



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

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

SHËRBIME BANKARE

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

L3-IV-24

Tiranë, 2024

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtja

Emërtimi i kualifikimit	3
Kodi.....	3
Kohëzgjatja	3
Niveli.....	3
Qëllimi:	3
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	3
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	3
Ofruesit	3
Data e validimit.....	3
Data e miratimit	3
Variantet e mëparshme	3
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT.....	4
KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME.....	4
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:.....	4
NjN-11-IV-0100-24 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime bankare.....	4
Rezultatet e të nxënit në njohuri	4
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	5
Kriteret e vlerësimit	5
NjN-11-IV-0101-24 Çelja dhe mbyllja e arkës	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	5
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	6
Kriteret e vlerësimit	6
NjN-11-IV-0102-24 Shërbime bankare	6
Rezultatet e të nxënit në njohuri	6
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	7
Kriteret e vlerësimit	7
NjN-11-IV-0103-24 Përpunimi i kesh-it.....	8
Rezultatet e të nxënit në njohuri	8
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	8
Kriteret e vlerësimit	8
NjN-11-IV-0104-24 Procedurat për rastet e dyshimta	8
Rezultatet e të nxënit në njohuri	8
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	8
Kriteret e vlerësimit	8
NjN-23-IV-0005-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere	9
Rezultatet e të nxënit në njohuri	9
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	9
Kriteret e vlerësimit	9
NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale	9
Rezultatet e të nxënit në njohuri	10
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	10
Kritere vlerësimi	10
NjN-11-IV-0105-24 Sigurimi teknik dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimet bankare ...	10
Rezultatet e të nxënit në njohuri	10
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	11
Kritere vlerësimi	11
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:	11
Modalitetet e vlerësimit	12
Informacion shtesë	12

Emërtimi i kualifikimit	SHËRBIME BANKARE			Kodi
Kohëzgjatja	1900-2100 orë ³	Niveli	IV KSHK, referuar nivelit IV të KEK	L3-IV-24
Qëllimi:	Qëllimi kryesor i arsimit profesional në kualifikimin profesional “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është të përgatisë individë për nivelin teknik/menaxheri mesëm për shërbimet bankare, si dhe të zhvillojë personalitetin e tyre për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon.			
Kriteret e përgjithshme të pranimit:	Në shkollat që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që: – kanë përfunduar kualifikimin profesional në “Ekonomi/Biznes”, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK; – janë në gjendje shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional. – kanë aftësi ndryshe, për të cilët institucioni arsimor krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin.			
Mundësitë e kualifikimit të mëtijshëm 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 dhe Suplementin përkatës të menaxheri të mesëm në këtë fushë profesionale, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky arsimim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës për t'u punësuar në sektorin e shërbimeve ndaj klientit në institucione bankare, në institucione financiare jobanka, në institucione të pagesave, në institucione të parasë elektronike si dhe zyra të këmbimit valutor. Me përfundimin e këtij niveli, individ ka mundësi për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.			
Ofruesit				
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme	L-III-03-16, L-III-03-19			

³ Orë mësimore 45 minuta

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, individi do të zotërojë njohuritë profesionale të ndara sipas fushave 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 e 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 gatishmërinë dhe vullnetin 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 qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
14. Të pranojë dhe të promovojë rrisht dhe ndryshimet.
15. Të vlerësojë dhe vetëvlerësojë nisur nga kriteret e 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:

NjN-11-IV-0100-24 Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime bankare

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të legjislationit në fuqi për sistemin bankar;
2. Të përshkruajë sistemin bankar, nivelet dhe funksionet për çdo nivel të tij;
3. Të përshkruajë instrumentet bankare dhe rëndësinë e përdorimit të tyre;
4. Të përshkruajë punën e shërbimit të klientit në institucione financiare;
5. Të shpjegojë rëndësinë që ka zbatimi i procedurave dhe rregullave të bankës;
6. Të argumentojë rëndësinë e zbatimit të kodit etik të veshjes dhe të paraqitjes së jashtme në vendin e punës;
7. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit ergonomik të vendit të punës;

8. Të shpjegojë mënyrën e përdorimit të mjetet, materialet dhe pajisjet e punës sipas funksionit të tyre;
9. Të shpjegojë rëndësinë e kontrollit të gatishmërisë për punë të mjeteve dhe pajisjeve;
10. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit dhe realizimit të objektivave të punës;
11. Të përshkruajë mënyrat dhe rëndësinë e menaxhimit të kohës;
12. Të përshkruajë mënyrat dhe rëndësinë e bashkëpunimit me specialistë të tjerë;
13. Të përshkruajë rëndësinë e menaxhimit të burimeve njerëzore në institucionet financiare;
14. Të shpjegojë rëndësinë e dokumentimit të punës sipas formateve të tyre;
15. Të përshkruajë rëndësinë e raportimit sipas shkallës së hierarkisë.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë legjislacionin në fuqi për sistemin bankar;
2. Të organizojë vendin e punës në mënyrë ergonomike duke zbatuar rregullat e higjienës;
3. Të menaxhojë burimet materiale dhe njerëzore;
4. Të dokumentojë dhe raportojë realizimin e detyrave sipas procedurave.

Kriteret e vlerësimit

- Zbatoni legjislacionin në fuqi për sistemin bankar;
- Zbaton rregulloren dhe procedurat e brendshme të bankës;
- Kryen menaxhimin, planifikimin, organizimin, dhe monitorimin e vendit të punës, sipas procedurave;
- Organizon në mënyrë ergonomike vendin e punës;
- Përcakton detyrat dhe prioritetet e një shërbimi në përputhje me objektivat;
- Zbaton rregullat e higjienës së vendit të punës, sipas standardeve;
- Planifikon mjetet, materialet dhe pajisjet e punës, sipas funksionit;
- Kontrollon funksionalitetin e mjeteve dhe pajisjeve të punës, sipas manualeve;
- Kryen pastrimin dhe mirëmbajtjen e mjeteve, pajisjeve dhe vendit të punës, sipas procedurës;
- Planifikon burimet e nevojshme njerëzore sipas proceseve të punës dhe kualifikimit përkatës të tyre;
- Planifikon objektivat e punës, për një realizim sa më efektiv të tyre;
- Koordinon bashkëpunimin me eprorët dhe specialistë të tjerë të sektorit bankar, sipas hierarkisë dhe nevojës;
- Dokumenton punën e kryer në mënyrë periodike, sipas rregullores së brendshme;
- Raporton tek eprori për realizimin e detyrave në mënyrë periodike sipas formateve përkatëse.

NjN-11-IV-0101-24 Çelja dhe mbyllja e arkës

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të procedurave të sigurisë për çeljen dhe mbylljen e arkës;
2. Të shpjegojë procedurat për ruajtjen e kredencialeve sipas udhëzuesit përkatës.
3. Të dallojë llojet e monedhave dhe kartëmonedhave vendase dhe të huaja;
4. Të shpjegojë përdorimin dhe funksionimin e pajisjeve për verifikimin e kesh-it;
5. Të shpjegojë hapat për hyrjen e kesh-it në sistemin informatik;
6. Të përshkruajë procesin dhe rëndësinë e kuadrimin të gjendjes monetare;

7. Të shpjegojë mënyrën e inventarizimit të arkës, evidentimit të diferencave dhe kontabilizimin e tyre;
8. Të shpjegojë rëndësinë e raportimit dhe sistemimit të diferencave të mundshme në arkë;
9. Të përshkruajë procedurën dhe rëndësinë e dorëzimit të tepricës ditore, dokumentacioni dhe elementët e sigurisë.
10. Të përshkruajë procedurat e raportimit të problematikave në lidhje me çeljen dhe mbylljen e ditës.
11. Të shpjegojë hapat e dokumentimit të derdhjeve/arkëtimeve dhe tërheqjeve/pagesave nga llogaritë e klientëve;
12. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të TIK në çelje dhe në mbyllje të sistemeve bankare.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë çeljen dhe mbylljen e arkës, sipas procedurave.

Kriteret e vlerësimit

- Kryen çeljen dhe mbylljen e arkës, duke zbatuar procedurat e sigurisë;
- Menaxhon burimet materiale dhe mjetet e nevojshme për çeljen dhe mbylljen e arkës;
- Përdor TIK në çelje dhe në mbyllje të sistemeve bankare, sipas procedurave;
- Përdor kredencialet për hyrjen dhe daljen nga sistemi informatik bankar, sipas procedurave;
- Respekton procedurat përkatëse për marrjen në dorëzim të kesh-it të ditës;
- Dallon llojet e monedhave dhe kartëmonedhave vendase dhe të huaja, sipas karakteristikave të tyre;
- Verifikon me saktësi elementet e sigurisë në kesh-in e marrë;
- Përdor pajisjet për verifikimin e kesh-it, sipas manualeve;
- Kryen hyrjen dhe daljen e kesh-it në sistem sipas procedurave përkatëse;
- Dokumenton derdhjet/arkëtimet dhe tërheqjet/pagesat nga llogaritë e klientëve, sipas procedurës;
- Kuadron gjendjen monetare në sistem me atë fizike sipas procedurës përkatëse;
- Inventarizon arkën duke evidentuar diferencat e mundshme të gjendjes në sistem me atë fizike;
- Kontabilizon saktë diferencat e mundshme të gjendjes në sistem me atë fizike;
- Raporton sistemimin e diferencave të mundshme në arkë, sipas procedurës dhe formateve;
- Dorëzon tepricën ditore, dokumentacionin dhe elementët e sigurisë, sipas procedurës;
- Raporton problematikat në lidhje me çeljen dhe mbylljen e ditës, sipas procedurës dhe formateve.

NjN-11-IV-0102-24 Shërbime bankare

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë elementet bazë të së drejtës kontraktuale;
2. Të identifikojë tipologjitë e klientëve dhe dallimin midis tyre;
3. Të klasifikojë klientët e shërbimeve bankare sipas kategorive përkatëse;
4. Të përshkruajë procedurat për identifikimin e klientëve dhe rëndësinë e përditësimit të informacionit për to;
5. Të dallojë llojet e produkteve/shërbimeve bankare dhe veçoritë e tyre;

6. Të përshkruajë mënyrat e këshillimit dhe kujdesit ndaj klientit për produktet/shërbimet bankare;
7. Të përshkruajë procedurat e kryerjes së arkëtimeve/pagesave për klientët (kesh, karta krediti/debiti, online etj.);
8. Të klasifikojë llojet e kartave të debitit dhe kreditit dhe dallimet midis tyre;
9. Të përshkruajë llojet e parave elektronike dhe veçoritë e tyre;
10. Të përshkruajë mënyrat e llogaritjeve të thjeshta të përqindjeve, interesave, skontove, kursit të këmbimit etj.;
11. Të shpjegojë funksionimin e llogarive për kontabilizimin e veprimeve të ndryshme me klientët;
12. Të përshkruajë rëndësinë e verifikimit të kesh-it të marrë dhe kryerjen e transaksioneve në sistem;
13. Të shpjegojë mënyrën e dokumentimi i derdhjeve/arkëtimeve dhe tërheqjeve/pagesave nga llogaritë e klientëve;
14. Të përshkruajë mënyrën e kontabilizimit të veprimeve të derdhjeve/arkëtimeve dhe tërheqjeve/pagesave nga llogaritë e klientëve;
15. Të përshkruajë procedurën e lëvrimit dhe shlyerjes së kredive dhe kontabilizimin e tyre;
16. Të shpjegojë funksionimin e llogarive rrjedhëse të korrespondencës midis bankave.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të kryejë shërbime bankare ndaj klientit, sipas procedurës.

Kriteret e vlerësimit

- Mundëson lidhjen e kontratës duke respektuar elementet bazë të së drejtës kontraktuale;
- Identifikon klientët, sipas procedurës;
- Përditëson informacionin e klientit, sipas procedurës;
- Evidenton saktë kategorinë e klientit;
- Dallon llojet e produkteve/shërbimeve bankare sipas veçorive të tyre;
- Informon periodikisht klientët për produktet/shërbimet bankare, sipas rastit dhe nevojës së klientit;
- Këshillon klientin për produktet/shërbimet bankare, duke zbatuar teknikat e promovimit dhe shitjes;
- Krahason llojet e kartave të debitit dhe kreditit, sipas veçorive;
- Evidenton llojet e parave elektronike sipas veçorive;
- Kryen llogaritje të sakta të përqindjeve, interesave, skontove, kursit të këmbimit etj.;
- Kontabilizon saktë veprimet me klientët;
- Verifikoni përputhshmërinë e nënshkrimit të klientit dhe nënshkrimit të dopozituar, sipas procedurës;
- Kryen lëvrimin dhe shlyerjen e kredive dhe kontabilizimin e tyre, sipas procedurës;
- Interpretton funksionimin e llogarive rrjedhëse të korrespondencës midis bankave, sipas procedurës;
- Menaxhon burimet materiale dhe mjetet e nevojshme për shërbime ndaj klientit;
- Koordinon bashkëpunimin me eprorët dhe specialistë të tjerë të sektorit bankar, sipas procedurës;
- Dokumenton kryerjen e shërbimeve bankare ndaj klientit, sipas procedurës;
- Raporton tek eprori për realizimin e detyrave në mënyrë periodike sipas formateve përkatëse.

NjN-11-IV-0103-24 Përpunimi i kesh-it

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë mënyrat e identifikimit të vlerave dhe elementeve të sigurisë së tyre;
2. Të përshkruajë procedurat e sistemimit të kesh-it para dorëzimit në kasafortë;
3. Të shpjegojë mënyrat e sortimit të valutave sipas prerjeve;
4. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të makinerive detektuese (të parave të falsifikuara) dhe të numërimit;
5. Të shpjegojë rëndësinë e regjistrimit të hyrjeve dhe daljeve fizike të kesh-it nga arka në sistem;
6. Të përshkruajë procedurat për mbushjen me kesh të ATM-së;
7. Të përshkruajë rëndësinë e dokumentacionit shoqërues për transferimin e kesh-it.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të kryejë përpunimin e kesh-it, sipas procedurës.

Kriteret e vlerësimit

- Realizoni transferimin e fondeve ndërmjet kasafortave, sipas procedurave;
- Konstatoni elementët e sigurisë të fondeve të marra nga kasaforta kryesore sipas procedurave;
- Realizoni transaksione midis terminaleve të arkës, sipas procedurës;
- Sistemoni kesh-in para dorëzimit në kasafortën kryesore, sipas procedurës;
- Regjistroni hyrjet dhe daljet fizike të kesh-it nga arka në sistem, sipas procedurës;
- Bashkëpunoni me supervizorin në mbushjen me kesh të ATM- së sipas procedurës;
- Përgatitni kesh-in dhe dokumentacionin shoqërues për transferimin e tij sipas rregullores së Bankës Qendrore.

NjN-11-IV-0104-24 Procedurat për rastet e dyshimta

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë procedurat dhe politikat për parandalimin e pastrimit të parave (AML);
2. Të identifikojë transaksionet e klasifikuara si të dyshimta;
3. Të interpretojë produktet e bankës që janë lehtësisht të përdorshme për aktivitete të paligjshme;
4. Të shpjegojë mënyrën e analizimit të riskut mbi identifikimin e transaksioneve të dyshimta;
5. Të identifikojë teknikat e menaxhimit të situatës në raste të dyshimta;
6. Të shpjegojë rëndësinë e bashkëpunimit me strukturat e tjera për trajtimin e rasteve të dyshimta;
7. Të shpjegojë rëndësinë e rregullave të Privatësisë dhe Mbrojtjes së të Dhënave.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të kryejë procedurat për rastet e dyshimta duke respektuar politikat për parandalimin e pastrimit të parave (AML).

Kriteret e vlerësimit

- Evidenton në kohë rastet e dyshimta sipas procedurave.

- Raporton në kohë rastet e dyshimta të evidentuara sipas procedurave.
- Interpretton produktet e bankës që janë lehtësisht të përdorshme për aktivitete të paligjshme, sipas veçorive të produktit;
- Analizon riskun mbi identifikimin e transaksioneve të dyshimta, sipas manualit;
- Menaxhon me integritet situatat e krijuara në rastet e dyshimta.
- Kërkon informacion shtesë për rastet e dyshimta sipas rregullores.
- Bashkëpunon me efektivitet me strukturat e tjera për trajtimin e rasteve të dyshimta.
- Respekton rregullat e Privatësisë dhe Mbrojtjes së Të Dhënave, sipas legjislacionit.

NjN-23-IV-0005-24 Sipërmarrje dhe edukim karriere

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit tatimor në fuqi;
2. Të përshkruajë mënyrën e zbatimit të kuadrit ligjor në fushën e konkurrencës;
3. Të shpjegojë metodat e zhvillimit profesional.
4. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të teknologjisë bashkëkohore për proceset e punës;
5. Të përshkruajë mënyrat e transmetimit në kohë tek bashkëpunëtorët të njohurive;
6. Të shpjegojë rëndësinë e vlerësimit të performancës në punë të punonjësve;
7. Të shpjegojë rëndësinë e motivimit dhe orientimit për karrierë të punonjësve;
8. Të përshkruajë veprimtarinë e marketingut në institucionet financiare;
9. Të argumentojë domosdoshmërinë e marketingut digjital;
10. Të shpjegojë rëndësinë e materialeve informative dhe promovuese;
11. Të shpjegojë faktorët që ndikojnë në sjelljen e konsumatorëve;
12. Të shpjegojë elementet e kostos/çmimit për produktet/shërbimet;
13. Të shpjegojë llojet e kanaleve të shpërndarjes të produkteve/shërbimeve në institucionet financiare.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë legjislacionin tatimor në fuqi dhe kodin e punës;
2. Të kryejë veprime financiare;
3. Të zbatojë teknikat e marketingut për produktet/shërbimet e kryera;
4. Të ndjekë trajnime për zhvillimin e vazhduar profesional.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton legjislacionin tatimor në fuqi;
- Zbaton Kodin e Punës;
- Respekton kuadrin ligjor në fushën e konkurrencës.
- Përgatit raporte, pasqyra financiare dhe statistikore, sipas formateve;
- Llogarit kostot e mjeteve, materialeve dhe pajisjeve të punës, sipas nevojës
- Përgatit plane ditore, javore, mujore të punës në përputhje me detyrat;
- Plotëson dhe ruani dokumentacionin financiar, sipas procedurës dhe formateve;
- Përdor elementë të marketingut digjital për promovim dhe shitje;
- Përcakton faktorët që ndikojnë në sjelljen e konsumatorëve;
- Transmeton te kolegët njohuri për teknologjitë bashkëkohore, sipas politikave të kompanisë;
- Zbaton teknikat e motivimit të punonjësve, sipas politikave të kompanisë.

NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë rregullat e mirëprirjes së klientit dhe rëndësinë e tyre;
2. Të përshkruajë metodat e komunikimit verbal dhe jo verbal dhe parimet e punës në grup;
3. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit në terminologji profesionale;
4. Të shpjegojë parimet e etikës profesionale;
5. Të shpjegojë përdorimin e metodave efektive në zgjidhjen e problemeve;
6. Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit me bashkëpunëtorët;
7. Të përshkruajë teknikat e trajtimit të ankesave të klientëve;
8. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore, fetare etj.;
9. Të përshkruajë rëndësinë e përdorimit të TIK në komunikimin me të tjerët. Komunikimi.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të respektojë kodin e etikës dhe rregullat e hierarkisë profesionale në komunikimin me eprorët dhe kolegët;
2. Të zbatojë rregullat bazë të komunikimit duke përdorur terminologji profesionale;
3. Të bashkëpunojë me të tjerë zbatuar parimet e punës në grup.

Kritere vlerësimi

- Zbaton parimet e etikës profesionale, sipas standardit;
- Siguron konfidencialitetin e të dhënave sipas legjislacionit përkatës;
- Ruan integritetin e të dhënave sipas politikave të sigurisë;
- Zbaton rregullat e hierarkisë profesionale në komunikimin me eprorët dhe kolegët, sipas rregullores.
- Dëgjoni në mënyre aktive dhe të vëmendshme gjatë një bashkëbisedimi;
- Përdor rregullisht terminologjinë profesionale në komunikim;
- Komunikon në përputhje me parimet e barazisë gjinore, racore, kombëtare, fetare dhe të tjera;
- Komunikon në gjuhë të huaj;
- Merr informacion të vazhdueshëm mbi problemet dhe të rejat e ditës, sipas nevojës;
- Përdor teknologjinë e informimit dhe komunikimit (TIK), sipas procedurave;
- Zbaton parimet e punës në grup.

NjN-11-IV-0105-24 Sigurimi teknik dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimet bankare

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të rregullave të sigurimit teknik;
2. Të përshkruajë rëndësinë e zbatimit të legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e mjedisit dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
3. Të shpjegojë rëndësinë e procedurave dhe strukturës së posaçme për sigurinë në bankë;
4. Të identifikojë strukturat dhe linjat raportuese të brendshme të institucionit për qëndrime të dyshimta të klientit;
5. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të manualeve të mjeteve e pajisjeve të sigurisë teknike;
6. Të shpjegojë mënyrat dhe mjetet e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti;

7. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të sinjalistikave dhe tabelave në mjedisin e punës;
8. Të përshkruajë procedurat e evakuimit për raste emergjence;
9. Të përshkruajë masat përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike;
10. Të përshkruajë rregullat e mbrojtjes së mjedisit për ndarjen e mbetjeve dhe depozitimin e tyre sipas llojit;
11. Të përshkruajë rregullat e sigurisë për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
12. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit me efikasitet të konsumit të ujit dhe të energjisë, për uljen e kostove të kompanisë.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë standardet e sigurimit teknik në punë ;
2. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e shëndetit në mjedisin e punës;
3. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm.

Kritere vlerësimi

- Monitoron zbatimin e legjislacionit në fuqi për sigurimin teknik dhe mbrojtjen e mjedisit;
- Monitoron vlefshmërinë e dokumentacionit teknik, sipas rregullores së institucionit;
- Monitoron gatishmërinë e MZSH⁴;
- Monitoron vendosjen e tabelave dhe sinjalistikës përkatëse;
- Monitoron masat e sigurisë në punë.
- Monitoron zbatimin e rregullave për parandalimin e aksidenteve në punë;
- Zbaton procedurat për dhënien e ndihmës së parë;
- Zbaton procedurat për evakuim në rast emergjencash;
- Zbaton protokollet e duhura në rastet e ngjarjeve ekstreme;
- Raporton në linjat e brendshme të institucionit në rastet e qëndrimeve të dyshimta të klientit;
- Zbaton rregullat e higjienës personale dhe të pajisjeve mbrojtëse në punë;
- Zbaton procedurat për mbrojtjen e mjedisit
- Zbaton procedurat e mbrojtjes së mjedisit dhe zhvillimit të qëndrueshëm;
- Zbaton rregullat e përdorimit efikas të burimeve;
- Zbaton procedurat për ndarjen e mbetjeve sipas llojit;
- Zbaton procedurat e ruajtjes dhe grumbullimit të mbetjeve;
- Zbaton masat përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike.

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi dhe organizimi i punës në shërbime bankare	9	NjN-11-IV-0100-24
2	Çelja dhe mbyllja e arkës	20	NjN-11-IV-0101-24
3	Shërbime bankare	20	NjN-11-IV-0102-24
4	Përpunimi i kesh-it	15	NjN-11-IV-0103-24
5	Procedurat për rastet e dyshimta	10	NjN-11-IV-0104-24

⁴ Mbrojtja nga Zjarri dhe për Shpëtimin

6	Sipërmarrje dhe edukim karriere	10	NjN-23-IV-0005-24
7	Komunikimi dhe etika profesionale	10	NjN-22-IV-0006-24
8	Sigurimi teknik dhe mbrojtja e mjedisit në shërbimet bankare	6	NjN-11-IV-0105-24
Totali		100	

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 kriterëve të caktuar.

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 kriterëve 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 njësitë 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:

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

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: **L3-IV-24**

L - Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit

3 - Numri që identifikon profilin/specializimin e kualifikimit përkatës

IV - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: **NjN-11-IV-0100-24**

NjN - Shkronjat që tregojnë se kodi i referohet Njësive të të Nxënit

11 - Numri që identifikon orientimin e Njesisë së të Nxënit

IV - Shifra që tregon nivelin e Njesisë së të Nxënit në strukturën e KSHK

0100 - Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

24 - Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit