



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

SDANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL “ADMINISTRIM ZYRE”

Niveli III në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

L/4-IV-26

Tiranë 2026

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Përmbajtje

Emërtimi i kualifikimit	4
Kodi.....	4
Kohëzgjatja	4
Niveli.....	4
Qëllimi	4
Kriteret e përgjithshme të pranimi	4
Mundësitë e kualifikimit të mëtijshëm dhe të punësimit	4
Ofruesit	4
Data e validimit.....	4
Data e miratimit	4
Variantet e mëparshme	4
STRUKTURA E KUALIFIKIMIT.....	5
KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME.....	5
NJËSITË E TË NXËNIT TË KUALIFIKIMIT PROFESIONAL:	5
NjN-11-IV-0466-26 Planifikimi dhe organizimi i ndërmarrjes	5
Rezultatet e të nxënit në njohuri	6
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	6
Kriteret e vlerësimit	6
NjN-11-IV-0467-26 Bazat e së drejtës	7
Rezultatet e të nxënit në njohuri	7
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	8
Kriteret e vlerësimit	8
NjN-11-IV-0468-26 Bazat e ekonomisë	8
Rezultatet e të nxënit në njohuri	8
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	9
Kriteret e vlerësimit	9
NjN-11-IV-0469-26 Administrimi i korrespondencës.....	10
Rezultatet e të nxënit në njohuri	10
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	10
Kriteret e vlerësimit	10
NjN-11-IV-0470-26 Shkrimi dhe administrimi i dokumenteve	11
Rezultatet e të nxënit në njohuri	11
Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale	12

Kriteret e vlerësimit	12
NjN-11-IV-0471-26 Bazat e logjistikës	13
Rezultatet e të nxënit në njohuri	13
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	13
Kriteret e vlerësimit	13
NjN-11-IV-0472-26 Organizimi i veprimtarive.....	14
Rezultatet e të nxënit në njohuri	14
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	14
Kriteret e vlerësimit	15
NjN-11-IV-0473-26 Administrimi i bazës së të dhënave	16
Rezultatet e të nxënit në njohuri	16
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	16
Kriteret e vlerësimit	16
NjN-11-IV-0474-26 Garantimi i cilësisë së veprimtarive	17
Rezultatet e të nxënit në njohuri	17
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	17
Kriteret e vlerësimit	17
NjN-22-IV-0006-24 Komunikimi dhe etika profesionale	18
Rezultatet e të nxënit në njohuri	18
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	18
Kriteret e vlerësimit	18
NjN-11-IV-0475-26 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në administrim zyre	19
Rezultatet e të nxënit në njohuri	19
Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale	19
Kriteret e vlerësimit	20
Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:	20
Modalitetet e vlerësimit	21
Informacion shtesë	21
SHËNIM	21

Emërtimi i kualifikimit	“ADMINISTRIM ZYRE”			Kodi
Kohëzgjatja	4200-6000 orë nacionale	Niveli	IV KSHK, referuar nivelit IV të KEK,	L/4-IV-26
Qëllimi:	Qëllimi kryesor i arsimit profesional në kualifikimin “Administrim zyre”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është të përgatisë punonjës të kualifikuar/menaxher të mesëm në fushën e administrimit të punës dhe dokumentacionit në organizatë, si dhe për të zhvilluar 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 “Administrim zyre”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë individët që: - kanë mbaruar arsimin e detyruar 9-vjeçar; - janë të aftë fizikisht dhe mendërisht të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional.			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Administrim zyre”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale dhe Suplementin përkatës të nivelit menaxher të mesëm në këtë fushë profesionale, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë. Ky arsimim i jep mundësi individit t’i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në ndërmarrje të ndryshme private/shtetërore për të kryer veprimtari të planifikimit organizimit dhe koordinimit të punëve në zyrë, si asistent zyre, si ndihmës arkivist, sekretar në një njësi të organizatë, asistent në zyrën e burimeve njerëzore, asistent në zyrat e shërbimit të klientit, i punësuar në zyra të administratës, të institucioneve/organizatave publike ose private. Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitar.			
Ofruesit	Ky kualifikim duhet të ofrohet nga ofrues të akredituar në zbatim të kuadrit ligjor në fuqi për arsimin dhe formimin profesional.			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet e mëparshme				

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Në përfundim të kualifikimit profesional në drejtimin “Administrim zyre” niveli IV në KSHK, referuar nivelit të IV të KEK, individit 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, si dhe për të argumentuar opinione 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 pranuara;
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, profesionale 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 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-11-IV-0466-26 Planifikimi dhe organizimi i ndërmarrjes

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë konceptin e ndërmarrjes dhe rolin e saj në ekonominë e tregut;
2. Të përshkruajë format kryesore të organizimit të ndërmarrjes (publike, private, individuale, shoqëri tregtare, fizike ose digjitale);
3. Të shpjegojë strukturën organizative të ndërmarrjes dhe funksionet kryesore të saj;
4. Të përshkruajë pozicionet kryesore të punës dhe përgjegjësitë përkatëse në administrimin e zyrës;
5. Të shpjegojë rregullat dhe procedurat për marrjen dhe zbatimin e detyrave nga eprori;
6. Të përshkruajë format e dhënies së detyrave në institucion (verbale, me shkrim, elektronike);
7. Të shpjegojë rolin dhe përgjegjësitë e administratorit të zyrës në funksionimin e ndërmarrjes;
8. Të përshkruajë llojet e burimeve njerëzore, materiale dhe financiare kryesore të nevojshme për funksionimin e ndërmarrjes;
9. Të shpjegojë elementet dhe procesin e planifikimit dhe organizimit të punës;
10. Të përshkruajë rëndësinë e organizimit ergonomik të vendit të punës;
11. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit të burimeve njerëzore;
12. Të shpjegojë llojet e planeve dhe mënyrat e hartimit të tyre;
13. Të shpjegojë parimet dhe metodat e planifikimit të aktiviteteve (ditore, javore, mujore);
14. Të shpjegojë rëndësinë e përcaktimit të prioritetëve në punën administrative;
15. Të shpjegojë nocionin dhe rëndësinë e mbajtjes së agjendave ditore dhe afateve të punës;
16. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit ndërmjet departamenteve;
17. Të shpjegojë parimet dhe rëndësinë e menaxhimit të fluksit të punës në zyrë;
18. Të përshkruajë procedurat e monitorimit dhe kontrollit të realizimit të detyrave;
19. Të shpjegojë procedurat e evidentimit të devijimeve nga planet e punës;
20. Të argumentojë rëndësinë e efikasitetit dhe qëndrueshmërisë së aktivitetit të ndërmarrjes;
21. Të shpjegojë procedurën dhe rëndësinë e dokumentimit të problematikave dhe mosrealizimeve të veprimtarive;
22. Të shpjegojë elementët e analizës SWOT në funksion të planifikimit dhe organizimit të punës;
23. Të shpjegojë format e raportimit dhe dokumentacionit administrativ.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të përzgjedhë formën organizative dhe strukturën e ndërmarrjes sipas veprimtarisë së saj;
2. Të planifikojë punën administrative duke përcaktuar objektiva, prioritete dhe burime;
3. Të menaxhojë plane pune, agjenda dhe veprimtaritë administrative;
4. Të zbatojë procedurat për ndarjen, koordinimin dhe ndjekjen e detyrave në ndërmarrje;
5. Të menaxhojë fluksin e punës dhe dokumentacionin administrativ sipas rregullave dhe procedurave;
6. Të monitorojë realizimin e detyrave dhe performancën e veprimtarive;
7. Të propozojë masa për përmirësimin dhe qëndrueshmërinë e veprimtarisë;
8. Të paraqesë raporte periodike administrative dhe profesionale.

Kriteret e vlerësimit

- Përzgjedh formën organizative të ndërmarrjes në përputhje me llojin e aktivitetit dhe kushteve ekzistuese;
- Ndërton organigramën funksionale të ndërmarrjes;
- Përcakton qartë përgjegjësitë përkatëse sipas pozicioneve të punës;

- Zbaton rregullat dhe procedurat për marrjen dhe realizimin e detyrave nga eprori;
- Përdor format e dhënies së detyrave sipas llojit (verbale, me shkrim, elektronike);
- Demonstron duke simuluar rolin dhe përgjegjësitë e administratorit të zyrës në mënyrë të qartë;
- Planifikon burimet njerëzore sipas nevojave funksionale të ndërmarrjes;
- Planifikon burimet materiale dhe teknologjike sipas veprimtarisë së ndërmarrjes;
- Planifikon burimet financiare sipas objektivave dhe mundësive të ndërmarrjes;
- Prioritizon detyrat dhe objektivat administrative në përputhje me strategjinë e ndërmarrjes;
- Zbaton parimet dhe metodat e planifikimit sipas llojit (ditor, javor, mujor);
- Harton axhendën ditore sipas prioritetëve dhe afateve të përcaktuara;
- Planifikon aktivitetet administrative sipas nevojave të zyrës dhe ndërmarrjes;
- Zbaton në mënyrë korrekte agjendat sipas afateve kohore;
- Organizon vendin e punës sipas parimeve ergonomike;
- Koordinon punën ndërmjet departamenteve në përputhje me objektivat dhe rregulloren e brendshme;
- Menaxhon në kohë reale fluksin e punës administrative;
- Strukturon dokumentacionin sipas formateve dhe procedurave të përcaktuara;
- Kryen monitorim dhe kontroll të realizimit të detyrave sipas planifikimit;
- Verifikon pikat e forta dhe dobësitë e aktivitetit përmes analizës SWOT;
- Monitoron realizimin e detyrave duke vlerësuar rezultatet sipas procedurave të ndërmarrjes;
- Dokumenton problematikat dhe mosrealizimet sipas procedurave;
- Propozon masa për rritjen e efikasitetit dhe qëndrueshmërisë së veprimtarisë;
- Përgatit raporte periodike të sakta, të qarta dhe profesionale sipas standardeve të ndërmarrjes.

NjN-11-IV-0467-26 Bazat e së drejtës

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë kuptimin e së drejtës dhe rëndësinë e saj në jetën shoqërore dhe profesionale;
2. Të përshkruajë kuptimin dhe hierarkinë e akteve normative si Kode, ligje, VKM, udhëzime dhe akte të tjera ligjore dhe nënligjore;
3. Të përshkruajë burimet kryesore të së drejtës dhe hierarkinë e tyre;
4. Të dallojë normat juridike nga normat morale, shoqërore dhe administrative;
5. Të shpjegojë konceptin e subjektit juridik dhe marrëdhëniet juridike;
6. Të përshkruajë të drejtat dhe detyrimet e individit në marrëdhëniet juridike;
7. Të shpjegojë ndarjen e së drejtës në të drejtë publike dhe private;
8. Të përshkruajë elementët bazë të së drejtës civile, tregtare dhe administrative;
9. Të shpjegojë konceptin e kontratës dhe elementët përbërës të saj;
10. Të përshkruajë procedurat bazë të lidhjes dhe zbatimit të kontratave;
11. Të shpjegojë të drejtat dhe detyrimet që lindin nga marrëdhëniet e punës;
12. Të përshkruajë bazat ligjore të administrimit të dokumentacionit zyrtar;
13. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të legjislacionit në veprimtarinë administrative;
14. Të përshkruajë procedurat ligjore për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjen e të dhënave;
15. Të shpjegojë pasojat juridike të mosrespektimit të rregullave dhe procedurave ligjore;
16. Të përshkruajë institucionet kryesore juridike dhe funksionet e tyre;
17. Të argumentojë domosdoshmërinë e zbatimit të bazës ligjore në veprimtarinë e ndërmarrjes/institucionit.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të zbatojë kuadrin ligjor dhe aktet normative (kode, ligje, VKM, udhëzime dhe akte të tjera ligjore e nënligjore) në realizimin e veprimtarive administrative dhe detyrave profesionale
2. Të administrojë dokumentacionin zyrtar në përputhje me kërkesat ligjore;
3. Të respektojë procedurat ligjore dhe standardet e komunikimit administrativ;
4. Të zbatojë rregullat për ruajtjen e konfidencialitetit dhe mbrojtjen e të dhënave;
5. Të kryejë evidentimin dhe raportimin e shkeljeve procedurale;
6. Të veprojë në përputhje me të drejtat dhe detyrimet në marrëdhëniet e punës;
7. Të përdorë terminologjinë bazë juridike në komunikimin profesional;
8. Të bashkëpunojë me strukturat përkatëse për zbatimin korrekt të procedurave ligjore.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton kuadrin ligjor aktual në fushën e veprimtarisë;
- Zbaton hierarkinë e akteve normative si kode, ligje, VKM, udhëzime dhe akte të tjera ligjore dhe nënligjore sipas rastit;
- Identifikon burimet kryesore të së drejtës sipas hierarkisë;
- Zbaton në mënyrë korrekte Kodin e Punës dhe kontratën kolektive lidhur me marrëdhëniet e punës;
- Zbaton procedurat ligjore në hartimin dhe administrimin e dokumentacionit;
- Dallon normat juridike nga normat morale, shoqërore dhe administrative në situata konkrete;
- Respekton të drejtat dhe detyrimet e individit në situata të thjeshta të marrëdhënieve juridike;
- Dallon të drejtën publike nga e drejta private nëpërmjet shembujve praktikë;
- Plotëson dokumentet administrative në përputhje me kërkesat ligjore dhe procedurat institucionale;
- Interpretin kontrata të thjeshta duke identifikuar elementët përbërës të tyre;
- Zbaton procedurat bazë të lidhjes dhe zbatimit të kontratave;
- Zbaton dispozitat bazë të legjislacionit të punës në situata të thjeshta pune;
- Respekton rregullat e konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave;
- Raporton shkeljet procedurale sipas rregullores së institucionit;
- Përdor saktë terminologjinë juridike në komunikimin profesional;
- Vepron në përputhje me legjislacionin dhe standardet etike të punës administrative;
- Zbaton dispozitat bazë të legjislacionit të punës në situata të thjeshta pune.

NjN-11-IV-0468-26 Bazat e ekonomisë

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë konceptin e ekonomisë dhe rolin e saj në jetën shoqërore dhe profesionale;
2. Të përshkruajë problemin ekonomik të mungesës së burimeve dhe zgjedhjes;
3. Të shpjegojë faktorët e prodhimit dhe rolin e tyre në ekonomi;
4. Të përshkruajë konceptin e tregut dhe funksionet e tij;
5. Të shpjegojë ligjin e ofertës dhe kërkesës;
6. Të dallojë strukturat e tregjeve (treg konkurrues, monopol, oligopol);
7. Të përshkruajë rolin e ndërmarrjes në ekonomi dhe funksionet e saj;
8. Të shpjegojë konceptin e kostove, të ardhurave dhe fitimit;
9. Të përshkruajë elementët bazë të menaxhimit të burimeve në një ndërmarrje;
10. Të shpjegojë rolin e shtetit në ekonomi dhe ndërhyrjen e tij;

11. Të përshkruajë konceptet bazë të buxhetit dhe financave publike;
12. Të shpjegojë rëndësinë e kursimit, investimit dhe konsumit;
13. Të përshkruajë konceptet bazë të inflacionit dhe papunësisë;
14. Të shpjegojë rëndësinë e planifikimit ekonomik në nivel individual dhe institucional.

Rezultatet e të nxënit në shprehi profesionale

1. Të analizojë situata të thjeshta ekonomike në funksion të vendimmarrjes administrative;
2. Të interpretojë situata të tregut bazuar në kërkesë dhe ofertë;
3. Të vlerësojë ndikimin e kostove, të ardhurave dhe fitimit në aktivitetin e ndërmarrjes;
4. Të përdorë informacion ekonomik për marrjen e vendimeve administrative;
5. Të aplikojë parimet bazë të menaxhimit të burimeve në zyrë;
6. Të identifikojë ndikimin e faktorëve ekonomikë në organizimin e punës;
7. Të mbështesë planifikimin e thjeshtë ekonomik të aktiviteteve të zyrës;
8. Të interpretojë të dhëna bazë financiare në kontekst administrativ;
9. Të kontribuojë në përdorimin eficient të burimeve në vendin e punës.

Kriteret e vlerësimit

- Analizon rolin e ekonomisë në jetën shoqërore dhe profesionale duke e lidhur me situata konkrete të ndërmarrjes;
- Analizon problemin ekonomik të mungesës së burimeve dhe përzgjedhjes duke marrë vendime në situata të thjeshta praktike;
- Dallon faktorët kryesorë të prodhimit dhe i lidh me situata praktike sipas funksionimit të ndërmarrjes dhe proceseve ekonomike në aktivitetin e saj;
- Interpretin drejt ligjin e kërkesës dhe ofertës në shembuj të thjeshtë;
- Ilustron me shembuj ndikimin e kostove, të ardhurave dhe fitimit në aktivitetin e një ndërmarrjeje;
- Krahason strukturat e tregjeve bazuar në karakteristikat e tyre;
- Vlerëson ndikimin e faktorëve ekonomikë në organizimin e punës në zyrë sipas treguesve ekonomikë bazë (kostove, buxhetit, burimeve dhe produktivitetit të punës);
- Përdor saktë informacionin ekonomik në situata të thjeshta vendimmarrjeje;
- Zbaton parimet bazë të përdorimit eficient të burimeve sipas planifikimit të punës, prioritetëve të detyrave dhe procedurave të brendshme të institucionit;
- Interpretin të dhëna ekonomike bazë në kontekst profesional sipas treguesve financiarë, buxhetit të institucionit dhe raporteve të thjeshta ekonomike;
- Demonstron kuptim të rolit të ekonomisë në funksionimin e ndërmarrjes sipas strukturës organizative dhe përdorimit të burimeve ekonomike;
- Analizon rolin e shtetit në ekonomi duke ilustruar me shembuj konkretë ndërhyrjet në treg dhe ndikimin e tyre në aktivitetin ekonomik;
- Interpretin elementë bazë të buxhetit dhe financave publike në kontekst institucional;
- Vlerëson rëndësinë e kursimit, investimit dhe konsumit në situata praktike;
- Analizon ndikimin e inflacionit dhe papunësisë në ekonomi dhe në aktivitetin e ndërmarrjes duke ilustruar me shembuj konkretë efektet në kosto, çmime dhe punësim;
- Zbaton parimet e planifikimit ekonomik në organizimin e aktiviteteve të punës duke hartuar plane të thjeshta dhe duke përcaktuar prioritetet e detyrave në situata praktike.

NjN-11-IV-0469-26 Administrimi i korrespondencës

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë konceptin e korrespondencës dhe rëndësinë e saj në administrimin e zyrës;
2. Të listojë bashkëpunëtorët, partnerët social dhe palët e treta në një organizatë/institucion;
3. Të përshkruajë llojet kryesore të korrespondencës (të brendshme dhe të jashtme, zyrtare dhe jozyrtare);
4. Të shpjegojë procedurat dhe kriteret për verifikimin, pranimin ose refuzimin e korrespondencës;
5. Të përshkruajë procedurat e qarkullimit të dokumenteve në institucion;
6. Të shpjegojë rëndësinë e standardeve për ruajtjen dhe mirëmbajtjen e dokumenteve;
7. Të shpjegojë format dhe mënyrat e dërgimit të korrespondencës (postë, e-mail, sisteme elektronike, etj.);
8. Të përshkruajë rregullat e protokollit në komunikimin zyrtar;
9. Të shpjegojë rëndësinë e regjistrimit dhe protokollimit të dokumenteve;
10. Të shpjegojë procedurat për miratim, nënshkrimin dhe vulosjen e dokumentave;
11. Të përshkruajë procedurat e arkivimit të korrespondencës hyrëse dhe dalëse;
12. Të shpjegojë mënyrat e klasifikimit të dokumenteve sipas rëndësisë dhe natyrës së tyre;
13. Të përshkruajë sistemet elektronike të menaxhimit të dokumenteve;
14. Të përshkruajë rregullat e konfidencialitetit në trajtimin e korrespondencës;
15. Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të teknologjisë në administrimin e korrespondencës;
16. Të përshkruajë rolin e administratorit të zyrës në menaxhimin e korrespondencës;
17. Të përshkruajë legjislacionin dhe rregullat për asgjësimin e dokumenteve;
18. Të shpjegojë rëndësinë e respektimit të afateve për ruajtjen e dokumentacionit sipas kategorive;
19. Të përshkruajë metodat e ndjekjes dhe gjurmimit të korrespondencës.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të mbajë korrespondencë zyrtare sipas rregullave të komunikimit administrativ përmes kanaleve të ndryshme (postë, email, platforma elektronike);
2. Të regjistrojë dokumentet hyrëse dhe dalëse në protokollin e institucionit;
3. Të klasifikojë dokumentacionin sipas llojit dhe rëndësisë;
4. Të përgatisë shkresa, njoftime dhe dokumente të tjera zyrtare;
5. Të përdorë format standarde të dokumenteve administrative;
6. Të zbatojë rregullat e konfidencialitetit në trajtimin e dokumenteve;
7. Të arkivojë dokumentacionin sipas procedurave të institucionit;
8. Të komunikojë në mënyrë profesionale me palët e brendshme dhe të jashtme;
9. Të përdorë teknologjinë për menaxhimin e korrespondencës.

Kriteret e vlerësimit

- Klasifikon saktë llojet e korrespondencës sipas tipologjisë;
- Regjistron korrespondencën hyrëse sipas rregullave dhe procedurave institucionale;
- Regjistron korrespondencën dalëse sipas rregullave dhe procedurave institucionale;
- Zbaton procedurat e protokollit të dokumenteve sipas rregullores së brendshme;
- Zbaton procedurat e arkivimit të dokumenteve sipas rregullores së brendshme;
- Përdor formate standarde të dokumenteve administrative në mënyrë korrekte sipas rregullave të komunikimit zyrtar dhe udhëzimeve institucionale;

- Zbaton parimet e konfidencialitetit gjatë trajtimit të korrespondencës sipas rregullores së brendshme të institucionit dhe legjislacionit për mbrojtjen e të dhënave;
- Përdor kanale të ndryshme (postë, e-mail, platforma elektronike) për korrespondencën;
- Komunikon në mënyrë profesionale me palët e interesuara;
- Përdor sistemet elektronike dhe teknologjinë për administrimin dhe gjurmimin e korrespondencës sipas standardeve digjitale të komunikimit;
- Organizon dokumentacionin sipas rregullave institucionale.

NjN-11-IV-0470-26 Shkrimi dhe administrimi i dokumenteve

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e dokumentimit të veprimtarive të një organizate;
2. Të listojë llojet e dokumenteve zyrtare që përdoren në organizatë;
3. Të shpjegojë strukturën dhe elementet përbërës e një dokumenti zyrtar/shkresor;
4. Të përshkruajë elementet përbërëse të një dokumenti zyrtar;
5. Të shpjegojë formatet standarde të dokumenteve dhe qëllimin e përdorimit të tyre;
6. Të argumentojë rëndësinë e përditësimit të formateve zyrtare/shkresore;
7. Të shpjegojë rregullat bazë të drejtshkrimit që përdoren gjatë hartimit të dokumenteve zyrtare;
8. Të përshkruajë mënyrën e formulimit të përmbajtjes dhe përdorimit të terminologjisë profesionale;
9. Të përshkruajë rëndësinë e plotësimit më përpikmëri të dokumenteve zyrtare;
10. Të përshkruajë rëndësinë e redaktimit të dokumenteve;
11. Të dallojë dokumentet fizike nga dokumentet elektronike;
12. Të përshkruajë mënyrat e përgatitjes së dosjeve administrative për veprimtari të ndryshme;
13. Të shpjegojë rëndësinë e përdorimit të postës elektronike (e-mail) si një formë e dërgimit të dokumenteve zyrtare elektronike;
14. Të shpjegojë rëndësinë e konsultimit dhe aprovimit nga personat përgjegjës të dokumenteve të hartuara;
15. Të përshkruajë elementët përbërës së një raporti dhe mënyrën e përgatitjes së tij;
16. Të shpjegojë rëndësinë e mbajtjes, përpunimit dhe shpërndarjes së minutave të takimit (procesverbalet e takimeve);
17. Të shpjegojë procesin e administrimit të dokumentacionit dhe qëllimin e tij në ndërmarrje;
18. Të shpjegojë ciklin e jetës së dokumentit (krijimi, regjistrimi, përdorimi, arkivimi, asgjësimi);
19. Të përshkruajë dokumentet hyrëse dhe dokumentet dalëse;
20. Të përshkruajë procedurat e regjistrimit të dokumenteve në protokollin e ndërmarrjes;
21. Të shpjegojë procedurat e shpërndarjes dhe qarkullimit të dokumenteve në ndërmarrje;
22. Të shpjegojë procedurat e kontrollit të dokumentacionit me kërkesat ligjore dhe procedurat e brendshme;
23. Të përshkruajë sistemet e klasifikimit të dokumenteve administrative, sipas llojeve të tyre;
24. Të shpjegojë parimet e kontrollit administrativ të dokumentacionit dhe mënyrën e realizimit të tij;
25. Të shpjegojë rëndësinë e gjurmueshmërisë së dokumenteve;
26. Të përshkruajë rregullat dhe standardet e arkivimit të dokumentacionit;
27. Të shpjegojë rëndësinë e ruajtjes së dokumenteve administrative;
28. Të dallojë arkivimin fizik nga arkivimi elektronik;
29. Të përshkruajë sistemet elektronike të menaxhimit të dokumenteve në ndërmarrje;

30. Të shpjegojë mënyrat e ruajtjes së dokumentacionit afatshkurtër dhe afatgjatë;
31. Të shpjegojë mënyrën e ruajtjes elektronike të dokumentave;
32. Të shpjegojë standardet për ruajtjen dhe mirëmbajtjen e dokumenteve;
33. Të shpjegojë rreziqet në menaxhimin e dokumenteve administrative;
34. Të shpjegojë procedurën për asgjësimin e dokumenteve;
35. Të dallojë përgjegjësitë institucionale në administrimin e dokumenteve;
36. Të dallojë gabimet në administrimin e dokumentacionit.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të hartojë dokumente zyrtare të thjeshta;
2. Të përshkruajë mënyrën e përgatitjes së dosjes administrative për veprimtari të ndryshme;
3. Të përgatisë tabela, lista dhe evidenca administrative;
4. Të dërgojë dokumente zyrtare përmes kanaleve të komunikimit;
5. Të përgatisë raporte të thjeshta dhe procesverbale takimesh;
6. Të regjistrojë dokumentet hyrëse dhe dalëse në protokoll;
7. Të shpërndajë dokumentet zyrtare brenda dhe jashtë ndërmarrjes;
8. Të përdorë sisteme elektronike për menaxhimin e dokumenteve;
9. Të zbatojë procedurat e ruajtjes, sistemimit dhe arkivimit të dokumenteve të shkruara dhe elektronike;
10. Të zbatojë procedurat e asgjësimit të dokumenteve zyrtare;
11. Të korrigjojë gabimet në administrimin e dokumentacionit.

Kriteret e vlerësimit

- Identifikon llojin e dokumentit që duhet të hartohet sipas qëllimit të hartimit të tij;
- Zgjedh formatin e duhur për dokumentin zyrtar që do të përgatisë;
- Harton dokumentin duke ndjekur strukturën bazë (titull, datë, subjekt, përmbajtje, nënshkrim);
- Shkruan përmbajtjen e dokumentit në mënyrë të qartë, të kuptueshme dhe të rregullt;
- Përdor gjuhë zyrtare dhe terminologji profesionale, të përshtatshme sipas llojit të dokumentit;
- Zbaton rregullat bazë të drejtshkrimit, gramatikës dhe shenjave të pikësimit gjatë hartimit të dokumentit;
- Përgatit tabela, lista dhe evidenca administrative sipas kërkesave të ndërmarrjes
- Plotëson dokumentin me përpikmëri, duke shmangur gabime në të dhëna dhe informacion;
- Kontrollon dokumentin për gabime para dorëzimit ose dërgimit duke u bazuar kriteret gjuhësore dhe profesionale;
- Redakton dhe korrigjon dokumentin sipas nevojës;
- Paraqet dokumentin për kontroll dhe miratim nga persona përgjegjës sipas rregullave të ndërmarrjes;
- Zbaton procedurën për dërgim ose përdorim zyrtar sipas rregullave të ndërmarrjes;
- Përdor postën elektronike (e-mail) për dërgimin e dokumentit, duke respektuar rregullat bazë të komunikimit;
- Bashkëngjit saktë dokumentet duke shkruar qartë subjektin e e-mail-it;
- Përgatit raporte të thjeshta dhe procesverbale sipas strukturës përkatëse;
- Përgatit dosje administrative për veprimtari të ndryshme, duke mbledhur dokumentet përkatëse;
- Organizon dosjet e veprimtarive sipas rendit kronologjik ose tematik
- Administron dokumentacionin në përputhje me procedurat dhe rregullat institucionale;
- Organizon dokumentet në letër dhe dokumentet elektronike sipas mënyrës së ruajtjes së tyre;

- Regjistron saktë dhe në kohë dokumentet hyrëse dhe dalëse në protokoll sipas procedurave të brendshme;
- Klasifikon dokumentet administrative sipas sistemit të miratuar të ndërmarrjes;
- Zbaton ciklin e jetës së dokumentit nga krijimi deri në asgjësim sipas rregullave të ndërmarrjes
- Arkivon dhe sistemon dokumentet në mënyrë të rregullt për përdorim të mëvonshëm;
- Arkivon dokumentet fizike dhe elektronike duke respektuar standardet përkatëse;
- Përdor me saktësi sistemet elektronike të menaxhimit të dokumenteve;
- Siguron ruajtjen e dokumenteve sipas afateve kohore;
- Siguron mirëmbajtjen e dokumenteve sipas standardeve rregullave të ndërmarrjes;
- Zbaton masat për mbrojtjen e dokumenteve nga humbja, dëmtimi ose keqpërdorimi;
- Realizon procedurat e shpërndarjes dhe qarkullimit të dokumenteve brenda dhe jashtë ndërmarrjes;
- Zbaton procedurat për asgjësimin e dokumenteve sipas afateve ligjore;
- Identifikon në kohë gabimet në administrimin e dokumenteve sipas standardeve dhe rregullave administrative;
- Korrigjon në kohë gabimet në administrimin e dokumenteve;
- Demonstron korrektësi, përgjegjësi dhe përpikmëri në administrimin e dokumentacionit.

NjN-11-IV-0471-26 Bazat e logjistikës

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë konceptin e logjistikës dhe rolin e saj në administrimin e zyrës;
2. Të përshkruajë parimet bazë të organizimit logjistik të aktiviteteve dhe takimeve të zyrës;
3. Të dallojë llojet kryesore të pajisjeve të zyrës;
4. Të përshkruajë mënyrat e identifikimit të nevojave për materiale dhe pajisje zyre, në përputhje me aktivitetin administrativ të organizatës;
5. Të shpjegojë procedurat e koordinimit dhe furnizimit me materiale dhe pajisje pune;
6. Të shpjegojë rëndësinë e monitorimit të funksionimit të pajisjeve të zyrës;
7. Të përshkruajë llojet e shërbimeve mbështetëse në zyrë;
8. Të përshkruajë procedurat e pastrimit, mirëmbajtjes teknike dhe transportit të pajisjeve;
9. Të shpjegojë mënyrat e organizimit të shërbimeve mbështetëse sipas nevojave të institucionit.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të organizojë logjistikën për aktivitetet dhe takimet e zyrës;
2. Të koordinojë procesin e furnizimit me materiale dhe pajisje pune;
3. Të menaxhojë funksionimin e pajisjeve dhe mjeteve të zyrës;
4. Të zbatojë procedurat e pastrimit dhe mirëmbajtjes teknike të pajisjeve;
5. Të organizojë transportin dhe lëvizjen e pajisjeve;
6. Të kontribuojë në sigurimin e një ambienti pune funksional dhe të organizuar.

Kriteret e vlerësimit

- Organizon aktivitetet dhe takimet e zyrës sipas planifikimit;
- Identifikon në mënyrë të saktë nevojat për materiale dhe pajisje pune;
- Zbaton procedurat e koordinimit dhe furnizimit me mjete dhe pajisje pune;
- Përdor pajisjet e zyrës në mënyrë funksionale dhe ekonomike;

- Monitoron funksionimin e pajisjeve të zyrës sipas manualit teknik;
- Raporton sipas llojit problematikat tek personi përgjegjës;
- Realizon shërbimet mbështetëse të zyrës (pastrim, sistemim, etj.) sipas nevojës;
- Zbaton procedurat e pastrimit dhe mirëmbajtjes teknike të pajisjeve sipas manualit;
- Organizon transportin e pajisjeve duke respektuar rregullat përkatëse;
- Demonstron përgjegjësi, korrektësi dhe aftësi organizative në veprimtaritë logjistike.

NjN-11-IV-0472-26 Organizimi i veprimtarive

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë llojet e veprimtarive dhe mënyrat e organizimit të tyre në një organizatë;
2. Të shpjegojë rëndësinë e organizimit të veprimtarive në funksionimin efektiv të organizatës;
3. Të shpjegojë procedurat dhe rëndësinë e përcaktimit të objektivave për organizimin e veprimtarive;
4. Të listojë kriteret e hartimit të listave të pjesëmarrësve sipas llojit të aktivitetit;
5. Të përshkruajë mënyrat e mbledhjes dhe administrimit të të dhënave të pjesëmarrësve;
6. Të përshkruajë procedurat e konfirmimit të pjesëmarrjes në veprimtari dhe takime;
7. të shpjegojë parimet dhe rëndësinë e adresimit të detyrave;
8. Të shpjegojë mënyrat e ndarjes së detyrave për realizimin e veprimtarive;
9. Të listojë llojet e ftesave;
10. Të përshkruajë strukturën dhe elementët përbërës të ftesave zyrtare;
11. Të përshkruajë terminologjinë zyrtare dhe standardet e komunikimit institucional;
12. Të përshkruajë procedurat e rezervimit të ambienteve për veprimtari dhe takime;
13. Të përshkruajë rregullat e përdorimit dhe menaxhimit të pajisjeve teknike gjatë veprimtarive;
14. Të përshkruajë llojet e materialeve informuese dhe mbështetëse për realizimin e veprimtarive në organizatë;
15. Të shpjegojë procedurat e sigurimit dhe administrimit të dokumentacionit të veprimtarisë;
16. Të përshkruajë elementet e logjistikës së aktiviteteve, transport, shërbim katering etj.;
17. Të shpjegojë protokollet e pritjes, orientimit dhe përcjelljes së vizitorëve në një veprimtari;
18. Të përshkruajë mënyrat e monitorimit të zhvillimit të veprimtarive;
19. Të shpjegojë mënyrat e trajtimit dhe zgjidhjes së problematikave gjatë veprimtarive;
20. Të shpjegojë rëndësinë e analizës dhe vlerësimit pas përfundimit të veprimtarive;
21. Të shpjegojë rëndësinë e korrespondencës falënderuese pas zhvillimit të veprimtarive;
22. Të shpjegojë mënyrën e hartimit të agjendës
23. Të shpjegojë rëndësinë e menaxhimit të takimeve;
24. Të shpjegojë rregullat dhe procedurat e organizimit të sallës së takimeve;
25. Të përshkruajë strukturën dhe përmbajtjen e procesverbalit të realizimit të takimeve;
26. Të shpjegojë teknikat e dëgjimit aktiv dhe regjistrimit të informacionit gjatë takimit;
27. Të përshkruajë procedurat e zbardhjes dhe përcjelljes së vendimeve;
28. Të përshkruajë procedurat e menaxhimit të ndryshimeve, shtyrjeve ose anulimeve të takimeve;
29. Të shpjegojë rëndësinë e koordinimit institucional gjatë organizimit të veprimtarive në organizatë.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të planifikojë veprimtari dhe takime duke përcaktuar qëllime dhe objektiva të qarta;

2. Të hartojë agjendë dhe plan pune për organizimin e veprimtarive;
3. Të administrojë lista pjesëmarrësish;
4. Të zbatojë procedurat e përgatitjes dhe shpërndarje së ftesa zyrtare;
5. Të ndajë detyrat ndërmjet anëtarëve të ekipit organizues;
6. Të bashkëpunojë me persona të tjerë për realizimin e veprimtarive;
7. Të përgatisë ambientin për veprimtari dhe takime;
8. Të menaxhojë pajisjet teknike dhe materialet mbështetëse;
9. Të organizojë logjistikën për organizimin e aktivitetit;
10. Të zbatojë rregullat e pritjes dhe orientimit të vizitorëve dhe pjesëmarrësve;
11. Të monitorojë zhvillimin dhe ecurinë e veprimtarisë;
12. Të hartojë procesverbalin përfundimtar të takimeve;
13. Të hartojë raportin përfundimtar për vendimet e marra.

Kriteret e vlerësimit

- Përcakton llojin e veprimtarisë që do të realizohet;
- Përcakto qëllimin dhe objektivat sipas llojit të veprimtarisë;
- Harton agjendën sipas llojit dhe objektivave të veprimtarisë;
- Harton planin e punës në varësi të llojit dhe qëllimit të veprimtarisë;
- Evidenton pjesëmarrësit sipas llojit të veprimtarisë;
- Harton me saktësi listën e pjesëmarrësve;
- Kryen procedurat e konfirmimit të pjesëmarrësve sipas protokollit;
- Mbledh, sistemon dhe ruan të dhënat e pjesëmarrësve, sipas parimeve të konfidencialitetit;
- Përgatit ftesa zyrtare, duke respektuar strukturën dhe rregullat e komunikimit zyrtar;
- Dërgon ftesa zyrtare, duke respektuar rregullat e komunikimit zyrtar;
- Përdor gjuhë të qartë, të sjellshme dhe të përshtatshme gjatë komunikimit me pjesëmarrësit;
- Ndan detyrat ndërmjet anëtarëve të ekipit organizues të veprimtarive sipas roleve dhe përgjegjësi;
- Bashkëpunon me persona të tjerë për realizimin e veprimtarive në kohë dhe me korrektësi;
- Rezervon dhe përgatit ambientet për veprimtari dhe takime sipas llojit të veprimtarisë;
- Organizon sallën e takimeve sipas llojit të veprimtarisë dhe kushteve të ndërmarrjes;
- Menaxhon pajisjet teknike dhe materialet mbështetëse të nevojshme;
- Përgatit dokumentacionin shoqërues të veprimtarisë përpara dhe gjatë zhvillimit të saj;
- Organizon logjistikën e nevojshme (materiale, transport, shërbime ushqimi, etj.) sipas llojit të veprimtarisë;
- Zbaton rregullat e pritjes, orientimit dhe përcjelljes së vizitorëve dhe pjesëmarrësve;
- Monitoron zhvillimin e veprimtarive sipas planit të përcaktuar;
- Identifikon në kohë problematikat që mund të lindin gjatë veprimtarive;
- Zgjidh me profesionalizëm problematikat që mund të lindin gjatë veprimtarive;
- Mban shënime konkrete dhe të saktë gjatë veprimtarisë;
- Harton procesverbalin final sipas standardit dhe rregullores së brendshme;
- Njofton në kohë për shtyrjet ose anulimet e takimeve sipas procedurave;
- Kryen analizën dhe vlerësimin pas përfundimit të veprimtarive;
- Përgatit korrespondencë falënderuese pas realizimit të veprimtarive duke zbatuar rregullat e komunikimit;
- Dërgon korrespondencë falënderuese nëpërmjet kanaleve të komunikimit;

- Demonstron përgjegjësi, korrektësi, bashkëpunim dhe aftësi organizative gjatë procesit të organizimit të veprimtarive.

NjN-11-IV-0473-26 Administrimi i bazës së të dhënave

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë dhe rolin e bazës së të dhënave për veprimtarinë e një nënpunësi zyre;
2. Të listojë komponentët kryesor të një bazë të dhënash;
3. Të përshkruajë metodat e mbledhjes së të dhënave;
4. Të shpjegojë teknikat e vlerësimit dhe kontrollit të saktësisë së të dhënave;
5. Të identifikojë programet për përpunimin e të dhënave (Excel, databaza etj.)
6. Të përshkruajë mënyrën e përdorimit të programeve për përpunimin e të dhënave;
7. Të shpjegojë metodat bazë të analizës statistikore;
8. Të shpjegojë mënyrat e interpretimit të të dhënave;
9. Të përshkruajë mënyrat e paraqitjes së të dhënave (grafikë, tabela, raporte etj.);
10. Të përshkruajë kuadrin ligjor në fuqi, lidhur me mbajtjen, ruajtjen, klasifikimin dhe publikimin e të dhënave;
11. Të përshkruajë mënyrat dhe parimet e përditësimit të bazës së të dhënave sipas natyrës dhe funksionalitetit;
12. Të përshkruajë teknikat e organizimit të bazës së të dhënave të bashkëpunëtorëve;
13. Të shpjegojë mënyrat dhe rregullat e administrimit të bazës së të dhënave të bashkëpunëtorëve.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të ndërtojë një bazë të thjeshtë të të dhënave të organizatës;
2. Të mbledhë të dhëna duke përdorur metoda të përshtatshme;
3. Të përdorë programe për përpunimin e të dhënave (si Excel ose databaza);
4. Të kryejë analiza të thjeshta statistikore mbi të dhënat;
5. Të përditësojë bazën e të dhënave;
6. Të administrojë bazën e të dhënave të bashkëpunëtorëve.

Kriteret e vlerësimit

- Ndërton një bazë të thjeshtë të të dhënave të ndërmarrjes sipas kërkesave të detyrës dhe strukturës së përcaktuar;
- Identifikon komponentët kryesorë të një baze të dhënash në praktikë sipas strukturës së sistemit të të dhënave;
- Mbledh të dhëna duke përdorur metoda të përshtatshme sipas situatës dhe llojit të informacionit;
- Kontrollon saktësinë e të dhënave të mbledhura sipas rregullave të verifikimit të informacionit;
- Zbaton rregullat e mbrojtje së të dhënave personale sipas legjislacionit dhe procedurave të ndërmarrjes;
- Përdor programe për përpunimin e të dhënave (Excel ose databaza) në detyra konkrete sipas kërkesave të punës;
- Aplikon funksionet bazë të programeve për përpunimin e të dhënave në regjistrim dhe analizë sipas udhëzimeve të përdorimit;
- Kryen analiza të thjeshta statistikore mbi të dhënat sipas metodave bazë statistikore;
- Interpreton të dhënat sipas rezultateve të analizës së kryer;
- Nxjerr përfundime të thjeshta sipas rezultateve të analizës së kryer;

- Zbaton kuadrin ligjor për ruajtjen, klasifikimin dhe publikimin e të dhënave;
- Përditëson bazën e të dhënave në mënyrë të rregullt dhe sipas procedurave;
- Organizon bazën e të dhënave të bashkëpunëtorëve sipas strukturës përkatëse;
- Administron bazën e të dhënave të bashkëpunëtorëve duke zbatuar rregullat dhe procedurat përkatëse.

NjN-11-IV-0474-26 Garantimi i cilësisë së veprimtarive

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë konceptin e cilësisë dhe rëndësinë e saj në administrimin e zyrës;
2. Të përshkruajë parimet bazë të menaxhimit të cilësisë në një organizatë;
3. Të listojë standardet kryesore të cilësisë që zbatohen në shërbimet administrative (p.sh. ISO);
4. Të përshkruajë procedurat dhe politikat për garantimin e cilësisë në vendin e punës;
5. Të shpjegojë metodat e monitorimit dhe vlerësimit të cilësisë së shërbimeve në zyrë;
6. Të listojë mjetet dhe instrumentet për kontrollin e cilësisë (check-lista, raporte, formularë);
7. Të përshkruajë rëndësinë e dokumentimit dhe arkivimit korrekt për sigurimin e cilësisë;
8. Të shpjegojë rolin e feedback-ut nga klientët dhe stafi në përmirësimin e cilësisë;
9. Të përshkruajë konceptin e përmirësimit të vazhdueshëm në proceset e punës;
10. Të listojë përgjegjësitë individuale dhe të ekipit në ruajtjen e standardeve të cilësisë;
11. Të shpjegojë lidhjen midis cilësisë së shërbimit dhe imazhit të institucionit/organizatës.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të aplikojë parimet bazë dhe standardet e menaxhimit të cilësisë në proceset e punës në zyrë;
2. Të monitorojë cilësinë e shërbimeve duke përdorur metoda dhe mjete praktike;
3. Të përdorë instrumente të kontrollit të cilësisë (check-lista, formularë, raporte) në punën e përditshme;
4. Të zbatojë praktika të përmirësimit të vazhdueshëm në proceset administrative;
5. Të bashkëpunojë me ekipin për të garantuar dhe përmirësuar cilësinë e punës.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton parimet e cilësisë gjatë kryerjes së detyrave administrative, duke respektuar standardet e punës;
- Aplikon rregullat e menaxhimit të cilësisë në organizimin e punës së përditshme në zyrë pa devijime nga procedurat;
- Respekton standardet e cilësisë në përgatitjen dhe ofrimin e shërbimeve administrative.
- Zbaton saktë procedurat dhe politikat e ndërmarrjes për garantimin e cilësisë gjatë realizimit të detyrave.
- Monitoron cilësinë e punës duke përdorur check-lista dhe instrumente kontrolli në mënyrë të rregullt dhe të plotë.
- Mbledh feedback nga grupet e interesit për të identifikuar përmirësimet e nevojshme;
- Propozon përmirësime të thjeshta në proceset e punës bazuar në vëzhgimet dhe feedback-un e marrë;
- Bashkëpunon në mënyrë aktive me kolegët për të garantuar cilësinë e shërbimeve të ofruara sipas kërkesave të punës në ekip.
- Siguron që puna e kryer përmbush standardet e kërkuara për cilësi dhe saktësi përpara dorëzimit sipas kriterëve të cilësisë së përcaktuara.

- Kontrollon/korrigjon gabimet në dokumente dhe procese përpara finalizimit të punës sipas rregullave të kontrollit të cilësisë.

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

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të përshkruajë mënyrat e informimit për problemet dhe të rejat e ditës;
2. Të shpjegojë procesin e komunikimit dhe elementet e tij;
3. Të shpjegojë metodat e komunikimit;
4. Të përshkruajë parimet e punës në grup;
5. Të shpjegojë rregullat bazë të komunikimit verbal dhe joverbal;
6. Të shpjegojë format e komunikimit pasiv dhe interaktiv;
7. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të kodit të etikës në një komunikim profesional;
8. Të përshkruajë metodat e zgjidhjes së problemeve dhe mendimin kritik;
9. Të shpjegojë përdorimin e TIK në komunikimin me të tjerët;
10. Të përshkruajë kërkesat dhe rëndësinë e ruajtjes së konfidencialitetit të të dhënave;
11. Të shpjegojë përdorimin e terminologjisë së qartë dhe profesionale në komunikim;
12. Të përshkruajë rëndësinë e respektimit të barazisë gjinore, racore, kombëtare, kulturore dhe fetare;
13. Të shpjegojë procedurat e zgjidhjes së ankesave dhe mosmarrëveshjeve;
14. Të shpjegojë metodat e vlerësimit të vetes;
15. Të përshkruajë metodat e zhvillimit profesional dhe të karrierës;
16. Të përshkruajë teknologjitë bashkëkohore për proceset e punës;
17. Të shpjegojë mënyrat e transmetimit të njohurive tek bashkëpunëtorët dhe aplikimin e teknikave të reja në punë;
18. Të përshkruajë llojet e literaturës bashkëkohore;
19. Të përshkruajë llojet e panairëve dhe konferencave;
20. Të përshkruajë llojet e trajnimeve dhe kurseve të ndryshme.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë etikën profesionale dhe komunikimin në vendin e punës;
2. Të bashkëpunojë/punojë në grup në mënyrë efektive;
3. Të përdorë komunikimin digjital dhe dokumentacionin profesional;
4. Të respektojë rregullat e konfidencialitetit dhe sigurisë së informacionit;
5. Të zbatojë metoda të zhvillimit profesional.

Kriteret e vlerësimit

- Mbledh dhe përdor informacion mbi problemet dhe të rejat e ditës sipas burimeve të ndryshme të informacionit.
- Zbaton metoda komunikimi në situata të ndryshme pune sipas kërkesave të situatës dhe bashkëbiseduesit.
- Realizon punë në grup duke bashkëpunuar sipas parimeve të punës në ekip.
- Zbaton rregullat e komunikimit verbal dhe joverbal në praktikë sipas standardeve të komunikimit profesional.
- Aplikon komunikim pasiv dhe interaktiv sipas natyrës së situatës së komunikimit.
- Respekton dhe zbaton kodin e etikës profesionale sipas rregullave të institucionit.

- Zgjidh probleme duke përdorur mendim kritik sipas analizës së situatës së punës.
- Përdor TIK për komunikim dhe shkëmbim informacioni sipas detyrave të punës.
- Ruan konfidencialitetin e të dhënave sipas rregullave të sigurisë së informacionit.
- Përdor terminologji profesionale në komunikim sipas standardeve gjuhësore profesionale.
- Respekton barazinë gjinore, racore, kombëtare, kulturore dhe fetare sipas parimeve etike dhe ligjore në fuqi.
- Zgjidh ankesat dhe mosmarrëveshjet sipas procedurave të ndërmarrjes;
- Përfaqëson ndërmarrjen sipas udhëzimeve dhe rregullores së brendshme;
- Kryen vetëvlerësim sipas metodave të vlerësimit të performancës personale.
- Zhvillon aftësi profesionale sipas trajnimeve dhe praktikës profesionale.
- Planifikon zhvillimin e karrierës sipas objektivave personale dhe profesionale.
- Përdor teknologji bashkëkohore në proceset e punës sipas kërkesave të detyrave administrative.
- Transmeton njohuri dhe aplikon teknika të reja tek bashkëpunëtorët sipas nevojave të punës në ekip.
- Përdor literaturë bashkëkohore në realizimin e detyrave sipas kërkesave profesionale të temës.
- Ndjek panaire dhe konferenca profesionale sipas mundësive dhe fushës së punës.
- Ndjek trajnime dhe kurse profesionale sipas planit të zhvillimit profesional.

NjN-11-IV-0475-26 Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në administrim zyre

Rezultatet e të nxënit në njohuri

1. Të shpjegojë rëndësinë e standardeve dhe legjislacionit shqiptar për zbatimin e rregullave të sigurimit teknik;
2. Të shpjegojë përdorimin e manualeve të mjeteve dhe pajisjeve të punës;
3. Të evidentojë masat për sigurinë e pajisjeve elektrike dhe përdorimit të kompjuterëve në punë;
4. Të shpjegojë procedurat për mbrojtjen e dokumenteve dhe pajisjeve në rast emergjencash (zjarre, rrufe, përmytje);
5. Të përshkruajë llojet e mjeteve të ndihmës së parë dhe përdorimin e tyre;
6. Të përshkruajë mënyrat e dhënies së ndihmës së parë në rast aksidenti;
7. Të shpjegojë respektimin e sinjalistikave në mjedisin e punës;
8. Të shpjegojë procedurat e evakuimit për raste emergjence;
9. Të shpjegojë përdorimin e kutisë së MZSH (Mbrojtja nga zjarri dhe shpëtimi)
10. Të shpjegojë rregullat e mbrojtjes së mjedisit dhe parimet e zhvillimit të qëndrueshëm të mjedisit;
11. Të shpjegojë mënyrat e sistemimit të vendit të punës para, gjatë dhe pas punës;
12. Të shpjegojë zbatimin të rregullave të mbrojtjes së mjedisit për ndarjen e mbeturinave sipas llojit;
13. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregulloreve përkatëse për depozitimin e mbetjeve;
14. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregulloreve përkatëse gjatë përdorimit të solucioneve me përmbajtje kimike të rrezikshme;
15. Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të sigurisë për ruajtjen dhe magazinimin e materialeve që rrezikojnë ndotjen e mjedisit;
16. Të shpjegojë llojet e tabelave të sigurisë teknike dhe rrethimit.

Rezultatet e të nxënit në shprehje profesionale

1. Të zbatojë rregullat e sigurisë dhe legjislacionin për sigurinë në punë;
2. Të zbatojë procedurat e ndihmës së parë dhe për emergjencat.

3. Të respektojë sinjalistikën dhe rregullat e sigurisë;
4. Të përdorë pajisjet e mbrojtjes dhe sigurisë nga zjarri (MZSH)
5. Të kryejë raportim dhe mirëmbajtjetë pajisjeve të sigurisë;
6. Të zbatojë procedurat për mbrojtjen e mjedisit dhe zhvillimin e qëndrueshëm;
7. Të zbatojë procedurat në situata emergjente.

Kriteret e vlerësimit

- Zbaton me korrektësi standardet për sigurimin teknik gjatë punës sipas legjislacionit;
- Përdor mjetet dhe pajisjet e punës sipas manualeve përkatëse;
- Raporton sipas rastit tek personat përgjegjës për mosfunksionimin e mjeteve dhe pajisjeve të punës;
- Aplikon masat mbrojtëse gjatë përdorimit të pajisjeve elektrike dhe teknologjike sipas udhëzimeve përkatëse;
- Ndjek procedurat për mbrojtjen e dokumenteve, pajisjeve dhe ambienteve në situata emergjente sipas udhëzimeve dhe protokolleve të kompanisë;
- Përdor mjetet e ndihmës së parë sipas protokolleve përkatëse;
- Zbaton procedurat e evakuimit për raste të ndryshme emergjence sipas protokolleve përkatëse;
- Përdor mjetet e MZSH sipas rregulloreve përkatëse;
- Zbaton rregullat e mbrojtjes së mjedisit dhe parimet e zhvillimit të qëndrueshëm në përputhje me llojin e veprimtarisë së kompanisë;
- Zbaton rregulloret përkatëse gjatë përdorimit të solucionave me përmbajtje kimike sipas procedurave dhe standardeve të sigurisë;
- Zbaton rregulloret e ndarjes së mbeturinave sipas llojit para transportimit;
- Ndan mbeturinat duke respektuar rregullat e mbrojtjes së mjedisit sipas udhëzimeve apo procedurave përkatëse;
- Zbaton masat e shpëtimit dhe mbrojtjes ndaj zjarrit sipas rregullores përkatëse;
- Pastron dhe sistemon rregullisht vendin e punës;
- Përdor në mënyrë racionale energjinë dhe materialet;
- Kontrollon tabelat e sigurisë teknike dhe rrethimin e objektit në mënyrë të vazhdueshme.

Njësitë e të nxënit, peshat dhe kodet përkatëse:

Nr.	Njësi të nxëni	Peshat në %	Kodet
1	Planifikimi dhe organizimi i ndërmarrjes	12	NjN-11-IV-0466-26
2	Bazat e së drejtës	5	NjN-11-IV-0467-26
3	Bazat e ekonomisë	12	NjN-11-IV-0468-26
4	Administrimi i korrespondencës	6	NjN-11-IV-0469-26
5	Shkrimi dhe administrimi i dokumenteve	18	NjN-11-IV-0470-26
6	Bazat e logjistikës	6	NjN-11-IV-0471-26
7	Organizimi i veprimtarive	18	NjN-11-IV-0472-26
8	Administrimi i bazës së të dhënave	6	NjN-11-IV-0473-26
9	Garantimi i cilësisë së veprimtarive	3	NjN-11-IV-0474-26
10	Komunikimi dhe etika profesionale	12	NjN-22-IV-0006-24

11	Siguria në punë dhe mbrojtja e mjedisit në administrim zyre	2	NjN-11-IV-0475-26
	Total	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 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 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. Individi 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 mësim nxënies 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;
- formave të tjera të përcaktuara me ligj.

SHËNIM

Shpjegime të kodit të kualifikimit: L/4-IV-26

L - Shkronja që identifikon fushën e kualifikimit profesional

4 - Numri që identifikon profilin/specializimin e kualifikimit përkatës

IV - Shifra që identifikon nivelin sipas KSHK

26 -Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar kualifikimi profesional

Shpjegime të kodit të njësisë së të nxënit: NjN-11-IV-0466-26

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

11 – Numri që identifikon fushën e Njesisë së të Nxënit

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

0466 – Numri rritës progresiv që tregon gjendjen e Njësive të të Nxënit në ditën e hartimit përkatës

26 – Shkurtimi i vitit kalendarik kur është hartuar/rishikuar Njësia e të Nxënit