



**Agjencia Kombëtare e Arsimit dhe Formimit Profesional dhe kualifikimeve
Drejtoria e Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

EKONOMI-BIZNES

Niveli II i KSHK¹, referuar nivelit II të KEK²

L-II-21

Tiranë, 2021

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	Ekonomi-Biznes			Kodi L-II-21
Kohëzgjatja	1900-2100 orë	Niveli	II në KSHK, referuar nivelit II të KEK,	
Qëllimi:	<p>Qëllimi i kualifikimit profesional drejtimi mësimor “Ekonomi-Biznes”, niveli II-të në KSHK, referuar nivelit II të KEK, është të përgatisë punonjës me kualifikim bazë (ndihmës) për t’u punësuar apo vetëpunësuar në veprimtari profesionale që lidhen me drejtimin e ekonomisë dhe të biznesit. si dhe të zhvillojë personalitetin e individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon</p>			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	<p>Në institucionet e arsimit dhe formimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në drejtimin mësimor “Ekonomi-Biznes” të nivelit II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, kanë të drejtë të hyjnë të gjithë individët që:</p> <ul style="list-style-type: none"> – kanë mbaruar arsimin e detyruar 9-vjeçar; – janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional. – në raste të veçanta kur kërkesat për të ndjekur këtë shkollim janë më të larta se kapacitetet reale të këtyre shkollave, atëherë, institucionet përgjegjëse përgatit udhëzime të veçanta me kriteret e posaçme pranimit për këto shkolla. 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	<p>Përfundimi me sukses i arsimit profesional në drejtimin mësimor “Ekonomi-Biznes”, II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të nivelit të punonjësit ndihmës në tregun e punës, e cila njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë.</p> <p>Ky kualifikim i jep individit mundësi t’i drejtohet tregut të punës si punonjës gjysmë i kualifikuar në njësi ekonomike të ndryshme për kryerjen e veprimtarive të tilla si: shitje, blerje, magazinim, reklamim etj. që lidhen me fushën e ekonomisë dhe të biznesit</p> <p>Individi ka mundësi të vazhdojë studimet në nivelin IV të KSHK, referuar nivelit IV të KEK, në një prej profileve të drejtimit mësimor “Ekonomi-Biznes”, si dhe të fitojë të drejtën e Diplomës së ”Maturës Shtetërore Profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesën dhe universitare.</p>			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	L-I-10, L-II-17			

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI PROFESIONALE

Në përfundim të kualifikimit në profesionin “Ekonomi-Biznes” niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, individi do të zotërojë njohuritë profesionale, të ndara sipas fushave, të mëposhtme:

Organizimi i vendit të punës

- Të përshkruajë llojet e ndërmarrjeve sipas industrisë;
- Të shpjegojë rëndësinë e organizimit të punës në varësi të strukturës organizative;
- Të përshkruajë organizimin ergonomik të vendit të punës;
- Të dallojë nivelet e hierarkisë në organizatë;
- Të listojë rregulloret dhe politikat kryesore të organizatës;
- Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të punës;
- Të përshkruajë mënyrat e planifikimit sipas afateve dhe niveleve;
- Të tregojë përdorimin e pajisjeve të zyrës;
- Të shpjegojë rëndësinë e mirëmbajtjes së pajisjeve të zyrës;
- Të përshkruajë detyrat sipas të vendit të punës;
- Të përshkruajë legjislacionin në fuqi në fushën e ekonomi-biznesit;

Administrimi i magazinës

- Të listojë veprimet që kryen në magazinë;
- Të rendisë dokumentet që nevojiten për veprimet në magazinë;
- Të tregojë rëndësinë e dokumenteve dhe përmbajtjen e tyre;
- Të përshkruajë procedurën, në rastin e hyrjes së mallrave në magazinë;
- Të përshkruajë procedurën në rastin e daljes së mallrave nga magazina;
- Të përshkruajë përpunimet e thjeshta të mallrave në magazinë (miksim, grupim, paketim etj.);
- Të tregojë rastet e mbajtjes së procesverbaleve;
- Të përshkruajë procedurën për marrjen në dorëzim të mallrave apo produkteve në mënyrë të përkohshme;
- Të tregojë mënyrën e njoftimit të furnitorëve në rastin e mallrave të dëmtuara apo me ndryshime cilësore në kohë reale;
- Të përshkruajë mënyrën e marrjes së kërkesave nga klientët;
- Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit të afatit të skadencave të produkteve;
- Të përshkruajë llojet e dokumenteve që përcillen në departamente të tjera;
- Të shpjegojë rëndësinë e njohjes së legjislacionit për ruajtjen dhe kushtet e mbajtjes së mallrave në magazinë;

Veprimet me klientët dhe furnitorët

- Të përshkruajë llojet e furnitorëve dhe klientëve;
- Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në kohë me furnitorët dhe klientët;
- Të shpjegojë mënyrën e përgatitjes së ofertave individuale për klientët;

- Të shpjegojë mënyrën e marrjes së ofertave të përditësuara nga furnitorët;
- Të përshkruajë përmbajtjen e bazës së të dhënave mbi klientët dhe furnitorët
- Të shpjegojë rëndësinë e mbajtjes së bazës së të dhënave për klientët dhe furnitorët;
- Të tregojë rëndësinë e grupimit të klientëve dhe furnitorëve sipas kriterëve dhe nevojave të organizatës
- Të përshkruajë mënyrat e negociimit të çmimit me klientët dhe furnitorët;
- Të përshkruajë mënyrat e evidentimit të klientëve dhe furnitorëve potencialë;
- Të përshkruajë elementët bazë të hartimit të kërkesave;

Regjistrimi i veprimeve të biznesit

- Të përshkruajë bazën ligjore që ekziston në Shqipëri për kontabilitetin;
- Të përshkruajë detyrat, qëllimet, rolin dhe rëndësinë e kontabilitetit për personat e jashtëm dhe ata të brendshëm të ndërmarrjes;
- Të përshkruajë nocionin e inventarizimit, përmbajtjen dhe formën e inventarëve;
- Të përshkruajë procedurën e inventarizimit;
- Të shpjegojë nocionet e pasurisë, kapitalit, aktiveve, pasiveve dhe bilancit;
- Të përshkruajë kuptimin, përmbajtjen, llojet dhe qëllimin e mbajtjes së llogarive si dhe t'i dallojë ato;
- Të përshkruajë thelbin e metodës së regjistrimit të dyfishtë në regjistrimin e veprimeve ekonomike;
- Të tregojë se si bëhet mbyllja e një bilanci të thjeshtë përfundimtar;
- Të tregojë procedurat e regjistrimit të blerjeve dhe shitjeve sipas standardeve;
- Të tregojë procedurat e regjistrimit në ditarët e bankës dhe arkës sipas standardeve;
- Të përshkruajë konceptet e të ardhurave dhe shpenzimeve, ndikimin që ato kanë në kapitalin e ndërmarrjes;
- Të përshkruajë funksionimin e llogarive të të ardhurave dhe shpenzimeve;
- Të përshkruajë kuptimin e rezultatit të ndërmarrjes dhe procedurën e llogaritjes së tij;
- Të përshkruajë procedurën e llogaritjes kontabël dhe evidentimit të detyrimit ndaj shtetit për TVSH;
- Të tregojë dispozitat ligjore në fushën e shpërblimeve, tatimeve mbi të ardhurat personale dhe detyrimeve të punëdhënësit e të punëmarrësit ndaj sigurimeve shoqërore dhe shëndetësore;
- Të rendisë elementët e domosdoshëm të listë pagesave dhe dokumenteve të tjerë verifikues të llogaritjes dhe pagesës së pagave, si dhe detyrimeve të tjera që lidhen me to;
- Të përshkruajë procedurën e llogaritjes së shpërblimeve të punës;
- Të përshkruajë procedurën e kontabilizimit të pagesave dhe arkëtimeve;
- Të përshkruajë procedurat për kthimet e mallrave të shitura/blera dhe uljen e çmimeve të shitjes/blerjes;

Blerja dhe shitja

- Të shpjegojë rëndësinë e mbledhjes së të dhënave për tregjet e blerjes dhe të shitjes;
- Të përshkruajë llojet e ndryshme të të dhënave që nevojiten për blerje dhe shitje;
- Të tregojë mënyrat e ndryshme të mbledhjes së të dhënave;
- Të përshkruajë mënyrat e përpunimit të të dhënave;
- Të përshkruajë mënyrat e llogaritjes së nevojave për blerje;
- Të përshkruajë elementët e kartelës së furnitorëve;
- Të tregojë mënyrat e përzgjedhjes së ofertës më të mirë sipas kriterëve të paracaktuara;
- Të shpjegojë elementët e domosdoshëm të listave të çmimeve;

- Të tregojë mënyrat e evidentimit të kërkesave të marra nga klientët;
- Të shpjegojë elementët e domosdoshëm për hartimin e ofertave;
- Të listojë dokumentet shoqëruese të mallrave gjatë procesit të shitjes dhe blerjes;
- Të përshkruajë llojet e shpenzimeve që lidhen me lëvrimin për blerje dhe shitjen e mallrave;
- Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të e-commerce;
- Të përshkruajë kriteret që mbahen parasysh gjatë hartimit të prezantimeve të shitje-bletjeve në format elektronik.

Qarkullimi i pagesave

- Të përshkruajë llojet e ndryshme të mjeteve të pagesave dhe sistemet ku përdoren;
- Të krahasojë llojet dhe format e ndryshme të pagesave;
- Të përshkruajë procedurën e hapjes së një llogarisë bankare rrjedhëse dhe mënyrën e funksionimit të saj;
- Të përshkruajë rolin e pagesave me para në dorë dhe karakteristikat e tyre;
- Të shpjegojë veprimet me arkën dhe procedurat e inventarizimit të saj;
- Të shpjegojë normativat ligjore mbi mbajtjen e kasës regjistruese;
- Të përshkruajë përdorimin dhe procedurën e pagesës me kartë krediti dhe debiti;
- Të përshkruajë rregullat e administrimit fizik të vlerave monetare;
- Të shpjegojë mënyrat e pagesave dhe transfertave online;
- Të shpjegojë kryerjen e pagesave në POS;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të valutës në transaksione të ndryshme;
- Të përshkruajë mënyrën e llogaritjes së kursit të këmbimit në veprimet me valutë të huajë;

Etika dhe komunikimi

- Të përshkruajë rregullat bazë të etikës dhe komunikimit në ndërmarrje;
- Të përshkruajë teknikat e ndryshme të komunikimit me klientin në të gjitha fazat e procesit të shitjes, duke përfshirë pritjen dhe akomodimin e tij;
- Të përshkruajë metodat e trajtimit individual të klientëve dhe krijimit të kushteve sa më të përshtatshme për ta;
- Të përshkruajë rregullat dhe parimet bazë të komunikimit të brendshëm në ndërmarrje;
- Të përshkruajë rregullat e hartimit të korrespondencës zyrtare;
- Të listojë kanalet alternative të komunikimit me klientët dhe furnitorët (rrjetet sociale, platformat e shitjes dhe blerjes, etj.) si dhe përdorimet e tyre për njoftimin e klientëve lidhur me produktet e reja dhe fushatat e ndryshme të marketingut;
- Të përshkruajë elementët e domosdoshëm formalë dhe të përmbajtjes së komunikimit me anë të postës elektronike;
- Të tregojë parimet e punës në grup;
- Të tregojë rregullat e komunikimit sipas hierarkisë profesionale;
- Të tregojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal sipas kodit të etikës;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të kodit të etikës;
- Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore;
- Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale në gjuhë të huaj;

Rregullat e sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit

- Të përshkruajë llojet e mjeteve të ndihmës së parë dhe përdorimi i tyre;

- Të tregojë rregulloren e sigurimit teknik që duhet të merren për shëndetin dhe sigurinë në punë ;
- Të tregojë rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit;
- Të përshkruajë kuptimin për mjedisin dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
- Të tregojë rëndësinë e mbrojtjes së mjedisit;
- Të tregojë rëndësinë e njohjes dhe zbatimit të legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e mjedisit

Rezultatet e të nxënit në:

SHPREHI PROFESIONALE

Në përfundim të kualifikimit në profesionin “Ekonomi-Biznes” niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK, individi do të zotërojë shprehitë profesionale, të ndara sipas fushave, të mëposhtme:

Organizimi i vendit të punës

- Të organizojë vendin e punës nga pikëpamja ergonomike sipas strukturës organizative të përzgjedhur;
- Të përzgjedhë pajisjet e nevojshme për kryerjen e veprimtarisë së ndërmarrjes/organizatës;
- Të vendosë pajisjet dhe mobilitet në përputhje me planimetritë e vendit përkatës së punës;
- Të përdorë pajisjet e ndryshme të vendit përkatës të punës sipas manualit të përdorimit;
- Të kryejë shërbime të thjeshta të mirëmbajtjes së pajisjeve që përdoren gjatë punës;
- Të respektojë nivelet e hierarkisë në organizatë;
- Të zbatojë detyrat sipas përkrahimit të vendit të punës;
- Të krijojë dosjen personale duke i grupuar dokumentet sipas kriterëve;
- Të veprojë në përputhje me qëllimin e veprimtarisë së ndërmarrjes;
- Të identifikojë dokumentet zyrtare dhe regjistrat që do të përdoren për pasqyrimin e veprimtarisë;
- Të respektojë agjendën ditore;
- Të hartojë planin e punës sipas afateve;
- Të përcjellë informacionin në mënyrë vertikale dhe horizontale;
- Të zbatojë legjislacionin në fuqi në fushën e ekonomi biznesit;
- Të ndjekë trajnime të ndryshme profesionale;
- Të informohet periodikisht për të rejtat e profesionit;

Administrimi i magazinës

- Të regjistrojë në dokumentet përkatëse hyrjet dhe daljet në magazinë;
- Të kryejë inventarin fizik të magazinës;
- Të plotësojë pasqyrat e inventarëve;
- Të kryejë evidentimin e saktë të diferencave midis gjendjes fizike dhe asaj kontabël;
- Të hartojë procesverbalet për anomalitë e konstatuara;
- Të plotësojë dokumentet e magazinës për mallrat e marrë në dorëzim;
- Të plotësojë saktë njoftimet/kërkesat për furnizimet e reja;
- Të plotësojë saktë fletëhyrjet dhe fletëdaljet;

- Të përcjellë kopje të dokumenteve të magazinës në departamentet përkatëse;
- Të përpunojë mallrat në magazinë (grupim, miksim, paketim);
- Të monitorojë afatet e skadencës së produkteve;
- Të shkarkojë nga magazina mallrat e skaduara;
- Të kontrollojë saktësinë e dokumenteve shoqërues të mallrave që hyjnë dhe dalin në magazinë;
- Të sistemojë mallrat në magazinë në bazë të hapësirës dhe kategorisë së produktit;
- Të mbajë magazinën dhe kryejë veprimet e saj duke përdorur programe kompjuterike;

Veprimet me klientët dhe furnitorët

- Të hartojë listat e klientëve dhe furnitorëve;
- Të përdorur kanale të ndryshme komunikimi me klientë dhe furnitorë;
- Të përgatitë oferta individuale për klientët;
- Të marrë periodikisht lista çmimesh dhe oferta nga furnitorët;
- Të negociojë çmimet dhe ofertat me klientët dhe furnitorët;
- Të grupojë klientët dhe furnitorët sipas kriterëve;
- Të plotësojë bazat e të dhënave për klientët dhe furnitorët;
- Të kontribuojë në fushatat e promovimit duke përdorur teknika të ndryshme të marketingut;
- Të përdorë kanale alternative për njoftimin e klientëve sipas rasteve;
- Të kërkojë periodikisht feedback nga klientët;
- Të kontribuojë në gjetjen e klientëve të rinj;
- Të trajtojë mosmarrëveshjet apo kundërshtimet e klientëve duke përdorur teknikat e duhura;
- Të ruajë fshehtësinë e informacionit;

Blerja dhe shitja

- Të përzgjedhë mjetet e nevojshme për realizimin e vrojtimit të tregut (pyetësor, intervista, platforma online);
- Të realizojë mbledhjen e të dhënave nga burime të ndryshme;
- Të kryejë përpunime të thjeshta të informacioneve të marra në përputhje me objektivat e vrojtimit;
- Të kryejë hedhjen e informacionit në bazën e të dhënave;
- Të hartojë kërkesat për blerje;
- Të identifikojë furnitorët realë dhe ata potencialë;
- Të përzgjedhë ofertën më të mirë;
- Të kryejë kontrollet për produktet e blera;
- Të regjistrojë blerjet sipas rregulloreve përkatëse;
- Të trajtojë rastet e furnizimit të mallrave me diferenca cilësore dhe sasiore;
- Të plotësojë kontrata tip të shitblerjes së produkteve (të mallrave dhe shërbimeve);
- Të përcjellë kopjet e dokumenteve të blerjes në zyrën e kontabilitetit;
- Të grupojë klientët sipas karakteristikave;
- Të hartojë lista çmimesh;
- Të përpunojë kërkesat e marra nga klientët;
- Të hartojë oferta për klientët sipas kërkesave;
- Të llogarisë shpenzime të tjera që lidhen me shitjen dhe blerjen (transport, garanci, mirëmbajtje etj.);

- Të plotësojë dokumentet shoqërues në rastin e shitjes dhe blerjes;
- Të përgatisë prezantime të produkteve në format elektronik;
- Të prezantojë produktet në panaire, show room etj.;

Qarkullimi i pagesave

- Të ndjekë afatet e pagesave/ arkëtimeve të faturave;
- Të shlyejë në kohë detyrimet ndaj shtetit;
- Të plotësojë urdhërpagesat;
- Të kryejë pagesa dhe transfera online;
- Të kryejë veprime me POS;
- Të kryejë pagesa me karta debiti dhe krediti;
- Të kryejë veprime me para në dorë;
- Të plotësojë dokumentet e arkës (MA, MP);
- Të përdorë kasën regjistruese;
- Të kryejë veprime për tërheqjen dhe arkëtimin e parave në llogari rrjedhëse;
- Të regjistrojë veprimet në librin e arkës;
- Të kryejë inventarizimin fizik dhe kuadrumin ditor të arkës;
- Të zbatojë rregullat e administrimit fizik të vlerave monetare;
- Të kryejë llogaritje të kursit të këmbimit valutor;

Regjistrimi i veprimeve të biznesit

- Të kontabilizojë veprimet e krijimit të ndërmarrjes;
- Të kontabilizojë veprimet e shitjes dhe blerjes;
- Të kontabilizojë TVSH për shitjet dhe blerjes duke respektuar normativat përkatëse në fuqi;
- Të kontabilizojë shpenzime dhe të ardhura të tjera nga ushtrimi i veprimtarisë së ndërmarrjes;
- Të kontabilizojë arkëtimet dhe pagesat;
- Të kontabilizojë shpenzimet për paga dhe gjithë detyrimet e tjera që lidhen me punën;
- Të kryejë veprime të thjeshta të mbylljes së llogarive në fund të periudhës ushtrimore;
- Të llogarisë rezultatin e veprimtarisë;
- Të hartojë bilance të thjeshta të veprimtarisë;
- Të llogaritë shpërblimet e personelit sipas kohës së punës ose realizimit të normës;
- Të llogaritë shtesat e ndryshme sipas rasteve specifike;
- Të llogaritë dhe dokumentojë në listë pagesë shpërblimet bruto për punonjësit e ndërmarrjes;
- Të llogaritë dhe dokumentojë në listë pagesë ndalesat nga shpërblimet për sigurimet shoqërore, shëndetësore dhe TAP sipas normativave ligjore në fuqi;
- Të llogaritë dhe dokumentojë në listë pagesë shpërblimet neto të personelit;
- Të kryejë pagesën e pagës neto, derdhjen e kontributeve të sigurimeve shoqërore e shëndetësore dhe TAP.

Etika dhe komunikimi

- Të zbatojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal
- Të zbatojë kodin e etikës sipas rregullores së brendshme;
- Të përdorë terminologjinë e duhur profesionale;
- Të punojë në grup duke respektuar parimet e punës në grup;

- Të zbatojë rregullat e mirësjelljes në komunikim;
- Të respektojë hierarkinë;
- Të respektojë barazinë gjinore, racore, kulturore etj.;
- Të përdorë teknologjitë bashkëkohore të komunikimit;
- Të raportojë në nivelet e menaxhimit të organizatës;
- Të zbatojë teknikat e motivimit;

Rregullat e sigurisë dhe mbrojtjes së mjedisit

- Të zbatojë manualet përkatëse në përdorimin e pajisjeve;
- Të japë ndihmën e parë në rast aksidenti sipas procedurës
- Të respektojë sinjalistikën në terren;
- Të zbatojë planin e evakuimit;
- Të zbatojë rregullat e shpëtimit dhe mbrojtjes nga zjarri;
- Të respektojë protokollin e sigurisë në magazinë;
- Të zbatojë rregullat e ruajtjes së distancave;
- Të ndajë mbeturinat sipas llojit;
- Të zbatojë procedurat e duhura për mallrat e skaduara;
- Të zbatojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit;
- Të kryejë veprimtari praktike për mbrojtjen e mjedisit;
- Të mirëmbajë ambientet e përbashkëta;

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

Individi duhet të jetë i aftë:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme.
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional.
- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente.
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror.
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale e rajonale.
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij.
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij.
- Të organizojë drejt procesin e të nxënimit të tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës.
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar.
- Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kriteret e drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.
- Të demonstrojë sjellje dhe qëndrime etike në veprimtari të shkollore dhe në komunitet;
- Të demonstrojë aftësinë për të pranuar dhe promovuar ndryshimin dhe inovacionin;
- Të demonstrojë aftësinë për të komunikuar dhe negociuar idetë në mënyrë eficiente me të tjerët;

- Të demonstrojë aftësinë për të menduar në mënyrë krijuese dhe novatore;
- Të demonstrojë aftësinë për të identifikuar dhe për të zgjidhur në mënyrë krijuese problemet.