**Suplement i Certifikatës për kualifikimin profesional,**

**ADMINISTRIM ZYRE, Niveli IV në KSHK, referuar Nivelit IV të KEK**

**Individi është i aftë:**

|  |  |
| --- | --- |
| *Në fushën e planifikimit:*Të planifikojë aktivitetet ditor, javor, mujor duke u konsultuar me eprorin, sipas rastit.Të vendosë prioritetet e punës së vet.Të përzgjedhë infrastrukturën e duhur për aktivitete të dhëna.Të planifikojë burimet e nevojshme për realizimin e një aktiviteti të dhënë.Në fushën e menaxhimit dhe organizimit të punës:Të organizojë punën në varësi të strukturës organizative.Të identifikojë funksionet dhe nivelet e ndryshme organizative.Të kryejë organizimin ergonomik të vendit të punës.Të zbatojë rregulloret dhe politikat kryesore të organizatës.Të përzgjedhë burimet e informacionit të nevojshëm për realizimin e detyrës dhe mënyrën e sigurimit të tij.Të bashkëpunojë me aktorët e duhur në veprimtarinë e vet.Të bashkëpunojë me institucionet publike, jo-publike dhe financiare.Të zbatojë praktikat e menaxhimit të burimeve njerëzore;*Në lidhje me legjislacionin e fushës:*Të zbatojë kuadrin ligjor në fushën e veprimtarisë.Të dallojë format e ndryshme juridike të ndërmarrjeve dhe përgjegjësitë përkatëse.Të zbatojë hierarkinë e akteve normative si Kode, ligje, VKM, udhëzime dhe akte të tjera ligjore dhe nënligjore.Të zbatojë Kodin e Punës, lidhur me marrëdhëniet e punës.Të dallojë elementët bazë të së drejtës kontraktuale.Të zbatojë të drejta, detyrime, sanksione që parashikon ligji për palët në rastin e mosrespektimit të kontratave.Të zbatojë normativat bazë ligjore që garantojnë sigurinë sociale dhe barazinë para ligjit.Të respektojë detyrimet administrative të veprimtarisë.*Në lidhje me administrimin e korrespondencës:*Të klasifikojë korrespondencën sipas tipologjisë dhe prioriteteve.Të vendosë prioritete për mbajtjen e korrespondencës.Të ndjekë me rigorozitet korrespondencën.Të pranojë korrespondencën hyrëse dhe dalëse sipas rregullave të protokollit.Të respektojë afatet e korrespondencës hyrëse dhe dalëse.Të shpërndajë korrespondencën te personat përgjegjës në konsultë me eprorin.Të kryejë protokollimin, dokumentimin dhe ruajtjen e korrespondencës hyrëse dhe dalëse sipas rregullave të protokollit dhe rregullores së brendshme.*Në lidhje me administrimin e agjendës së aktiviteteve:*Të ndjekë hapat për ndërtimin e agjendave.Të përditësojë kalendarin e aktiviteteve sipas rastit dhe shkallës së prioriteteve.Të kryejë njoftimin dhe konfirmimin e orareve të takimeve sipas agjendës së takimeve.Të përzgjedhë mënyrat e ndryshme për realizimin e takimeve.Të respektojë rregullat e organizimit të pritjeve/takimeve dhe mbarëvajtjes së tyre.*Në lidhje me administrimin e bazës së të dhënavë:*Të ndërtojë një bazë të thjeshtë të të dhënave të organizatës.Të dallojë komponentët kryesorë të bazës së të dhënave.Të klasifikojë dokumentet sipas strukturës së bazës së të dhënave.Të përditësojë në mënyrë periodike dhe sipas nevojës bazën e të dhënave dhe formatet që janë pjesë e saj.Të krijojë indekse dhe skedarë lidhur me bazën e të dhënave.Të pasurojë strukturën për ruajtjen e dokumentacionit në formë elektronike ose fizike.Të përzgjedhë format e ndryshme të ruajtjes dhe administrimit të të dhënave.Të përdorë programet kompjuterike për mbajtjen dhe administrimin e bazës së Të zbatojë kuadrin ligjorë lidhur me ruajtjen dhe publikimin e të dhënave.*Në lidhje me përgatitjen e dokumentave shkresorë:*Të përdorë dokumentacionin e duhur të aktivitetit të një organizate.Të identifikojë elementët e një formati shkresor.Të hartojë dokumentacionin sipas formatit të dhënë/natyrës së dokumentit.Të zbatojë rregullat e drejtshkrimit gjatë hartimit të një dokumenti.Të përdorë informacionet e mbledhura nga burime të duhura dhe të sigurta për hartimin e dokumenteve.Të mirëmbajë shkresat në formatet e duhura në përputhje me natyrën e aktivitetit të organizatës.Të zbatojë me korrektësi rregulloren / procedurat mbi ruajtjen e dokumenteve.Të realizojë prezantimin e punës sipas formatit të kërkuar.Të përdorë postën elektronike (e-mail) si format i vlefshëm i dokumenteve zyrtare.Të konsultohet me personat përgjegjës për hartimin e dokumenteve dhe korrespondencës.Të marrë aprovimin e personave përgjegjës për finalizimin e dokumenteve dhekorrespondencës.Të hartojë raporte sipas kërkesave specifike | Të mbajë protokollin\minutat e takimit.Të përditësojë dhe dërgojë protokollin\minutat e takimit tek palët e interesuara.*Në fushën e organizimit të aktiviteteve specifike:*Të marrë informacion mbi detajet e organizimit të aktiviteteve specifike.Të identifikojë kriteret dhe buxhetin për organizimin e aktiviteteve specifike.Të marrë pjesë në përzgjedhjen e ofertuesit që plotësojnë kriteret e vendosura.Të dokumentojë përzgjedhjen e ofertuesve.Të monitorojë ecurinë e organizimit të aktivitetit specifik.Të koordinojë punën me të gjitha palët për realizimin e aktivitetit.Të raportojë në kohë tek eprorët për problematika të cilat mund të çojnë në vonesa lidhur me realizimin e aktivitetit specifik.Të realizojë hapat përmbyllës sipas llojit të aktivitetit.*Në lidhje me përdorimin e pajisjeve të zyrës dhe sistemeve TIK:*Të përdorë kompjuterin dhe programet e nevojshme sipas llojit të detyrës.Të përdorë programe specifike të TIK, sipas nevojave të organizatës.Të përdorë drejtë printer, skaner dhe fotokopjon.Të përdorë si duhet telefon dhe faks.Të përdorë si duhet llojet e ndryshme të materialeve në zyrë.Të përdorë si duhet pajisje të tjera ndihmese të zyrës.*Në fushën e garantimit të cilësisë së shërbimeve të kryera:*Të përdorë korrekt gjuhën amtare në të folur dhe të shkruar për sigurimin e cilësisë së dokumenteve zyrtare.Të përdorë korrekt një gjuhë të huaj për sigurimin e cilësisë së dokumenteve zyrtare.Të zbatojë rregulloren e brendshme të organizatës;Të zbatojë procedurat e organizatës.Të respektojë afatet e paracaktuara.Të përzgjedhë formatet dhe standardet e shkrimit zyrtar.Të ruajë sekretin profesional.Të zbatojë legjislacionin në fuqi për shkëmbimin e informacionit ndërmjet gjithë aktorëve të brendshëm dhe jashtëm.Të sigurojë mbarëvajtjen e aktiviteteve sipas procedurave përkatëse.*Në fushën e komunikimit:*Të zbatojë parimet bazë të etikës së komunikimit në organizatë.Të përcjellë imazhin e suksesshëm nëpërmjet komunikimit etik.Të përdorë korrekt gjuhën e trupit.Të respektojë barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare.Të zbatojë teknikat e motivimit për të arritur një komunikim të mirë me të tjerët.Të komunikojë në një gjuhë të huaj.Të përdorë terminologjinë e duhur profesionale në gjuhë shqipe dhe gjuhë të huaj.Të zbatojë teknikat e negocimit për dakordësinë mes palëve.Të zgjidhë ankesat dhe.Të përdorë teknologjinë bashkëkohore të komunikimit dhe informacionit.Të respektojë kodin e veshjes sipas rregullores së brendshme të organizatës.*Në lidhje me pritjen dhe përcjelljen:*Të zbatojë kodin e etikës për pritjet dhe përcjelljet.Të organizojë logjistikën për realizimin e takimeve sipas qëllimit të takimit dhe në kohë.Të presë dhe drejtojë, me mirësjellje, vizitorët për në ambientet e pritjes sipas protokollit.Të lehtësojë mbarëvajtjen e takimit sipas agjendës së takimit.Të përcjellë dhe shoqërojë të interesuarit pas takimit sipas protokollit.Të zgjidhë në kohë probleme të thjeshta të rastit.Të organizojë pritje/takime.*Në fushën e sigurisë dhe mbrojtes së mjedisit:*Të zbatojë legjislacionin në fuqi për rregullat e sigurimit teknik.Të kontrollojë gatishmërinë e pajisjeve sipas manualeve të përdorimit.Të monitorojë siç duhet respektimin e sinjalistikës në terren.Të zbatojë manualet e përdorimit dhe protokollet e sigurisë gjatë punës.Të japë ndihmën e parë në rast aksidenti sipas procedurës.Të zbatojë planin e evakuimit në raste emergjence sipas procedurës respektive.Të zbatojë rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit sipas rregullores përkatëse.Të zbatojë rregullat e ruajtjes së distancave të rekomanduara në vendin e punës.Të kontribuojë në mbrojtjen e mjedisit.Të ndajë mbeturinat sipas llojit.Të zbatojë metoda të trajtimit të mbetjeve.Të zbatojë kuadrin ligjor dhe institucional ndërkombëtar, kombëtar dhe vendor në lidhje me mjedisin dhe zhvillimin e tij të qëndrueshëm.Të mirëmbajë ambientet e përbashkëta.Të kryejë veprimtari lidhur me riciklimin e materialeve. |

**Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:**

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime bankare” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale të Nivelit dhe Suplementin përkatës të saj, të punonjësit teknik/menaxher të mesëm në këtë kualifikim profesional.

Ky arsimim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në sektorin e shërbimeve ndaj klientit në bankë.

Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar diplomën e “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.

**Shënim:** Ky dokument është hartuar në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, të nenit 29, pika 4 të ligjit nr. 15/2017, “Për arsimin dhe formimin profesional në Republikën e Shqipërisë”, të nenit 14 pika 2/dh, pika 3, 4, 6 dhe të shtojcës 1 të ligjit nr.10247, datë 4.3.2010, “Për kornizën shqiptare të kualifikimeve” (i ndryshuar).