



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Sektori i Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

“MBËSHTETJE E PËRDORUESVE TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT DHE KOMUNIKIMIT”

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

T2-IV-21

Tiranë më, 2021

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	Mbështetje e përdoruesve të TIK³			Kodi
Kohëzgjatja	1900-2100 orë	Niveli	IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK	T2-IV-21
Qëllimi:	Qëllimi kryesor i arsimit profesional në drejtimin “Mbështetje e përdoruesve të TIK”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është zhvillimi i personalitetit të individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre në nivelin e Teknikut për mbështetjen e përdoruesve të TIK, për t’u punësuar apo vetëpunësuar në profesione që lidhen drejtpërdrejt me shërbimet e ofruara në fushën e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në institucionet e arsimit profesional që ofrojnë kualifikim profesional në “Mbështetje e përdoruesve të TIK” të nivelit të katërt në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> - kanë mbaruar kualifikimin profesional “Teknologji Informacioni dhe Komunikimi”; nivelin II në KSHK, referuar nivelit II të KEK; - janë në kushte shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Mbështetje e përdoruesve të TIK”, niveli IV-të në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Supplementin përkatës të teknikut në këtë profil. Pas nivelit të IV-të në KSHK, nxënësi fiton të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale” me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare në degët e Informatikës, Teknologjisë së Informacionit, Elektronikës dhe jo vetëm. Ky kualifikim i jep individit mundësi t’i drejtohet tregut të punës <i>për t’u punësuar apo vetëpunësuar në pozicionet</i> e teknikut për mbështetje në TIK në njësitë e tregimit dhe shërbimit të pajisjeve kompjuterike, si dhe pranë institucioneve dhe bizneseve të dimensioneve të ndryshme (në institucione arsimore, në degë bankash, në kompanitë e telekomunikacionit, njësitë e shërbimit turistik, në kompani transporti dhe sigurie, në njësitë e pushtetit lokal, call center etj.) etj..			
Data e validimit	<i>(kur të miratohet)</i>			
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	T2-IV-10			

³ Teknologji Informacioni dhe Komunikimi

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI

Individi duhet të:

Menaxhimi dhe organizimi i punës

- Të përshkruajë sektorin e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit, strukturën ekonomike dhe tendencat e zhvillimit të këtij sektori;
- Të shpjegojë organizimin në mënyrë ergonomike të vendit të punës;
- Të shpjegojë rregullat e komunikimit hierarkik;
- Të përshkruajë hapat përshkallëzimit të proceseve të punës për zgjidhjen e problemeve dhe realizimin e detyrave;
- Të përshkruajë teknikat e negocimit, menaxhimin e mosmarrëveshjeve dhe arritjes së dakordësisë mes palëve;
- Të shpjegojë praktikat e menaxhimit të burimeve njerëzore;
- Të klasifikojë prioritetet në planin e punës;
- Të klasifikojë detyrat sipas veprimtarisë përkatëse;
- Të interpretojë detyrën sipas kërkesave dhe procedurave përkatëse të ndërmarrjeve;
- Të përshkruajë parimet e legjislacionit të punës dhe atij tatimor;
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të kodit të etikës;
- Të listojë burimet e nevojshme për realizimin e detyrave;
- Të shpjegojë llojet e ndryshme të materialeve, karakteristikat dhe përdorimin e tyre;
- Të shpjegojë llojet e ndryshme të mjeteve të punës, karakteristikat dhe përdorimin e tyre;
- Të përshkruajë mënyrën e llogaritjeve të tërësisë së materialeve, mjeteve të punës dhe kohës së punës;
- Të përshkruajë përgatitjen e një preventivi sipas projektit teknik;
- Të identifikojë hapat për mbikëqyrjen e ecurisë së një projekti sipas afatit në kohë dhe për ruajtjen e cilësisë;
- Të përshkruajë elementët e llogaritjes së kostos dhe çmimit të një shërbimi;
- Të përshkruajë teknikat e marketingut;

Arkitektura e kompjuterit

- Të shpjegojë specifikimet dhe parametrat teknike të detajuara në pajisjet harduerike;
- Të klasifikojë komponentët harduerik për montimin e kompjuterit personal sipas një arkitekture të caktuar;

- Të shpjegojë funksionimin e çdo komponenti (motherboard, CPU¹, RAM², HDD³, SSD⁴, PCI⁵ etj.);
- Të listojë hapat për instalimin e pajisjeve periferike të kompjuterit personal;
- Të përshkruajë hapat përkatës për instalimin e sistemeve të virtualizimit;
- Të përshkruajë hapat për testimin e instalimeve hardware dhe software;
- Të përshkruajë mënyrat e ruajtjes së sigurt të të dhënave;

Sistemet e shfrytëzimit

- Të përshkruajë arkitekturën e sistemit të shfrytëzimit Windows (Window për PC dhe Server);
- Të shpjegojë lidhjen dhe konfigurimin e kompjuterit në rrjet, e-mail dhe internet;
- Të interpretojë dallimet mes sistemeve të shfrytëzimit Windows dhe Linux;
- Të shpjegojë kuptimin e komandave të Shell-it dhe X-Window në Linux;
- Të shpjegojë përdorimin e komandave mbi administrimin e skedarëve dhe direktorive dhe përcaktimit të të drejtave;
- Të përshkruajë procedurën e ngarkimit të sistemit Linux , nivelet e ekzekutimit, kernel dhe skedarin e ndezjes;
- Të shpjegojë konfigurimin e një firewall-i në Windows dhe Linux;
- Të theksojë rëndësinë e optimizimit të performancës së sistemit;
- Të përshkruajë funksionet dhe veçoritë e sistemit të shfrytëzimit Windows Server;
- Të shpjegojë procesin e upgrade-in të një sistemi shfrytëzimi Windows Server;
- Të përshkruajë hapat e startimit të sistemit, diagnostikimit dhe zgjidhjes së problemeve;
- Të përshkruajë funksionin e DNS⁶ përmes shembujve të ndryshëm;
- Të përshkruajë hapat për krijimin e një domain-i të ri dhe nëndomain-eve, shtimin e domain-it në domain controller dhe shtimin e një stacioni pune në domain;
- Të përshkruajë funksionet dhe përdorimin e protokollit DHCP⁷ në server;
- Të përshkruajë strukturën logjike, objektet, njësitë organizative dhe strukturën fizike të Active Directory;
- Të përshkruajë llojet e grupeve dhe rregullat për krijimin e tyre;
- Të përshkruajë veçoritë e Distributed File System (DFS) dhe strukturën logjike të ndërtimit;
- Të përshkruajë llojet e ndryshme të të drejtave, caktimin dhe përdorimin të drejtave NTFS⁸;
- Të listojë proceset për krijimin e profileve të ndryshme përdoruesish në server;
- Të shprehë planifikimin, zbatimin dhe administrimin e direktivave të grupit;
- Të qartësojë përdorimin e shërbimeve fundore dhe të administrimit në distancë;
- Të përkufizojë treguesit e performancës dhe eventeve;

Rrjetet kompjuterike dhe të komunikimit

- Të shpjegojë topologjitë, modelet e rrjetave kompjuterike dhe komponentëve të saj;
- Të klasifikojë llojet e kabllimit dhe transmetimit sipas përdorimit (UTP⁹, STP¹⁰, coaxial, fiber optic, wireless standards-802.11a, 802.11b,802.11g etj);
- Të shpjegojë modelin OSI¹¹ dhe funksionin e shtresave;
- Të rendisë pajisjet aktive të rrjetit (file server, workstation, NICs¹², switches, hubs, repeaters, bridges, routers, gateways, ISDN¹³ adapters, modems, WAP¹⁴, firewalls);
- Të interpretojë funksionin e teknologjisë Ethernet në një rrjet;
- Të përshkruajë funksionet, ndërtimin dhe përdorimin e protokolleve TCP/IP¹⁵;
- Të shpjegojë mënyrën e aksesit të resurseve të rrjetit lokal apo në distancë (remote) nga pajisjet përmes protokolleve të rrjetit;
- Të shpjegojë adresimin të Ipv4¹⁶ dhe Ipv6¹⁷ për segmentimin e rrjetit;
- Të përshkruajë funksionet e protokolleve të aplikacioneve dhe shërbimeve të rrjetit (FTP¹⁸, HTTP¹⁹, SNMP²⁰, SMTP²¹, POP²², IMAP²³ etj.);
- Të shpjegojë komunikimin peer to peer dhe client-server;
- Të përshkruajë strukturën dhe teknologjinë e rrjetit www të internetit dhe shërbimeve të tyre;
- Të listojë mjetet e ndryshme për testimin e rrjetit dhe përdorimet e tyre;

Diagnostikimi i sistemit kompjuterik

- Të interpretojë dokumentacionin teknik të sistemit kompjuterik;
- Të shpjegojë procedurat e diagnostikimit të shërbimeve dhe përdorimet e tyre;
- Të listojë pajisjet diagnostikuese;
- Të listojë programet diagnostikuese;
- Të shpjegojë përdorimin e pajisjeve diagnostikuese;
- Të shpjegojë përdorimin e programeve diagnostikuese;
- Të shpjegojë rëndësinë e kryerjes së matjeve dhe krahasimit të parametrave me manualët dhe udhëzuesit;
- Të listojë defektet kryesore të sistemit kompjuterik;
- Të interpretojë llojet e sinjaleve dhe kodet e problemeve në pajisje dhe sisteme;
- Të shpjegojë mënyrën e lokalizimit të defekteve, shkaqet dhe pasojat e tyre;
- Të shpjegojë rëndësinë e konsultimit me historikun e defekteve të pajisjeve dhe programeve;
- Të përshkruajë protokollet për monitorim të pajisjeve;
- Të shpjegojë rëndësinë e dokumentimit të problemeve;

Siguria

- Të identifikojë rëndësinë e sigurisë në mbështetjen e përdoruesve të TIK;

- Të përshkruaj ligjet në fuqi për sigurinë e informacionit;
- Të përkufizojë rregullat e etikës për mbështetjen e përdoruesve të TIK;
- Të përshkruajë impaktin që krijon tek përdoruesi ofrimi i sigurisë në komunikim;
- Të listojë kushtet që duhet të ketë siguruesi i të dhënave (Konfidencialiteti, Integriteti, Vlefshmëria);
- Të klasifikojë rreziqe (threats), sulme dhe çënime të mundshme të sigurisë për përdoruesit TIK;
- Të argumentojë mbrojtjen e identitetit online dhe offline;
- Të interpretojë llojet e ndryshme të programeve të dëmshme dhe sulmeve;
- Të konstatojë rreziqet e ndryshme që çënojnë sigurinë e përdoruesve TIK;
- Të shpjegojë back-up të pajisjeve në hapësira virtuale (cloud storage) dhe media fizike (shirit magnetik, disk optik, hdd/ssd te jashtëm, usb, karta memorie, etj.);
- Të shpjegojë vulnerabilitete dhe defektet e qëllimshme në programeve dhe pajisjeve;
- Të theksojë rëndësinë e kodimit të të dhënave;
- Të shpjegojë mënyrën e asgjësimit të të dhënave sipas procedurave të përcaktuara
- Të argumentojë sigurinë nëpërmjet konfigurimit të firewall-it dhe instalimit e përdorimit të programeve antivirus, spyware, updates;
- Të shpjegojë sigurinë e të dhënave përmes sistemit e rikthimit e tyre (restore)
- Të shpjegojë rëndësinë e përditësimit të programeve dhe sistemeve;

Bazat e të dhënave

- Të përshkruajë çfarë është një bazë të dhënash;
- Të dallojë llojet e bazave të të dhënave;
- Të përshkruajë konceptet e bazës të të dhënave relacionale, si ruhen të dhënat në tabela, gjuha e manipulimit të të dhënave (DML²⁴), gjuha e përkufizimit të të dhënave (DDL²⁵);
- Të përshkruajë llojet e të dhënave si data, ora, stringjet e karaktereve, llojet e përziëra etj.;
- Të përshkruajë tabelat dhe pjesët përbërëse të tyre si kolonat dhe rreshtat;
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të objekteve të bazave të të dhënave si tabelat;
- Të dallojë komandat në gjuhën SQL²⁶ për manipulimin e të dhënave dhe krijimin e query, filtrimin e të dhënave etj.;
- Të përshkruajë mënyrën e manipulimit të të dhënave e llojeve të ndryshme të ruajtura në një bazë të dhënash;
- Të përshkruajë procedurat dhe funksionet, përdorimin dhe avantazhet e tyre;
- Të përshkruajë funksionalitetet e MS Access për ndërtimin e bazave të të dhënave;

- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të strukturës së një baze të dhënash në Ms Access;
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të një diagrame bazuar në një table të dhënash;
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të Formave për futjen e të dhënave në Ms Access (data entry);
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të Query në Ms Access;
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të raporte në Ms Access;

Web

- Të shpjegojë strukturën e një faqe Web në HTML5 dhe modelin e përmbajtjes HTML²⁷ (HTML content model)
- Të shpjegojë elementët semantikë të përmbajtjes HTML5 dhe përdorimin e tyre ne strukturën e faqes web;
- Të shpjegojë funksionimin e faqeve të ndërtuara me HTML5 edhe ne modele të vjetër browserash;
- Të shpjegojë strukturën e një faqeje web në HTML5;
- Të përshkruajë mënyrën e konfigurimit të elementëve të faqes web, si dhe modelimin e tyre ne HTML5 me styles dhe me kodin CSS²⁸;
- Të shpjegojë tabelat në HTML dhe përdorimin e tyre në faqen web
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të tabela HTML dhe përmbajtjen në qelizat e saj;
- Të shpjegojë imazhet në HTML dhe përdorimin e tyre në një dokument HTML;
- Të shpjegojë listat dhe elementët e tyre, si dhe përdorimin e tyre ne faqen web;
- Të shpjegojë karakteret e veçanta dhe përdorimin e tyre ne faqen web;
- Të përshkruajë navigimin në website duke përdorur linqet;
- Të shpjegojë format në HTML, inputet e formave dhe llojet e të dhënave;
- Të përshkruajë mënyrën e krijimit të një forme në HTML;
- Të tregojë mënyrën e organizimit të inpueteve të formës HTML dhe elementët e saj;
- Të shpjegojë validimin e një forme HTML në klient dhe server, validimin i inpueteve të një klienti dhe modelimin me CSS bazuar në vlefshmërinë e të dhënave;
- Të shpjegojë çfarë është Javascript dhe përdorimin e saj në një website;
- Të shpjegojë libraritë dhe framework të Javascript;
- Të shpjegojë ruajtjen e të dhënave të website me Javascript;
- Të shpjegojë Javascript API²⁹ dhe përdorimin;

Programim

- Të shpjegojë konceptin e funksioneve në C++;

- Të përshkruajë funksionet rekursive C++;
- Të shpjegojë vektorët dhe matricat në C++;
- Të argumentojë programimin e orientuar në objekte (polimorfizmi, trashëgimia, enkapsulimi);
- Të listojë skedarët sekuenial në C++;

Shërbime mirëmbajtje dhe riparimi

- Të shpjegojë rëndësinë e hartimit dhe zbatimit të grafikut të mirëmbajtjes;
- Të shpjegojë një grafik mirëmbajtjeje dhe elementët e tij;
- Të shpjegojë mënyrën e verifikimit të parametrave teknike të pajisjeve aktive;
- Të shpjegojë rëndësinë e verifikimit të kushteve mjedisore të funksionimit të rrjetit;
- Të shpjegojë procedurat dhe standardet teknike të kompanisë;
- Të përshkruajë rëndësinë e monitorimit të sistemit TIK;
- Të përshkruajë teknikat e testimit të sistemit TIK;
- Të përshkruajë funksionimin e qarqeve elektronike;
- Të përshkruajë teknikat e pastrimit të komponentëve të kompjuterit dhe pajisjeve periferike;
- Të përshkruajë pajisjet testuese dhe përdorimin e tyre;
- Të listojë standardët e kabllimit dhe konektorët e rrjetit;
- Të shpjegojë rëndësinë dhe metodat për Backup/Restore;
- Të shpjegojë rëndësinë e përditësimit të software dhe firmware;
- Të tregojë format dhe rëndësinë e licencimit;
- Të argumentojë rëndësinë e përditësimit të grafikut të mirëmbajtjes;
- Të argumentojë rëndësinë e raportimit në kohë të problemeve të evidentuara;

Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit

- Të përshkruajë masat dhe rregullat për garantimin e sigurisë në punë dhe mbrojtjes së mjedisit;
- Të përshkruajë legjislacionin shqiptar të sigurisë dhe mbrojtjes së shëndetit në punë dhe dokumentacionin e detyrueshëm;
- Të listojë pajisjet mbrojtëse individuale dhe kolektive dhe përdorimet e tyre gjatë punës;
- Të listojë aksidentet kryesore që mund të ndodhin gjatë punës, si dhe mënyrën e shmangies së tyre;
- Të shpjegojë rregullat për dhënien e ndihmës së parë për personat që goditen nga rryma elektrike
- Të vlerësojë menaxhimin e sigurisë ndaj rreziqeve të burimeve të rrymës elektrike dhe masat e kontrollit për të eliminuar ose minimizuar rreziqet elektrike;
- Të përshkruajë rreziqe nga zjarri, efektet e tyre të dëmshme;

- Të përshkruajë rregullat e sigurisë dhe evakuimit në raste zjarri, tërmeti, fatkeqësi natyrore etj.;
- Të interpretojë sinjalistikën e sigurisë dhe shëndetit në punë;
- Të analizojë rreziqet kryesore të ndotjes së ambientit nga ndikimi i fushave magnetike dhe elektrostatische dhe masat përkatëse për eliminimin e tyre;
- Të përshkruajë rregullat dhe procedurat përkatëse të asgjësimit të mjeteve dhe pajisjeve TIK të dala jashtë përdorimi;
- Të shpjegojë rëndësinë e ndarjen e mbeturinave sipas llojit;
- Të shpjegojë rëndësinë e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit;
- Të shpjegojë rëndësinë e mbajtjes pastër të mjedisit të punës;

SHPREHI PROFESIONALE

Individi duhet të jetë i aftë:

Menaxhimi dhe organizimi i punës

- Të organizojë në mënyrë ergonomike vendin e punës;
- Të analizojë detyrën sipas kërkesave dhe procedurave të organizatës;
- Të vendosë prioritete në planin e punës sipas projektit dhe rëndësisë së lëvrimin të detyrës;
- Të përdorë materialet dhe mjetet e nevojshme të punës sipas detyrës;
- Të planifikojë burimet e nevojshme për realizimin e detyrës;
- Të ndajë detyrat në ekip sipas veprimtarisë përkatëse;
- Të monitorojë punën sipas planit ditor, javor dhe mujor;
- Të raportojë për detyrën sipas procedurave;
- Të zbatojë kodin e etikës në organizatë;
- Të zbatojë parimet e legjislacionit të punës dhe atij tatimor;
- Të përdorë rregullat e komunikimit hierarkik;
- Të përcaktojë elementët e llogaritjes së kostos dhe çmimit të një shërbimi;
- Të përcaktojë hapat për mbikëqyrjen e ecurisë së një projekti sipas afatit kohor dhe cilësisë;
- Të përgatisë një preventiv sipas projektit teknik;
- Të zbatojë teknikat e negociimit, menaxhimit të mosmarrëveshjeve dhe arritjes së dakordësisë së palëve;
- Të zbatojë praktikën e menaxhimit të burimeve njerëzore;
- Të përdorë teknikat e marketingut;

Arkitektura e kompjuterit

- Të përzgjedhë komponentët harduerik për montimin e kompjuterit personal sipas një arkitekture të caktuar;
- Të instalojë komponentët harduerik të kompjuterit personal sipas specifikimeve

teknike në manuale dhe rregullore procedurash;

- Të zëvendësojë pjesët e pajisjeve harduerike;
- Të diagnostikojë problemet e pajisjeve periferike;
- Të diagnostikojë problemet e HDD për rikuperimin e të dhënave;
- Të instalojë pajisje periferike në rrjet sipas manualit të instalimit;
- Të instalojë sistemin e shfrytëzimit sipas manualit të instalimit;
- Të instalojë sistemet e virtualizimit sipas procedurave përkatëse ;
- Të testojë instalimet hardware dhe software sipas metodave të duhura dhe me pajisjet përkatëse;
- Të instalojë licencat e programeve sipas procedurave të paracaktuara;
- Të administrojë licencat e programeve sipas procedurave përkatëse;
- Të dokumentojë instalimet e kryera;

Sisteme shfrytëzimi

- Të kryejë instalim, konfigurim fillestar, ri-intstalim, update dhe upgrade të sistemit të shfrytëzimit;
- Të konfigurojë mjedisin e punës në PC³⁰, nëpërmjet panelit të kontrollit;
- Të administrojë pajisje të ndryshme hardware-ike si printera, skanera, kamera, speak-era, pajisje të bluetooth, game controllers, modem, projektorë, etj.;
- Të përdorë komandat Shell dhe X-Window në Linux;
- Të administrojë përdoruesit, grupet, proceset dhe shërbimet e sistemit UNIX/LINUX;
- Të optimizojë sistemin Windows duke përdorur instrumentat Task Manager, Device Manager, Event Viewer etj.;
- Të përdorë komandat që manipulojnë skedarët, direktoritë dhe disqet e ruajtjes;
- Të kryejë instalimin dhe konfigurimin e sistemit të shfrytëzimit Windows Server;
- Të përcaktojë rolet në server;
- Të administrojë përdoruesit, grupet dhe të drejtat e tyre;
- Të administrojë objektet e përdoruesve, grupeve dhe kompjuterëve në Active Directory;
- Të kryejë instalimin, konfigurimin dhe administrimin e të drejtave të aksesimit të printerëve në rrjet;
- Të kryejë operacionet bazike që lidhen me menaxhimin e disqeve si particionimi, formatimi, pasqyrimi, riparimi, defragmentimi;

Rrjetet kompjuterike dhe të komunikimit

- Të zbatojë skemën e ndërtimit të rrjetit me dhe pa kabëll sipas planimetrisë;
- Të përzgjedhë llojin e kabllit për ambiente dhe distanca të ndryshme;
- Të parashikojë pajisjet aktive sipas specifikave të rrjetit ekzistues;
- Të llogarisë adresat IP për pajisjet e rrjetit;

- Të montojë pajisjet pasive dhe aktive të rrjetit ekzistues;
- Të llogarisë subnet-et dhe host-et për adresa të dhëna rrjetesh;
- Të konfigurujë pajisje periferike (printer, skaner etj.) për përdorim në rrjet;
- Të kryejë konfigurimin TCP/IP në përdoruesit fundorë;
- Të përdorë shërbime në rrjet që përfshijnë DNS, FTP, NFS³¹, SSH³² etj.;
- Të diagnostikojë problemet në një sistem VoIP³³;

Diagnostikimi i sistemit kompjuterik

- Të interpretojë dokumentacionin teknik të sistemit kompjuterik;
- Të analizojë raportimet nga përdoruesit dhe sistemet;
- Të kontrollojë fizikisht pajisjet dhe funksionimin e hardware;
- Të verifikojë konfigurimet e kryera;
- Të kryejë testimin e shërbimeve;
- Të përdorë pajisjet diagnostikuese;
- Të përdorë programet diagnostikuese;
- Të kryejë matje dhe ti krahasojë me parametrat e manualeve dhe udhëzuesve;
- Të diagnostikojë problemet e pajisjeve dhe moduleve;
- Të diagnostikojë defektet kryesore të sistemit kompjuterik;
- Të interpretojë llojet e sinjaleve dhe kodet e problemeve në pajisje dhe sisteme;
- Të identifikojë defektet, shkaqet dhe pasojat e tyre;
- Të konsultohet me historikun e defekteve të pajisjeve dhe programeve;
- Të përdorë protokollet për monitorim të pajisjeve;
- Të dokumentojë problemet;

Siguria

- Të respektojë legjislacionin në fuqi për sigurinë e të dhënave;
- Të zbatojë në mënyrë etike aftësitë për sigurinë e të dhënave;
- Të zbatojë kriteret e siguruesit të të dhënave (Konfidencialiteti, Integriteti, Vlefshmëria);
- Të kryejë back-up të pajisjeve në hapësira virtuale (cloud storage) dhe media fizike (shirit magnetik, disk optik, hdd/ssd te jashtëm, usb, karta memorie, etj.);
- Të përdorë procedurat për mbrojtjen, sigurinë dhe restaurimin e të dhënave.
- Të zbatojë procedurat e fjalëkalimeve dhe enkriptimeve për rritjen e sigurisë të kompjuterit dhe pajisjeve të tjera;
- Të zbatojë procedurat për rritjen e sigurisë dhe mbrojtjes në rrjeta dhe sisteme kompjuterike;
- Të monitorojë ndërhyrjet e paautorizuara në sistemet kompjuterike;
- Të çaktivizojë shërbimet jo të nevojshme;

Bazat e të dhënave

- Të krijojë objekte të bazave të të dhënave si tabelat;
- Të përdorë komandat në gjuhën SQL për manipulimin e të dhënave dhe krijimin e query, filtrimin e të dhënave etj.;
- Të manipulojë të dhënat e llojeve të ndryshme të ruajtura në një bazë të dhënash;
- Të krijojë procedura dhe funksione;
- Të krijojë strukturën e një baze të dhënash në Ms Access;
- Të krijojë diagrame bazuar në një tabele të dhënash;
- Të krijojë Forma për futjen e të dhënave në Ms Access (data entry);
- Të krijojë Query në Ms Access;
- Të krijojë raporte në Ms Access;

Web

- Të ndërtojë strukturën e një faqeje web ne HTML5;
- Të konfigurujë elementët e faqes web si dhe modelimin e tyre ne HTML5 me styles dhe me kodin CSS;
- Të krijojë tabela HTML dhe përmbajtjen në qelizat e saj;
- Të përdorë imazhet në HTML në një dokument HTML;
- Të përdorë listat dhe elementët e tyre ne faqen web;
- Të përdorë karakteret e veçanta në faqen web;
- Të krijojë navigimin në website duke përdorur linqet;
- Të krijojë një formë në HTML;
- Të organizojë inputet e formës HTML dhe elementët e saj;
- Të aplikojë validimin e një forme HTML në klient dhe server, validimin i inputeve të një klienti dhe modelimin me CSS bazuar në vlefshmërinë e të dhënave;
- Të përdorë Javascript për ruajtjen e të dhënave të website;
- Të përdorë libraritë dhe framework të Javascript;

Programim

- Të përcaktojë formatin e funksioneve
- Të ndërtojë funksionet rekursive C++
- Të deklarujë vektorët dhe matricat në C++
- Të ndërtojë vektorët dhe matricat në C++
- Të përdorë programimin e orientuar në objekte (polimorfizmi, trashëgimia, enkapsulimi)
- Të modifikojë skedarët sekuencial në C++

Shërbime mirëmbajtje dhe riparimi

- Të hartojë grafikun e mirëmbajtjes;
- Të zbatojë grafikun e mirëmbajtjes;

- Të verifikojë parametrat teknike të pajisjeve aktive;
- Të verifikojë kushtet mjedisore të funksionimit të rrjetit;
- Të zbatojë procedurat dhe standardet teknike të kompanisë;
- Të testojë pajisjet ndihmese të sistemit TIK (bateri, ftohje)
- Të testojë pajisjet dhe parametrat e sigurisë;
- Të zëvendësojë pajisjet ose modulet e dëmtuara;
- Të monitorojë sistemin TIK;
- Të mirëmbajë pajisjet e shfrytëzimit;
- Të mirëmbajë faqen e internetit;
- Të mirëmbajë aplikacionet ndihmese;
- Të mirëmbajë bazën e të dhënave;
- Të mirëmbajë sistemet e sigurisë;
- Të mirëmbajë sistemet e virtualizimit;
- Të testojë sistemin TIK;
- Të përdorë teknikat e pastrimit të komponentëve të kompjuterit dhe pajisjeve periferike;
- Të riparojë problemet në kabllime duke përdorur standardët e kabllimit dhe të konektorëve të rrjetit;
- Të përdorë rregullisht Backup/Restore;
- Të përditësojë software dhe firmware;
- Të kryejë licencimin e pajisjeve dhe programeve;
- Të përditësojë grafikun e mirëmbajtjes;
- Të raportojë në kohë problemet e evidentuara;

Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit

- Të zbatojë legjislacionin shqiptar të sigurisë dhe mbrojtjes së shëndetit në punë dhe dokumentacionin e detyrueshëm;
- Të përdorë pajisjet mbrojtëse individuale dhe kolektive gjatë punës;
- Të japë ndihmën e parë për personat që goditen nga rryma elektrike
- Të zbatojë praktikatat e mira për menaxhimin dhe eliminimin e rreziqeve në mjedisin e punës;
- Të përdorë masat e sigurisë ndaj rreziqeve të burimeve të rrymës elektrike;
- Të zbatojë rregullat e mbrojtëse nga zjarri;
- Të zbatojë protokollat e sigurisë dhe evakuimit në raste zjarri, tërmeti, fatkeqësi natyrore etj.;
- Të respektojë rregullat mbrojtëse nga fushat magnetike dhe elektrostatische;
- Të zbatojë rregullat e sigurisë nga lëndët toksike, radioaktive;
- Të zbatojë rregullat dhe procedurat përkatëse të asgjësimit të mjeteve dhe pajisjeve TIK të dala jashtë përdorimi;
- Të zbatojë rregullat e mbajtjes pastër të mjedisit të punës;

- Të kryejë ndarjen e mbeturinave sipas llojit;

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 efëiente;
- 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, 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 nxënës 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 vetë vlerësojë nisur nga kriteret e drejta, si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij.

¹ Central Processing Unit

² Random-Access Memory

³ Hard Disk Drive

⁴ Solid-State Drive

⁵ Peripheral Component Interconnect

⁶ Domain Name Server

⁷ Dynamic Host Configuration Protocol

⁸ New Technology File System

⁹ Unshielded Twisted Pair

¹⁰ Shielded Twisted Pair

¹¹ Open Systems Interconnection

¹² Network Interface Controller

¹³ Integrated Services Digital Network

¹⁴ Wireless Access Point

¹⁵ Transmission Control Protocol/Internet Protocol

¹⁶ Internet Protocol version 4

¹⁷ Internet Protocol version 6

¹⁸ File Transfer Protocol

- 19 Hypertext Transfer Protocol
- 20 Simple Network Management Protocol
- 21 Simple Mail Transfer Protocol
- 22 Post Office Protocol
- 23 IMAP Internet Message Access Protocol
- 24 Data Manipulation Language
- 25 Data Definition Language
- 26 Structured Query Language
- 27 Hypertext Markup Language
- 28 Cascading Style Sheets
- 29 Application Programming Interface
- 30 Personal Computer
- 31 Network File System
- 32 Secure Shell
- 33 Voice over Internet Protocol