

Standardi i profesionit

Punonjës (ndihmës) në Teknologjinë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK)

Kodi i profesionit (në LKP): 7422

Ekipi hartues: Ekipi hartues i standardit të profesionit është i përbërë nga,

Elida Mesi	Mësuese, Shkolla “Gjergj Canco”
Anisa Melishte	Instruktores, Shkolla “Gjergj Canco”
Dritan Gucaj	Head of IT security, Banka Societe Generale Albania
Jonid Kanini	MFE
Stela Zheku	Web developer, IKANBI Technologies
Edmond Beberi	xxx, BA CABIDEN CONS
Anduela Lile	Programuese, JCODERS
Kristion Edhgjeliu	IT Senior Specialist, Procredit Bank
Teodor Boshku	Administrator Sistemi, Protik
Emiljano Beqiri	Ekspert për Administrim Sistemesh, Albtelecom

Moderatore: Ejvis Gishti AKAFPK

Regjistruese: Diana Xhelili AKAFPK

Ekipi i verifikimit dhe vleftësimit

Elion Gjoka	Helpdes, Alb Computers & Distribution
Oronaldo Naqellari	Network Administrator, Societe General Albania
Jorind Plasa	Zhvillues programesh, Helius Systems
Dorian Lalaj	Zhvillues Programesh, Datech Shpk
Emiljano Beqiri	System Administrator, Albtelecom
Jonid Kanini	IT-AMC Analyst, Dppp – MFE
Teodor Boshku	Network Administrator, Protik

Vlefshmëria e standardit:

Kërkesat për hyrje

Disa kërkesa për hyrje në këtë profesion përfshijnë:

- ✓ Përfundimi i një kualifikimi profesional në këtë fushë;
- ✓ Të jetë i aftë fizikisht dhe mendërisht për punë
- ✓ Të zotërojë njohuri bazë të gjuhës angleze

Përshkrim i përgjithshëm i profesionit

Punonjësi ndihmës në Teknologjinë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK) është figurë profesionale e cila jep asistencë teknike për procese rutine pune të cilat kërkojnë njohuri dhe shprehje bazë profesionale për kryerjen e funksioneve të tilla si: instalime, montime, modifikime, riparime të thjeshta të pajisjeve hardware, software dhe rrjetave kompjuterike. Gjithashtu, punonjësi ndihmës në Teknologjinë Informacionit dhe Komunikimit (TIK) mund të asistojë në procese pune si përpunimi, hedhja ose ngarkimi, publikimi dhe ruajtja e të dhënave.

Punonjësi ndihmës në TIK ofron shërbime profesionale dhe jep zgjidhje praktike të shpejta për mirëmbajtjen, funksionalitetin, zbatimin e infrastrukturës në TIK dhe komponentëve të lidhur me të.

Punonjësi ndihmës në TIK shërben si pika e parë e kontaktit me klientët, ndihmon në përgjigje të pyetjeve teknike dhe ofron këshilla për të zgjidhur problemet të thjeshta që kanë përdoruesit e sistemeve informatike duke u përshtatur orareve të ndryshme të punës.

Ai teston zgjidhjet për tu siguruar që problemi është zgjidhur në mënyrën e duhur, në të kundërt delegon problemin te instancat më të larta.

Punonjësi ndihmës në Teknologjinë Informacionit dhe Komunikimit komunikon në rrjet me profesionist për ngritjen profesionale dhe zgjidhjen e problemeve.

Punonjës (ndihmës) në Teknologjinë e Informacionit dhe Komunikimit (TIK)					
FUNKSIONET	PËRGJEGJËSITË /DETYRAT	NJOHURITË	AFTËSITË	QËNDRIMET	KRITERET E PERFORMANCËS
<u>Funksioni 1</u> Parapërgatitet për vendin e punës	<u>Detyra 1</u> Informohet për detyrën	<ul style="list-style-type: none"> • Sektori i TIK në vend • Kuadri rregullator dhe institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Të marrë informacion nga burime të ndryshme 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E sjellshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë kodin e etikës sipas rregullores të miratuar për këtë qëllim
	<u>Detyra 2</u> Kontrollon funksionimin dhe gatishmërinë e mjeteve të punës	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionin e punonjësit në TIK, përgjegjësitë dhe kompetencat • Terminologjia e profesionit 	<ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë rregullat e higjienës personale dhe të vendit të punës • Të zbatojë rregullat e komunikimit etik 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E ndërgjegjshëm/me • I/E ndershëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë rregullat e higjienës personale dhe të vendit të punës sipas rregullores së brendshme • Të zbatojë siç duhet rregullat e komunikimit etik
	<u>Detyra 3</u> Zbaton rregullat e higjienës personale	<ul style="list-style-type: none"> • Rëndësia e zhvillimit të qëndrueshëm • Organizimi dhe funksionimi i një organizate TIK 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë mjetet e punës • Të punojë në grup 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E besueshëm/me • Korrekt/e 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë mjetet e punës sipas manualeve të përdorimit • Të punojë në grup duke respektuar parimet e punës në grup
	<u>Detyra 4</u> Zbaton rregullat e sigurisë së informacionit	<ul style="list-style-type: none"> • Struktura organizative, nivelet hierarkike, komunikimi • Kodi etikës 	<ul style="list-style-type: none"> • Të menaxhojë kohën • Të respektojë kulturat e ndryshme dhe të bashkëjetesës në organizatë 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E komunikueshëm/me • I/E vëmendshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të respektojë siç duhet rregullat e bashkëjetesës në organizata • Të marrë informacionin e duhur nga burime të ndryshme
	<u>Detyra 5</u> Zbaton rregullat e etikës profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • Organizimi i punës dhe i vendit të punës • Parimet e sigurisë së informacionit 	<ul style="list-style-type: none"> • Të interpretojë terminologjinë teknike • Të zbatojë rregullat e sigurisë së informacionit 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E përgjegjshëm/me • I/E kujdesshëm/m e 	<ul style="list-style-type: none"> • Të interpretojë siç duhet terminologjinë teknike • Të zbatojë rregullat e sigurisë së informacionit konform kuadrit rregullator në fuqi
	<u>Detyra 6</u> Mirëmban postin e punës			<ul style="list-style-type: none"> • Të sistemojë vendin e punës 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuk përdor

	<p><u>Detyra 7</u> Sistemon dhe siguron vendin e punës</p> <p><u>Detyra 8</u> Vendos prioritetet e ditës</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e veglave dhe pajisjeve të punës, funksionimi dhe përdorimi i tyre • Përdorimi i terminologjisë teknike në gjuhë angleze 	<ul style="list-style-type: none"> • Të vendosë prioritetet për punën ditore • Të përdorë veglat dhe pajisjet e punës 	<p>substancia të palejueshme dhe alkool</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jo diskriminues/e • Tolerant/e • I/E përpiktë • Fleksibël • Konfidencial/e 	<p>rregullores së brendshme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të vendosë prioritetet për punën ditore sipas orientimeve të eprorit
<p><u>Funksioni 2</u> Instalon pajisjet hardware</p>	<p><u>Detyra 1</u> Përzgjedh pajisjet dhe veglat e punës</p> <p><u>Detyra 2</u> Konsultohet me manualët e përdorimit të pajisjeve</p> <p><u>Detyra 3</u> Lexon skica teknike</p> <p><u>Detyra 4</u> Zbaton standardin ISO/IEC 29136</p> <p><u>Detyra 5</u> Zbaton procedurën e brendshme për instalim</p> <p><u>Detyra 6</u> Instalon dhe monton PC me komponentët përbërës të tij</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e kompjuterit • Bazat e rrjetit • Bazat e sistemeve të shfrytëzimit • Bazat e programeve aplikative • Bazat e elektroteknikës • Bazat e programimit • Metodat e matjes • Interpretimi i skicave • Përdorimi i terminologjisë teknike në gjuhë angleze • Standardi ISO/IEC 29136 për pajisjet hardware • Pajisjet kompjuterike, llojet, ndërtimi dhe funksionimi i tyre • Interpretimi logjik i manualeve të përdorimit, montimin 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë pajisjet dhe mjetet e punës • Të konsultohet me manualët e përdorimit të pajisjeve • Të zbatojë standardin ISO/IEC 29136 • Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik për punën në rrymë elektrike dhe elektrostatische • Të interpretojë skicat teknike • Të zbatojë procedurën e brendshme për instalim të pajisjeve hardware • Të instalojë dhe monton PC me komponentët përbërës të tij • Të instalojë dhe montojw pajisjet 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E strukturuar • I/E organizuar • Këmbëngulës/e • Kërkues/e • Bashkëpunues/e • I/E hapur • I/E kujdesshëm/m e • Korrekt/e • I/E saktë • I/E besueshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë pajisjet dhe mjetet e punës sipas procesit të punës • Të konsultohet siç duhet me manualët e përdorimit të pajisjeve • Të zbatojë saktë standardin ISO/IEC 29136 • Të zbatojë rregullat e sigurimit teknik për punën në rrymë elektrike dhe elektrostatische sipas rregullores së brendshme • Të zbatojë procedurën e brendshme për instalim të pajisjeve hardware sipas rregullores së brendshme • Të interpretojë saktë skicat teknike • Të instalojë dhe montojë PC me komponentët përbërës të tij sipas manualit të përdorimit • Të instalojë dhe montojë pajisjet periferike me komponentët përbërës të tyre (printer, skaner, fotokopje, telefon, kamera, etj.) sipas manualit të përdorimit

	<p><u>Detyra 7</u> Instalon dhe monton pajisjet periferike me komponentët përbërës të tyre (printer, skaner, fotokopje, tel, kamera, etj.)</p>	<p>dhe instalimit të pajisjeve</p> <ul style="list-style-type: none"> • Burimet e informacionit dhe metodat e kërkimit të informacionit • Llojet e pajisjeve testuese, funksionimi dhe përdorimi i tyre • Procedurat e instalimit sipas manualit të pajisjeve 	<p>periferike me komponentët përbërës të tyre (printer, skaner, fotokopje, tel, kamera, etj.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të kryejë montimin fizik të pajisjes së serverit • Të instalojë pajisjet e rrjetit • Të kryejë kontrollin fizik të instalimeve të kryera • Të shfrytëzojë burime të ndryshme informacioni për procedurën e instalimit • 		<ul style="list-style-type: none"> • Të montojë pajisjen e serverit sipas skicës teknike • Të instalojë pajisjet e rrjetit sipas skicës teknike • Të kryejë kontrollin fizik të instalimeve të kryera sipas procedurës në sektorin TIK dhe rregullave të sigurimit teknik • Të shfrytëzojë burime të ndryshme informacioni për procedurën e instalimit sipas natyrës së instalimit •
	<p><u>Detyra 8</u> Bën montimin fizik të pajisjes së serverit</p>				
	<p><u>Detyra 9</u> Instalon pajisjet e rrjetit (rack, switch, router, modem, hub, media converter, etj.)</p>				
	<p><u>Detyra 10</u> Kontrollon instalimet e kryera</p>				
<p><u>Funksioni 3</u> Instalon rrjetin dhe infrastrukturën përkatëse</p>	<p><u>Detyra 1</u> Lexon skicën</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e rrjetave kompjuterike 	<ul style="list-style-type: none"> • Të lexojë skicën 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E saktë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të lexojë saktë skicën
	<p><u>Detyra 2</u> Mat hapësirën e instalimit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretimi i skicave • Matjet dhe instrumentet përkatës 	<ul style="list-style-type: none"> • Të bëjë matje eficiente në hapësirën e instalimit 	<ul style="list-style-type: none"> • I /E përpiktë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të bëjë matje eficiente në hapësirën e instalimit
	<p><u>Detyra 3</u> Përzgjedh mjetet e punës</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e mjeteve të punës, funksionimi dhe përdorimi i tyre 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë mjetet e punës 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficient/e • I/E komunikues • hëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë mjetet e punës sipas llojit të instalimit
	<p><u>Detyra 4</u></p>		<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë materialet e nevojshme 	<ul style="list-style-type: none"> • Korrekt/e • Tolerant/e 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë materialet e nevojshme sipas llojit të instalimit • Të zbatojë metodën e instalimit

	Përzgjedh kokat, kabllot dhe konektorët e rrjetit	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e materialeve, karakteristikat fizike dhe përdorimi i tyre • Standardet ISO 11801, ISO 8802 • Metodatat e instalimit dhe kanalizimit • Radha e punës për shtrimin e kabllave • Mjetet e testimit të rrjetit dhe përdorimi i tyre • Rëndësia e dokumentimit dhe raportimit 	<ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë metodën e instalimit dhe kanalizimit • Të shtrojë kanalinat dhe kabllon sipas matjeve të kryera • Të lidhë kokat e rrjetit • Të testojë komunikimin • Të dokumentojë instalimin 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E aftë të punojë në grup • I/E qetë • I/E duruar 	<p>dhe kanalizimit sipas skicës dhe matjeve paraprake</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të shtrojë kanalinat dhe kabllon sipas matjeve të kryera • Të lidhë kokat e rrjetit sipas standardeve ISO • Të testojë komunikimin duke përdorur testues rrjeti • Të dokumentojë siç duhet instalimin
	<p><u>Detyra 5</u> Zbaton metodën e instalimit dhe të kanalizimit</p> <p><u>Detyra 5</u> Shtron kabllon e rrjetit</p> <p><u>Detyra 6</u> Instalon nyjet fundore dhe konektorët</p> <p><u>Detyra 7</u> Teston rrjetin dhe lidhjen</p> <p><u>Detyra 8</u> Raporton përfundimin e punës</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e kompjuterit • Llojet e pajisjeve hardware, funksionimi dhe ndërtimi i tyre • Familjet dhe gjeneratat e procesorëve, RAM, hard disk, kartat shtesë etj. • Llojet e defekteve, 	<ul style="list-style-type: none"> • Të identifikojë modelin e pajisjeve • Të dallojë llojet e defekteve në pajisje • Të kryejë riparime të thjeshta • Të zëvendësojë pjesët e defektuara (RAM, karta rrjeti, ventilator, bllok ushqimi, karta grafike etj.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozitiv/e • I/E komunikueshë m/me • I/E disponueshëm/me • Energjik/e • Interaktiv/e • Krijues/e • I/E mprehtë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të identifikojë modelin e pajisjeve sipas numrit serial • Të dallojë llojet e defekteve në pajisje sipas mesazheve/kodeve të gabimit dhe kontrollit vizual • Të kryejë siç duhet riparime të thjeshta (lidhje, ngjitje, montime, aplikacione etj.) • Të zëvendësojë pjesët e defektuara (RAM, karta rrjeti, ventilator, bllok ushqimi, karta

<p><u>Funksioni 4</u></p> <p>Mirëmban dhe riparon pajisjet hardware</p>	<p><u>Detyra 4</u></p> <p>Zëvendëson pjesët e defektuara (RAM, karta rrjeti, ventilator, bllok ushqimi, karta grafike, etj.)</p>	<p>shkaqet dhe pasojat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mënyrat e kërkimit dhe leximit të numrit serial të shërbimit (Service tag) • Dallimi i kodeve/ mesazheve të gabimit (error) 	<ul style="list-style-type: none"> • Të testojë riparimet e kryera • Të raportojë zgjidhjet e kryera • Të adresojë problemet te eprorët • Të kryejë kontrollet periodike për mirëmbajtjen • Të plotësojë raportin e mirëmbajtjes 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E përpiktë • I/E durueshëm/me • I/E qetë • Objektiv/e • I/E përgjegjshëm • Kurioz/e • Korrekt/e 	<p>grafike etj.) sipas manualit të përdorimit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të testojë riparimet e kryera duke përdorur programet aplikative dhe pajisjet testuese të nevojshme • Të raportojë zgjidhjet e kryera sipas formateve për këtë qëllim • Të adresojë siç duhet problemet te eprorët • Të kryejë kontrollet për mirëmbajtjen sipas grafikut të mirëmbajtjes • Të plotësojë raportin e mirëmbajtjes sipas formatit për këtë qëllim
	<p><u>Detyra 5</u></p> <p>Teston riparimet e kryera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mënyrat e kërkimit të zgjidhjes sipas kodit/mesazhit të gabimit 			
	<p><u>Detyra 6</u></p> <p>Raporton defektet dhe zgjidhjet e kryera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Burimet e informacionit për riparime të thjeshta të problemeve 			
	<p><u>Detyra 7</u></p> <p>Adreson problemet te eprorët</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretimi i manualeve të përdorimit të pajisjeve hardware 			
	<p><u>Detyra 8</u></p> <p>Kryen kontrollet periodike për mirëmbajtjen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedurat e zëvendësimit të pjesëve të defektuara • Rëndësia e mirëmbajtjes së njësive qendrore, monitorëve, pajisjeve periferike, etj. 			
	<p><u>Detyra 9</u></p> <p>Plotëson raportin e mirëmbajtjes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e materialeve për mirëmbajtje dhe përdorimi i tyre • Procedura e mirëmbajtjes • Llojet e testimi 			

		(Kontrolli visual, testim me funksionet e BIOS etj.) <ul style="list-style-type: none"> Rëndësia e dokumentimit të mirëmbajtjeve dhe riparimeve 			
Funksioni 5 Instalon dhe mirëmban programe	<u>Detyra 1</u> Informohet për detyrën	<ul style="list-style-type: none"> Bazat e informatikës Bazat e sistemeve të shrytëzimit 	<ul style="list-style-type: none"> Të interpretojë informacionin për kryerjen e detyrës 	<ul style="list-style-type: none"> I/E kujdesshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> Të interpretojë saktë informacionin për kryerjen e detyrës
	<u>Detyra 2</u> Merr aprovimin për instalimet që do të kryhen	<ul style="list-style-type: none"> Bazat e programeve aplikative Llojet e programeve, dhe funksioni i tyre 	<ul style="list-style-type: none"> Të identifikojë listën e programeve të nevojshme Të instalojë dhe konfigurojë sisteme shfrytëzimi për përdoruesit 	<ul style="list-style-type: none"> I/E përpiktë I/E komunikueshëm/me I/E sjellshëm/me Të demonstrojë vetëkontroll 	<ul style="list-style-type: none"> Të identifikojë listën e programeve të licencuara dhe të lejuara sipas politikës së brendshme në organizatë
	<u>Detyra 3</u> Identifikon listën e programeve të nevojshme	<ul style="list-style-type: none"> Mënyrat e komunikimit sipas nivelit hierarkik 	<ul style="list-style-type: none"> Të instalojë dhe konfigurojë programe për përdoruesit 	<ul style="list-style-type: none"> Kërkues/e Krijues/e 	<ul style="list-style-type: none"> Të instalojë dhe konfigurojë sisteme shfrytëzimi për përdoruesit sipas manualit të instalimit
	<u>Detyra 4</u> Instalon dhe konfiguron sisteme shfrytëzimi për përdoruesit	<ul style="list-style-type: none"> Procedurat e instalimit dhe konfigurimit të sistemeve të shfrytëzimit për përdoruesit 	<ul style="list-style-type: none"> Të përditësojë sistemin e shfrytëzimit të përdoruesit (update) 	<ul style="list-style-type: none"> I/E përgjegjshëm I/E vëmendshëm 	<ul style="list-style-type: none"> Të instalojë dhe konfigurojë programe për përdoruesit sipas manualit të instalimit
	<u>Detyra 5</u> Instalon dhe konfiguron programe për përdoruesit	<ul style="list-style-type: none"> Procedurat e instalimit dhe konfigurimit të programeve për përdoruesit 	<ul style="list-style-type: none"> Të përditësojë programe aplikative të përdoruesit Të plotësojë check list 		<ul style="list-style-type: none"> Të përditësojë sistemin e shfrytëzimit të përdoruesit (update) sipas udhëzimeve të faqeve zyrtare
	<u>Detyra 6</u> Përditëson sistemin e shfrytëzimit të përdoruesit	<ul style="list-style-type: none"> Rëndësia e përditësimeve të sistemeve të shfrytëzimit dhe programeve 			<ul style="list-style-type: none"> Të përditësojë programe aplikative të përdoruesit sipas udhëzimeve të faqeve zyrtare Të plotësojë check list sipas formatit për këtë qëllim

	(update)	aplikative			
	<u>Detyra 7</u> Përditëson programe aplikative të përdoruesit	<ul style="list-style-type: none"> • Rëndësia e interpretimit dhe leximit të mesazheve të sistemit 			
	<u>Detyra 8</u> Plotëson check list	<ul style="list-style-type: none"> • Rëndësia e përditësimit të njohurive për versionet e reja të programeve aplikative • Rëndësia e raportimit dhe dokumentimit 			
<u>Funksioni 6</u> Monitoron sistemet soft dhe hardware	<u>Detyra 1</u> Bën kontrollin vizual dhe fizik të pajisjeve	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e pajisjeve të monitorimit funksionimi dhe përdorimi i tyre 	<ul style="list-style-type: none"> • Të bëjë kontrollin vizual dhe fizik të pajisjeve 	<ul style="list-style-type: none"> • Të marrë iniciativa • I/E qetë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të bëjë kontrollin vizual dhe fizik të pajisjeve sipas manualit dhe procedurave të brendshme
	<u>Detyra 2</u> Kontrollon duke përdorur programe aplikative të monitorimit	<ul style="list-style-type: none"> • Vendndodhja e pajisjeve të monitorimit • Mënyrat e monitorimit (visual dhe programe aplikative) 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë programe aplikative të monitorimit • Të adresojë problematikat e ndeshura • Të dallojë sinjalizimet • Të plotësojë raportin e monitorimit 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E durueshëm/me • Vigjilent/e • I/E kujdesshëm/m e 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë siç duhet programe aplikative të monitorimit
	<u>Detyra 3</u> Plotëson raportin e monitorimit	<ul style="list-style-type: none"> • Llojet e programeve aplikative të monitorimit dhe përdorimi i tyre • Dokumentacioni teknik i raportimit • Llojet e sinjalizimeve dhe interpretimi i tyre • Komunikimi etik dhe mënyrat e duhura 		<ul style="list-style-type: none"> • I/E përpiktë • I/E komunikueshëm/m/me • I/E sjellshëm/me • Të demonstrojë vetëkontroll • I/E saktë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të adresojë problematikat e ndeshura sipas procedurave të brendshme • Të dallojë sinjalizimet fizike dhe logjike sipas treguesve në procedurat e brendshme • Të plotësojë siç duhet raportin e monitorimit

<p>Funksioni 7</p> <p>Përgatit informacion në formate të ndryshme</p>	<p>Detyra 1</p> <p>Merr detyrën për informacionin që do të përgatitë</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e informatikës • Bazat e multimedias • Llojet e formateve (audiovizive) 	<ul style="list-style-type: none"> • Të interpretojë kryerjen e detyrës për informacionin që do të përgatitë 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfidencial/e • I/E vëmendshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të interpretojë saktë kryerjen e detyrës për informacionin që do të përgatitet
	<p>Detyra 2</p> <p>Përcakton formatin për informacionin e kërkuar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e web-it • Platformat e menaxhimit të informacionit dhe mediat sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përcaktojë formatin për informacionin e kërkuar 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E kujdesshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përcaktojë formatin për informacionin e kërkuar sipas kërkesës së përdoruesit
	<p>Detyra 3</p> <p>Përzgjedh programin aplikativ (paketa adobe, paketa office, movie maker etj.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paketa office, adobe, etj. dhe përdorimi përkatës 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë programin e duhur aplikativ (paketa adobe, paketa office, movie maker, etj.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Korrekt/e • Etik • I/E saktë • I/e përgjegjshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përzgjedhë programin e duhur aplikativ (paketa adobe, paketa office, movie maker, etj.) sipas formatit të informacionit të përzgjedhur
	<p>Detyra 4</p> <p>Hedh dhe përditëson të dhënat</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Të hedhë dhe përditësojë të dhënat në platformën përkatëse • Të përgatisë mediume (hard disk, USB, DVD,.....) të ruajtjes dhe instalimit të programeve aplikative 	<ul style="list-style-type: none"> • Krijues/e • Koherent/e • I/E shpejtë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të hedhë dhe përditësojë me saktësi dhe në kohën e duhur të dhënat në platformën përkatëse sipas formatit • Të përgatisë mediume të ruajtjes dhe instalimit të programeve aplikative sipas kërkesës •
<p>Funksioni 8</p> <p>Mbështet përdoruesin</p>	<p>Detyra 1</p> <p>Evidenton problemet (me tel, email, aplikacion)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bazat e komunikimit dhe etikës në komunikim • Bazat e TIK • Tipologjia e problemeve dhe mënyrat e zgjidhjes së tyre 	<ul style="list-style-type: none"> • Të evidentojë problemet (me tel, email, aplikacion) 	<ul style="list-style-type: none"> • Bashkëpunues/e • I/E vëmendshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të evidentojë problemet duke përdorur tel, email, aplikacion etj. në kohën e duhur
	<p>Detyra 2</p> <p>Udhëzon për zgjidhjen e problemeve</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mënyrat e identifikimit të problemeve 	<ul style="list-style-type: none"> • Të udhëzojë për zgjidhjen e problemeve 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E përgjegjshëm/me 	<ul style="list-style-type: none"> • Të udhëzojë për zgjidhjen e problemeve sipas udhëzuesve dhe manualeve përkatës
	<p>Detyra 3</p> <p>Adreson problemin te</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Të adresojë problemin te personat përgjegjës • Të mbështetë distancë (team viewer, RDP etj.) • Të punojë në grup • Të zgjidhë probleme të 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E përpiktë • Korrekt/e • I/E sjellshëm 	<ul style="list-style-type: none"> • Të adresojë problemin te personat përgjegjës për caktimin e prioriteteve • Të mbështetë me eficiencë në distancë (team viewer, RDP etj.)

	<p>personat përgjegjës</p> <hr/> <p>Detyra 4 Mbështet përdoruesit në distancë (team viewer, RDP etj.)</p> <hr/> <p>Detyra 5 Zgjidh probleme të thjeshta teknike (probleme lidhje, paketa office, drivers, pajisjet periferike etj.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rëndësia e mbështetjes së përdoruesve në distancë, programet aplikative dhe përdorimi i tyre • Radha e punës për zgjidhjen e problemit • Llojet e testeve, mjetet dhe mënyrat e kryerjes 	<p>thjeshta teknike (probleme lidhje, paketa office, drivers, pajisjet periferike etj.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë programin aplikative të postës elektronike(Outlook, Mozilla Thunderbird, etj.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mirëkuptues/e • Tolerant/e • Dëgjues/e aktiv • I/E komunikueshë m/me • Objektiv/e • Racional/e • Këmbëngulës/e • Konfidencial/e 	<p>përdoruesit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të zgjidhë probleme të thjeshta teknike (probleme lidhje, paketa office, drivers, pajisjet periferike, etj.) në kohën e duhur • Të përdorë përdorë programin aplikative të postës elektronike (Outlook, Mozilla Thunderbird, etj.) • Të punojë në grup për realizimin e detyrave
<p>Funksioni 9</p> <p>Kryen procese të thjeshta për ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave</p>	<p>Detyra 1 Bën kontrollin në mjedisin e punës së përdoruesit</p> <hr/> <p>Detyra 2 Evidenton burimet e të dhënave</p> <hr/> <p>Detyra 3 Kryen transferimin e të dhënave në një mjedis tjetër të sigurt</p> <hr/> <p>Detyra 4 Bën kontrollin</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kuadri rregullator për sigurinë dhe mbrojtjen e të dhënave personale • Bazat e TIK • Llojet e programeve aplikative për ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave (Antivirus, Back up etj.) • Rregullorja e brendshme e organizatës për ruajtjen dhe sigurinë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të kontrollojë mjedisin e punës së përdoruesit • Të asgjësojë pajisje të ruajtjes së informacionit • Të evidentojë burimet e të dhënave • Të transferojë të dhënat në një mjedis tjetër të sigurt • Të kontrollojë periodikisht për viruset dhe malware dhe asgjësimin e tyre 	<ul style="list-style-type: none"> • Konfidencial/e • Bashkëpunues/e • I/E vëmendshëm/me • I/E përgjegjshëm/me • I/E përpiktë • Korrekt/e • I/E sjellshëm • Mirëkuptues/e 	<ul style="list-style-type: none"> • Të kontrollojë siç duhet në imtësi mjedisin e punës së përdoruesit në kompjuter • Të asgjësojë pajisje të ruajtjes së informacionit sipas rregullores së brendshme dhe standardeve kombetare • Të evidentojë siç duhet burimet e të dhënave • Të transferojë të dhënat në një mjedis tjetër të sigurt konform parametrave të sigurisë teknike • Të sigurohet për transferimin e plotë të të dhënave • Të kontrollojë periodikisht për

	<p>periodike për viruset dhe malware</p> <p><u>Detyra 5</u> Përditëson antivirusin</p> <p><u>Detyra 6</u> Kryen enkriptime/dekriptime të thjeshta (USB, WinRAR etj.)</p> <p><u>Detyra 7</u> Kryen konfigurime në sistemin e shfrytëzimit (restore, disk cleanup, disk defragment etj.)</p> <p><u>Detyra 8</u> Roporton te eprorët për problemet e sigurisë</p>	<p>e të dhënave</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bazat e kompjuterit • Mënyrat e asgjësimit të pajisjeve të ruajtjes së të dhënave • Njohuri bazë të programeve aplikative të kriptimit • Procesi i konfigurimit dhe planifikimit kohor të back up-it dhe restore dhe hapat e nevojshme • Rëndësia e dokumentimit dhe raportimit të problemeve të sigurisë 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përditësojë antivirusin • Të enkriptojë/dekriptojë (USB, WinRAR etj.) me anë të programeve aplikative të posaçme • Të kryejë konfigurime në sistemin e shfrytëzimit për funksionalitete të tilla si restore, disk cleanup, disk defragment etj. • Të kryejë teste për funksionalitetin e restore • Të raportojë te eprorët për problemet e sigurisë 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E komunikueshëm/me • Objektiv/e • Racional/e • Këmbëngulës /e 	<p>viruset dhe malware dhe të sigurohet për asgjësimin e tyre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të sigurohet që antivirusi është përditësuar siç duhet • Të enkriptojë/dekriptojë (USB, WinRAR etj.) me anë të programeve aplikative të posaçme • Të kryejë konfigurime në sistemin e shfrytëzimit për funksionalitete të tilla si restore, disk clean-up, disk defragment etj. sipas planifikimit paraprak • Të kryejë teste për funksionalitetin e restore • Të raportojë në kohë, te eprorët për problemet e sigurisë sipas formave të paracaktuara
<p><u>Funksioni 10</u></p> <p>Zbaton rregullat e sigurisë dhe</p>	<p><u>Detyra 1</u> Vesh uniformën e punës</p> <p><u>Detyra 2</u> Vendos pajisje mbrojtëse sipas proceseve të punës</p> <p><u>Detyra 3</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kodi i etikës në punë • Rregullat e komunikimit etik • Pajisja e MNZ¹ dhe përdorimi • Procedurat e evakuimit 	<ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë kodin e etikës • Të zbatojë rregullat e komunikimit etik • Të përdorë mbrojtësen kundërzjarrit në rastet e zjarrit 	<ul style="list-style-type: none"> • I/E kujdesshëm/me • Vigjilent/e • I/E qetë • I/E gatshëm/me • I/E 	<ul style="list-style-type: none"> • Të përdorë siç duhet mbrojtësen kundërzjarrit në rastet e zjarrit • Të zbatojë procedurat standarde të evakuimit sipas rasteve të emergjencës • Të respektojë procedura standarde të sigurisë sipas

mbrojtjes së mjedisit	Zbaton rregullat e sigurisë në punë duke punuar në grup	<ul style="list-style-type: none"> • Rregullat e sigurisë në ndërtesa • Llojet e emergjencave dhe protokollet përkatëse të tyre • Praktikat e shëndetit dhe sigurisë në punë • Praktikat e mbrojtjes së mjedisit • Procedurat e Ndhmës së shpejtë • Mënyrat e asgjësimit të mbetjeve kompjuterike 	<ul style="list-style-type: none"> • Të informohet për procedurat standarde të sigurisë në ndërtesa • Të zbatojë procedurat standarde të evakuimit në raste emergjence • Të respektojë procedura standarde të sigurisë • Të zbatojë protokollet përkatëse sipas llojeve të emergjencave • Tëndajë mbetjet sipas vendgrumbullimeve të lejuara • Të kryejë asgjësimin e mbetjeve kompjuterike sipas procedurave të paracaktuara 	<p>besueshëm/me</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bashkëpunues/e • Të marrë iniciativë • I/E vendosur • I/E sigurt/ë 	<p>rregullores përkatëse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Të zbatojë saktë protokollet sipas llojeve të emergjencave • Tëndajë mbetjet sipas vendgrumbullimeve të lejuara • Të kryejë asgjësimin e mbetjeve kompjuterike sipas procedurave të paracaktuara
	<u>Detyra 4</u> Zbaton rregullat e mbrojtjes së mjedisit				
	<u>Detyra 5</u> Përdor mbrojtësen kundërzjarrit në rastet e zjarrit				
	<u>Detyra 6</u> Informohet për procedurat standarde të sigurisë në ndërtesa				
	<u>Detyra 7</u> Zbaton procedurat dhe protokollet standarde të sigurisë sipas rastit të emergjencës (tërmet, përmbytje...)				
	<u>Detyra 8</u> Informohet për procedurat standarde të				

	sigurisë në ndërtesa				
	<u>Detyra 8</u> Ndan mbetjet sipas vendgrumbullimeve të lejuara				
<u>Funksioni 11</u> Ngre nivelin profesional	<u>Detyra 1</u> Vlerëson veten	<ul style="list-style-type: none"> • Burimet dhe metodat e zhvillimit profesional • Zhvillimi i karrierës • Si të analizosh vetveten • Metodat e zhvillimit profesional • Njohuri mbi rrjetet profesionale 	<ul style="list-style-type: none"> • Të hulumtojë informacione që lidhen me ushtrimin e profesionit • Të dallojë boshllëqet e aftësive për detyrat që ka • Të përcaktojë nevojat specifike për trajnim • Të identifikojë metodat e zhvillimit profesional • Të komunikojë në rrjet me profesionist 	<ul style="list-style-type: none"> • Të jetë ambicioz • Të jetë kritik/e • Të jetë objektiv/e • Të veprojë me drejtësi • Të jetë i/e gatshëm/me • Të jetë i/e saktë dhe i/e përqendruar • Të jetë pro aktiv 	<ul style="list-style-type: none"> • Të identifikojë nevojat për trajnim sipas boshllëqeve të aftësive • Të punojë për ngritjen në karrierë • Të përcaktojë burimet dhe metodat e zhvillimit profesional • Të komunikojë në rrjet me profesionist për ngritjen profesionale dhe zgjidhjen e problemeve
	<u>Detyra 2</u> Identifikon nevojat për trajnim				
	<u>Detyra 2</u> Informohet për pajisjet dhe programet e reja				
	<u>Detyra 3</u> Përcakton metodat e zhvillimit profesional				

Konteksti dhe mjetet

Për punonjësin ndihmës në TIK puna fillon në orën 08:00 dhe përfundon në orën 16:00 duke u bazuar në nenet e Kodit të Punës lidhur me kohëzgjatjen e punës dhe pushimeve. Kohëzgjatja ditore normale e punës është jo më shumë se 8 orë. Ajo përcaktohet me vendim të Këshillit të Ministrave, në kontratën kolektive ose në kontratën individuale të punës, brenda limiteve të kohës javore maksimale të punës (jo më shumë se 40 orë). Për punëmarrësit nën 18 vjeç kohëzgjatja ditore e punës është jo më shumë se 6 orë në ditë.

Punonjësi ndihmës në TIK mund të punojë me tre turne dhe orët e fillimit dhe të mbarimit të punës përcaktohen nga rregullorja e brendshme, brenda kufijve të parashikuara nga ligji.

Punëdhënësi mund të kërkojë kryerjen e orëve shtesë të punës, por jo më shumë se 200 orë në vit.

Mjetet e punës

Punonjësi ndihmës në TIK duhet të njohë llojet e pajisjeve dhe *mjeteve ndihmëse* gjatë ushtrimit të profesionit:

Kompjuter

Telefon

Printer/fotokopje/skaner

Veshje e përshtatshme

Kutia e ndihmës së parë

Mikrofon

Kufje

Manuale

Tavolinë pune

Karrige

Programet kompjuterike/apps

Materialet

Materialet ndihmëse përfshijnë:

- 1 Kabull Coaxial
- 2 Fiber-Optic
- 3 Kabull UTP
- 4 Koka Kabulli RJ45
- 5 Priza rrjeti RJ45
- 6 Kanalina te thjeshta
- 7 Kanalina me ngjitje
- 8 Patch panel
- 9 Pinca Punch Doën
- 10 Pinca rrjeti
- 11 Tester
- 12 Konektoret BNC
- 13 Meter

14	Patch cord
15	Kabull DB-RJ45
16	Pinca Zhveshese
17	Spray compresed air
18	Kacavida
19	Kacavida
20	Set kacavidash
21	Paste termike
22	Paste per ngjitje me kallaj
23	Kallaj
24	Havije
25	Distancator motherboardi
26	Spiral plastik per cable management
27	Karta PCI Express
28	USB 3.0
29	Bulona
30	Vidat për rack
31	Furce rack për kabllimin
32	Bllloqe ushqimi,
33	HDD,
34	SSD,
35	Komponente të motherboard si : RAM, bateri BIOS, procesor, karta grafike, karta zeri, karta të tjera
36	Letër të përmasave të ndryshme
37	Blllok shënimesh
38	Zarfe
39	Laps
40	Stilolaps
41	CD

Dokumentacioni teknik:

- Inventari i pajisjeve dhe materialeve
- Lista kontrolli
- Formati i raporteve
- Manuale përdorimi
- ISO
- Rregulloret dhe procedurat e brendshme
- Literaturë orientuese

Kushtet optimalë të punës: njësitë ekonomike kanë ndriçimin e duhur, temperaturë konstante të mjedisit gjatë gjithë stinëve, ajrosje të mirë të mjedisit të punës dhe pozicion të përshtatshëm të tavolinës së punës. Mjetet lëvizëse duhet të kenë kushtet e nevojshme teknike dhe të ushtrimit të profesionit.

AKRONIME

RDP - Remote Desktop Protocol

USB - Universal Serial Bus

UTP - Unshielded Twisted Pair

RJ45 - Registered Jack 45

CD - Compact disc

RAM – Random Access Memory

ISO - International Organization for Standardization

GB – Gigabyte

BNC - Bayonet Neill–Concelman

PC - Personal Computer

BIOS - Basic Input/Output System

HDD- Hard Disc Drive

SSD- Solid State Drive