88% Asnjëherë                                   | 31% Mesatare                                              | 45% Mesatare                                                  |
| Redaktimi i letrave dhe raporteve të tjerëve                           | 88% Asnjëherë                                   | 42% Aspak e nevojshme                                     | 57% Pak e nevojshme                                           |
| Vizita në një kompani                                                  | 100 Asnjëherë                                   | 78% Aspak e nevojshme                                     | 75% Mesatare                                                  |
| Pjesëmarrja në diskutime dhe takime jo zyrtare                         | 54% Asnjëherë                                   | 38% Pak e nevojshme                                       | 76% Mesatare                                                  |
| Pjesëmarrja në takime punë                                             | 54% Asnjëherë                                   | 36% Mesatare                                              | 69% Mesatare                                                  |
| Intervistimet                                                          | 84% Asnjëherë                                   | 55% Pak e nevojshme                                       | 75% Pak e nevojshme                                           |
| Bërja e telefonatave                                                   | 75% Asnjëherë                                   | 49% Shumë e nevojshme                                     | 68% Shumë e nevojshme                                         |
| Totali                                                                 | Shpesh 5 %<br>Ndonjëherë 40 %<br>Asnjëherë 55 % | Shumë e nevojshme 15%<br>Mesatare 50 %<br>Pak e nevojshme | Shumë e nevojshme 15 %<br>Mesatare 65 %<br>Pak e nevojshme 20 |

|  |  |                              |   |
|--|--|------------------------------|---|
|  |  | 25%                          | % |
|  |  | Aspak e<br>nevojshme 10<br>% |   |

Nga përqindjet e nxjerra duket qartë se vlerat për nevojshmërinë e situatave komunikuese të shprehura nga punonjësit e bankave dhe biznesit arrijnë nivelin mesatar të nevojës dhe përdorimit të tyre në vendin e punës në kryerjen e detyrave me afërsisht 50 dhe 60 % . Ndërkohë në kolonën e frekuencave të këtyre situatave gjatë mesimdhënies së Anglishtes së Biznesit vihet re se 55 % e këtyre situatave nuk praktikohen asnjëherë në klasë, 40 % e tyre ndonjëherë dhe vetëm 5 % shpesh. Ajo që bie në sy nga tabela, në lidhje me situata komunikuese të vecanta është situata e shkrimit të e-maileve, shkrimit të letrave dhe memo-ve, kryerjes së telefonatave të cilat konsiderohen si në kontekstin e bankave dhe të biznesit si situata komunikimi shumë të nevojshme, në auditore këto aktivitete gjuhësore pothuajse nuk ndodhin asnjëherë.

Si konkluzion:

Hipoteza nul # 1: Nuk ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi.

Rezultati i testimit: Ka përputhshmëri të vogël midis njohurive të ofruara të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi. Si rezultat Hipoteza nul # 1 hidhet poshtë pjesërisht

Hipoteza nul # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet nuk përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi.

Rezultati i testimit: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet përmbushin shumë pak nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi. Si rezultat, Hipoteza nul # 2 hidhet poshtë pjesërisht.

## KAPITULLI V: DISKUTIME

### 5.1. Diskutime mbi nevojat për gjuhë angleze të studentëve

Analiza e nevojave aktuale dhe nevojave të synuara për t'u përmbushur në të ardhmen janë të lidhura ngushtësisht me njëra-tjetrën. Duke identifikuar njohuritë që zotërojnë studentët dhe ato që duan të arrijnë në përfundim të lëndës, jemi në gjendje të përcaktojmë mangësitë që ekzistojnë dhe realizimin ose jo të objektivave të vendosura në fillim. Identifikimi i këtyre nevojave mundëson një mësimdhënie cilësore dhe në përputhje me pritshmëritë e studentëve. Me anë të përcaktimit të mangësive do të jemi në gjendje të hartojmë një plan konkret për kapërcimin e tyre.

Kështu që, kryerja e këtyre dy lloj analizimesh është një domosdoshmëri për çdo mësues të AQS dhe institucion arsimor

#### 5.1.1. Diskutim mbi nevojat aktuale për gjuhë të studentëve pjesëmarrës në studim

Të gjithë studentët pjesëmarrës në studim u shprehen se qëllimi i parë i mësimi të gjuhës angleze ishte për qëllime punësimi dhe nevojën më të lartë ndër katër aftësitë e gjuhës e kishin për aftësinë e të folurit me 76% duke e konsideruar atë si aftësi shumë të nevojshme në të ardhmen. Ndërkohë, vështirësitë e studentëve në lidhje me përdorimin e aftësive gjuhësore rezultoi të ishte mesatar.

##### a) Diskutimet mbi rezultatet e pyetësori e studentëve

Rezultatet e nxjerra nga pyetësorët e studentëve dhe lektoreve të gjuhës angleze janë si me poshtë:

Së pari, studentët që frekuentojnë lëndën e anglishtes se biznesit në UBT në pjesë me dërrmuese të tyre kanë njohur të mira të gjuhës angleze duke e klasifikuar vetën në nivelin B1- B2 sipas KPERGJ, ku 114 studentë kanë studiuar gjuhë angleze për 10 vjet dhe 72 studentë rreth 8 vjet. Kjo vjen si rrjedhojë e faktit se gjuha angleze është pjesë e kurrikulës para universitare që në klasën e tretë. Në fakt niveli mesatar i studentëve përbën një hap të parë të suksesshëm në lëndën e AQS-se pasi ashtu siç Dudley-Evans (1997) theksojnë “

AQS është e hartuar për studentë me njohuri mesatare deri dhe të përparuara të gjuhës angleze....”

Së dyti, studentët e konsiderojnë AB si shumë të rëndësishme për të përmbushur nevojat e tyre për punësim dhe/ose studim në të ardhmen. Kjo ndikon në dëshirën dhe motivim të lartë të tyre për të frekuentuar dhe studiuar lëndën në mënyrë të suksesshme.

Se treti, studentët u shprehën se qëllimi kryesor për mësimin e AQS është mundësi me të mëdha punësimi brenda ose jashtë vendit si edhe studime të mëtejshme dhe përdorimi i literaturës. Pra vihet re një tendence me e madhe për gjuhë për komunikim profesional me qëllim punësimi përkundrejt gjuhës angleze për qëllime akademike. Ky fakt bie ndesh me tekstet në përdorim në UBT të cilët janë orientuar kryesisht nga Anglishtja për Qëllime Akademike.

Se katërti, nga pesë aftësitë e gjuhës, studentët vlerësuan si më të nevojshme në të ardhmen aftësinë e të folurit me (76 %) dhe pak të nevojshme aftësinë e të shkruarit me 16 %. Ndërkohë të dëgjuarit, të lexuarit, të shkruarit dhe të ndërvepruarit u vlerësuan si mesatarisht të nevojshme.

Së pesti, në lidhje me vështirësitë në përdorimin e aftësive, studentët u shprehën se hasin vështirësi mesatare në përdorimin e aftësive të të shkruarit, të folurit dhe të ndërvepruarit. Aftësitë e leximit dhe dëgjimit janë konsideruar në pjesën më të madhe të tyre si pak të vështira. Përdorimi i aftësive të shkrimit ka edhe vlera të larta në disa nën-aftësi si p.r.sh. shkrimi i raporteve të gjata dhe artikujve si edhe redaktimi i letrave dhe raporteve të tjerëve të cilat janë konsideruar si shumë të vështira. Këto të fundit janë konsideruar të tilla pasi janë aftësi të rralla në përdorim si në klasë por edhe në vendin e punës.

Së gjashti, praktikat e mësimdhënies së gjuhës AQS-së në klasë ende vazhdojnë në qasjen e mësimdhënies tradicionale të përqendruar në formë dhe fjalor dhe jo në funksione, detyra dhe qëllimet e studentit për mësimin e gjuhës së huaj. Kështu, nga veprimtaritë kryq komunikuese të gjuhës, të dhënat tregojnë qartë që situatat komunikuese të të folurit dhe të shkruarit si bashkëbisedimi rreth temave të ndryshme mbi aspekte të fushës së ekonomisë (marketingu, kontabilizmi, shërbime, politikat), simulime telefonimi (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.), simulim intervistimi dhe kryerja me shkrim e kërkimeve/kërkesave/ankesave pothuajse nuk hasen fare ose hasen

rrallë në veprimtaritë mësimore. Ndërkohë vlerat më të larta me shpeshtësi më të madhe janë leximi i tekstit, përmbledhja e tij, përkthimi dhe kryerja e ushtrimeve me bashkime/plotësime opsione të cilat kontrollojnë kryesisht fjalorin. Duket qartë që mësimdhënia përqendrohet kryesisht në formë (d.m.th. gramatikë, fjalor, shqiptim.) dhe jo në funksione (d.m.th. aktet komunikuese). Gjithashtu nën-aftësia e shkrimit në situatat komunikuese të shkrimit të raporteve, memove dhe udhëzimeve nuk ndeshet asnjëherë gjatë veprimtarisë mësimore.

Mjetet audio-vizuale të rëndësishme për prezantimin, dhe jo vetëm, të gjuhës autentike dhe përdorimin e gjuhës në situata të jetës reale në pjesën më të madhe të tyre nuk gjejnë përdorim në klasë ashtu sikurse dhe përdorimi i materialeve mësimore autentike shtesë. Në pjesën më të madhe mësimdhënia përqendrohet vetëm në tekstin e detyruar bazë dhe gramatikën shoqëruese të cilët janë të përgatitur për folës jo të gjuhës amtare. Përdorimi i mjeteve audio-vizive gjatë mësimdhënies së gjuhës së huaj vlerësohet të jetë tipar dallues i qasjes komunikative në AQS, pasi studentët kanë mundësi të ekspozohen ndaj gjuhës autentike dhe të ndërveprojnë njëri me tjetrin.

#### **6.1.2. Diskutime mbi nevojat e ardhme të studentëve për gjuhë Angleze**

Në lidhje me nevojat për komunikim në të ardhme, studentët perceptojnë se situatat komunikuese në lidhje me aftësinë e të folurit, të tilla si: telefonimi (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedback, lënia e takimeve, etj.), socializimi në situata biznesi (biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave) etj., janë “shumë të nevojshme”. Me tej studentët kanë vlerësuar si “mesatarisht të nevojshme” situatat të cilat përfshijnë nën-aftësinë e të lexuarit dhe si “pak të nevojshme” nën-aftësitë e të shkruarit. Asnjë nga situatat komunikuese nuk është konsideruar si “aspak e rëndësishme”.

Të dhënat në lidhje me situatat komunikuese që studentët mendojnë se kanë nevojë ti përmirësojnë sa më shpejt tregojnë pothuajse të njëjta vlera me situatat e perceptuara si të nevojshme në të ardhme. Kështu 50% dhe 46 % e studentëve janë shprehur se kanë nevojë të përmirësojnë aftësitë për situatat ku kërkohet pjesëmarrja dhe drejtimi i mbledhjeve, negocime me klientët si dhe në prezantimin e kompanisë të klientët. Numri më i madh i

situatave komunikuese ka të bëjë me aftësitë e të folurit dhe ndërveprimit, ndërsa nga ana tjetër numri më pak i përzgjedhur i situatave për përmirësim është ai i leximit dhe shkrimit. Nga përgjigjet vihet re se më shumë se gjysma e studentëve janë shprehur se pritshmëria kryesore që kanë nga lënda është ajo e të përftuarit të terminologjisë së Anglishtes së Biznesit. Këto të dhëna bien në kundërshtim me mendimin e studentëve për situatat e nevojshme për të ardhme ku ata u shprehen se situatat komunikuese janë me të rëndësishme dhe të dobishme për punësim apo studime. Si rrjedhojë mund të thuhet se këto pritshmëri nga lënda vijnë si pasojë e praktikave mësimore që zhvillohen në klase të cilat siç u vu re më lart janë kryesisht ato të përkthimit dhe të leximit si dhe perceptimit të gabuar se mësimi i terminologjisë së fushës nënkupton aftësi më të mëdha në komunikimin në Anglishten e Biznesit në lidhje me kryerjen e detyrave komunikuese.

#### *5.1.2. Diskutimet mbi pyetësin të lektorëve*

Të dhënat nga pyetësi i lektorëve janë plotësuese në lidhje me cilësinë dhe natyrën e mësimdhënies së AB në klasë. Këtu dolën përfundime të cila janë të domosdoshme në lidhje me mbarëvajtjen e lëndës dhe rezultate në nxënie. Nga pyetësi i lektorëve mund të theksohet se:

Së pari, lektorët kanë njohuri shumë të mira të gjuhës për qëllime specifike në lidhje me përmbajtjen gjuhësore. Ky është një tregues mjaft pozitiv pasi një nga pengesat në mësimdhënien e AQS-së lidhet me aspektin e njohurive të fushës, në rastin tonë atë ekonomike. Studimet tregojnë se një nga pikëpyetjet në mësimdhënien e anglishtes për qëllime specifike ka qenë nëse duhet të jepej nga një specialist i fushës me njohuri të mira të gjuhës apo nga një mësimdhënës i gjuhës me njohuri të mira të fushës. Përderisa bëhet fjale për mësimdhënie të gjuhës, varianti i dytë është me i përshtateshim duke theksuar njohuritë e mira të fushës për lektorët e gjuhës. Po ashtu në konceptet teorike lektorët rezultojnë me posedim të tyre duke theksuar se mësimdhënia e AB-it është qasje me në qendër studentin dhe se nuk janë dakord që AB-it përqendrohet vetëm në mësimin e terminologjisë së biznesit dhe me deklaratën se nuk mëson gramatikën. Në lidhje me pohimin nëse lënda e AB-it duhet të mësojë Anglisht Akademike apo Anglisht për Qëllime Punësimi, lektorët u shprehen se janë shumë dakord të ketë një ndërthurje të dyjave.

Së dyti, analiza e nevojat të studentëve për gjuhë si hap i parë për hartimin e lëndës rezultoi se nuk kryhet në pothuajse asnjë rast. Lektorët përmenden faktin se një lloj analizë mund të quhet në rastin tonë testi i hyrjes në lëndë, ku qëllimi kryesor dhe i vetëm është përcaktimi i nivelit të njohurive të gjuhës se huaj që studentët zotërojnë në fillim të lëndës për t'i ndarë ata në grupe nëse është e nevojshme sipas nivelit.

Së treti, lektorët vlerësuan si “të mira” tekstet mësimore dhe u shprehen se mjetet audio-vizuale përdoren rrallë në klasa pasi është e vështirë të sigurohen pasi universiteti nuk i disponon ato.

Së katërti, lektorët u shprehen se përqendrohen më tepër në qasjen e formës ku përqendrimi është te puna me fjalorin, shqiptimin e tij, përkthimin dhe gramatikën.

Së pesti, në lidhje me nevojat e studentëve për aftësi të veçanta të gjuhës në të ardhmen, lektorët u shprehen se të pesta aftësitë janë shumë të nevojshme. Po kështu të njëjtin vlerësim kemi dhe për nën-aftësitë, përjashtim këtu bëjnë nën-aftësitë e të dëgjuarit në ndjekjen e prezantimeve, diskutimeve, ndjekja e udhëzimeve dhe ndjekja e përshkrimeve dhe shpjegimeve ku lektorët janë të ndare me 50% midis dy opsioneve si “shumë të nevojshme” dhe “mesatarisht të nevojshme”.

Së gjashti, në lidhje me praktikën më të shpeshta në klasë në kuadër të mësimdhënies së AQS-së, lektorët u shprehen se përkthimi i teksteve të biznesit haset “shpesh” gjatë orës së AB me vlerësimin 100% nga lektorët. Në kolonën e vlerësimeve të aktiviteteve dhe detyrave të cilat zbatohen “ndonjëherë” vlerat më të larta i përkasin detyrave në lidhje me shkrimin e udhëzimeve dhe simulimi i prezantimit të kompanisë të klientët/simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët. Nga ana tjetër, simulimi të pjesë marrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negocime me klientët dhe shkrimi i raporteve dhe memo-ve janë dy situatat ku nuk zbatohen detyra dhe aktivitete në klasë në lidhje me zhvillimin e këtyre aftësive, pra duke marrë vlerat 100% në kolonën “asnjëherë” dhe pjesa më e madhe e detyrave dhe aktiviteteve për zhvillimin e aftësive në situatat e mësipërme të komunikimit ndodhin “ndonjëherë”.

Së shtati, ndër problemet që lektorët hasin në mësimdhënien e AB mund të përmbledhen kryesisht rreth:

- ☐ mjeteve audio-vizuale dhe pamundësitë për përfshirë materialet autentike në klasë;



□ trajnimit të vazhdueshëm duke qenë se AQS është edhe një qasje e re por edhe sepse natyra e saj kërkon dhe njohuri të fushës së studimit përveç se njohuri gjuhësore dhe të mësimdhënies; si edhe

□ modifikimi i kurrikules me qëllim që lënda të bëhet gjatë studimeve të mëvonshme Bachelor dhe jo në vit të parë duke qenë se studentët kanë mangësi të koncepteve bazë të ekonomikut.

Si përfundim, objektivi i Universitetit Bujqësor ndër të tjera është të sigurojë që studentët të pajisen me aftësitë e gjuhës angleze të nevojshme për qëllimet arsimore dhe profesionale. Studentët të cilët ndjekin vazhdojnë studimet në fakultetin e Ekonomisë dhe Agrobiznesit në UBT studiojnë lëndën Gjuhë angleze për qëllime Biznesi gjatë vitit të parë të studimeve bachelor. Në përgjithësi lektoret zgjedhin dhe të zhvillojnë materialet e lëndës sipas objektivave të përcaktuara në planin mësimor, objektivat të cilat nuk kanë marrë në konsideratë nevojat dhe dëshirat e studentëve. Një analizë e nevojave që merr parasysh perceptimet e studentëve dhe lektoreve të lëndës mund të përdoret për të nxjerrë implikime në lidhje me nevojat për gjuhë angleze të studentëve.

Edhe pse studentët nuk janë domosdoshmërisht në dijeni të nevojave që ata kanë, ata mund të japin të dhëna mbi atë pjesë të gjuhës që ata dëshirojnë të studiojnë. Prandaj, perceptimet e studentëve janë të rëndësishme në procesin e identifikimit të nevojave të tyre. Për këtë arsye, rishikimi i kurrikulave mësimore duke filluar me një analizë të nevojave është e nevojshme për të përdorur orët e kufizuara të mësimin në mënyrë sa më frytdhënëse dhe për të përmbushur nevojat specifike të studentëve për gjuhë angleze.

## **5.2. Diskutimet mbi nevojat aktuale dhe të synuara për gjuhë angleze dhe komunikim të punonjësve të kompanive të biznesit dhe bankave.**

Popullata e dytë në studim janë të diplomuarit në fushën e ekonomisë të punësuar në biznese dhe banka. Të dhënat e nxjerra nga pyetësi janë të rëndësishme pasi në krahasim me të dhënat e dala nga pyetësi i studentëve, nevojat për gjuhë këtu janë reale dhe jo të perceptuara pasi janë të bazuara në nevojat dhe vështirësitë që punonjësit hasin gjatë kryerjes së detyrave dhe funksioneve në përditshmërinë e tyre. Këto të dhëna janë baza që

mund të përdoren në përcaktimin e objektivave gjatë hartimit të programit të lëndës Anglishte e Biznesit.

Analiza e pyetësorëve të punonjësve të bankave dhe biznesit sjell diskutimet e mëposhtme: Së pari, konteksti i përdorimit të gjuhës rezulton të jenë departamentet si: financa, blerjet, burimet njerëzore, menaxhimi, shitjet, marketingu, mbështetje për kredi dhe depozita dhe shërbim bankar, kryesisht në zyra dhe në ambientet e jashtme të fabrikës. Identifikimi i kontekstit ku gjuha ndodh përcakton situatat komunikuese të përdorura në çdo kontekst dhe si rrjedhojë zbërthehet në detyra të cilat përbëjnë themelin e planifikimit të lëndës dhe të materialeve didaktike në vijim.

Së dyti, niveli i përgjithshëm i njohurive të gjuhës angleze i të punësuarve në banka dhe biznese rezulton të jetë mesatar. Kjo është e pritshme pasi njohuri të mira të gjuhës angleze janë kusht gjatë të gjitha pranimeve në rekrutimin e punonjësve të rinj. Përveç kësaj, trajnimet në kompani dhe biznese si edhe përdorimi i gjuhës në punë ka rritur nivelin e tyre të njohurive. Po ashtu pjesa më e madhe e punonjësve e përcaktojnë si mesatare rolin që ka gjuha angleze në punën e tyre.

Së treti, palët e përfshira në komunikim në gjuhën angleze rezultojnë të jenë punonjës të tjerë në pozicionin e:

- ☐ Menaxher i kompanisë
- ☐ Drejtori i bankës
- ☐ Kolegë në kompaninë mëmë/selinë qendrore/filiale
- ☐ Furnizues
- ☐ Klientë
- ☐ Shef departamenti
- ☐ Personel finance
- ☐ Menaxher burimeve njerëzore

Përcaktimi i personave të përfshirë në komunikimin gjuhësor është një hap tjetër i domosdoshëm në planifikimin e lëndës dhe veçanërisht ushtrimeve me qasje komunikative dhe autentike në klase. Përveç se sjell natyrën e gjuhës dhe shprehive në kontekstin real të përdorimit dhe siguron në përforsimin e aftësive komunikuese, lehtëson përpilimin e ushtrimeve me baze lojën me role, simulimet, dialogët, etj.

Së katërti, nevojat në përdorimin e gjuhës për të pesta aftësitë rezultojnë për të dyja palët si mesatare. Ndërsa në lidhje me nën -aftësitë, nën aftësitë e të folurit, të dëgjimit, të leximit dhe të ndërveprimit janë konsideruar si mesatarisht të nevojshme, kurse nën aftësitë e të shkruarit janë vlerësuar si shumë të nevojshme duke kapur vlera mjaft të larta për situatat komunikuese të shkrimit të e-maileve, shkrimit të letrave dhe memo-ve. Punonjësit e bankave kanë vlerësuar gjithashtu si shumë të nevojshëm situatën e përshkrimit të produkteve dhe shërbimit të listuar nën aftësinë e të folurit.

Së pesti, në lidhje me vështirësitë e përdorimit të aftësive dhe nën aftësive, ka një ndarje midis vlerësimit si mesatarisht të vështira dhe pak të vështira për sa i përket zotërimit të pesë aftësive kryesore të gjuhës, ku të folurit dhe të shkruarit janë konsideruar si mesatarisht të vështira kurse dëgjimi, leximi dhe ndërveprimi si pak të vështira.

Punonjësit konsiderojnë si shumë të vështira dhe mesatarisht të vështira situatat komunikuese të cilat kanë të bëjnë me:

- ☐ shkrimin e manualeve teknike;
- ☐ shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit;
- ☐ shkrimin e kontratave dhe marrëveshjeve;
- ☐ përkthimin e letër ankesave / dhe opinionëve të klientëve
- ☐ shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit;
- ☐ shkrimi i propozimeve të biznesit,
- ☐ shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin;
- ☐ takimet për drekë- pune;
- ☐ bërja e propozimeve;
- ☐ shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave;
- ☐ rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët, dhe;
- ☐ informimi i klientëve.

Së gjashti, situatat komunikuese të hasura me shpesh në vendin e punës për punonjësit e biznesit dhe bankave rezultojnë të jenë si më poshtë:

- ☐ shkrimi i memo-ve dhe kërkesave;
- ☐ bërja e bisedave telefonike;

- ☐ shkrimi i qarkoreve të brendshme ;
- ☐ shkrimi i letrave, e-maileve ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme;
- ☐ raportimi te bashkë-punëtorët ose eprorët;
- ☐ raportim drejtuesit të kompanisë;
- ☐ kërkesat për dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet;
- ☐ komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës;
- ☐ mbajtja e protokollit;
- ☐ rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët;
- ☐ mbajtja/bërja e llogarive;
- ☐ dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani;
- ☐ prezantime projekti / raporte / statistikat;
- ☐ kontratat dhe marrëveshjet ;
- ☐ rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve;
- ☐ bërja e grafikeve dhe tabelave.

Duhet të theksohet në këtë pike se një pjesë e mirë e situatave komunikuese të hasura shpesh nga punonjësit në punën e tyre të përditshme nuk është në listën e situatave të cilësuar si shumë apo mesatarisht të vështira, pasi duke marrë parasysh nivelin e njohurive të gjuhës angleze si edhe shpeshtësinë e kryerjes se këtyre situatave në punë ka bërë që ato të konsiderohen si pak ose aspak të vështira.

Hartuesit e programeve të Anglishtes së biznesit por edhe të programeve trajnuese në vendin e punës duhet të kenë parasysh situatat e mësipërme në mënyrë që të trajtojnë mangësitë që punonjësit kanë në këto situata komunikimi.

Së shtati, në lidhje me nevojat për gjuhë dhe komunikim në të ardhmen dhe situatat komunikuese në të cilat punonjësit e bankave dhe biznesit mendojnë se kanë nevojë për përmirësim për të kryer sa më mirë detyrat që ndeshin në gjuhën angleze, rezultatet janë:

- ☐ shkrimin e propozimeve të biznesit;
- ☐ shkrimi i kontratave dhe marrëveshjeve;
- ☐ bërja e telefonatave;
- ☐ përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve;
- ☐ shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit

- ☐ rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët,
- ☐ prezantime në seminare,
- ☐ komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës,
- ☐ shkrimi i komenteve të përditshme
- ☐ përgatitja e raportit të vlerësimit pas zbatimit

Disa situata komunikimi të konsideruara si të nevojshme për përmirësim nga punonjësit e bankave dhe biznesit janë ato të cilat janë listuar si të vështira dhe/ose hasen rrallë në komunikim në vendin e punës. Gjithashtu janë ato situata të cilat të punësuarit mendojnë se do t'u duhen në të ardhmen sipas ambicieve dhe planeve që kanë për karrierë.

### **5.3. Krahësim midis nevojave për komunikim në gjuhë angleze të dy grupeve kryesore të interesit.**

Si qëllim të tretë dhe të fundit, ky punim krahason të dhënat e marra nga dy popullatat kryesore në këtë studim, ato të studentëve dhe të punësuarve, me qëllim evidentimin e përputhjes apo mospërputhjes midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve për gjuhë dhe komunikim të kërkuara në vendin e punës.

Nga të dhënat e marra rezulton se:

Si fillim, niveli i njohurive dhe përdorimit të aftësive në gjuhën angleze si nga studentët dhe të punësuarit në banka dhe biznese perceptohet të jetë i njëjtë, pra mesatar, megjithëse ka një përqindje më e madhe e të punësuarve në banka rreth 29% e tyre të cilët deklarojnë të kenë nivel fillestar. Studentët pothuajse nuk rezultojnë fare me nivel fillestar me një përqindje të pa konsiderueshme. Ky është një nivel i perceptuar nga të dyja palët dhe jo i vërtetuar. Megjithatë mund të thuhet që përdorimi i gjuhës për të dyja palët i përket konteksteve të ndryshme. Studentët i referohen përdorimi të gjuhës angleze të përgjithshme deri në këtë fazë të studimeve të tyre ku ata akoma nuk janë përballur me përdorimin e gjuhës për qëllime specifike në vendin e punës. Të punësuarit nga ana tjetër e bazojnë vlerësimin e tyre mesatar në lehtësinë apo vështirësitë që hasin në kryerjen të detyrave në gjuhën angleze. Një faktor tjetër ka të bëjë me faktin që brezat e rinj të studentëve të tanishëm kanë më tepër njohuri të gjuhës angleze si pasojë e numrit më të madh të viteve të arsimit si lëndë me detyrim në këtë gjuhë.

Së dyti, ka një mospërputhje midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës. Nga të pesta aftësitë e gjuhës, studentët perceptojnë si shumë të nevojshme në të ardhmen qoftë për arsye punësimi apo studimi aftësinë e të folurit në vend të parë dhe të ndërvepruarit të ndjekur nga të lexuarit, të shkruarit dhe të dëgjuarit në vend të fundit. Nga ana tjetër, pyetësi i të punësuarve nxori si praktike me të shpeshtë të përdorimit në vendin e punës situatat komunikuese të përfshira nën aftësinë e të shkruarit ku nga me të hasurat janë:

- ☐ Shkrimi i memo-ve dhe kërkesa (e-maile) me 66%;
- ☐ Shkrimi i qarkoreve të brendshme me 51%;
- ☐ shkrimi i letrave, e-maileve ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme me 49%;
- ☐ raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët me 42%, dhe;
- ☐ raportim të drejtuesit të kompanisë me 41%.

Aftësia e dytë pas shkrimit, renditet aftësia e ndërveprimit me situatat e mëposhtme komunikuese:

- ☐ Biseda telefonike me 59%;
- ☐ raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët me 42%, dhe;
- ☐ raportim të drejtuesit të kompanisë me 41%.

Dy situatat e fundit komunikuese mund të përfshihen në të dyja aftësitë në varësi nëse komunikimi është me shkrim apo verbal.

Se treti, ka një mospërputhje midis aktiviteteve të mësimit të gjuhës në klasë dhe kërkesave të vendit të punës për përdorim të gjuhës në komunikim. Të dhënat e studimit gjithashtu treguan se nga të pesta aftësitë e gjuhës, nën-aftësia e shkrimit në situatat komunikuese të shkrimit të raporteve, memo-ve dhe udhëzimeve nuk ndeshet asnjëherë gjatë veprimtarisë mësimore. Nga të dhënat vihet re qartë që situatat komunikuese të të folurit dhe të shkruarit pothuajse nuk hasen fare ose hasen rrallë në veprimtaritë mësimore. Ndërkohë që vlerat më të larta me shpeshtësi më të madhe janë leximi i tekstit, përmbledhja e tij dhe përkthimi të cilat janë situata që ndodhin rrallë në vendin e punës.

Si rezultat hipoteza Hipoteza nul # 1: Nuk ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi hidhet pjesërisht poshtë.

Hipoteza alternative # 1: Ka përputhshmëri midis njohurive të ofruara të programit të lëndës dhe nevojave të tashme dhe të ardhme të studentëve për Anglishte Biznesi verifikohet pjesërisht.

Dhe:

Hipoteza nul # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet nuk përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi hidhet pjesërisht poshtë.

Hipoteza alternative # 2: Njohuritë e Anglishtes së Biznesit që ofrohen në Universitet përmbushin nevojat reale për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës për të punësuarit në kompani biznesi vërtetohet pjesërisht.

Së katërti, në krahasim me disa studime të fushës ky punim gjen përputhshmëri deri diku me rezultatet e studimi të Evans and Green (2007) kur ata anketuan 4,932 studentë nga i njëjti kontekst i arsimit të lartë në Hong Kong. Rezultatet e këtyre gjetën çështje të lidhura me hartimin e lëndës dhe prodhimin e materialeve të cilat kishin nevojë për ripërcaktim në mënyrë që të përputheshin me ndryshimet në arsim e lartë në Hong Kong ku midis të tjerave fjalori marrës dhe prodhues (receptiv dhe produktiv) përbënte një problem të madh, burimet gramatikore nuk i plotësonin sfidat e detyrave akademike, ose kompetenca të papërshtatshme bazë të gjuhës që të çon në mungesën e besimit kur përpiqesh të kryesh detyra komplekse gjuhësore.

Rezultatet e këtij studimi janë pjesërisht në përputhje me Hyland (1997) dhe Evans & Green (2007) të cilët arritën në përfundimin se studentët e anketuar "besonin se gjuha angleze i vinte në ndihmë studimit të lëndëve të tjera në fakultet dhe kompetenca në gjuhën angleze ishte rëndësishme për të pasur sukses në studime dhe se gjuha angleze mund edhe të jetë aq e rëndësishme sa njohuritë në lëndët baze të profesionit" dhe se "studentët nuk besonin se njohuritë e tyre në gjuhën angleze ishin të mjaftueshme për të arritur sukses akademik"

#### 5.4. Përfundime

Duke u bazuar në qëllimet e këtij studimi të përmendura në hyrje të këtij kapitulli dhe në pyetjet kërkimore të përcaktuara me herët në këtë punim, ky studim doli në përfundimet e mëposhtme:

##### *5.4.1. Nevojat e aktuale të perceptuara për komunikim në gjuhën angleze të studentëve.*

Studentet në Fakultetin e Ekonomisë dhe Agrobiznesit në Universitetin Bujqësor të Tiranës e konsiderojnë lëndën e Anglishtes së Biznesit shumë të rëndësishme për të përmbushur nevojat e tyre. Duke qenë se niveli i tyre i njohurive është mesatar dhe nevojat për gjuhë janë për shprehje të cilat i bëjnë të rrisin më tepër kompetencën e komunikimit në gjuhë. Ata shprehen si qëllim kryesor studimet e mëtejshme dhe punësim jashtë vendit. Studimi nxori në pah një tendencë me të madhe për gjuhë për komunikim profesional me qëllim punësimi përkundrejt gjuhës angleze për qëllime akademike në nevojat e studenteve.

##### *5.4.2. Nevojat e synuara të perceptuara për komunikim në të ardhmen.*

Nga pesë aftësitë e gjuhës, studentët vlerësuan si më të nevojshme në të ardhmen aftësinë e të folurit dhe pak të nevojshme aftësinë e të shkruarit. Ndërkohë të dëgjuarit, të lexuarit, të shkruarit dhe të ndërvepruarit u vlerësuan si mesatarisht të nevojshme. Kurse në lidhje me situatat komunikuese detyra të tilla si: telefonimi (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.), socializimi në situata biznesi (biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave) etj., janë “shumë të nevojshme”, ndërsa situatat të cilat përfshijnë nën-aftësinë e të lexuarit janë konsideruar si “mesatarisht të nevojshme” dhe si “pak të nevojshme” nën-aftësitë e të shkruarit. Numri më i madh i situatave komunikuese të kërkuara për përmirësim ka të bëjë me aftësitë e të folurit dhe ndërveprimit, ndërsa nga ana tjetër numri më pak i përzgjedhur i situatave për përmirësim është ai i leximit dhe shkrimit.

##### *5.4.3. Vështirësitë e të nxënies, mjeteve mësimore dhe të ambienteve të mësimi.*

Studentet hasin vështirësi mesatare në përdorimin e aftësive të të shkruarit, të folurit dhe të ndërvepruarit, kurse leximit dhe dëgjimi janë konsideruar si pak të vështira. Përdorimi i



aftësive të shkrimit është konsideruar si shumë i vështirë. Praktikën e mësimdhënies së gjuhës AQS-së në klasë nuk kryhen duke pasur nxënësin në qendër dhe vazhdojnë në qasjen e mësimdhënies tradicionale të përqendruar në formë dhe fjalor dhe jo në funksione, detyra dhe qëllimet e studentit për mësimin e gjuhës së huaj. Kështu, nga veprimtaritë kyç komunikuese të gjuhës, të dhënat tregojnë qartë që situatat komunikuese të të folurit dhe të shkruarit nuk hasen fare ose hasen rrallë në veprimtaritë mësimore. Ndërkohë vlerat me të larta me shpeshtësi me të madhe janë ushtrime të cilat kontrollojnë kryesisht fjalorin.

Mjetet audio-vizuale nuk gjejnë përdorim në klasë ashtu sikurse dhe përdorimi i materialeve mësimore autentike shtesë ndërsa mësimdhënia përqendrohet në tekstin e detyruar bazë dhe gramatikën shoqëruese të cilët janë të përgatitur për folës jo të gjuhës amtare.

#### *5.4.4. Niveli i njohurive dhe kompetencave gjuhësore të ndara sipas aftësive për të punësuarit në banka dhe në kompani biznesi.*

Niveli i përgjithshëm i njohurive të gjuhës angleze i të punësuarve në banka dhe biznese është mesatar, dhe po kështu, pjesa më e madhe e punonjësve e përcaktojnë si mesatare rolin që ka gjuha angleze në punën e tyre. Nevojat në përdorimin e gjuhës për të pesta aftësitë rezultojnë mesatare. Në lidhje me nën -aftësitë, nën aftësitë e të folurit, të dëgjimit, të leximit dhe të ndërveprimit janë konsideruar si mesatarisht të nevojshme, kurse nën aftësitë e të shkruarit janë vlerësuar si shumë të nevojshme duke kapur vlera mjaft të larta për situatat komunikuese të shkrimit të e-maileve, shkrimit të letrave dhe memo-ve. Punonjësit e bankave kanë vlerësuar gjithashtu si shumë të nevojshëm situatën e përshkrimit të produkteve dhe shërbimit të listuar nën aftësinë e të folurit.

#### *5.4.5. Nevojat për mësim të gjuhës me qëllim përmirësim të komunikimit në gjuhë angleze në vendin e punës.*

Nevojat për gjuhë dhe komunikim në të ardhmen dhe situatat komunikuese në të cilat punonjësit e bankave dhe biznesit kanë nevojë për përmirësim në gjuhën angleze janë të lidhura me situatat e: shkrimit të propozimeve të biznesit, shkrimit të kontratave dhe marrëveshjeve, bërja e telefonatave, përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të

kljentëve, shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit, rishkrimin e rregullave dhe rregulloreve për klientët, prezantime në seminare, komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës, shkrimin e komenteve të përditshme dhe përgatitjen e raportit të vlerësimit pas zbatimit.

#### *5.4.6. Situatat e komunikimit dhe detyrat sipas kërkesave reale të vendit të punës.*

Situatat komunikuese të hasura me shpesh në vendin e punës për punonjësit e biznesit dhe bankave rezultojnë të jenë: shkrimi i memo-ve dhe kërkesave, bërja e bisedave telefonike, shkrimi i qarkoreve të brendshme, shkrimi i letrave, e-maileve ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme, raportimi të bashkë-punëtorët ose eprorët, raportim drejtuesit të kompanisë, kërkesat për dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet, komunikimi oral me kolegët jo-shqip folës, mbajtja e protokollit, rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët, mbajtja/bërja e llogarive, dërgimi i letrave profesionistëve në banka/kompani, prezantime projekti / raporte / statistikat.

#### *5.4.7. Vështirësitë në komunikim për të punësuarit në banka dhe biznese.*

Vështirësitë e përdorimit të aftësive dhe nën-aftësive, janë të ndara midis vlerësimit si mesatarisht të vështira dhe pak të vështira për sa i përket zotërimit të pesë aftësive kryesore të gjuhës, ku të folurit dhe të shkruarit janë konsideruar si mesatarisht të vështira kurse dëgjimi, leximi dhe ndërveprimi si pak të vështira. Konsiderohen si shumë të vështira dhe mesatarisht të vështira situatat komunikuese të cilat kanë të bëjnë me: shkrimin e manualeve teknike, shkrimin e raporteve të analizës dhe kërkimit, shkrimin e kontratave dhe marrëveshjeve, përkthimin e letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve, shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit, shkrimi i propozimeve të biznesit, shkrimi i raporteve në lidhje me kërkimin, takimet për drekë- pune, bërja e propozimeve, shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave, rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët, dhe informimi i klientëve.

*5.4.8. Krahاسimi midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve.*

Studimi del në përfundimin se ka një mospërputhje midis nevojave të synuara të studentëve dhe nevojave aktuale të të punësuarve për gjuhë dhe komunikim në vendin e punës. Nga të pesta aftësitë e gjuhës, studentët perceptojnë si shumë të nevojshme në të ardhmen qoftë për arsye punësimi apo studimi aftësinë e të folurit në vend të parë dhe të ndërvepruarit të ndjekur nga të lexuarit, të shkruarit dhe të dëgjuarit në vend të fundit. Nga ana tjetër, pyetësi i të punësuarve nxori si praktike me të shpeshtë të përdorimit në vendin e punës situatat komunikuese të përfshira nën aftësinë e të shkruarit

Gjithashtu ka një mospërputhje midis aktiviteteve të mësimin të gjuhës në klasë dhe kërkesave të vendit të punës për përdorim të gjuhës në komunikim. Nga aftësitë e gjuhës, nën-aftësia e shkrimit në situatat komunikuese të shkrimit të raporteve, memo-ve dhe udhëzimeve nuk ndeshet asnjëherë gjatë veprimtarisë mësimore. Nga të dhënat vihet re qartë që situatat komunikuese të të folurit dhe të shkruarit pothuajse nuk hasen fare ose hasen rrallë në veprimtaritë mësimore. Ndërkohë që vlerat më të larta me shpeshtësi më të madhe janë leximi i tekstit, përmbledhja e tij dhe përkthimi të cilat janë situata që ndodhin rrallë në vendin e punës.

*5.4.9. Krahاسimi i nivelit njohurive dhe kompetencave gjuhësore sipas aftësive nga studentët tek të punësuarit.*

Niveli i njohurive dhe përdorimit të aftësive në gjuhën angleze si nga studentët dhe të punësuarit në banka dhe biznese perceptohet të jetë i njëjtë, pra mesatar, megjithëse ka një përqindje më e madhe e të punësuarve në banka të cilët deklarojnë të kenë nivel fillestar. Megjithatë mund të thuhet që përdorimi i gjuhës për të dyja palët i përket konteksteve të ndryshme.

*5.4.10. Krahاسimi i rezultateve të këtij studimi me studimet e tjera të kryera më parë në botë.*

Përfundimet e këtij studimi përputhen deri diku me rezultatet e studimit të Evans and Green (2007). Rezultatet e këtyre gjetën çështje të lidhura me hartimin e lëndës dhe prodhimin e

materialeve, fjalori marrës dhe prodhues përbënte një problem të madh, burimet gramatikore nuk i plotësonin sfidat e detyrave akademike, ose kompetenca të papërshtatshme bazë të gjuhës që të çon në mungesën e besimit kur përpiqesh të kryesh detyra komplekse gjuhësore. Po ashtu si edhe studimi i Chatsungnoen, (2015), edhe ky studim nxjerr te njëjtat konkluzione se ka një mospërputhje të perceptimit të nevojave të nxënësve midis mësuesve të AQS dhe palëve të tjera të interesit në të dyja kontekstet si akademikë dhe profesionale por në kundërshtim po me këtë studim dhe me studimet e autorëve Tinh. (2015); Mohammadzadeh, (2013); Brogilio, (2005) nuk janë aftësitë e leximit ato më prioritaret.

Ky studim ka të njëjtat rezultate dhe me Hassan (2005) në rekomandimet e tij që mësimdhënia e gjuhës angleze duhet të përqendrohet në përmiresimin e aftësive me shkrim të nxënësve për t'u përballuar sfidat dhe kërkesat e fushës së studimit

Studimi është pjesërisht në të njëjtat rezultate me Hyland (1997) dhe Evans & Green (2007) të cilët arritën në përfundimin se studentët e anketuar "besonin se gjuha angleze i vinte në ndihmë studimit të lëndëve të tjera në fakultet dhe kompetenca në gjuhën angleze ishte rëndësishme për të pasur sukses në studime dhe se gjuha angleze mund edhe të jetë aq e rëndësishme sa njohuritë në lëndët baze të profesionit" dhe se "studentët nuk besonin se njohuritë e tyre në gjuhën angleze ishin të mjaftueshme për të arritur sukses akademik"

## **5.5. Rekomandime**

- a) Rekomandohen institucionet arsimore që para fillimi të hartimit të kurikulës dhe programit të lëndës Gjuhë Angleze për Qëllime Specifike, të kryejnë një analizë të nevojave për gjuhë dhe komunikim të palëve të interesit.
- b) Rekomandohen institucionet arsimore rishikojnë kurrikulat dhe programet të lëndës gjuhë Angleze për qëllime specifike në mënyrë që ato të përmbushin nevojat e ardhme të studentëve për gjuhë dhe komunikim qoftë për studime të mëtejshme apo për mundësi punësimi.

- c) Rekomandohen institucionet arsimore që të shtojne perpjekjet ne ofrimin e lehtësirave për mësimdhënien e gjuhës angleze si: ambiente të përshtateshme për mësimin e gjuhës si laboratorë, pajisje didaktike të kohës në ndihmë te nxitjes së aktiviteteve në klasë që do të çonin në përmirësimin e mësimdhënies së gjuhës Angleze për qëllime specifike dhe si pasojë aftësimin e studentëve në kryerjen e detyrave gjuhesore.
- d) Rekomandohen lektorët dhe mësuesit e gjuhës angleze që para fillimit të lëndës të kryejnë analizën e nevojave për gjuhë dhe komunikim të studentëve pasi ky është hapi i pare në hartimin e programit të gjuhës angleze për qëllime specifike si edhe plotëson qëllimin e pare të mësimit të gjuhës, atë të përmbushjes se nevojave për përdorimin e gjuhës në të ardhmen.
- e) Rekomandohen lektorët e gjuhës angleze për qëllime specifike që ta bazojnë mësimdhënien drejt detyrave dhe aktiviteteve të cilët nxisin dhe përmirësojnë komunikimin në situata reale të përdorimit të gjuhës në të ardhmen si edhe përdorimin e materialeve didaktike autentike.
- f) Rekomandohen institucionet arsimore të arsimit të lartë por edhe atij para universitar me drejtim profesional të mundësojnë trajnimin dhe financimin e trajnimeve për mësimdhënësit e gjuhës angleze për qëllime specifike pasi është një fushë e re akoma në zhvillim në vendin tonë por me kërkesë të lartë drejt kualifikimit të studentëve për tregun e punës.
- g) Rekomandohen kompanite e biznesit në Shqiperi që të ofrojnë kurse të herë pas hershme të mësimit të gjuhes Angleze për të përmbushur nevojat që mund të kenë punonjesit për komunikim sipas pozicionit të punës.
- h) Rekomandohen kompanitë e biznesit në Shqiperi, që para ofrimit të kurseve të gjuhes, të kryejnë një analize të nevojave për gjuhë sipas detyrave kërkon cdo pozicion pune dhe testimin aktual të njohurive të punonjësve si dy hapat e parë drejt planifikimit të suksesshëm të lëndës së gjuhës Angleze për Qëllime Specifike.

## LITERATURA

1. Allison, D., Corcos, R., and Lam, A. (1994). Laying down the law? Reflecting on course design in progress. *Hong Kong Papers in Linguistics and Language Teaching*, Vol, 17, pp. 1-11. Auditing. Amsterdam: Editions “de Werelt”
2. Basturkmen, H. (2013). Between territories and domains: and AQS-oriented enquiry in the borders – course development, genre analysis, and the role of AQS in education. *Asp*, 64, 17-27
3. Basturkmen, H. (2013). Needs Analysis and Syllabus Design for Language for Specific Purposes.
4. Berwick, R. (1989). Needs assessment in language programming: fro theory to practice. *Cituar nga: Johnson, R. K. (Ed). The second language curriculum (fq .48-62). Cambridge: Cambridge University Press*
5. Bhatia, V. K., & Candlin, C. N. (1998). The law society of Hong Kong project: strategies and competencies in legal communication – a study to investigate the communicative needs of legal professionals. Hong Kong: City University of Hong Kong.
6. Brecht, R. D., and A. R. Walton. 1995. "The Future Shape of Language Learning in the New World of Global Communication: Consequences for Higher Education and Beyond." In *Foreign Language Learning*:
7. Breen, M.P. (1987). Learner contributions to task design. In C.N. Candlin & D. Murphy (Eds.), *Lancaster Practical Papers in English Language Education: Vol. 7. Language learning tasks* (pp. 23-46). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
8. Brindley (1984) Needs analysis and objective setting in the Adult Migrant Education Service. Sydney: Adult Migrant Education Service.
9. Brindley, G. (1989). The role of needs analysis in adult ESL program design. *Cituar nga: Johnson, R .K. (Ed). The second language curriculum (fq.63-78). Cambridge: Cambridge University Press*

10. Brown JD. 1995. The elements of language curriculum: A systematic approach to program development. Boston: Heinle and Heinle.
11. Brown, J. D. (2006). Second language studies: Curriculum development.
12. Candlin, C. N. (1984). Syllabus design as a critical process, *ELT Documents*, No. 118, pp. 29-46, London: Pergamon & The British Council.
13. Candlin, C. N. (1987). Towards task based language learning. In C. N. Candlin, & D. F. Murphy(eds), *Language learning tasks*. Lancaster practical papers in English language education. Vol 7, 5-22. London: Prentice Hall.
14. Carnevale, A. P., Gainer, L. J., & Meltzer, A. S. (1990). *Workplace basics: the essential skills employers want*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
15. Carter, D., (1983). "Some propositions about ESP". *The ESP Journal*, 2, pp. 131-137
16. Chomsky, N. 1965. *Aspects of Theory of Syntax*. M.I.T/ Press. Cambridge, Mass.
17. Cicourel, A.V. (1992) The interpenetration of communicative contexts: examples from medical encounters. In A. Duranti & C. Goodwin (eds) *Rethinking Context: Language as as an Interactive Phenomenon* . 291 - 310. Cambridge: CUP.
18. Dudley-Evans, T. (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
19. Dudley-Evans, T. & St. Johns, M. 2002 (1998) *Developments in AQS: A multidisciplinary approach*. 4th ed. Cambridge: Cambridge University Press.
20. Ellis, G., & Sinclair, B. (1989). *Learning to learn English: A course in learner training*. Cambridge: Cambridge University Press.
21. Ellis, R.(2003). *Task based learning language and teaching*. Oxford: Oxford University Press.
22. Evans, S. (1999). Workplace communication in a time of transition: the case of Hong Kong s construction industry. *Hong Kong Journal of Applied Linguistics*, 4(2), 57–78.
23. Fairclough, N. (1995) *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
24. Fiske, J. (1990) *Introduction to Communication Studies*. London/NewYork: Routledge.

25. Flowerdew, J. (1990). Problems of speech act theory from an applied perspective. *Language Learning* 40.1, 79–105
26. Freeman, R.E. & Reed, D.L. (1983) Stockholders and Stakeholders: A New Perspective on Corporate Governance. *California Management Review*. Vol 25 (3) Spring, 88-105.
27. Graves, K. (1996). *Teachers as course developers*. England: Cambridge University Press, 1996.
28. Graves, K. (2000). *Designing language courses: A guide for teachers*. Boston: Heinle and Heinle Thomson Learning
29. Green, C., & Evans, S. (2000). A survey of language use in the professional workplace in Hong Kong.
30. Hall, E.T. (1990). *Understanding Cultural Differences, Germans, French and Americans*. Yarmouth: Intercultural Press.
31. Harmer, J. (2003). *The Practice of English Language Teaching* (3 rd ed.). Harlow: Longman.
32. Harrison, R. (1996). The training of ESP teachers in Russia. *English for Specific Purposes - Russia*, 2: 24-26.
33. Hatch, M. J. (1997) *Organization Theory. Modern, Symbolic and Postmodern Perspectives*. Oxford:OUP.
34. Holliday A. & T. Cooke. An ecological approach to AQS. In *Issues in AQS. Lancaster Practical Papers in English Language Education* 5, (pp. 123-43). Lancaster: Lancaster University; 1982. p. 123-43.
35. Huhta, M., K. Vogt, E. Johnson and H. Tulkki (2013). *Needs Analysis for Language Course Design: A Holistic Approach to ESP*. Cambridge: Cambridge University Press
36. Hutchinson, T. and Waters, A. (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centred approach*. Cambridge: Cambridge University Press
37. Hyland, K. (1997). Is EAP necessary? A survey of Hong Kong undergraduates. *Asian Journal of English Language Teaching*, 7, 77-99.



38. Hymes, D. M., 1972. "On communicative competence". Cituar nga: Sociolinguistics (Pride, J. B.; Holmes, J.), eds; Penguin Books. London. Pp. 269- 285.
39. Jackson, M. 2007 (2003) Systems Thinking - Creative Holism for Managers. Chistester, West Sussex, England: John Wiley & Sons.
40. Jasso-Aguilar, R. (1999) Sources, methods and triangulation in needs analysis: a critical perspective in a case study of Waikiki hotel maids. English for Specific Purposes. Vol 18 (1) 27-46.
41. Johns, A. (1991). English for specific purposes: Its history and contribution. In Celce-Murcia, M. (Ed). Teaching English as a second or foreign language (pp.67-77). Boston, MA: Heinle & Heinle.
42. Jordan R. R. English for academic purposes: A guide and resources book for teachers. London (UK): Cambridge University Press; 1997
43. Kankaanranta A, Planken B (2010) BELF competence as business knowledge of internationally operating business professionals. International Journal of Business Communication 47(4): 380–407. Google Scholar Abstract.
44. Kennedy, C & R. Bolitho. (1985). English for Specific Purposes. Hong Kong: Macmillan
45. King & D. I. Cleland (eds) Strategic Planning and Management Handbook, 176-91. New York: Van Nostrand Reinhold.
46. Kohonen, V. (2005) Experiential learning, intercultural learning and teacher development in foreign language education. In J. Smeds, K. Sarmavuori, E. Laakkonen & R. de Cillia (eds) Multicultural communities, multilingual practice, Series B 285, 123-35. Turku: Annales Universitatis Turkuensis
47. Kormos, J., Hegybiró Kontra, E., & Csölle, A. (2002). Language wants of English majors in a non-native context. System, 30, 517-554.
48. Koster, C. (2004b) Language auditing - an introduction in Koster, C. (ed) A Handbook on Language

49. Littlewood, W. 2006 (2004) *Second Language Learning*. In A. Davies, & C. Elder (eds) *The Handbook of Applied Linguistics*, 501-24. Malden, MA, USA etc: Blackwell Publishing.
50. Littlewood, W. 2006 (2004) *Second Language Learning*. In A. Davies, & C. Elder (eds) *The Handbook of Applied Linguistics*, 501-24. Malden, MA, USA etc: Blackwell Publishing.
51. Long MH. 2005. *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
52. Mackay, R.; Mountford, A. J. (1978). *The teaching of English for Specific Purposes: theory and practice*. in: *English for Specific Purposes: A case study approach*. (Mackey, R.; Mountford A. J.), eds; Longman. London.
53. McDonough, J. and Shaw, C. 1993. *Materials and Methods in ELT*. Blackwell.
54. McDonough, Jo, A Practical Guide. London: Collins ELT, 1984, pp. 154." *System* 13(3): 297-299
55. Mendelow, A.L. (1987) *Stakeholder Analysis of Strategic Planning and Implementation in W.R.*
56. Mountford, A. (1981) "The What & the Why and the Way" in *Aupelf/Goeth intitut/British Council* (1) pp19-34.
57. Mountford, A. (1988). "Factors Influencing AQS Materials Production and Use", in Chamberlain, D.& Baumgardner, R. J. (eds.), *AQS in the Classroom: Practice and Evaluation*. Oxford. Modern English Publications.
58. Munby, John. 1978. *Communicative syllabus design*. Cambridge: Cambridge University Press
59. Nunan, D. (1988). *Syllabus Design*. Oxford: OUP.
60. Nunan, D. (1990). Using learner data in curriculum development. *ESP Journal*, 9, 17-32.
61. Oppenheim, A. N. (1992). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement* (New Edition). London: Pinter.
62. Pilbeam, A. (1979) *The language audit in Language Training*. Vol 1 (2).

63. Prabhu NS.1987. Second language pedagogy. Oxford: Oxford University Press. Practice. Texts and Contexts in Second Language Learning. Reading,
64. Reeves, N. and Wright, C. (1996) Linguistic Auditing. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
65. Reilly, T. (1988). Approaches to foreign language syllabus design, ERIC DIGEST 295460.
66. Richards, J. (2001). Curriculum development in language teaching. Cambridge University Press.
67. Richards, J., Platt, J., & Weber, H. (1986). Longman dictionary of applied linguistics. London: Longman
68. Richterich R. and Chancerel J-L. 1980. Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language. Oxford: Pergamon Press.
69. Robinson, P. 1991. AQS Today: A Practitioner's Guide. London: Prentice Hall
70. Robinson, P. cituar nga Hywel Coleman. Working with Language: A Multidisciplinary Consideration of Language Use in Work Contexts. New York: Mouton de Gruyter, 1989
71. Rogerson-Revell, P (2007) Using English for International Business: a European case study. English for Specific Purposes 26, 1, 103-120.
72. Romo, A. J., 2006. " An English for specific purposes curriculum to prepare English learners to become nursing assistants". Brigham Young University. Utah, USA
73. Sarangi, S. and Roberts, C.(eds) (1999) Talk, work and institutional order. Discourse in medical and management settings. Berlin: Mouton de Gruyter
74. Savignon, S. J. (1983). Communicative Competence: Theory and Classroom
75. Scollon, R.& Scollon, S.W. 2001(1995) Intercultural Communication - A Discourse Approach. Blackwell Publishing
76. Seedhouse, P. (1995). Needs analysis and the general English classroom. ELT Journal, 49/1, pp. 59-65.
77. Smoak, R., 2004. "What is English for Specific Purposes/" Forum online, 41 (2) marre nga <http://exchange.state.gov/forum/vols/vol41/no2/p22.htm>.

78. Stern, H.H. (1992). *Issues and Options in Language Teaching*. Oxford:Oxford University Press.
79. Stevens, P. 1980. *Teaching English as an International Language: From practice to principle*. Oxford: Pergamon Press
80. Strevens, P., 1998. "ESP after twenty years: A re-appraisal", marre nga :ESP: State of the art (Tickoo, M.), ed; SEAMEO Regional Language Centre, Singapore. pp. 1-13
81. Swales, J.M. (1989) *Genre Analysis - English in Academic and Research Settings*. Cambridge University Press: Cambridge
82. Swales, John. (1992). *Language for specific purposes*. Marre nga: W. Bright (Ed.), *International encyclopedia of linguistics* (Vol. 2, p. 300). New York, Oxford: Oxford University Press.
83. Taillefer, G. F. (2007). *The professional language needs of Economics graduates: assessment and perspectives in the French context*. *English for Specific Purposes*, 26 135–155.
84. Tarone, Elaine and George Yule. 1989. *Focus on the language learner: Approaches to identifying and meeting the needs of second language learners*. Oxford: Oxford University Press. 153pp,
85. Tarone, E. Dwyer, S. Gillette, S. and Icke, V. (1981). *On the use of the passive in two astrophysics journal papers*. *English for Specific Purposes* 1, 123-139
86. Van Duzer, C. (1997). "Improving ESL learners' listening skills: At the workplace and beyond." Washington, DC: Project in Adult Immigrant Education and National Clearinghouse for ESL Literacy Education
87. Vandermeeren, S. (2005) *Foreign language need of business firms*. In M.H. Long *Second Language Needs Analysis*, 159 - 81. Cambridge: CUP.
88. West R. *Needs analysis in language teaching*. *Language Teaching*. 1994; 27:1-19
89. White RV. 1988.*The ELT curriculum*. Oxford: Blackwell.
90. Widdowson, H. G. (1983). *Learning purpose and language use*. Oxford: Oxford University Press

91. Widdowson, I. G., (1979) "An applied linguistics approach to discourse analysis", Ph.D. thesis, University of Edinburgh.
92. Wilkins D. 1976. Notional syllabuses. Oxford: Oxford University Press.
93. Willis, D. (1990). The Lexical Syllabus: A New Approach to Language Teaching. London: COBUILD.

## Websites

1. Common European Framework of languages, 2001  
[https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework\\_EN.pdf](https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf) marrë në korrik 2015.
2. Gatehouse, K., 2001. "Key Issues in English for Specific Purposes (ESP)", Curriculum Development", The Internet TESL Journal, 7(10), marre nga: [http://iteslj.org/Articles/Gatehouse\\_ESP.html](http://iteslj.org/Articles/Gatehouse_ESP.html). Korrik 23, 2014.
3. Huhta M, Vogt Esko K, Johnson, Tulkki H. Needs analysis and the CEF Professional Profiles in ESP. Cambridge University Press. [http://assets.cambridge.org/97805211/28148/excerpt/9780521128148\\_excerpt.pdf](http://assets.cambridge.org/97805211/28148/excerpt/9780521128148_excerpt.pdf).
4. International Teacher Training Organization. EFL Teaching terminology and glossary. (2005). Marre ne Qershor 2015 nga: <http://www.teflcertificatecourses.com/tefl-articles/eflteaching-terminology.html>.
5. Louhiala-Salminen, L., M. Charles & A.Kankaanranta (2005). "English as a lingua frnacain Nordic corporate mergers: Two casecompanies". English for Specific Purposes 24:401-421. Variation of English business e-mails in Asian countries (PDF Download Available). [https://www.researchgate.net/publication/257366873\\_Variation\\_of\\_English\\_busine\\_ss\\_e-mails\\_in\\_Asian\\_countries](https://www.researchgate.net/publication/257366873_Variation_of_English_busine_ss_e-mails_in_Asian_countries). Marre me Maj 28, 2015.
6. Mohammadi V.Mousavi N. Analyzing Needs Analysis in ESP: A (re) modeling. International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 2013.
7. [http://www.irjabs.com/files\\_site/paperlist/r\\_786\\_130511111853.pdf](http://www.irjabs.com/files_site/paperlist/r_786_130511111853.pdf).

8. Smoak, R., 2004. "What is English for Specific Purposes/" Forum online, 41 (2) marre nga: <http://exchange.state.gov/forum/vols/vol41/no2/p22.htm>.
9. Trochim, W. M. 2006. Research Methods Knowledge Base (Online). <http://www.socialresearchmethods.net/kb/> marrë në Shtator 12, 2014.
10. West, R. (1998). ESP- State of the art. Marre nga: [www.man.ac.uk/CELSE/esp/west.htm](http://www.man.ac.uk/CELSE/esp/west.htm), me 12. 05. 2015.
11. <http://lib.tkk.fi/Diss/2010/isbn9789522482273/isbn9789522482273.pdf>
12. <http://www.academypublication.com/ojs/index.php/tpls/article/viewFile/tpls050816951702/>
13. [file:///C:/Users/cc/Desktop/doktoratura/Briguglio Carmela 2005.pdf](file:///C:/Users/cc/Desktop/doktoratura/Briguglio_Carmela_2005.pdf)
14. Hassan (2006). English language teaching in Pakistan. Marre nga <http://www.universityinfoonline.com/p=451>.
15. <https://cornerstone.lib.mnsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=>
16. <https://www.google.al/&httpsredir=1&article=1276&context=etd>
17. [http://ethesis.nitrkl.ac.in/4429/1/Priya\\_S\\_50713001.pdf](http://ethesis.nitrkl.ac.in/4429/1/Priya_S_50713001.pdf)
18. 17.<http://www.vnseameo.org/TESOLConference2015/Materials/Fullpaper/Ms.%20Le%20Cao%20Tinh.pdf>
19. 18. [http://www.jaltcue.org/files/OnCUE/OCJ7.3/CUE\\_7.3\\_pp151-167\\_Nakamura.pdf](http://www.jaltcue.org/files/OnCUE/OCJ7.3/CUE_7.3_pp151-167_Nakamura.pdf)
20. <https://www.academia.edu/people/search?utf8=%E2%9C%93&q=bussines+english+need+analysis>
21. [https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/12359/02\\_whole.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://mro.massey.ac.nz/bitstream/handle/10179/12359/02_whole.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
22. Rajprasit 2004. <http://www.wiete.com.au/journals/GJEE/Publish/vol16no1/04-Rajprasit-K.pdf>

## SHTOJCA 1

### Formular Vezhgimi Për Përdorimin E Gjuhës Në Kontekstin E Punes

Rasti vëzhgues nr. \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Ora \_\_\_\_\_

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vendi</b>                     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zyrë</li><li>2. Terren</li><li>3. Gjatë drekës</li><li>4. Departament</li></ol><br><ol style="list-style-type: none"><li>a) Shitjet</li><li>b) Marketingu</li><li>c) Blerjet</li><li>d) Financa</li><li>e) Magazina</li><li>f) Burimet njerëzore</li><li>g) Të tjera-----</li></ol> |
| <b>Personat,<br/>komuniteti,</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kolegë nga zyra qendrore, filiale të tjera të kompanisë</li><li>2. Furnizues</li></ol>                                                                                                                                                                                              |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>kompanitë, institucioni</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Klientë</li> <li>4. Agjentë sigurimesh</li> <li>5. Punonjës të doganave</li> <li>6. Bashkëpunëtorë nga industri të tjera në tregti ndërkombëtare</li> <li>7. Menaxhere të shitjeve</li> <li>8. Shefi i departamentit të blerjeve</li> <li>9. Menaxhere të mesëm</li> <li>10. Menaxhere të burimeve njerëzore</li> <li>11. Punonjës të Zyrës së financës</li> <li>12. Kolegë në të njëjtën kompani</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Situata e komunikimit</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prezantime, demonstrime, përshkrimet procesi</li> <li>2. Panairë; promovimin e shitjeve.</li> <li>3. Situata sociale (pritja e vizitorëve, takim me klientët dhe bashkëpunëtorët e biznesit, biseda shoqërore, etj.).</li> <li>4. Të informojë në lidhje me / konfirmojë / negociojë kushtet dhe datat</li> <li>5. Të kontrollojë faqet e internetit</li> <li>6. Të presë vizitorët</li> <li>7. Të organizojë evente, p.sh. seminare apo konferenca</li> <li>8. Prezantime projekti / raporte / protokoli / statistikë</li> <li>9. Të mbledhë informacion mbi produktet, kompanitë, tregjet, etj.</li> <li>10. Prezantim në panairë</li> <li>11. Të bëjë kërkesa në lidhje me mallrat dhe shërbimet në formë të folur ose të shkruar</li> <li>12. Të lexojë, shkruajë dhe të përgjigjet për tendera</li> <li>13. Të mbledhë informacion mbi produktët, kompanitë, tregjet, etj.</li> <li>14. Të trajtojë problemet (me furnizuesit dhe klientët) në lidhje me shpërndarjen dhe pagesën.</li> <li>15. Të negociojë / komunikojë kushtet e shpërndarjes dhe pagesat</li> </ol> |



|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | <p>16. Të kontrollojë dhe të mbajë listat e inventarit</p> <p>17. Raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët</p> <p>18. Korrespondencë e përgjithshme</p> <p>19. Projekt prezantime / raporte /protokoll / kontratat</p> <p>20. Organizim për shpërndarje dhe prokurimi i dokumenteve të nevojshme</p> <p>pune me doganat dhe autoritetet e taksave</p> <p>21. Të hartojë tekste marketingu (p.sh. Web sitë, letra)</p> <p>22. Të shkruajë fatura , kontrollojë fatura , të zgjidhë probleme të vogla</p> <p>23. Të merret me doganat, autoritetet ndërkombëtare tatimore, siguruesit</p> <p>24. Të lexojë llogaritë humbje fitim, bilancet etj.</p> <p>25. Menaxhimi i pagave: kontrolli borderove, të bëjë pagesat</p> <p>26. Kontrollojë / mbajë dokumentet bankare</p> <p>27. Merren me probleme të vogla</p> <p>28. Shkrimi dhe kontrolli i faturave</p> <p>29. Puna me deklaratimet e taksave</p> <p>30. Plotësimi i formularëve të taksave</p> <p>31. Leximi i pasqyrave financiare të humbje –fitimit, fletë bilanci etj.</p> <p>32. Menaxhimi i borderosë</p> <p>33. Kontrolli dhe mirëmbajtja e dokumenteve bankare</p> |
| <b>Teksti dhe llojet e diskursit</b> | <p>1. Bashkëbisedim telefonik</p> <p>2. Prezantime PowerPoint</p> <p>3. Raporte, memo, protokoll</p> <p>4. Komunikim e-mail</p> <p>5. Fakse</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 6. Letra biznesi<br>7. Negocime, hollësi për negocime<br>8. Dokumente të taksave, formularë ndërkombëtarë taksash<br>9. Dokumente për ngarkim të mallit<br>10. Certifikatë të origjinës<br>11. Oferta<br>12. Kërkim informacion nga Dhoma Ndërkombëtare të tregtisë ose agjenci kreditimi<br>13. Ankesa<br>14. Formularë kontabiliteti, fletë bilanci, programe kontabilizmi<br>15. Manuale |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Formular të Intervistave të Përdorimit të Gjuhës Angleze në Ambientët e Punës**

**Situatat me të shpeshta në punën e përditshme**

**Situata 1.**

Situata:

Vendi:

Persona të pranishëm/të përfshire:

Çfarë është e nevojshme për të pasur një komunikim të suksesshëm?

Hollësi:

**Situata 2.**

Situata:

Vendi:

Persona të pranishëm/të përfshire:

Çfarë është e nevojshme për të pasur një komunikim të suksesshëm?

Hollësi

**Situata 3.**

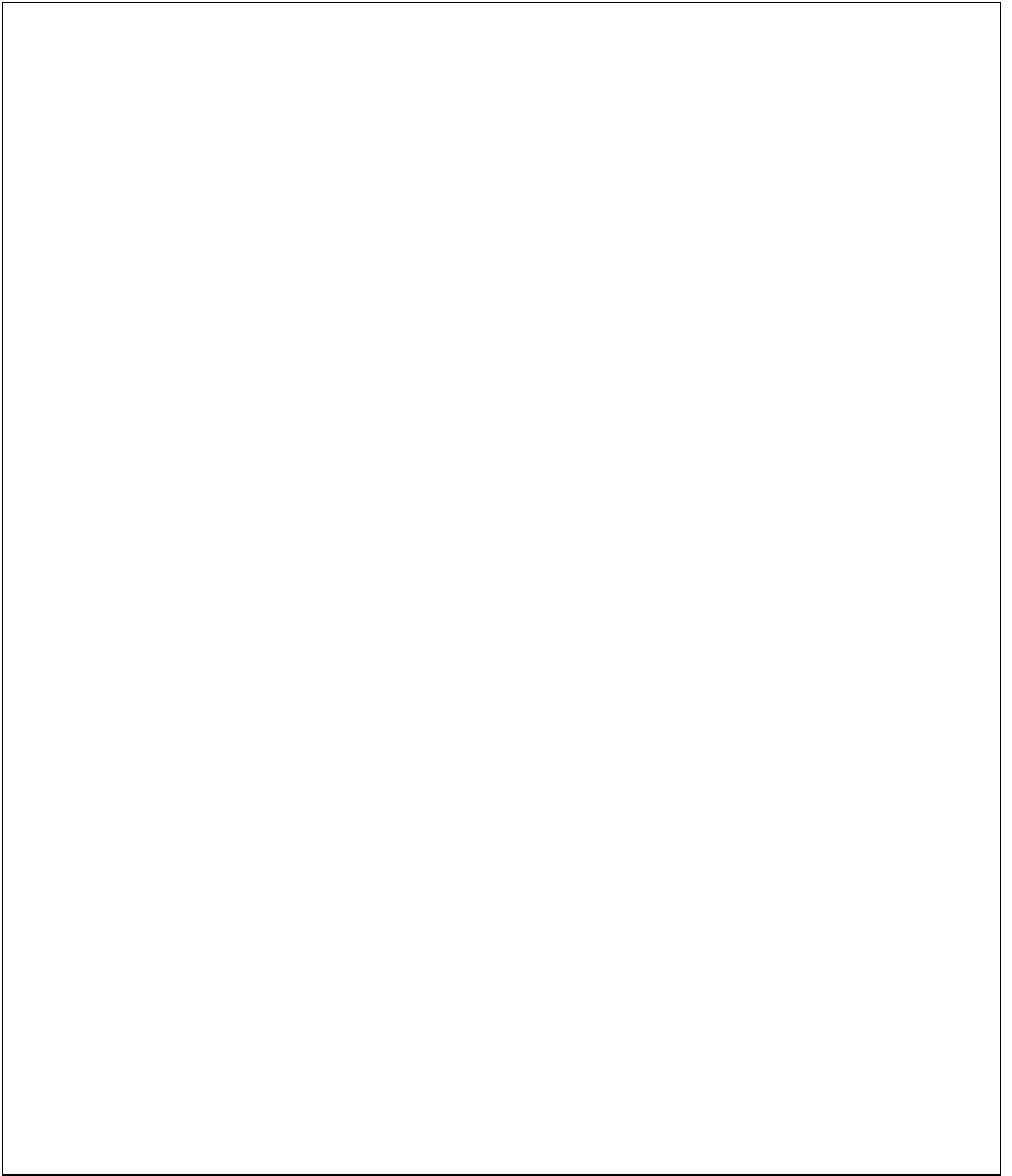
Situata:

Vendi:

Persona të pranishëm/të përfshire:

Çfarë është e nevojshme për të pasur një komunikim të suksesshëm?

Hollësi



### **Pyetësor për Analizën e Nevojave të Studentëve për Gjuhë Angleze**

Ky pyetësor ka për qëllim të studiojë nevojat për gjuhë angleze dhe komunikim në të ardhme për studentët e Fakultetit të Ekonomisë dhe Agrobiznesit në Universitetin Bujqësor të Tiranës. Të dhënat e marra prej tij janë konfidenciale dhe do të përdoren për të analizuar nevojat e perceptuara në të ardhme dhe boshllëqet që kanë me qëllim reflektimin e tyre në programin e gjuhës angleze në arsimin universitar. Informacioni i marre nga pyetësi nuk do të përdoret për asnjë qëllim tjetër përveç këtij studimi si edhe nuk do të përcillet tek palë të treta.

Faleminderit për bashkëpunimin!  
min

Koha për plotësim: 10

Elsa Zela

#### *A. Informacion personal*

**Emri:**..... **Gjinia:**.....  
**Kursi:**.....

**Gjuha e pare:**.....

#### *B. Analiza e situatës aktuale*

### 1. Njohuri mbi gjuhët e huaja

Plotësoni tabelën e mëposhtme me informacionin rreth gjuhëve të huaja që zotëroni.

| Gjuha e huaj      | Mund të flisni në ketë gjuhë? (shkruaj po ose jo) | Sa kohe e keni studiuar ketë gjuhë? | Cili është niveli juaj në ketë gjuhë? (referojuni niveleve gjuhësore në kutinë poshtë) |
|-------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Anglisht          |                                                   |                                     |                                                                                        |
| Italisht          |                                                   |                                     |                                                                                        |
| Gjermanisht       |                                                   |                                     |                                                                                        |
| Tjetër, specifiko |                                                   |                                     |                                                                                        |

#### Niveli i aftësive gjuhësore

**Fillestar ( A2):** Kam pak njohuri rreth fjalorit dhe mund të kuptoj disa fjale në Bashkëbisedime dhe leksione. Nuk e përdor shumë ketë gjuhë pasi me duhet shumë kohe.

**Mesatar (B1):**Kuptoj disa tekste me tema të njohura dhe pjesë të qarta bashkëbisedimesh dhe leksionesh, mund të përballoj shumë situata të përditshme me ndihme.

**Mbi-Mesatar (B2):** Kuptoj tekste, Bashkëbisedime dhe leksione, me kalimin e kohës mund të përballoj shumë situata të përditshme pa ndihme, dhe mund të jem pjesëmarrës



aktiv në nderveprime për periudha të kufizuara kohe.

**I përparuar (C1):** Kuptoj tekste të përgjithshme dhe profesionale, kuptoj Bashkëbisedimin e zakonshëm dhe leksionin e një personi që e ka gjuhë amtare, mund të shpreh mire pikëpamjet e mia në Bashkëbisedime dhe nuk kam vështirësi në të qenit aktiv.

**Kompetent (C2):** Kuptoj shkrime të ndërlikuara profesionale, kuptoj Bashkëbisedimin e shpejtë një personi që e ka gjuhë amtare, duke përfshirë të folurin me theks dhe një shumëllojshmëri leksionesh. Marr iniciativën në Bashkëbisedime dhe mund ti shpreh idetë e mia rrjedhshëm në Bashkëbisedime profesionale.

## 2. Rëndësia e gjuhës Angleze.

Sa e rëndësishme mendoni se është gjuha angleze për të ardhmen tuaj? (Rrethoni)

- |                        |                              |                      |
|------------------------|------------------------------|----------------------|
| 1. Shumë e rëndësishme | 2. Mesatarisht e rëndësishme | 3. Pak e rëndësishme |
| 4. Aspak e rëndësishme |                              |                      |

## 3. Përdorimi i gjuhës Angleze në të ardhmen

*Për çfarë qëllimi mendoni se do të ju shërbejnë njohuritë në gjuhën angleze në të ardhmen? (rrethoni të gjitha opsionet e mundura për ju)*

1. Për studim literature
2. për mundësi punësimi brenda vendit
3. për mundësi studimi jashtë vendit
4. për mundësi punësimi jashtë vendit

5. për të udhëtuar
6. për arsye të tjera, specifiko

#### 4. Nevoja për gjuhë angleze sipas aftësive

Ju lutëm tregoni qëndrimin tuaj ndaj fushat e mëposhtme tematike duke shënuar numrin e duhur:

4 = Shumë i nevojshëm 3 = 2 = Pak i nevojshme 1 = Jo I nevojshme

*Sa të nevojshme janë për ju aftësitë e mëposhtme të gjuhës angleze?*

|                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------|---|---|---|---|
| Të dëgjuarit     |   |   |   |   |
| Të folurit       |   |   |   |   |
| Të lexuarit      |   |   |   |   |
| Të shkruarit     |   |   |   |   |
| Të ndërvepruarit |   |   |   |   |

#### 5. Vështirësia në gjuhën Angleze sipas aftësive

*Sa të vështira janë për ju aftësitë e mëposhtme, plotëso kuadratin përkatës me ✓*



|                                            |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|--|--|--|--|
| diskutimeve                                |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e udhëzimeve                   |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e përshkrimeve dhe shpjegimeve |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e trajnimeve                   |  |  |  |  |

b) Të folurit 4      3      2      1

|                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në mbajtjen e një prezantimi formal                   |  |  |  |  |
| Në mbajtjen e një prezantimi informal                 |  |  |  |  |
| Në dhënien e udhëzimeve ose demonstrimin e një detyre |  |  |  |  |
| Në përshkrime dhe shpjegime                           |  |  |  |  |

c) Të lexuarit

4      3      2      1

|                                                                                                                           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në leximin me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve,<br>Memo dhe raporteve të shkurtra                                   |  |  |  |  |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale.                                |  |  |  |  |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike dhe specifike. |  |  |  |  |

d) Të shkruarit 4      3      2      1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në shkrimin e e-maileve                        |  |  |  |  |
| Në shkrimin e letrave dhe fakseve              |  |  |  |  |
| Në shkrimin e raporteve të gjata dhe artikujve |  |  |  |  |
| Editimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve  |  |  |  |  |

e) Të ndërvepruarit

4                      3                      2

1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Pritja e vizitorëve                            |  |  |  |  |
| Vizita në një kompani                          |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në diskutime dhe takime informale |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në takime formale                 |  |  |  |  |
| Kryesimi i takimeve                            |  |  |  |  |
| intervistimet                                  |  |  |  |  |
| Kryerja e negociatave                          |  |  |  |  |
| Bërja e telefonatave                           |  |  |  |  |

## 7. Situatat komunikuese gjatë orëve të Anglishtes së Biznesit

*Gjatë orëve të lëndës së Anglishtes së biznesit, sa shpesh keni hasur detyra për të përmirësuar aftësitë tuaja në përballjen e situatave të mëposhtme komunikuese? Vendosi ✓*

| Situata komunikuese | Shumë | Shpesh | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|---------------------|-------|--------|------------|-----------|
|---------------------|-------|--------|------------|-----------|

|                                                                                                                                                    |        |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--|--|
|                                                                                                                                                    | shpesh |  |  |  |
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientët                                                                                                     |        |  |  |  |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët                                                                                    |        |  |  |  |
| Simulim të pjesë marrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negocime me klientët                                                                   |        |  |  |  |
| Bashkëbisedim me kolegë për aspekte të ndryshme mbi aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) |        |  |  |  |
| Simulim të telefonim (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.)                                        |        |  |  |  |
| Socializimi në situata biznesi: biseda të vogla në panairë biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave                             |        |  |  |  |
| Kryerja me shkrim e kërkimeve/kërkesave/ankesave                                                                                                   |        |  |  |  |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit, tekste mbi marketingun etj, për qëllime profesionale.                                          |        |  |  |  |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                                                                       |        |  |  |  |
| Shkrimi i udhëzimeve                                                                                                                               |        |  |  |  |

|                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Plotësimi i një formulari për aplikim pune dhe/ose CV |  |  |  |  |
| Tjetër, specifiko                                     |  |  |  |  |

### **Analiza e situatës se synuar**

1. Sa të nevojshme mendoni se janë situata e mëposhtme për përdorim në të ardhmen?

| <b>Situata komunikuese</b>                                                                                                                         | Shumë të nevojshme | Mesatarisht të nevojshme | Pak të nevojshme | Aspak të nevojshme |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|------------------|--------------------|
| Prezantimi i kompanisë të klientët                                                                                                                 |                    |                          |                  |                    |
| Prezantimi i një produkti ose shërbimi të klientët                                                                                                 |                    |                          |                  |                    |
| Pjesë marrja dhe drejtimi i mbledhjeve si dhe negocime me klientët                                                                                 |                    |                          |                  |                    |
| Bashkëbisedim me kolegë për aspekte të ndryshme mbi aspekte të ndryshme të fushës se ekonomisë( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) |                    |                          |                  |                    |
| Telefonim (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.)                                                   |                    |                          |                  |                    |
| Socializimi në situata biznesi:                                                                                                                    |                    |                          |                  |                    |

|                                                                                                                    |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| biseda të vogla në panairë<br>biznesi, para fillimit të<br>mbledhjes/intervistës/negociatave                       |  |  |  |  |
| Kryerja me shkrim e<br>kërkimeve/kërkesave/ankesave                                                                |  |  |  |  |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve,<br>faqe të internetit, tekste mbi<br>marketingun etj, për qëllime<br>profesionale. |  |  |  |  |
| Shkrimi i raporteve dhe memo                                                                                       |  |  |  |  |
| Shkrimi i udhëzimeve                                                                                               |  |  |  |  |
| Plotësimi i një formulari për<br>aplikim pune dhe/ose CV                                                           |  |  |  |  |
| Tjetër, specifiko                                                                                                  |  |  |  |  |

2. *A ka ndonjë situatë tjetër në të cilën ju besoni se do të keni nevojë për gjuhën angleze në karrierën tuaj të ardhshme? Nëse po, specifiko.*

1. ....

2. ....



3. Cilat janë tre situatat që do të dëshironit të përmirësoni në mënyrë sa më të shpejtë?  
Shkruani me poshtë.

1.....

2.....

3.....

4. Pritshmeritë tuaja për lëndën e Anglishtes së Biznesit.

1. Cilat janë pritshmeritë tuaja personale për lëndën? Listoni me poshtë.

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

### Situata e mjedisit dhe mjeteve të të nxënit

1. Përdorimi i materialeve, teksteve dhe llojeve të diskursit.

*Sa shpesh i hasni gjatë mësimin tekstet e mëposhtme dhe llojet e diskursit?*

| <b>Materialet</b> | Shumë shpesh | Shpesh | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|-------------------|--------------|--------|------------|-----------|
| Bashkëbisedime    |              |        |            |           |

|                                                                    |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| telefonike                                                         |  |  |  |  |
| Korrespondencë<br>tregtare                                         |  |  |  |  |
| e-maile                                                            |  |  |  |  |
| Simulime ose<br>loja me role                                       |  |  |  |  |
| Tekste<br>universitare të<br>Anglishtes se<br>biznesit             |  |  |  |  |
| Revista, gazeta<br>apo botim të<br>tjera të fushës se<br>ekonomisë |  |  |  |  |
| Fragmente audio<br>dhe/ose video në<br>fushën e<br>ekonomisë       |  |  |  |  |
| Fletë pune të<br>printuara,<br>materiale<br>interneti              |  |  |  |  |
| Përshkrime të<br>situatave për<br>Ndërmjetësim                     |  |  |  |  |
| Diskutime në<br>klase (si lloj<br>diskursi)                        |  |  |  |  |
| Mjete audio-                                                       |  |  |  |  |

|                                                                                 |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| vizuale                                                                         |  |  |  |  |
| Tekste me<br>simulime të<br>marra nga jeta<br>reale në<br>kontekstin e<br>punës |  |  |  |  |

2. Planifikimi i orëve për lëndën është e rëndësishme. Gjuha angleze zhvillohet 2 ore (60 min) në javë me një total prej 60 orësh në një vit akademik. Mendoni se janë të mjaftueshme, janë me pak se çfarë ju nevojitet apo me shumë?

Komento

Faleminderit

## **PYETËSORI I LEKTOREVE**

*Pyetësor për analizën e nevojave të studentëve për gjuhë angleze*

Ky pyetësor ka për qëllim të studiojë nevojat për gjuhë angleze dhe komunikim në të ardhme për studentët e Fakultetit të Ekonomisë dhe Agrobiznesit në Universitetin Bujqësor të Tiranës. Të dhënat e marra prej tij janë konfidenciale dhe do të përdoren për të analizuar nevojat e perceptuara në të ardhme dhe boshllëqet që kanë me qëllim reflektimin e tyre në programin e gjuhës angleze në arsimin universitar. Informacioni i marre nga pyetësori nuk do të përdoret për asnjë qëllim tjetër përveç këtij studimi si edhe nuk do të përcillet tek palë të treta.

Faleminderit për bashkëpunimin!  
min

Koha për plotësim: 10

Elsa Zela, Lektore Anglishteje UBT

### **1. Të dhëna të përgjithshme**

a) Mosha\_\_\_\_\_

- b) Gjinia: mashkull ☐ femër ☐
- c) Grada: Me e ulet se doktor ☐ Doktor ☐ Prof. ass ☐ Prof ☐
- d) Mësimdhënia e gjuhës Angleze 0 – 5 vjet ☐ 5 – 10 vjet ☐ 10 vjet ☐

**2. Klasifikoni njohuritë gjuhësore dhe terminologjike të Anglishtes se Biznesit si:**

- a) Shumë të mira
- b) Të mira
- c) Disi të mira
- d) Pak të mira
- e) Aspak të mira

**3. Cilat janë trajnimet e marra në kuadër të mësimdhënies për qëllime specifike?**

- a) Gjatë Studimeve Bachelor
- b) Gjatë Studimeve Master
- c) Gjatë Studimeve Doktoraturë dhe postdoktoraturë
- d) Trajnime brenda vendit
- e) Trajnime jashtë vendit
- f) tjetër, specifiko \_\_\_\_\_

**4. Në fillim të lëndës a kryeni analizë të nevojave të studentëve në lidhje me nevojat që duan të përmbushin në të ardhmen në komunikimin e anglishtes se biznesit?**

Po ☐

Jo

**5. Cili është mendimi juaj për tekstet didaktike që përdoren në departament?**

a) Shumë të mirë

b) Të mirë

c) Disi të mirë

d) Pak të mirë

e) Aspak të mirë

**6. A përdorni mjete audio-vizive në mësimdhënien e Anglishtes se Biznesit?**

a) Gjithmonë

b) Shpesh

c) Rrallë

d) Asnjëherë

**7. A përdorni materiale mësimore autentike që nxisin zhvillimin e komunikimit?**

- a) Gjithmonë
- b) Shpesh
- c) Rrallë
- d) Asnjëherë

**8. Sa aktive janë studentët me njëri-tjetrin në punën në grupe dhe në çifte?**

- a) Shumë
- b) Disi
- c) Pak
- d) Aspak

**9. Në cilat aspekte përqendroheni më shumë gjatë mësimdhënies se anglishtes se biznesit?**

- a) Formë (gramatikë, fjalor, shqiptim etj.)
- b) Funkcion (aktet komunikuese)
- c) Diskurs/Ligjërim

d) Sociolinguistikë (konteksti social ku kryhet ligjërimi)

### 10. Nevoja për gjuhë angleze sipas aftësive dhe nën-aftësive.

Sa e nevojshme mendoni se është gjuha angleze për të ardhmen e studentëve?

Ju lutëm tregoni qëndrimin tuaj ndaj fushat e mëposhtme tematike duke shënuar numrin e duhur:

4 = Shumë e nevojshme, 3 = Mesatarisht e nevojshme, 2 = Pak e nevojshme 1 = Jo e nevojshme

|                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------|---|---|---|---|
| Të dëgjuarit     |   |   |   |   |
| Të folurit       |   |   |   |   |
| Të lexuarit      |   |   |   |   |
| Të shkruarit     |   |   |   |   |
| Të ndërvepruarit |   |   |   |   |

|                             |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|
| Të dëgjuarit                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Në ndjekjen e prezantimeve, |   |   |   |   |



|                                            |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|--|--|--|--|
| diskutimeve                                |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e udhëzimeve                   |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e përshkrimeve dhe shpjegimeve |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e trajnimeve                   |  |  |  |  |

Të folurit

4

3

2

1

|                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në mbajtjen e një prezantimi formal                   |  |  |  |  |
| Në mbajtjen e një prezantimi informal                 |  |  |  |  |
| Në dhënien e udhëzimeve ose demonstrimin e një detyre |  |  |  |  |
| Në përshkrime dhe shpjegime                           |  |  |  |  |

Të lexuarit

4

3

2

1

|                                                                                                                           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në leximin me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve,<br>Memo dhe raporteve të shkurtra                                   |  |  |  |  |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale.                                |  |  |  |  |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike dhe specifike. |  |  |  |  |

Të shkruarit

4

3

2

1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në shkrimin e e-maileve                        |  |  |  |  |
| Në shkrimin e letrave dhe fakseve              |  |  |  |  |
| Në shkrimin e raporteve të gjata dhe artikujve |  |  |  |  |
| Editimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve  |  |  |  |  |

Të ndërvepruarit

4

3

2

1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Pritja e vizitorëve                            |  |  |  |  |
| Vizita në një kompani                          |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në diskutime dhe takime informale |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në takime formale                 |  |  |  |  |
| Kryesimi i takimeve                            |  |  |  |  |
| intervistimet                                  |  |  |  |  |
| Kryerja e negociatave                          |  |  |  |  |
| Bërja e telefonatave                           |  |  |  |  |

#### 11. Situatat komunikuese gjatë orëve të Anglishtes së Biznesit

*Gjatë orëve të lëndës së Anglishtes së biznesit, sa shpesh përdorni detyra për të përmirësuar aftësitë e studentëve në përballjen e situatave të mëposhtme komunikuese?*

*Vendos √*

| <b>Situata komunikuese</b>                                                                                                                         | Shumë shpesh | Shpesh | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------|------------|-----------|
| Simulim i prezantimit të kompanisë të klientët                                                                                                     |              |        |            |           |
| Simulim të prezantimit të një produkti ose shërbimi të klientët                                                                                    |              |        |            |           |
| Simulim të pjesë marrjes dhe drejtimit të mbledhjeve si dhe negocime me klientët                                                                   |              |        |            |           |
| Bashkëbisedim me kolegë për aspekte të ndryshme mbi aspekte të ndryshme të fushës së ekonomisë( fusha të ndryshme, shërbime, veprime të kompanisë) |              |        |            |           |
| Simulim të telefonim (kërkim informacioni, raportimi i analizave, dhënie feedbacku, lënia e takimeve, etj.)                                        |              |        |            |           |
| Socializimi në situata biznesi: biseda të vogla në panaire biznesi, para fillimit të mbledhjes/intervistës/negociatave                             |              |        |            |           |
| Kryerja me shkrim e kërkimeve/kërkesave/ankesave                                                                                                   |              |        |            |           |
| Leximi dhe kuptimi i artikujve, faqe të internetit, tekste mbi marketingun etj, për qëllime profesionale.                                          |              |        |            |           |
| Përkthim të teksteve të biznesit                                                                                                                   |              |        |            |           |

|                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Shkrimi i raporteve dhe memo                          |  |  |  |  |
| Shkrimi i udhëzimeve                                  |  |  |  |  |
| Plotësimi i një formulari për aplikim pune dhe/ose CV |  |  |  |  |
| Tjetër, specifiko                                     |  |  |  |  |

## 12 Analiza e mësimdhënies se Anglishtes se Biznesit

Ju lutëm jepni mendimi tuaj në lidhje me çështjet e mëposhtme

| <b>Çështja</b>                                                | <b>Shumë dakord</b> | <b>Dakord</b> | <b>Nuk jam dakord</b> | <b>Aspak dakord</b> |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------|---------------------|
| AB përdor qasje me fokus studentin                            |                     |               |                       |                     |
| AB përqendrohet vetëm në mësimin e terminologjisë se biznesit |                     |               |                       |                     |
| AB nuk mëson gramatikën                                       |                     |               |                       |                     |
| AB i kushton pak rëndësi të lexuarit dhe të shkruarit         |                     |               |                       |                     |
| Lënda e AB duhet të mësojë Anglishte Akademike                |                     |               |                       |                     |
| Lënda e AB duhet të mësojë Anglishte për qëllime punësimi     |                     |               |                       |                     |

|                                                                                      |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Lënda e AB duhet të mësojë<br>Anglishte për qëllime punësime<br>dhe Akademike bashke |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|

### **13. Probleme që ndeshen në mësimdhënien e Anglishte se Biznesit në UBT.**

Ju lutëm të listoni vështirësitë dhe problemet që hasni në mësimdhënien e Anglishtes se Biznesit në UBT.

Faleminderit për bashkëpunimin!

Mars, 2015

**Pyetësor për nevojat për gjuhë angleze dhe komunikim të bankave dhe bizneseve në Shqipëri**

Ky pyetësor ka për qëllim të studiojë nevojat për gjuhë angleze dhe komunikim të bankave dhe bizneseve në Shqipëri. Të dhënat e marra prej tij janë konfidenciale dhe do të përdoren për të analizuar nevojat dhe boshllëqet që hasen në banka dhe biznese me qëllim reflektimin e tyre në programin e gjuhës angleze në arsimin universitar. Informacioni i marre nga pyetësi nuk do të përdoret për asnjë qëllim tjetër përveç këtij studimi si edhe nuk do të përcillet tek palë të treta.

Faleminderit për bashkëpunimin!  
min

Koha për plotësim: 10 min

**Pjesa I: Informacione të përgjithshme**

**Ju lutëm vendosni ☐ në kutinë e duhur.**

**1. Gjinia** ☐ Femër ☐ Mashkull

**2. Moshë** ☐ 21-30 ☐ 41-50 ☐ 31-40 ☐ 51-60

**3. Arsimi**

☐ Me ulët se grada Bachelor (3-4 vjet universitet) ☐ Bachelor (3-4 vjet universitet)

☐ Master

☐ Doktorature

**4. Pozicioni i punës** \_\_\_\_\_  
**Departamenti** \_\_\_\_\_

**5. Kohëzgjatja e punës në bankë/kompani**   ☐ me pak se një 1 vit   ☐ 1-5 vjet

☐ 6-10 vjet   ☐ Me shumë se 10 vjet

## **Pjesa II: Analiza e situatës aktuale**

### **1. Cili është niveli juaj i zotërimit të gjuhës angleze ?**

☐ Avancuar   ☐ Mesatar   ☐ Fillestar

### **2. Rëndësia e gjuhës angleze në punë**

Sa e rëndësishme është gjuha angleze në punën tuaj? (Rretho opsionin)

☐ Shumë e rëndësishme   ☐ E rëndësishme   ☐ Pak e rëndësishme   ☐ Aspak e rëndësishme

### **3. Konteksti i përdorimit të gjuhës:**

- Zyrë
- Panairë
- Terren
- Në udhëtime
- Restorante
- Fabrike e prodhimit
- Video konferencë
- Tjetër, specifiko.....

### **4. Personat, komuniteti, kompanitë dhe institucionet e përfshira në komunikim**

- Menaxhere
- Shef departamenti
- Menaxher burimeve njerëzore
- Personel finance
- Kolegë në të njëjtën kompani
- Kolegë në kompaninë meme/selinë qendrore/filiale
- Furnizues
- Klientë
- Agjentë sigurimesh
- Oficere doganash
- Tjetër, specifiko\_\_\_\_\_

## 5. Nevoja për gjuhë angleze sipas aftësive

Ju lutëm tregoni qëndrimin tuaj ndaj fushat e mëposhtme tematike duke shënuar numrin e duhur:

4 = Shumë e nevojshme 3 = E Nevojshme 2 = Pak e nevojshme 1 = Jo nevojshme

*Sa të nevojshme janë për ju aftësitë e mëposhtme të gjuhës angleze?*

4

3

2

1

|              |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|
| Të dëgjuarit |  |  |  |  |
| Të folurit   |  |  |  |  |



|                  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|
| Të lexuarit      |  |  |  |  |
| Të shkruarit     |  |  |  |  |
| Të ndërvepruarit |  |  |  |  |

## 6. Nevoja për përdorimin e nën-aftësive

Sa ju nevojiten nën-aftësitë e mëposhtme të anglishtes në punën tuaj?

Ju lutëm tregoni qëndrimin tuaj ndaj fushave të mëposhtme tematike duke shënuar numrin e duhur:

4 = Shumë

3 = Mjaftueshëm

2 = Pak

1 = Aspak

a) Të dëgjuarit

4

3

2

1

|                                            |  |  |  |  |
|--------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në ndjekjen e prezantimeve, diskutimeve    |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e udhëzimeve                   |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e përshkrimeve dhe shpjegimeve |  |  |  |  |
| Në ndjekjen e trajnimeve                   |  |  |  |  |

b) Të folurit 4 3 2 1

|                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në mbajtjen e një prezantimi formal                   |  |  |  |  |
| Në mbajtjen e një prezantimi informal                 |  |  |  |  |
| Në dhënien e udhëzimeve ose demonstrimin e një detyre |  |  |  |  |
| Në përshkrime dhe shpjegime                           |  |  |  |  |

c) Të lexuarit

4 3 2 1

|                                                                                                                           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në leximin me hollësi të e-maileve, letrave, fakseve, Memo dhe raporteve të shkurtra                                      |  |  |  |  |
| Të lexuarit shpejt për informacione të përgjithshme nëpër revista dhe tekste profesionale.                                |  |  |  |  |
| Në analizën për pika të veçanta në raporte të gjata, kontrata dhe dokumente ligjore si dhe manuale teknike dhe specifike. |  |  |  |  |

d) Të shkruarit

4 3 2 1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Në shkrimin e e-maileve                        |  |  |  |  |
| Në shkrimin e letrave dhe fakseve              |  |  |  |  |
| Në shkrimin e raporteve të gjata dhe artikujve |  |  |  |  |
| Editimi i letrave dhe raporteve të të tjerëve  |  |  |  |  |

e) Të ndërvepruarit

4 3 2 1

|                                                |  |  |  |  |
|------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Pritja e vizitorëve                            |  |  |  |  |
| Vizita në një kompani                          |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në diskutime dhe takime informale |  |  |  |  |
| Pjesë marrja në takime formale                 |  |  |  |  |
| Kryesimi i takimeve                            |  |  |  |  |
| intervistimet                                  |  |  |  |  |
| Kryerja e negociatave                          |  |  |  |  |
| Bërja e telefonatave                           |  |  |  |  |

## 7. Vështirësi në përdorimin e gjuhës angleze sipas aftësive

Sa të vështira janë për ju aftësitë e mëposhtme të gjuhës angleze?

Ju lutëm tregoni qëndrimin tuaj ndaj fushat e mëposhtme tematike duke shënuar numrin e duhur:

4 = Shumë e vështirë 3 = E vështirë 2 = Pak e vështirë 1 = Jo e vështirë

4

3

2

1

|                  |  |  |  |  |
|------------------|--|--|--|--|
| Të dëgjuarit     |  |  |  |  |
| Të folurit       |  |  |  |  |
| Të lexuarit      |  |  |  |  |
| Të shkruarit     |  |  |  |  |
| Të ndërvepruarit |  |  |  |  |

## 8. Frekuenca e Situatave të Komunikimit

*Sa shpesh hasni situatat e mëposhtme gjatë punës tuaj?*

| Situatat komunikuese                                                 | Shumë shpesh | Shpesh | Rralle | Ndonjëherë | Asnjëherë |
|----------------------------------------------------------------------|--------------|--------|--------|------------|-----------|
| Mbajtja e protokollit                                                |              |        |        |            |           |
| Marketingu I produktit/ shërbimit                                    |              |        |        |            |           |
| Biseda telefonike                                                    |              |        |        |            |           |
| Informimi I klientëve                                                |              |        |        |            |           |
| Mbajtja e llogarive                                                  |              |        |        |            |           |
| Shkrimi I memo-ve dhe kërkesa (e-maile)                              |              |        |        |            |           |
| Raporti i vlerësimit pas zbatimit                                    |              |        |        |            |           |
| Kërkesat për Dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet    |              |        |        |            |           |
| Shkrimi i komenteve të përditshme                                    |              |        |        |            |           |
| Takime për drekë- pune                                               |              |        |        |            |           |
| Bërja e propozimeve                                                  |              |        |        |            |           |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht |              |        |        |            |           |

|                                                     |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave          |  |  |  |  |  |
| Shkrimi I raporteve të analizës dhe kërkimit        |  |  |  |  |  |
| Komm. oral me kolegët jo-shqip folës                |  |  |  |  |  |
| Shkrimi i raporte në lidhje me kërkimin mbi kreditë |  |  |  |  |  |
| Shkrimi i manualeve teknike                         |  |  |  |  |  |
| Comm. oral me konsulentët teknike                   |  |  |  |  |  |
| Raportim drejtuesit të kompanisë                    |  |  |  |  |  |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka të tjera |  |  |  |  |  |
| Rishikimi /përditësimi I dosjeve të klientëve       |  |  |  |  |  |
| Linja e kredive                                     |  |  |  |  |  |
| Miratimi i posaçëm për kredi                        |  |  |  |  |  |
| Grafike dhe tabela                                  |  |  |  |  |  |
| Leximi i manuale kompjuterike                       |  |  |  |  |  |
| Udhëzim procedurale për departamentet               |  |  |  |  |  |
| Leximi i manualeve teknike                          |  |  |  |  |  |

|                                                                          |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Prezantime në seminar                                                    |  |  |  |  |  |
| Kontratat dhe marrëveshjet                                               |  |  |  |  |  |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët                     |  |  |  |  |  |
| Qarkore e brendshme                                                      |  |  |  |  |  |
| Shkrimi i fakseve, letra, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme |  |  |  |  |  |
| Leximi për informata financiare                                          |  |  |  |  |  |
| Propozime biznesi dhe marketingu                                         |  |  |  |  |  |
| - Raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët                               |  |  |  |  |  |
| - prezantime projekti / raporte / statistikat                            |  |  |  |  |  |

## 9. Vështirësia për secilën situatë komunikimi

*Sa të vështira janë për ju situatat e mëposhtme?*

| Situatat komunikuese | Shumë e | Mesatarisht e vështirë | Pak e vështirë | Aspak e vështirë |
|----------------------|---------|------------------------|----------------|------------------|
|----------------------|---------|------------------------|----------------|------------------|

|                                                                            |                 |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--|--|--|
|                                                                            | <b>vështirë</b> |  |  |  |
| Mbajtja e protokollit                                                      |                 |  |  |  |
| Marketingu I produktit/<br>shërbimit                                       |                 |  |  |  |
| Biseda telefonike                                                          |                 |  |  |  |
| Informimi I klientëve                                                      |                 |  |  |  |
| Mbajtja e llogarive                                                        |                 |  |  |  |
| Shkrimi I memo-ve dhe<br>kërkesa (e-maile)                                 |                 |  |  |  |
| Raporti i vlerësimit pas<br>zbatimit                                       |                 |  |  |  |
| Kërkesat për Dept e IT-se për<br>të ndryshuar programet apo<br>sistemet    |                 |  |  |  |
| Shkrimi i komenteve të<br>përditshme                                       |                 |  |  |  |
| Takime për drekë- pune                                                     |                 |  |  |  |
| Bërja e propozimeve                                                        |                 |  |  |  |
| Përkthimi i letër ankesave / dhe<br>opinioneve të klientëve në<br>anglisht |                 |  |  |  |
| Shkrimi i njoftimeve për shtyp<br>dhe ftesave                              |                 |  |  |  |
| Shkrimi I raporteve të analizës<br>dhe kërkimit                            |                 |  |  |  |
| Komm. oral me kolegët jo-<br>shqip folës                                   |                 |  |  |  |
| Shkrimi i raporte në lidhje me<br>kërkimin mbi kreditë                     |                 |  |  |  |

|                                                                          |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Shkrimi i manualeve teknike                                              |  |  |  |  |
| Comm. oral me konsulentët teknike                                        |  |  |  |  |
| Raportim drejtuesit të kompanisë                                         |  |  |  |  |
| Dërgimi i letrave profesionistëve në banka të tjera                      |  |  |  |  |
| Rishikimi /përditësimi I dosjeve të klientëve                            |  |  |  |  |
| Linja e kredive                                                          |  |  |  |  |
| Miratimi i posaçëm për kredi                                             |  |  |  |  |
| Grafike dhe tabela                                                       |  |  |  |  |
| Leximi i manuale kompjuterike                                            |  |  |  |  |
| Udhëzim procedurale për departamentet                                    |  |  |  |  |
| Leximi i manualeve teknike                                               |  |  |  |  |
| Prezantime në seminar                                                    |  |  |  |  |
| Kontratat dhe marrëveshjet                                               |  |  |  |  |
| Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët                     |  |  |  |  |
| Qarkore e brendshme                                                      |  |  |  |  |
| Shkrimi I fakseve, letra, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme |  |  |  |  |
| Leximi për informata financiare                                          |  |  |  |  |
| Propozime biznesi dhe marketingu                                         |  |  |  |  |



|                                               |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------|--|--|--|--|
| Raportimi te bashkëpunëtorët ose eprorët      |  |  |  |  |
| - prezantime projekti / raporte / statistikat |  |  |  |  |

### 10. Nevojat për përmirësim të gjuhës në të ardhmen

Në cilat nga situatat e mëposhtme do të dëshironit të përmirësoni performancën në të ardhmen? (rrethoni të paktën 3)

*Situatat komunikuese*

1. Mbajtja e protokollit
2. Marketingu I produktit/ shërbimi
3. Biseda telefonike
4. Informimi I klientëve
5. Mbajtja e llogarive
6. Shkrimi I memo-ve dhe kërkesa (e-maile)
7. Raporti i vlerësimit pas zbatimit
8. Kërkesat për Dept e IT-se për të ndryshuar programet apo sistemet
9. Shkrimi i komenteve të përditshme
10. Takime për drekë- pune
11. Bërja e propozimeve
12. Përkthimi i letër ankesave / dhe opinioneve të klientëve në anglisht

13. Shkrimi i njoftimeve për shtyp dhe ftesave
14. Shkrimi i raporteve të analizës dhe kërkimit
15. Komm. oral me kolegët jo-shqip folës
16. Shkrimi i raporte në lidhje me kërkimin mbi kreditë
17. Shkrimi i manualeve teknike
18. Comm. oral me konsulentët teknike
19. Raportim drejtuesit të kompanisë
20. Dërgimi i letrave profesionistëve në banka të tjera
21. Rishikimi /përditësimi i dosjeve të klientëve
22. Linja e kredive
23. Miratimi i posaçëm për kredi
24. Grafike dhe tabela
25. Leximi i manualeve kompjuterike
26. Udhëzime procedurale për departamentet
27. Leximi i manualeve teknike
28. Prezantime në seminar
29. Kontratat dhe marrëveshjet
30. Rishkrimi i rregullave dhe rregulloreve për klientët
31. Qarkore e brendshme
32. Shkrimi i fakseve, letra, e-maile ndaj furnizuesve dhe palëve të jashtme
33. Leximi për informata financiare
34. Propozime biznesi dhe marketing
35. Raportimi të bashkëpunëtorët ose eprorët
36. prezantime projekti / raporte / statistikat