



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

## **STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL**

### **“MBËSHTETJE PËR PËRDORIMIN E SISTEMEVE TË TEKNOLOGJISË SË INFORMACIONIT DHE KOMUNIKIMIT”**

**Niveli i V në KSHK<sup>1</sup>, referuar niveli V të KEK<sup>2</sup>**

**T2-V-25**

**Tiranë, 2025**

---

<sup>1</sup> Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

<sup>2</sup> Korniza Evropiane e Kualifikimeve

## **Përmbajtja**

Emërtimi i kualifikimit .....	4
Kodi .....	4
Kohëzgjatja .....	4
Niveli .....	4
Qëllimi .....	4
Kriteret e përgjithshme të pranimit .....	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit .....	4
Ofruesit .....	4
Data e validimit .....	4
Data e miratimit .....	4
Variantet e mëparshëm .....	4
Struktura e kualifikimit .....	5
Kompetenca të përgjithshme .....	5
<b>NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL.....</b>	<b>5</b>
<b>NjN-19-V-0304-25 Planifikimi dhe organizimi i punës në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit .....</b>	<b>5</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	6
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	6
Kriteret e vlerësimit .....	6
<b>NjN-19-V-0305-25 Bazat e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit.....</b>	<b>7</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	7
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	7
Kriteret e vlerësimit .....	7
<b>NjN-19-V-0306-25 Instalimi dhe konfigurimi i hardware dhe software .....</b>	<b>8</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	8
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	9
Kriteret e vlerësimit .....	9
<b>NjN-19-V-0307-25 Mirëmbajtja dhe zgjidhja e problemeve hardware dhe software</b>	<b>9</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	9
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	10
Kriteret e vlerësimit .....	10
<b>NjN-19-V-0308-25 Asistimi i përdoruesit fundor .....</b>	<b>10</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	10
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	11
Kriteret e vlerësimit .....	11
<b>NjN-19-V-0309-25 Administrimi i sistemeve të menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve .....</b>	<b>11</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	11
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	11

Kriteret e vlerësimit.....	12
<b>NjN-23-V-0111-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere .....</b>	<b>12</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	12
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	13
Kriteret e vlerësimit.....	13
<b>NjN-22-V-0130-24 Komunikimi dhe etika profesionale.....</b>	<b>14</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	14
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	14
Kriteret e vlerësimit.....	14
<b>NjN-19-V-0310-25 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit.....</b>	<b>15</b>
Rezultatet e të nxënit në njohuri .....	15
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale .....	15
Kriteret e vlerësimit.....	15
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse.....	16
Modalitetet e vlerësimit .....	17
Informacion shtesë .....	17
SHËNIM.....	17
Akronime.....	18

<b>Emërtimi i kualifikimit</b>	<b>Mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit</b>			<b>Kodi T2-V-25</b>
<b>Kohëzgjatja</b>	<b>3000 orë nocionale</b>	<b>Niveli</b>	<b>Niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK</b>	
<b>Qëllimi:</b>	Qëllimi kryesor i kualifikimit profesional “ <b>Mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit</b> ”, niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK, është zhvillimi i personalitetit të individëve për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon dhe përgatitja e tyre për t’u punësuar në fushën e përdorimit të sistemeve TIK, si dhe për krijimin e menaxhimin e një biznesi privat, si person fizik ose juridik.			
<b>Kriteret e përgjithshme të pranimit:</b>	Në institucionet që ofrohet kualifikimi profesional “ <b>Mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit</b> ”, niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kanë përfunduar një kualifikim të nivelit IV në KSHK;</li> <li>- janë në kushte shëndetësore që e lejojnë kryerjen e detyrës për përballimin e kërkesave të këtij niveli të arsimit profesional;</li> <li>- pranohen edhe individë që kanë aftësi ndryshe, për të cilët ofruesi i kualifikimit krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me aftësitë që shfaqin.</li> </ul>			
<b>Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:</b>	Me përfundimin me sukses të kualifikimit profesional “ <b>Mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit</b> ”, niveli V në KSHK, individi pajiset me Certifikatën e Aftësisimit Profesional dhe Supplementin përkatës, që njihet në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky arsimim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës si specialist për mbështetjen e përdorimit të sistemeve TIK në institucione financiare, shëndetësore, industrinë energjetike, industrinë e rëndë, telekomunikacion, prodhim etj., si dhe të krijojë një biznesi privat, si person fizik ose juridik i cili ofron shërbime konsulence dhe zbatim të projekteve për sistemet TIK.			
<b>Ofruesit</b>	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
<b>Data e validimit</b>	Mars 2025			
<b>Data e miratimit</b>				
<b>Variantet e mëparshëm</b>				

## **STRUKTURA E KUALIFIKIMIT**

Në përfundim të kualifikimit profesional “Mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit” niveli V në KSHK, referuar nivelit V të KEK, individi duhet të zotërojë njohuritë, shprehitë profesionale dhe kompetencat e përgjithshme të ndara sipas njësive të të nxënit të mëposhtme:

## **KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME**

*Rezultatet e të nxënit të kompetencave të përgjithshme janë të vlefshme për të gjitha njësitë e të nxënit.*

1. Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet dhe ndjenjat e tij dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
2. Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe të shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
3. Të nxisë potencialin e tij/saj të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
4. Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
5. Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale;
6. Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
7. Të organizojë drejt procesin e të nxënit të tij/saj dhe të shfaqë gatishmëri dhe vullnet për të nxënë gjatë gjithë jetës;
8. Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
9. Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;
10. Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij;
11. Të marrë nisma për të bashkëpunuar me individë apo grupe;
12. Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari shkollore dhe komunitet;
13. Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për të qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
14. Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
15. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij, për t'u përshtatur me evolucionin teknologjik.

## **NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:**

Standardet e kualifikimit hartohen në bazë të rezultateve të të nxënit (kompetenca të përgjithshme, njohuri dhe shprehje profesionale).

**NjN-19-V-0304-25 Planifikimi dhe organizimi i punës në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit (TIK)**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të standardeve dhe rregulloreve për përdorimin e sistemeve TIK;
2. Të përshkruajë nevojat e organizatës për sistemet TIK dhe tendencat e zhvillimit të saj;
3. Të përshkruajë rolin e TIK në mbështetje të proceseve të organizatës;
4. Të shpjegojë mënyrën e organizimit ergonomik të vendit të punës;
5. Të përshkruajë hapat e hartimit të projekteve të thjeshta në TIK;
6. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të projekteve;
7. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit dhe menaxhimit të burimeve njerëzore;
8. Të shpjegojë mënyrat dhe rëndësinë e bashkëpunimit me kolegë dhe specialistë të tjerë;
9. Të përshkruajë llojet e mjeteve, materialeve, pajisjeve dhe instrumenteve matës e kontrollues të punës, karakteristikat dhe përdorimin e tyre;
10. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit dhe menaxhimit të mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës;
11. Të përshkruajë mënyrat e dokumentimit dhe raportimit të punës;
12. Të përshkruajë mënyrat e arkivimit të dokumentacionit.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të organizojë punën dhe vendin e punës;
2. Të menaxhojë burimet njerëzore për një performancë të lartë të punës;
3. Të menaxhojë mjetet, materialet dhe pajisjet në proceset e punës;
4. Të dokumentojë dhe raportojë për punën e kryer.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton standardet dhe rregulloret për përdorimin e sistemeve TIK;
- Specifikon kërkesat e organizatës për sistemet TIK dhe tendencat e zhvillimit të saj, sipas nevojës;
- Zbaton praktika konkrete të përdorimit të TIK në procese të organizatës;
- Organizon vendin e punës në mënyrë ergonomike, sipas rregullit;
- Kryen hartimin dhe zbatimin e fazave të projekteve të thjeshta në TIK, sipas praktikave më të mira;
- Planifikon proceset e punës, sipas projektit;
- Planifikon burimet e nevojshme njerëzore sipas proceseve në punë dhe kualifikimeve përkatëse;
- Përzgjedh burimet njerëzore, sipas proceseve në punë dhe kualifikimeve përkatëse;
- Planifikon mjetet, materialet, pajisjet dhe instrumentet matëse e kontrolluese, sipas proceseve të punës;
- Përzgjedh mjetet, materialet, pajisjet dhe instrumentet matëse e kontrolluese, sipas proceseve të punës;

- Përdor dokumentacionin teknik që shoqëron pajisjen, sipas manualeve;
- Bashkëpunon me specialistë të tjerë për proceset e punës, sipas rregullores së brendshme;
- Plotëson dokumentacionin në vendin e punës, sipas rregullores së brendshme;
- Raporton për punën e kryer, sipas formateve të caktuara;
- Arkivon dokumentacionin, sipas procedurave përkatëse.

## **NjN-19-V-0305-25 Bazat e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë konceptet themelore të TIK, duke përfshirë pajisjet hardware dhe software;
2. Të identifikojë komponentët kryesorë të një sistemi kompjuterik (procesor, RAM, memorie, pajisjet e hyrjes, të përpunimit dhe të daljes etj.);
3. Të shpjegojë sistemet e shfrytëzimit dhe karakteristikat e programeve aplikative;
4. Të përshkruajë elementët dhe protokollet e rrjetit;
5. Të analizojë dallimet midis LAN, WAN, MAN dhe rrjeteve pa tela (wireless);
6. Të shpjegojë teknikat e konfigurimit dhe menaxhimit të sistemeve hardware dhe software, përbërës të infrastrukturës së rrjetit (switch, router, firewall, access point, SIEM, NMS) etj.;
7. Të shpjegojë modelimin e të dhënave dhe menaxhimin e Bazave të të Dhënave;
8. Të shpjegojë proceset kryesore për krijimin, monitorimin dhe mirëmbajtjen e makinerive virtuale dhe rrjeteve virtuale;
9. Të shpjegojë konceptet bazë të sigurisë kibernetike, si konfidencialiteti, integriteti dhe disponueshmëria (CIA triad);
10. Të përshkruajë kërcënimet kibernetike të zakonshme, si: sulmet DoS, phishing, ransomware dhe malware;
11. Të përshkruajë masat për uljen e rrezikut ndaj kërcënimeve kibernetike;
12. Të përshkruajë metodat e kriptimit të informacionit;
13. Të shpjegojë metodat e monitorimit dhe përmirësimit të performancës së sistemeve hardware dhe software;
14. Të tregojë rëndësinë e mirëmbajtjes dhe përditësimit të rregullt të infrastrukturës hardware dhe software.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë skema komunikimi të besueshme dhe të qëndrueshme për integrimin e pajisjeve dhe sistemeve të ndryshme TIK;
2. Të kryejë mirëmbajtjen dhe përditësimit e infrastrukturës hardware dhe software;
3. Të zbatojë praktikat për mbrojtjen ndaj sulmeve në një sistem apo rrjet kompjuterik.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton skemën e komunikimit fizik dhe virtual në infrastrukturën TIK sipas projektit të dhënë;

- Kryen instalimet dhe konfigurimet e sistemeve të operimit në infrastrukturën TIK, sipas manualit të prodhuesit;
- Kryen instalimin dhe menaxhimin e aplikacioneve të ndryshme në sistemet e operimit, sipas kërkesave të projektit;
- Instalon dhe konfiguron sisteme kompjuterike duke përfshirë komponentët kryesorë;
- Kryen instalimin dhe konfigurimin për sigurinë e rrjetit wireless, sipas procedurës;
- Konfiguron dhe administron sistemet virtuale TIK, sipas procedurës;
- Modelon strukturën e të dhënave sipas nevojave të organizatës;
- Administron bazën e të dhënave, duke përdor software përkatës;
- Zbaton politikat e sigurisë për mbrojtjen e të dhënave, sipas nivelit të aksesit të përdoruesve dhe grupeve të përdoruesve;
- Kryen konfigurimin e firewall dhe rregullave të filtrimit, sipas politikave të sigurisë;
- Zbaton saktë metodat e kriptimit të informacionit;
- Zbaton saktë planin e rimëkëmbjes për rikthimin e të dhënave;
- Teston performancën e sistemeve hardware dhe software, sipas praktikave më të mira;
- Kryen monitorimin e rrjeteve dhe sistemeve përmes analizave të log-eve dhe software-ve të menaxhimit të rrjetit.

#### **NjN-19-V-0306-25 Instalimi dhe konfigurimi i hardware dhe software**

##### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë komponentët hardware dhe funksionet e tyre;
2. Të përshkruajë procedurat e instalimit të pajisjeve hardware;
3. Të përshkruajë metodat e konfigurimit të pajisjeve hardware;
4. Të përshkruajë llojet e pajisjeve testuese, funksionimin dhe përdorimin e tyre;
5. Të përshkruajë metodat dhe teknikat e testimit të pajisjeve hardware dhe software;
6. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të manualeve dhe udhëzimeve për montim, instalim dhe konfigurim të hardware dhe software;
7. Të shpjegojë hapat për montimin fizik të komponentëve hardware dhe lidhjen e tyre;
8. Të përshkruajë teknikat e sigurisë gjatë procesit të montimit të komponentëve hardware;
9. Të shpjegojë metodat e instalimit të software-ve të sigurisë;
10. Të përshkruajë teknikat e instalimit të software-ve;
11. Të shpjegojë metodat e instalimit të njëkohshme në masë (instalim imazhi);
12. Të shpjegojë llojet e sistemeve të virtualizimit dhe teknikat e instalimit;
13. Të përshkruajë llojet e licencave dhe certifikatave të sigurisë;
14. Të përshkruajë funksionalitetet e shërbimeve cloud;
15. Të përshkruajë teknologjitë e rrjeteve private të komunikimit (VPN);
16. Të shpjegojë rëndësinë dhe afatet e përditësimit (update), back up, restore dhe teknikat përkatëse.

## **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë instalimin dhe konfigurimin e pajisjeve hardware;
2. Të kryejë instalimin dhe konfigurimin e software-ve.

## **Kriteret e vlerësimit**

- Përdor komponentët hardware sipas funksioneve të tyre;
- Kryen instalimin e pajisjeve hardware sipas udhëzimeve;
- Kryen konfigurimet e pajisjeve hardware sipas udhëzimeve;
- Përdor pajisjet testuese sipas funksioneve të tyre;
- Zbaton metodat dhe teknikat e testimit të pajisjeve hardware;
- Menaxhon sistemet operative kryesore sipas funksioneve;
- Menaxhon programet aplikative sipas përdorimeve;
- Zbaton manualat dhe udhëzimet për montim, instalim dhe konfigurim të hardware dhe software;
- Kryen saktë montimin dhe lidhjen e komponentëve fizik hardware;
- Zbaton teknikat e sigurisë gjatë procesit të montimit të komponentëve hardware;
- Instalon saktë software-t, sipas kërkesës dhe udhëzimeve;
- Kryen instalimin e njëkohëm në masë (instalim imazhi), sipas procedurës;
- Kryen saktë instalimin e sistemeve të virtualizimit;
- Menaxhon licencat dhe certifikatat e sigurisë, sipas politikave;
- Konfiguron sistemet Cloud-based, sipas udhëzimeve;
- Konfiguron saktë teknologjitë e rrjeteve private të komunikimit (VPN);
- Menaxhon saktë elementet dhe protokollet e rrjetit.

## **NjN-19-V-0307-25 Mirëmbajtja dhe zgjidhja e problemeve hardware dhe software**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të përshkruajë rëndësinë e kontrollit vizual dhe fizik të pajisjeve hardware;
2. Të shpjegojë procedurat për mirëmbajtjen hardware dhe software;
3. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të planit të mirëmbajtjes;
4. Të analizojë parametrat optimale të pajisjeve;
5. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të aplikacioneve për matjen e performancës;
6. Të shpjegojë mënyrat e përditësimit të sistemeve operative;
7. Të analizojë llojet e problemeve (defekteve) hardware ose software;
8. Të përshkruajë rëndësinë e përcaktimit të problemit;
9. Të analizojë historikun e ngjarjeve (log-eve);
10. Të përshkruajë mënyrat e riparimit ose zëvendësimit të hardware-ve;
11. Të përshkruajë mënyrat e riparimit ose zëvendësimit të software-ve;

12. Të shpjegojë procedurat e rikonfigurimit të hardware-it/software-it të zëvendësuar;
13. Të përshkruajë rëndësinë e zgjidhjes së përkohshme të problemit;
14. Të shpjegojë rëndësinë e testimit hardware/software pas riparimit/zëvendësimit.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të kryejë mirëmbajtjen dhe zgjidhjen e problemeve hardware;
2. Të kryejë mirëmbajtjen dhe zgjidhjen e problemeve software.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Kryen saktë kontrollin vizual dhe fizik të pajisjeve hardware, sipas grafikut të mirëmbajtjes;
- Kryen mirëmbajtjen hardware dhe software, sipas procedurave;
- Zbaton saktë planin e mirëmbajtjes;
- Kontrollon rregullisht parametrat optimale të pajisjeve;
- Kryen matjen e performancës, duke përdor aplikacionet përkatëse;
- Përditëson sistemet operative, sipas nevojës;
- Analizon me përpikmëri problemet (defektet) hardware/software;
- Përcakton saktë problemet hardware ose software;
- Analizon saktë historikun e ngjarjeve (log-eve);
- Kryen riparimin ose zëvendësimin e software-ve, sipas procedurës;
- Kryen riparimin ose zëvendësimin e hardware-ve, sipas procedurës;
- Rikonfiguron hardware-in/software-in e zëvendësuar, sipas procedurës;
- Kryen me efikasitet zgjidhjen e përkohshme të problemit;
- Zbaton procedurat e testimit hardware/software pas riparimit/zëvendësimit.

### **NjN-19-V-0308-25 Asistimi i përdoruesit fundor**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë strukturën e sistemeve të menaxhimit të incidenteve dhe kërkesave;
2. Të shpjegojë llojet e platformave të ndryshme, aplikacionet dhe mjetet e diagnostikimit dhe analizës;
3. Të përshkruajë rëndësinë e vlerësimit të problemeve të përdoruesve fundorë;
4. Të përshkruajë llojet e problemeve teknike që hasin përdoruesit fundorë dhe zgjidhjet e tyre;
5. Të shpjegojë rëndësinë dhe mënyrat e udhëzimit të përdoruesve;
6. Të përshkruajë mjetet e komunikimit dhe teknikat për të ofruar përdoruesve ndihmë teknike në distancë;
7. Të përshkruajë rëndësinë e analizimit të historikut, për të mundësuar përmirësimin e mëtejshëm të shërbimit dhe sistemeve;
8. Të përshkruajë hapat e referimit të problemit për t'u trajtuar nga nivele më të larta të mbështetjes teknike;

9. Të shpjegojë përdorimin e Inteligjencës Artificiale për të automatizuar dhe përmirësuar proceset e punës;
10. Të përshkruajë metodat dhe rëndësinë e trajnimit të përdoruesve fundorë;
11. Të shpjegojë procedurat për mbylljen e kërkesave të përdoruesve fundorë.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zgjidhë problemet teknike që hasin përdoruesit fundorë;
2. Të kryejë trajnime efektive për përdoruesit fundorë.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Përdor aplikacionet dhe mjetet e diagnostikimit dhe analizës për platforma të ndryshme;
- Vlerëson problemet e përdoruesve fundorë, sipas kohës së reagimit (SLA);
- Zgjidh me efikasitet problemet teknike që hasin përdoruesit fundorë;
- Ofron ndihmë teknike në distancë për përdoruesit, sipas teknikave përkatëse;
- Zbaton hapat e referimit të problemit për t'u trajtuar nga nivele më të larta të mbështetjes teknike;
- Kryen automatizimin dhe përmirësimin e proceseve të punës duke përdorur Inteligjencën Artificiale;
- Harton udhëzues për përdoruesit fundorë, sipas nevojës;
- Trajnon rregullisht përdoruesit fundorë;
- Mbyll kërkesat e përdoruesve fundorë duke zbatuar procedurat përkatëse.

### **NjN-19-V-0309-25 Administrimi i sistemeve të menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë rëndësinë e sistemeve të menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve;
2. Të përshkruajë protokollin e autentifikimit dhe ndarjen e tyre sipas sistemeve të shfrytëzimit;
3. Të shpjegojë rëndësinë e llogarive të përdoruesve;
4. Të shpjegojë rolin dhe rëndësinë e grupeve të përdoruesve;
5. Të shpjegojë politikën e sigurisë në objektet e sistemit (GPO) dhe rëndësinë e tyre;
6. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të aksesit të përdoruesve në sistemet e shfrytëzimit;
7. Të shpjegojë rëndësinë e një sistemi të autentifikimit me shumë faktorë (MFA);
8. Të shpjegojë rolin që luan një sistem MFA në menaxhimin dhe autentifikimin e përdoruesve;
9. Të shpjegojë protokollin DNS, mënyrën e funksionimit të serverëve DNS dhe tipet e rekordeve të tyre;
10. Të shpjegojë protokollin DHCP dhe rëndësinë e tij në rrjetet kompjuterike.

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të administrojë sistemet e menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve;

2. Të konfigurujë elemente të ndryshme të sistemit të menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve;
3. Të kryejë administrimin dhe konfigurimin e sistemit të autentifikimit me shumë faktorë.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Zbaton saktë protokollet e autentifikimit dhe i klasifikon sipas sistemeve të shfrytëzimit;
- Përdor saktë elementet e llogarisë së përdoruesve;
- Konfiguron grupet e përdoruesve duke vendosur politikat sipas praktikave më të mira;
- Konfiguron politikat e aksesave në objektet e sistemit sipas praktikave më të mira dhe politikave të brendshme të organizatës;
- Përdor saktë elementet e sigurisë që ofrojnë sistemet e autentifikimit me shumë faktorë;
- Konfiguron politikat e sistemeve të autentifikimit me shumë faktorë sipas praktikave më të mira dhe politikave të brendshme të organizatës;
- Zbaton saktë protokollet DNS dhe tipet e rekordeve DNS;
- Konfiguron rekorde DNS sipas kërkesave të funksioneve të sistemeve;
- Zbaton saktë protokollin DHCP;
- Konfiguron serverin DHCP sipas praktikave më të mira.

### **NjN-23-V-0111-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të shpjegojë konceptet bazë të një sipërmarrje;
2. Të përshkruajë fazat kryesore të zhvillimit të një plani të biznesit (business plan);
3. Të përshkruajë llojet e ndryshme të strukturave të një biznesi;
4. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit tatimor, kodit të punës etj.;
5. Të përshkruajë llojet e dokumentacioneve administrative dhe ekonomike;
6. Të përshkruajë mënyrën e hartimit dhe zbatimit të planeve ditore, javore, mujore të punës;
7. Të shpjegojë rëndësinë e përpilimit dhe arkivimit të dokumentacioneve;
8. Të shpjegojë rëndësinë e informimit për çmimet dhe cilësinë e mjeteve, materialeve, pajisjeve të punës;
9. Të analizojë elementët e llogaritjes së kostos së mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës, si dhe çmimit të një produkti/shërbimi;
10. Të interpretojë llojet e faturave dhe mënyrën e plotësimit të tyre;
11. Të analizojë mënyrat e përgatitjes së një oferte për produktet/shërbimet që do të ofrojnë;
12. Të përshkruajë llojet e dokumenteve për dorëzimin e shërbimeve/produkteve dhe mënyrat e përgatitjes së tyre;
13. Të përshkruajë bilancin vjetor dhe bilancin e thjeshtë të të ardhurave dhe shpenzimeve;
14. Të përshkruajë kushtet paraprake dhe procedurat për fillimin e një biznesi dhe regjistrimin e tij;
15. Të listojë burimet kryesore të financimit për bizneset e reja, si kredi, investime ose fonde

start-up;

16. Të përshkruajë teknikat e marketingut;
17. Të shpjegojë nivelet hierarkike dhe rëndësinë e komunikimit etik në organizatë;
18. Të përshkruajë rëndësinë e teknologjisë dhe inovacionit në modelet e sipërmarrjes bashkëkohore;
19. Të përshkruajë rolin e bashkëpunëtorëve në veprimtarinë profesionale dhe parimet e punës në grup;
20. Të përshkruajë rolin e tregjeve globale dhe tendencave ekonomike në sipërmarrje dhe zhvillimin e karrierës;
21. Të shpjegojë rëndësinë e edukimit të vazhdueshëm dhe zhvillimit profesional gjatë gjithë jetës;
22. Të shpjegojë domosdoshmërinë e pjesëmarrjes në panairë dhe ekspozita;
23. Të përshkruajë teknikat e negocimit dhe menaxhimin e mosmarrëveshjeve.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë procedurat për kryerjen e detyrave administrative dhe tregtare;
2. Të zbatojë strategji marketingu;
3. Të kryejë trajnime të vazhduara bashkëkohore.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Përgatit dokumentacionin menaxhues dhe tregtar sipas formateve të përcaktuara;
- Harton dhe arkivon dokumentacionin menaxhues dhe tregtar në përputhje me rregulloret e brendshme të kompanisë;
- Përgatit plane pune të strukturuar sipas modeleve standarde për të përmbushur objektivat e organizatës;
- Respekton legjislacionin në fuqi për të mbrojtur të drejtat dhe detyrat e punëmarrësve dhe punëdhënësve;
- Kryen inventarizimin e mjeteve dhe materialeve për të garantuar menaxhimin efikas të burimeve dhe përdorimin optimal të tyre;
- Siguron informacion të përditësuar dhe të saktë për çmimet dhe cilësinë e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve;
- Llogarit koston dhe kohën e punës së mjeteve materialeve dhe pajisjeve sipas operacioneve që do të kryhen;
- Harton oferta të detajuara që përfshijnë analizën e nevojave të klientëve, llogaritjen e kostove dhe çmimeve;
- Llogarit kostot dhe çmimin përfundimtar të produkteve/shërbimeve, sipas rregullit;
- Përgatit/gjeneron faturat sipas rregullit;
- Zbaton strategjitë e marketingut;
- Harton raporte operative, financiare dhe analitike për të monitoruar performancën, sipas

formateve të përcaktuara;

- Përdor teknologjitë bashkëkohore dhe mjete të reja për të përmirësuar efikasitetin dhe performancën, sipas proceseve të punës;
- Merr pjesë rregullisht në panaire dhe ekspozita si: platforma për të promovuar produkte, shërbime dhe inovacione;
- Kryen trajnime dhe kurse që ofrohen për të përmirësuar aftësitë dhe njohuritë, sipas nevojës.

## **NjN-22-V-0130-24 Komunikimi dhe etika profesionale**

### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të përshkruajë metodat e mbledhjes së informacionit për problemet dhe të rejat e ditës;
2. Të përshkruajë metodat e komunikimit verbal/joverbal;
3. Të shpjegojë parimet e punës në grup;
4. Të interpretojë kodin e etikës;
5. Të përshkruajë rëndësinë e bashkëpunimit në veprimtarinë profesionale;
6. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë në komunikimet e përditshme;
7. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të terminologjisë profesionale;
8. Të përshkruajë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore dhe fetare etj.;
9. Të shpjegojë metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimit kritik;
10. Të shpjegojë metodat e ofrimit të mbështetjes teknike dhe instruksioneve në lidhje me proceset e punës;
11. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të materialeve ndihmëse, ilustruese apo udhëzuese për përdoruesit.

### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë Kodin e Etikës në komunikim sipas hierarkisë;
2. Të zbatojë teknikat e komunikimit;
3. Të përdorë terminologji profesionale gjatë komunikimit.

### **Kriteret e vlerësimit**

- Menaxhon informacionet për problemet dhe të rejat e ditës, sipas nevojës;
- Zbaton metodat e komunikimit verbal/joverbal;
- Zbaton saktë parimet e punës në grup;
- Zbaton Kodin e Etikës;
- Bashkëpunon në mënyrë aktive për veprimtaritë profesionale;
- Përdor teknologjitë bashkëkohore të informacionit dhe komunikimit në mënyrë të saktë;
- Përdor terminologji të qartë dhe profesionale sipas fjalorit teknik të fushës;
- Zbaton saktë parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare dhe të tjera gjatë

- ndërveprimet/komunikimet me të tjerët;
- Përzgjedh teknikat dhe metodat e komunikimit për zgjidhjen e problemeve;
  - Zbaton metodat e ofrimit të mbështetjes teknike dhe instruksioneve në lidhje me proceset e punës;
  - Përgatit materiale ndihmëse, ilustruese dhe udhëzuese për përdoruesit.

### **NjN-19-V-0310-25 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit**

#### **Rezultatet e të nxënit në njohuri**

1. Të përshkruajë standardet dhe legjislacionin shqiptar në fuqi lidhur me rregullat e sigurimit teknik;
2. Të interpretojë përdorimin e sinjalistikave në mjediset e punës sipas legjislacionit në fuqi;
3. Të shpjegojë masat dhe mjetet mbrojtëse në punë sipas protokolleve për sigurimin teknik;
4. Të shpjegojë rregullat në përdorimin e pajisjeve të punës, duke u bazuar në manualët përkatëse;
5. Të shpjegojë procedurat e planit të evakuimit në raste emergjence;
6. Të shpjegojë protokollet në raste të gjendjes së jashtëzakonshme;
7. Të listojë rregullat bazë për shpëtimin dhe mbrojtjen ndaj zjarrit;
8. Të përshkruajë rregullat bazë për mbrojtjen nga rrezatimet;
9. Të përshkruajë rregullat për mbrojtjen ndaj rrymave ose tensionit;
10. Të shpjegojë procedurat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti;
11. Të shpjegojë procedurat e asgjësimit të pajisjeve elektronike të dala jashtë përdorimit;
12. Të përshkruajë rregullat bazë për ndarjen e mbetjeve sipas llojit;
13. Të shpjegojë masat për ruajtjen dhe depozitimin e mbetjeve nga procesi i punës, në përputhje me rregulloret e mjedisit;
14. Të shpjegojë rëndësinë dhe rregullat për përdorimin racional të energjisë dhe materialeve;
15. Të interpretojë parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit.

#### **Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale**

1. Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik gjatë punës;
2. Të koordinojë masat për të minimizuar rrezikun e aksidenteve në vendin e punës;
3. Të japë ndihmën e parë në rast aksidenti;
4. Të zbatojë politika dhe strategji për mbrojtjen e mjedisit dhe përdorimin e burimeve të qëndrueshme.

#### **Kriteret e vlerësimit**

- Respekton standardet dhe legjislacionin shqiptar në fuqi;
- Respekton sinjalistikën në mjedise sipas legjislacionit në fuqi;
- Merr masat mbrojtëse në punë sipas protokolleve për sigurimin teknik;

- Respekton rregullat për përdorimin e pajisjeve të punës, duke u bazuar në manualët përkatëse;
- Zbaton procedurat e planit të evakuimit në raste emergjence;
- Zbaton protokollet e duhura në raste të gjendjes së jashtëzakonshme;
- Përdor pajisjet e mbrojtjes nga zjarri, sipas rregullores;
- Përdor në mënyrën e duhur mjetet mbrojtëse në punë;
- Zbaton rregullat bazë për mbrojtjen nga rrezatimet;
- Zbaton rregullat për mbrojtjen ndaj rrymave ose tensionit;
- Zbaton procedurat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti;
- Zbaton saktë procedurat e asgjësimit të pajisjeve elektronike të dala jashtë përdorimit;
- Zbaton rregullat e ndarjes së mbetjeve sipas llojit dhe depozitimin e mbetjeve toksike në vendin e duhur;
- Përdor në mënyrë racionale energjinë, ujin dhe materialet në zbatim të parimeve të zhvillimit të qëndrueshëm;
- Zbaton parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit.

**Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:**

<b>Nr.</b>	<b>Njësi të nxëni</b>	<b>Peshat në %</b>	<b>Kodet</b>
1	Planifikimi dhe organizimi i punës në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit	5	NjN-19-V-0304-25
2	Bazat e Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit	20	NjN-19-V-0305-25
3	Instalimi dhe konfigurimi hardware dhe software	15	NjN-19-V-0306-25
4	Mirëmbajtja dhe zgjidhja e problemeve hardware dhe software	15	NjN-19-V-0307-25
5	Asistimi i përdoruesit fundor	14	NjN-19-V-0308-25
6	Administrimi i sistemeve të menaxhimit dhe autentifikimit të përdoruesve	20	NjN-19-V-0309-25
7	Sipërmarrje dhe edukim karriere	3	NjN-23-V-0111-24
8	Komunikimi dhe etika profesionale	5	NjN-22-V-0130-24
9	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në mbështetje për përdorimin e sistemeve të Teknologjisë së Informacionit dhe Komunikimit	3	NjN-19-V-0310-25
<b>Totali</b>		<b>100</b>	

### **Modalitetet e vlerësimit**

Me vlerësim kuptojmë procesin gjatë të cilit mblidhen të dhëna dhe gjykohet për vlerën e arritjes së një rezultati të nxëni (RN), mbi bazën e kritereve të caktuara.

Për vlerësimin mund të përdoren një shumëllojshmëri metodash standarde dhe inovatore.

Individi i nënshtrohet vlerësimit të vazhduar, përmbledhës dhe vlerësimit përfundimtar për kualifikimet formale që ofrohen në ofrues të akredituar.

Individi vlerësohet për shkallën e përvetësimit të kompetencave të përgjithshme dhe profesionale, të nevojshme për të punuar në veprimtari të ndryshme profesionale që operojnë në fushën përkatëse dhe vihet theksi te verifikimi i shkallës së arritjes së RN për realizimin e tërësisë së proceseve duke mbajtur evidenca për qëllime dokumentimi.

Realizimi i pranueshëm do të konsiderohet arritja e kënaqshme e të gjitha kritereve të specifikuar.

Dhënia e rezultatit të vlerësimit bëhet sipas kuadrit ligjor në fuqi.

Kompetencat e përgjithshme vlerësohen të integruara si pjesë e vlerësimit të njësive të të nxënit.

Individit i lind e drejta të certifikohet për njësi të nxëni specifike, si një kualifikim i pjesshëm sipas kuadrit ligjor në fuqi.

### **Informacion shtesë**

Kualifikimet e plota ose të pjesshme profesionale mund të përftohen nëpërmjet këtyre formave:

- a) ndjekjes së arsimit profesional me bazë shkollën;
- b) ndjekjes së kurseve profesionale, ku përfshihen edhe praktikat profesionale në ndërmarrje apo forma të tjera të mësimnxënies praktike;
- c) regjistrimit si nxënës, duke u punësuar në një ndërmarrje (forma e dyfishtë);
- ç) njohjes të të nxënit të mëparshëm informal dhe joformal;
- d) njohjes të të nxënit të përfutur jashtë vendit;
- dh) formave të tjera të përcaktuara me ligj.

### **SHËNIM**

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **T2-V-25**

**T** – Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit profesional

**2** – Numri që identifikon profilin/specializimin e kualifikimit përkatës

**V** – Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK -së

**25** – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi profesional

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **NjN-19-V-0304-25**

**NjN** – Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësive të të Nxënit

**19** – Numri që identifikon fushën e Njësisë së të Nxënit

**V** – Shifra që tregon nivelin e Njësisë së të Nxënit në strukturën e KSHK -së

**0304** – Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënimit në ditën e hartimit përkatës

**25** – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënimit

**Akronime:**

RAM – Random Access Memory - Memorie me Akses të Rastësishëm

LAN – Local Area Network - Rrjeti i zonës lokale (rrjet kompjuterik lokal, zakonisht brenda një biznesi, kompanie, etj.)

WAN – Wide Area Network - Rrjeti i zonës së gjerë (rrjet kompjuterik, i cili është më i madh se sa një biznes, kompani, etj.)

MAN – Metropolitan Area Network - Rrjeti i zonës metropolitane (kryesisht rrjeti kompjuterik/internet i një qyteti)

SIEM – Security Information and Event Management - Sistemi i menaxhimit të ngjarjeve historike të sigurisë së një sistemi

NMS – Network Management System/Network Monitoring System - Sistem për menaxhimin e rrjetit/sistemi për monitorimin e rrjetit

CIA – Confidentiality, Integrity, and Availability - Konfidencialitetit, Integriteti, Disponueshmëria e të dhënave (përdoret për sigurinë e infomacionit)

DoS – Distributed Denial of Service - Mohim i shërbimit

VPN – Virtual Private Network - Rrjet Virtual Privat

SLA – Service Level Agreement - Marrëveshje për proritizim të shërbimit

GPO – Group Policy Object - Objektet e politikave në grup

MFA – Multi-Factor Authentication - Autentifikim me shumë faktorë

DNS – Domain Name System - Sistemi i emrave të "domain"

DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol - Protokolli i konfigurimit dinamik të rrjetit