

Vlerësimi i Eficiencës së disa Hoteleve në Shqipëri nëpërmjet Analizës së të Dhënave Dea

Mariana Nikolla^{1,*}, Albana Boçi², Nikos Como³, Xhulja Dedndreaj⁴

¹Universiteti Bujqësor i Tiranës, Shqipëri mnikolla@ubt.edu.al

²Universiteti Bujqësor i Tiranës, Shqipëri aboci@ubt.edu.al

³Universiteti Bujqësor i Tiranës, Shqipëri nikoscomo9@gmail.com

⁴Universiteti Bujqësor i Tiranës, Shqipëri xhuliadedndreaj@gmail.com

Abstrakt

Në këtë studim, modeli Dea u zbatua për të analizuar dhe përmirësuar efikasitetin e disa prej hoteleve më të njohura në Shqipëri. Për 12 hotelet në studim, parametrat e marrë si inpute janë: besueshmëria, siguria, asetet, ndjeshmëria, reagimi dhe rezultati (output) perceptimi i cilësisë së shërbimit. Nga anketimet e kryera nga grupe të ngritura të posaçme për secilin biznes çdo hoteli i është asenjuar një vlerë midis 0 dhe 1 për secilin nga inputet dhe outputin. Analiza konstatoi që hotelet me eficiencë Dea 1 janë; Hotel 1, Hotel 7, Hotel 4 dhe Hotel 8. Modeli Dea mundëson jo vetëm llogaritjen e performancës së hoteleve, por tregon se si mund të përmirësohet performanca e hoteleve në studim të cilët rezultojnë relativisht më pak eficientë. Synimi është rritja e konkurrencës së tyre në treg për të dhënë konsumatorit cilësinë e nevojshme të shërbimit dhe plotësimin e pritshmërive të tij. Rezultatet e përfuara janë bazuar në peshën totale të inputeve dhe outputit. Sigurisht, rezultatet e marra japin një vlerësim të mirë për përmirësimin e performancës së hotelerisë.

Fjalë kyçe: modeli Dea, eficiencë, input, output, hotel, turizëm.

JEL Codes: A10, C2, C14, C61, C67

Abstract

For this study, the model DEA has been applied in order to analyse and improve the efficiency of one of the most renowned hotels in Albania. For the 12 hotels included in the study, the following criteria have been taken into consideration: the credibility, reassurance, assets, sensitivity, feedback and results (output) regarding the perceived quality of the service. The questionnaires conducted for every hotel by the established bodies have been assigned a nominal rating between 0 and 1 for input and output. The analysis showed that the hotels with the efficiency Dea 1 are: Tirana International, Mak Albania, Freud and Soleil hotels. The model Dea not only enables us to measure the performance of the hotels but also shows us the path to ameliorate the efficiency of the involved hotels which are revealed during the study to display a relatively low performance. The aim is of course to increase the

* Autori korrespondent

competition among hotels and give them an incentive in order to satisfy and fulfil the customer's needs and expectations. The obtained results are based on the total net worth of both input and output. Doubtlessly, the obtained results show us ways into how we can improve the efficiency of the hotels.

Keywords: The Dea model, efficiency, input, output, hotel, tourism

Hyrje

Në vendin tonë turizmi po merr zhvillim në të gjithë sektorët e tij. Në politikat e qeverisë, ai është kryefjala e zhvillimit ekonomik, social dhe kombëtar të vendit tonë. Të dhënat vit pas viti dëshmojnë ngjitjen e turizmit si një ndër sektorët që sjellin më shumë të ardhura në buxhetin e shtetit, buxhetin sipërmarrës dhe atë familjar, me një kontribut direkt në PBB prej 8,5% dhe një vlerë të shtuar indirekte prej 26,2%. Turizmi gjithashtu është sektori që ka potencialin më të lartë të punësimit, nga ku 93 mijë kanë qenë të punësuarit direkt dhe mbi 291 mijë ishin të punësuarit total në këtë sektor përgjatë 2017-ës.

Kjo do të thotë se vlera e shtuar e këtij sektori ka një rëndësi ekonomike dhe strategjike për vendin, pasi për çdo 1 lek të investuar, krijohen 3 lekë vlerë e shtuar dhe për çdo 1 të punësuar në këtë sektor, hapen 3 vende të reja punë.

Në kushtet e një turizmi të ndërtuar për një kohë të gjatë në mënyrë individuale dhe pa vizion, vërejmë se ka akoma shumë potenciale ende të pashfrytëzuara, të cilat nëse programohen siç duhet, mund ta kthejnë këtë sektor në një ndër shtyllat më të forta konkurrese të vendit, në rajon e më gjerë.

Prioritet në zhvillimin e turizmit është infrastruktura, pjesë e së cilës është hoteleria. Qëllimi i studimit të ndërrmarë është evidentimi dhe përmirësimi i faktorëve të cilët ndikojnë në rritjen e performancës së disa hoteleve të njohur në Shqipëri. Në funksion të arritjes së qëllimit u përdor modeli Dea, i cili vlerëson efikasitetin relative të njësive të ngjashme të cilat përdorin disa inpute dhe prodhojnë disa outpute.

Kjo metodë është përdorur me sukses për vlerësimin e njësive të tilla si bankat, degët bankare, universitetet, departamentet, kompanitë e sigurimit, hotelet, etj.

Vështrim mbi literaturën

Vitet e fundit kanë parë një larmi të madhe të aplikimeve të DEA-s, në vlerësimin e shfaqjeve të llojeve të ndryshme të subjekteve të angazhuar në shumë aktivitete të ndryshme, në kontekste të ndryshme, në shumë vende të ndryshme. Modeli fillestar DEA, i paraqitur fillimisht nga Charnes, Cooper, dhe Rhodes (1978), është ndërtuar mbi punën e mëparshme të Farrell (1957). Kjo punë, sipas Charnes, Cooper dhe Rhodes e ka origjinën në fillim të viteve 1970.

Vetëm për periudhën 2010-2014 rezultojnë rreth 2000 publikime të cilat kanë përdorur këtë metodologji për analiza në sektorë të ndryshëm, dukë ju shtuar numrit të madh të publikimeve të mëparshme. Një studim analog është ndërmarrë nga Neves dhe Lourenco (2009), të cilët përdorën modelin Dea si një metodë për të vlerësuar performancën e 83 hoteleve në mbarë botën.

Metodologjia e kërkimit

Në studimin e ndërmarrë u analizua perceptimi i cilësisë së shërbimit të hoteleve të etiketuara si Hotel 1, Hotel 2, Hotel 3, Hotel 4, Hotel 5, Hotel 6, Hotel 7, Hotel 8, Hotel 9, Hotel 10, Hotel 11, Hotel 12. Faktorët që u konsideruan për të vlerësuar cilësinë e shërbimit janë: besueshmëria, siguria, asetet, ndjeshmëria dhe reagimi. Ndjeshmëria lidhet me faktin, se sa të ndjeshëm janë klientët e huaj dhe vendas në ofrimin e shërbimve të ndryshme, të shumëllojshme nga hotelet përkatëse, dmth. a janë pranues ose jo ndaj këtij ndryshimi. Ndërkohë, reagimi lidhet me faktin që, pas të gjithë aktiviteteve që ata ofrojnë dhe operojnë në treg, si ka qenë shkalla e reagimit të tyre. Reagimet kanë qenë pozitive apo kanë shërbyer në ulje të performancës së tyre. Siguria i referohet faktit se sa siguri i japin këto biznese klientëve në shërbimet që ofrojnë, (siguria e cilësisë së ushqimit, siguria e jetës, siguria e të ndenjurit komfort etj). Nga anketimet e kryera nga grupe të ngritura të posaçme për secilin biznes, secilit hotel i është asenjuar një vlerë midis 0 dhe 1 për secilin nga inputet dhe outputin e përdorur.

Modeli Dea (Data Envelopment Analysis) u aplikua për të përcaktuar efikasitetin për çdo hotel, lidhur me perceptimin e cilësisë së shërbimit. DEA u prezantua për herë të parë nga Charnes, Cooper & Rhodes në 1978.

Modelet DEA në përgjithësi ndahen në dy kategori në bazë të orientimit:

- a) të orientuar nga inputi,
- b) të orientuar nga outputi.

Modelet e orientuara nga inputi kanë si qëllim të minimizojnë nivelet e inputeve duke mbajtur të njëjtat nivele të outputeve, ndërsa modelet e orientuara nga outputi fokusohen në rritjen e niveleve të outputeve duke mbajtur të njëjtat nivele të inputeve. Në këtë studim u përqëndruam dhe përdorëm modelin Dea të orientuar nga inputet.

Disa karakteristika që e bejnë Dea-n një teknikë shumë të njohur dhe të përdorur janë:

1. Ajo mundëson përdorimin e analizave me disa inpute dhe disa outpute;
2. Nuk kërkon ndonjë supozim për formën funksionale që lidh inputet dhe outputet;
3. Njësitë janë të krahasueshme direkt me një njësi tjetër ose një kombinim i njësive të tjera;
4. Inputet dhe outputet mund të maten në njësi matëse të ndryshme;
5. Ajo është një metodë e mirë për të krahasuar një njësi me njësitë e tjera të ngjashme në zgjedhje, jo krahasuar me një ‘maksimum teorik’.

Dea llogarit efikasitetin e një njësi e krahasuar me të gjitha njësitet në studim, duke zgjedhur alternativën më të mirë të mundshme. Efikasiteti teknik në Dea në prani të disa inputeve dhe outputeve përcaktohet si shuma e ponderuar e outputeve pjesuar me shumën e ponderuar të inputeve. Bashkësia e peshave për një njësi duhet zgjidhur e tillë që të jap vlerën më të madhe të mundshme të treguesit të efikasitetit teknik për atë njësi, ndërkohë që vlerat e treguesit të efikasitetit të njësive të tjera, për të

njëjtën bashkësi peshash mbahet midis 0 dhe 1. Njësitë efiçente kanë vlerë të treguesit të efiçencës teknike 1, ndërsa njësitë që kanë vlerë të treguesit më të vogël se 1 janë joefiçente.

DEA u prezantua për herë të parë nga Charnes, Cooper & Rhodes në 1978. Autorët propozuan modelin CCR që kishte një orientim nga inputi dhe supozonte të ardhura konstante të shkallës. Në 1984, Banker, Charnes & Cooper për herë të parë futën supozimin e të ardhurave variable të shkallës dhe modeli njihet si modeli BCC. (Mikulas Luptacik., 2009; Ragsdale, C.T., 2008; Sherman HD, 2013)

$$Efiçenca = \frac{\text{Outputi « virtual »}}{\text{Inputi « virtual »}} = \frac{\text{Shuma e peshuar e outputeve}}{\text{Shuma e peshuar e inputeve}}$$

Tabela 1: Të dhënat e përpunuara për hotelet e marra në studim

Hoteli	Perceptimi i cilësisë së shërbimit	Besueshmëria	Siguria	Asetet	Ndjeshmëria	Reagimi
K	Y ₁	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
Hoteli 1	0.090	0.412	0.747	0.310	0.574	0.500
Hoteli 2	0.085	0.392	0.737	0.380	0.540	0.480
Hoteli 3	0.084	0.494	0.347	0.430	0.716	0.360
Hoteli 4	0.092	0.422	0.487	0.310	0.466	0.557
Hoteli 5	0.082	0.614	0.647	0.370	0.682	0.360
Hoteli 6	0.075	0.596	0.877	0.550	0.772	0.813
Hoteli 7	0.092	0.132	0.263	0.130	0.450	0.287
Hoteli 8	0.084	0.308	0.637	0.757	0.474	0.620
Hoteli 9	0.082	0.314	0.353	0.287	0.448	0.590
Hoteli 10	0.081	0.571	0.283	0.863	0.490	0.493
Hoteli 11	0.079	0.432	0.523	0.490	0.326	0.670
Hoteli 12	0.076	0.595	0.400	0.457	0.456	0.260
Mesatarja	0.083	0.440	0.525	0.445	0.533	0.499
Shuma	1.000	5.282	6.301	5.334	6.394	5.990

Burimi: Të dhëna të përpunuara nga autorët

Outputi i zgjedhur është Perceptimi i cilësisë së shërbimit. Inputet përfshijnë : Besueshmërinë, sigurinë, Asetet, Ndjeshmërinë, Reagimin.

Përcaktimi i qëllimit është: Vlerësimi i efiçencës së një njësie, i propozuar nga Charnes, Cooper dhe Rhodes, është një problem i programimit linear, i veçantë për çdo njësi. Objektivi është i njëjtë për çdo njësi që do të vlerësohet :

$$\text{Max: } \sum_{r=1}^s y_r \times \mu_r$$

Efiçenca e njësisë në studim matet me anë të koeficientit të mëposhtëm

$$h(\mu, \nu) = \frac{\text{shuma e peshuar e outputeve të njësisë në studim}}{\text{shuma e peshuar e inputeve të njësisë në studim}} = \frac{\sum_{r=1}^s y_r \times \mu_r}{\sum_{i=1}^m x_i \times \nu_i}$$

Nëse është më i vogël se 1, atëherë njësia e marrë në studim konsiderohet relativisht jo efiçente. Ndërkohë, nëse ky koeficient është e barabartë më 1, njësia në studim konsiderohet efiçente. (Dyson R, Shale E.,2010; Cook WD, Tone K, Zhu J., 2014; Paradi J, Rouatt S, Zhu H.,2011)

Analiza e rezultateve dhe gjetjet kryesore

Tabela 2: Analiza e efiçencës DEA për Hotel 1

Hotel et	U	Output	Input 1	Inp ut2	Inp ut 3	Input4	Inpu t5	Pes ha	Pes ha	Difer enca	De a
K	N	Perce ptimi i cilësis ë së shërbi mit	Besuesh mëria	Sig uria	As etet	Ndjesh mëria	Reag imi	Out put	Inp ute	≤	Efi çe nc a
Hoteli 1	1	0.090	0.412	0.74 7	0.3 10	0.574	0.50 0	0.0 11	0.2 01	- 0.190	10 0%
Hoteli 2	2	0.085	0.392	0.73 7	0.3 80	0.540	0.48 0	0.0 10	0.2 53	- 0.243	93. 50 %
Hoteli 3	3	0.084	0.494	0.34 7	0.4 30	0.716	0.36 0	0.0 10	0.2 65	- 0.254	97. 35 %
Hoteli 4	4	0.092	0.422	0.48 7	0.3 10	0.466	0.55 7	0.0 11	0.1 05	- 0.009	10 0%
Hoteli 5	5	0.082	0.614	0.64 7	0.3 70	0.682	0.36 0	0.0 10	0.2 49	- 0.239	93. 40 %
Hoteli 6	6	0.075	0.596	0.87 7	0.5 50	0.772	0.81 3	0.0 09	0.2 36	- 0.143	92. 18 %

Hoteli 7	7	0.092	0.132	0.263	0.130	0.450	0.287	0.011	0.168	-0.055	100%
Hoteli 8	8	0.084	0.308	0.637	0.757	0.474	0.620	0.010	0.299	-0.289	0%
Hoteli 9	9	0.082	0.314	0.353	0.287	0.448	0.590	0.010	0.183	-0.173	90.27%
Hoteli 10	10	0.081	0.571	0.283	0.863	0.490	0.493	0.010	0.351	-0.341	97.01%
Hoteli 11	11	0.079	0.432	0.523	0.490	0.326	0.670	0.010	0.300	-0.291	97.85%
Hoteli 12	12	0.076	0.595	0.400	0.457	0.456	0.260	0.009	0.281	-0.271	95.12%

Burimi: Të dhëna të grumbulluara nga autorët

Peshat	0.124	0.021	0.048	0.532	0.011	0.003
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Analiza e efijencës Dea
Hoteli 2

Unit	1
Output	1
Input	1

Analiza Dea tregoi që: Hotel 1, Hotel 4, Hotel 7, Hotel 8 rezultojnë me efijencë Dea 100%, ndërkohë që hotelet e tjera rezultojnë jo efijentë sipas Dea-s.

Në tabelën 3 është treguar analiza e efijencës Dea për hotelin 2, i cili ka rezultuar me efijencë 93.5%.

Tabela 3: Analiza e efijencës DEA për hotel 2

Hotelet	Unit	Output	Input 1	Input 2	Input 3	Input 4	Input 5	Pesha	Pesha	Diferenca	Dea
K	Nr	Perceptimi I cilesise sherbimit	Besueshmeria	Sigurua	Asetet	Ndjes hmeria	Reagimi	Output	Inpute	≤	Efijenca
Hoteli 1	1	0.090	0.412	0.747	0.310	0.574	0.500	0.002	0.002	0.000	1.000
Hoteli 2	2	0.085	0.392	0.737	0.380	0.540	0.480	0.002	0.139	-0.149	0.935
Hoteli 3	3	0.084	0.494	0.347	0.430	0.716	0.360	0.067	0.067	0.000	1.000

Hoteli 4	4	0.092	0.42	0.48	0.310	0.466	0.55	0.04	0.047	0.000	1.000
			2	7			7	7			
Hoteli 5	5	0.082	0.61	0.64	0.370	0.682	0.36	0.06	0.186	-0.118	0.895
			4	7			0	8			
Hoteli 6	6	0.075	0.59	0.87	0.550	0.772	0.81	0.00	0.015	0.000	1,000
			6	7			3	2			
Hoteli 7	7	0.092	0.13	0.26	0.130	0.450	0.28	0.00	0.043	0.028	0.765
			2	3			7	2			
Hoteli 8	8	0.084	0.30	0.63	0.757	0.474	0.62	0.00	0.097	-0.095	0.687
			8	7			0	2			
Hoteli 9	9	0.082	0.31	0.35	0.287	0.448	0.59	0.00	0.032	-0.071	1.000
			4	3			0	2			
Hoteli 10	10	0.081	0.57	0.28	0.863	0.490	0.49	0.00	0.044	-0.115	0.885
			1	3			3	2			
Hoteli 11	11	0.079	0.43	0.52	0.490	0.326	0.67	0.00	0.089	-0.087	0.995
			2	3			0	2			
Hoteli 12	12	0.076	0.59	0.40	0.457	0.456	0.26	0.17	0.055	-0.103	1.000
			5	0			0	4			

Burimi: Të dhëna të përpunuara nga autorët

Peshat	0.025	0.003	0.090	0.001	0.005	0.057
Unit	2					
Output	0.935					
Input	1					

Përmirësimi i efijencës Dea për hotelin 2

Duke aplikuar parametrat e Solverit, gjejmë zgjidhjen optimale për Hotel 1 e cila rezulton me efijencë Dea të barabartë me 1 ose ndryshe (100%).

Nëpërmjet përdorimit të modelit Dea jo vetëm konstatohen njësitë efijente dhe joefijente të marra në studim, por ky model jep edhe mundësinë e përmirësimit të efijencës të njësive jo efijente.

Tabela 4: Përmirësimi i efijencës Dea me inputet e gjetura nga SOLVERI

Hotelet	U nit	Outp ut1	Inpu t1	Inpu t2	Inpu t3	Inpu t4	Inpu t5	Pesh a	Pesha	Difer enca	Dea
K	Nr	Perce ptimi I cilesi se sherb imit	Bes uesh meri a	Sigu ria	Aset et	Ndje shm eria	Rea gimi	Outp ut	Inpute	≤	Efiçe nca
Hoteli 1	1	0.090	0.41	0.74	0.31	0.57	0.50	0.001	0.011	-	1.000
			2	7	0	4	0			0.010	
Hoteli 2	2	0.085	0.39	0.73	0.38	0.54	0.48	0.001	0.010	-	1.000
			2	7	0	0	0			0.009	
Hoteli 3	3	0.084	0.49	0.34	0.43	0.71	0.36	0.001	0.455	-	1.000
			4	7	0	6	0			0.453	

Hoteli 4	4	0.092	0.42	0.48	0.31	0.46	0.55	0.001	0.330	-	0.927
			2	7	0	6	7			0.329	
Hoteli 5	5	0.082	0.61	0.64	0.37	0.68	0.36	0.014	0.470	-	1.000
			4	7	0	2	0			0.456	
Hoteli 6	6	0.075	0.59	0.87	0.55	0.77	0.81	0.001	0.553	-	0.895
			6	7	0	2	3			0.552	
Hoteli 7	7	0.092	0.13	0.26	0.13	0.45	0.28	0.001	0.290	-	0.911
			2	3	0	0	7			0.289	
Hoteli 8	8	0.084	0.30	0.63	0.75	0.47	0.62	0.001	0.353	-	0.831
			8	7	7	4	0			0.352	
Hoteli 9	9	0.082	0.31	0.35	0.28	0.44	0.59	0.014	0.305	-	0.867
			4	3	7	8	0			0.291	
Hoteli 10	10	0.081	0.57	0.28	0.86	0.49	0.49	0.001	0.322	-	0.879
			1	3	3	0	3			0.321	
Hoteli 11	11	0.079	0.43	0.52	0.49	0.32	0.67	0.001	0.257	-	0.911
			2	3	0	6	0			0.256	
Hoteli 12	12	0.076	0.59	0.40	0.45	0.45	0.26	0.001	0.312	-	0.822
			5	0	7	6	0			0.311	

Burimi: Të dhëna të përpunuara nga autorët

Unit	2
Output	1
Input	1

Peshat	0.012	0.005	0.113	0.002	0.568	0.014
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Në këtë tabelë tregohet përmirësimi i efijencës Dea për hotelin 2. Duke përdorur programin Excel (Solver Solution), nëpërmjet përpunimeve statistikore të diktuar nga modeli i përdorur, u arrit përmirësimi i efijencës nga 93.5% në 100%. Ky rezultat tregon që hoteli 2 u shëndrrua në një njësi efektive duke racionalizuar përdorimin e imputeve të diktuar nga modeli. (Ragsdale, C.T.,2008)

Konkluzione dhe rekomandime

Nga studimi rezulton se hotelet joefijente janë : Hoteli 2, Hoteli 5, Hoteli 7, Hoteli 8, Hoteli 10, Hoteli 11. Ndërkohë hotelet të cilët janë duke vepruar me efijencë DEA 100% janë Hoteli 1, Hoteli 3, Hoteli 4, Hoteli 8.

Për njësitë joefijente ekziston një kombinim linear i njësive efijente që rezulton një njësi e përberë e cila prodhon të paktën të njëjtin output duke përdorur të njëjtat ose më pak inpute se njësia joefijente si në rastin e hotelit 2, efijenca e të cilit u përmirësua nga 93.5% në 100%.

Në rezultatet e mësipërme theksojmë që, një efektivitet në shifrat më të larta jo domosdoshmërisht do të thotë që një njësi e caktuar vepron me efektivitetin më të lartë të mundshëm.

Modeli CCR të DEA-s vlerëson efijencën relative të njësive por nuk bën ndonjë renditje të hotelve efijente midis tyre, kjo është një dobësi e këtij modeli. Një modifikim i sugjeruar nga Andersen & Peterson (1993) është modeli SB (Slack Based Model).

Në punim arrihet rritja e efijencës për hotein 2, duke sugjeruar edhe parametrat të cilët do të sillnin përmirësimin e efijencës.

Sigurisht, rezultatet e marra janë sygjeruese dhe nuk do të thotë që përmirësimi i tyre do të bëjë që klientët të rikthehen në të njëjtin hotel përsëri.

Bibliografia

- Cook WD, Tone K, Zhu J. Data envelopment analysis: Prior to choosing a model. *Omega-International Journal of Management Science* 2014;44:1-4.
- Sherman HD, Zhu J. Analyzing performance in service organizations. *Sloan Management Review* 2013;54:36-42.
- Akther S, Fukuyama H, Weber WL. Estimating two-stage network slacks-based inefficiency: An application to bangladesh banking. *Omega-International Journal of Management Science* 2013;41:88-96.
- Cook WD, Zhu J, Bi G, Yang F. Network dea: Additive efficiency decomposition. *European Journal of Operational Research* 2010;207:1122-1129.
- Chen Y, Cook WD, Kao C, Zhu J. Network Dea pitfalls: Divisional efficiency and frontier projection under general network structures. *European Journal of Operational Research* 2013;226:507-515.
- Paradi J, Rouatt S, Zhu H. Two-stage evaluation of bank branch efficiency using data envelopment analysis. *Omega-International Journal of Management Science* 2011;39:99-109.
- Dyson R, Shale E. Data envelopment analysis, operational research and uncertainty. *Journal of the Operational Research Society* 2010;61:25-34
- Mikulas Luptacik, (2009). *Mathematical Optimization and Economic Analysis*. Vol. 36, Issue 5, 136-184 .
- E.G.Gomes and M.P.E Lins, (2007). Modeling undesirable outputs With zero sum gains data envelopment analysis models. 616-623.
- Ragsdale, C.T. (2008). *Spreadsheet Modeling and Decision Analysis*, 5th Edition. South-Western, Thomson.
- Blendi Klosi: *Strategjia kombëtare për zhvillimin e qëndrueshëm të turizmit 2019 – 2023*