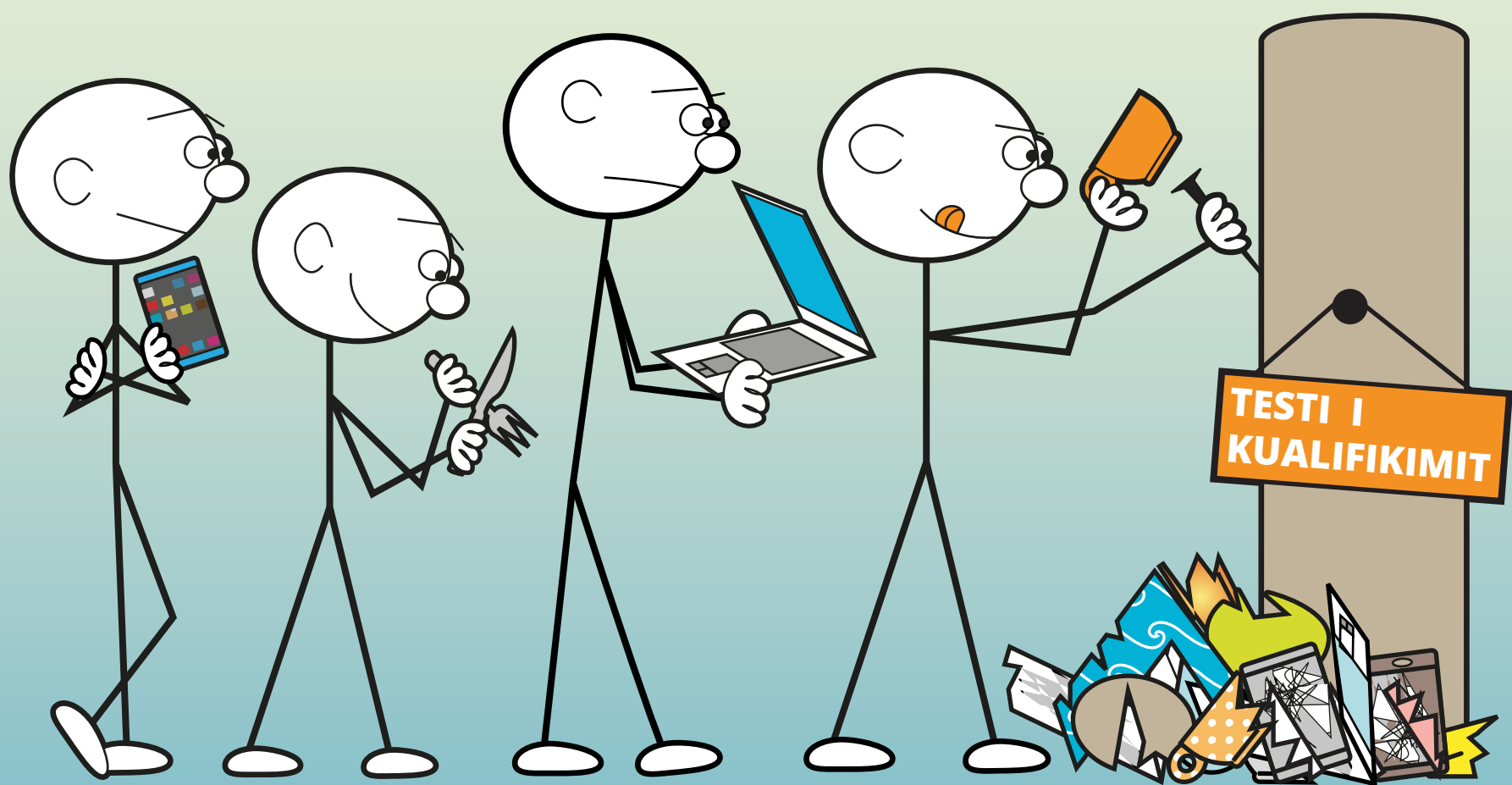


maj 2017

gap | analizë



PËRGATITJA PROFESIONALE PËR TREGUN E PUNËS

Analizë e sektorit privat të shërbimeve

Përmbledhje ekzekutive

Shkalla e papunësisë së të rinjve në Kosovë është 52.2%, ndërkaq shkalla e përgjithshme e papunësisë është 28.7%, duke e bërë Kosovën njërin ndër vendet me papunësinë më të lartë në Evropë. Niveli i lartë i papunësisë i shoqëruar me mospërputhje të aftësive të fituara nga institucionet arsimore dhe atyre të kërkuara nga sektori privat çon vendin në një situatë të palakmueshme socio-ekonomike.

Të gjeturat e këtij hulumtimi vërtetojnë mungesën e aftësive profesionale në industrinë e shërbimeve të sektorit privat, ku nga 92% të kompanive të anketuara të cilat kanë punësuar punëtorë të rinj gjatë tri viteve të fundit, 82.1% kanë hasur në vështirësi të gjejnë punëtorë të kualifikuar. Mospërputhja e aftësive ka bërë që në 53% të kompanive të punësohen punëtorë më pak të kualifikuar për të plotësuar pozitat e punës, në 57.1% të tyre të pengohet zhvillimi i shërbimeve të reja dhe në 42.1% të kompanive të ulet produktiviteti.

Aftësitë e duhura për kryerjen e detyrave për një pozitë, më së shumti konsiderohet të jenë mësuar si kombinim i shkollimit dhe punës apo të jenë përforcuar gjatë punës, por vetëm për disa detyra të 4 pozitive nga total 24 të përfshira në anketë, konsiderohet se aftësitë për kryerjen e detyrave për pozitat e përzgjedhura janë mësuar në shkollë. Hulumtimi po ashtu nxjerr në pah aftësitë e përgjithshme ndërsektorale më të kërkuara në industrinë e shërbimeve të cilat janë: njohja e gjuhëve të huaja, dhënia e shpejtë e informatës, mendimi kritik, komunikimi i mirëfilltë, mendimi logjik, zgjidhja e problemeve, vetiniciativa, kreativiteti, puna në ekip, përdorimi i teknologjisë informative dhe gjithanshmëria.

Sipas statistikave të brendshme të Agjencisë për Arsim dhe Aftësim Profesional dhe Arsim për të Rritur (AAPARr), shumica e të diplomuarve nga qendrat e kompetencës të menaxhuara nga ky institucion nuk janë punësuar, ndërkaq nga të punësuarit shumica bëjnë punë jashtë profesionit. Për më tepër, hulumtimi ynë tregon se sektori privat në industrinë e shërbimeve nuk ka fituar ende besimin në cilësinë e të diplomuarve nga këto institucione.

Kjo analizë arrin në përfundim që programet arsimore në Kosovë nuk prodhojnë kohortë të kualifikuara dhe të nevojshme për tregun e punës dhe si rrjedhojë rekomandon koordinim më të mirë të kurrikulumeve me kërkesat e tregut të punës duke përfshirë sektorin privat në procesin e hartimit të politikave të edukimit, koordinim të punës së institucioneve të arsimit dhe punësimit, ri-trajnim të mësimdhënësve për fushat e nevojshme si dhe bashkëpunim me portalet e punës për shrytëzimin e të dhënave të tyre mbi aftësitë më të kërkuara nga kompanitë që operojnë në Kosovë.

Hyrje

Ky hulumtim përfshin një pasqyrë të shkurtër të arsimit në Kosovë me fokus të veçantë në arsimin profesional në nivel të shkollave të mesme të larta dhe trajnimeve profesionale. Hulumtimi përfshin një anketë të realizuar me 28 biznese në industrinë e shërbimeve. Këto biznese janë të regjistruara në Agjencinë për Regjistrimin e Bizneseve në Kosovë (ARBK) dhe përfaqësojnë këto veprimtari biznesore: qendra të thirrjeve, përkthimi dhe interpretimi, dizajn, hulumtim të tregut dhe realizim të sondazheve, arkitekturë, marketing, këshillim të bizneseve, marrëdhënie me publikun, kontabilitet dhe auditim, shërbime juridike, vlerësim të riskut dhe dëmit dhe subjekte të ngjashme. Ky hulumtim me qëllim është fokusuar vetëm tek sektori i shërbimeve me qëllim institucionet dhe organizatat tjera tashmë kanë botuar hulumtime mbi sektorët e tjerë ekonomik.¹

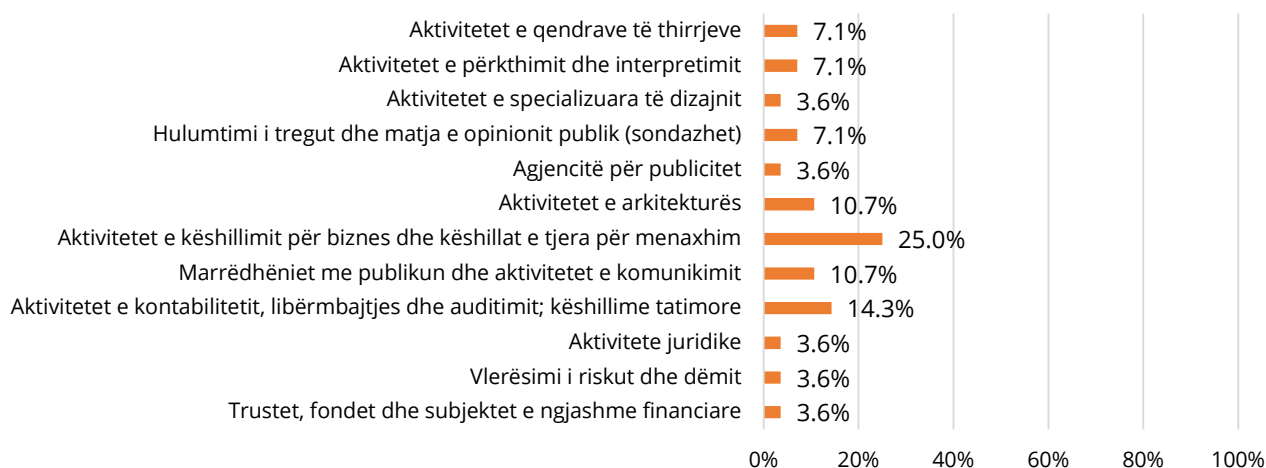


FIGURA 1. PËRFAQËSIMI I SEKTORËVE EKONOMIKË NË ANKETË

Sa i përket madhësisë së bizneseve që kanë qenë pjesë e këtij hulumtimi, 52% e mostrës janë mikrondërmarrje, 41% janë ndërmarrje të vogla, 3% janë ndërmarrje të mesme dhe 4% janë ndërmarrje të mëdha. Në Kosovë ekzistojnë gjithsej 2,882 mikrondërmarrje, 28 ndërmarrje të mesme dhe të vogla së bashku, ndërkaq nuk ka ndërmarrje të mëdha sipas të dhënave për tremujorin e parë të vitit 2017. Duke u nisur nga kjo ndarje, përfaqësimi i bizneseve në anketë përkon edhe me përbërjen e sektorit privat në Kosovë.

Pjesa e parë e anketës fokusohet në të dhëna të përgjithshme mbi kompaninë; vështirësinë e gjetjes së punëtorëve të kualifikuar sipas nivelit të edukimit dhe aftësive të buta dhe të transferueshme; ofrimin e

¹ Shih: Programi për Zhvillim i Organizatës së Kombeve të Bashkuara (UNDP), "Vlerësimi i nevojave për shkathtësi: Identifikimi i nevojave të punëdhënësve në gjashtë sektorë ekonomikë në Kosovë" dhe Demokraci për Zhvillim (D4D): "Incentiva për Reforma: Rritja e mundësive për studentët dhe të diplomuarit e QAP-ave në tregun e punës"

trajnimeve brenda kompanisë dhe kërkesat për shkollimin formal të punëtorëve në bazë të pozitive; njohuritë e tyre mbi qendrat e kompetencës dhe shkollat profesionale si dhe gatishmërinë për të punësuar të diplomuarit e këtyre qendrave. Pjesa e dytë e anketës është fokusuar në 24 pozita të punës të cilat janë vlerësuar se mund të ekzistojnë në këto biznese. Të anketuarit janë përgjigjur vetëm për ato pozita të cilat ekzistojnë në kompaninë e tyre. Pjesa e tretë e anketës përfshin opinionet e të anketuarve mbi aftësitë më të kërkuara në industrinë e shërbimeve.

Përshkrimi i detyrave sipas pozitës është bazuar në kategoritë ISCO – 08 të Organizatës Ndërkombëtare të Punës (ILO), mirëpo janë shkurtuar dhe thjeshtëzuar për të qenë më të aplikueshme në rastin e Kosovës. Pyetjet janë strukturuar në atë mënyrë ku të anketuarit kanë pasur mundësinë të zgjedhin nëse punëtorwt për pozitën në fjalë i kryejnw detyrat apo jo dhe sipas pohimit apo mohimit të përzgjedhin nëse aftësitë për të kryer ato detyra janë mësuar gjatë shkollimit, mësuar gjatë punës, përforcuar gjatë punës, apo është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku, ose nëse aftësitë për t'i kryer detyrat janë të panevojshme apo nuk janë mësuar as në shkollë as në punë.

Ky hulumtim përfshin edhe një rast studimi ku ofrohen të dhëna mbi kompaninë Baruti, një qendër e thirrjeve që ofron shërbime për klientë në vende gjermano-folëse.

Arsimi profesional në Kosovë

Në Kosovë, arsimi është i ndarë në tri nivele të përgjithshme: arsimi i lartë, arsimi parauniversitar dhe arsimi profesional. Arsimi i lartë përfshin nivelin akademik pas përfundimit të shkollës së mesme, pra studimet themelore tre vjeçare pas inkorporimit të sistemit të Bolonjës, studimet e magistraturës dhe ato të doktoraturës. Ndërkaq niveli parauniversitar përfshin nivelin fillor, të mesëm të ulët dhe të mesëm të lartë dhe në arsimin profesional bëjnë pjesë shkollat e mesme të larta profesionale dhe qendrat e kompetencës.

Numri i institucioneve arsimore publike në Kosovë është gjithsej 1,114, përfshirë këtu 43 institucione të nivelit parashkollor, 946 shkolla filllore dhe të mesme të ulëta, 119 shkolla të mesme të larta dhe 6 shkolla speciale.² Nga shkollat e mesme janë gjithsej 65 shkolla profesionale.³

² Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë, “Shënime Statistike 2016-17 Arsimi Parauniversitar” <<http://bit.ly/2oV8i09>>

³ Autoriteti Kombëtar i Kualifikimeve (AKK), “Raport mbi rezultatet e hulumtimit rreth shkollave profesionale dhe qëndrimit të tyre ndaj sigurimit të cilësisë kornizës kombëtare të kualifikimeve dhe autoritetit kombëtarë të kualifikimeve” <<http://bit.ly/2oWnds6>>

Arsimi profesional po ashtu ofrohet përmes sektorit privat. Sipas të dhënave nga bizneset e regjistruara dhe aktive në Kosovë, duke përjashtuar arsimin parashkollor, janë 648 entitete në sektorin privat që ofrojnë shërbime të trajnimit dhe arsimit.⁴

Nivelet sipas Kornizës Kombëtare të Kualifikimeve (KKK) janë: niveli 8 – doktoraturë; niveli 7 – master; niveli 6 – bachelor/universitar; niveli 5 – parauniversitar 2 vjeçar apo shkollë e lartë profesionale; niveli 4 – Matura dhe Diploma e përgjithshme/Diploma profesionale në AAP ; niveli 3 – Arsimi i përgjithshëm (shkolla e mesme e lartë), klasët 9-12 dhe/apo AAP ekuivalent; niveli 2 – Arsimi i përgjithshëm (shkolla e mesme e ulët), klasët 6-9 dhe/apo AAP ekuivalent; niveli 1 – Arsimi i përgjithshëm (shkolla filllore), klasët 1-5 dhe/apo AAP ekuivalent.

Shkollimi i mesëm i lartë profesional është i ndarë në dy nivele. Niveli i parë përfshin klasën 10 dhe 11 që mundëson punësimin si punëtorë gjysmë të kualifikuar, ndërkaq niveli i dytë përfshin edhe klasën e 12-të ku punësimi në treg mundësohet si punëtorë të kualifikuar.⁵ Arsimi dhe aftësimi profesional në Kosovë synon të pajisë nxënësit me njohuri, aftësi praktike, shkathtësi dhe kompetenca të kërkuara në profesione të veçanta në tregun e punës. Megjithatë, të diplomuarit e shkollave profesionale kanë mundësi të vazhdojnë arsimin e lartë njejtë sikur kolegët e tyre të diplomuar nga shkollat e mesme siç janë gjimnazet.⁶

Dallimi në mes të qendrave të kompetencës dhe shkollave profesionale

Kosova ka gjithsej katër qendra të kompetencës dhe dy shkolla të mesme të larta profesionale nën menaxhimin e Agjencisë për Arsimin dhe Aftësimin Profesional dhe Arsimin e të Rriturve (AAAPARr) që nga viti 2014.⁷ Qëllimi i qendrave të kompetencës është që të ofrohen programe që kërkohen në tregun e punës dhe të gjitha janë ngritur apo zhvilluar me anë të donacioneve dhe bashkëpunimit nga Qeveria e Kosovës.

Dallimi në mes të shkollave të mesme profesionale dhe shkollave nën menaxhimin e AAAPARr është në nivelin e shkollimit të ofruar, ku shkollat e tjera të mesme profesionale ofrojnë më së shumti nivelin e 4 sipas kornizës kombëtare të kualifikimeve, ndërkaq qendrat e

⁴ Agjencia për Regjistrimin e Biznese në Kosovë (ARBK), Regjistri i Bizneseve 2016

⁵ Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë (MASHT) <<http://bit.ly/2qsyhKZ>>

⁶ Agjencia për Arsim dhe Aftësim Profesional dhe Arsimin e të Rriturve (AAAPARr), Intervistë me Ragip Gjoshi, 17 janar 2017

⁷ Shkollat profesionale publike në nivel të arsimit të mesëm të lartë profesional janë: SH.M.L.P "Shtjefen Gjeqovi" – Prishtinë; SH.M.L.T "11 Marsi" – Prizren; Qendra e Kompetencës – Prizren; Qendra e Kompetencës – Ferizaj; Qendra e Kompetencës – Malishevë; Qendra e Kompetencës – Skenderaj <<http://bit.ly/2oX1zDW>>

kompetencës janë duke u përgatitur për të ofruar edhe nivelin 5-të që është nivel post-sekondar ose terciar i arsimit që është në mes të arsimit parauniversitar dhe atij universitar. Po ashtu, qendrat e kompetencës konsiderohen si 'shkolla model' meqë është investuar më shumë në infrastrukturën e tyre dhe pajisjet që janë të disponueshme për nxënësit dhe duhet synuar zhvillimin dhe tjetërsimin edhe 65 shkollat tjera profesionale në këtë mënyrë.⁸

Sa i përket profileve, qendra e kompetencës në Ferizaj ofron profile të shërbimeve shëndetësore; ajo në Prizren ofron profile në ekonomi, tregti, turizëm dhe udhëtime; ajo në Skenderaj ofron profile në art, arkitekturë, ndërtimtari të ulët dhe të lartë, energji, klimatizim dhe mjedis; dhe ajo në Malishevë ofron profile në ekonomi, administratë, tregti dhe toteleri. SH.M.L.P. "Shtjefën Gjeqovi" në Prishtinë ka profile në makineri, transport dhe tekstil, ndërkaq SH.M.L.T. "11 Marsi" në Prizren ka profile në elektroteknikë, makineri, ndërtimtari, arte të aplikuara dhe trafik. Në të gjitha këto gjashtë institucione janë 126 mësimdhënës të lëndëve të përgjithshme, 191 mësimdhënës të lëndëve profesionale dhe 25 instruktorë. Megjithatë në qendren e kompetencës në Ferizaj dhe Skenderaj ka më shumë mësimdhënës të lëndëve të përgjithshme se të atyre profesionale.⁹

Sipas të dhënave nga hulumtimi i brendshëm i kryer nga AAAPARr mbi punësimin e të rinjve apo vazhdimin e shkollimit të lartë, nga numri i nxënësve që kanë kryer shkollimin në vitin shkollor 2014/2015 në QK - Malishevë, 40% prej tyre janë punësuar, 30% prej tyre në profesion dhe 70% prej tyre jashtë profesionit në të gjitha profilet. Për shembull, për profilin administratë dhe shërbime të zyrës janë punësuar gjithsej 30% ku 90% prej tyre janë punësuar jashtë profesionit, ndërkaq për shitje dhe marketing janë punësuar vetëm 32% e të diplomuarve e 33% e tyre jashtë profesionit. Për profilet banka dhe shërbime të sigurimeve dhe TIK, 100% të të punësuarve janë punësuar jashtë profesionit. Në SH.M.L.T. "11 Marsi" vetëm 18% e të diplomuarve janë punësuar, 19% prej tyre në profesion dhe 81% prej tyre jashtë profesionit. Vetëm 11% e të diplomuarve për arkitekturë janë punësuar dhe atë të gjithë prej tyre jashtë profesionit. Ndërkaq për dizajn grafik janë punësuar 26% e të diplomuarve, 80% e të cilëve jashtë profesionit.¹⁰

⁸Agjencia për Arsim dhe Aftësim Profesional dhe Arsimin e të Rriturve (AAAPARr), Intervistë me Ragip Gjoshi, 17 janar 2017

⁹Agjencia për Arsim dhe Aftësim Profesional dhe Arsim të të Rriturve (AAAPARr), "Të dhëna statistikore gjatë fazës së pilotimit" (2016)

¹⁰ Ibid.

Vështirësia e gjetjes së punëtorëve të kualifikuar

Rezultatet e anketës tonë tregojnë se 92.6%¹¹ e bizneseve të anketuara kanë punësuar punëtorë të rinj në periudhën e fundit tre vjeçare, prej të cilave 82.1% kanë hasur në vështirësi të gjejnë punëtorë të kualifikuar. Prej tyre, 53% kanë pohuar se kjo i ka detyruar të punësojnë punëtorë më pak të kualifikuar për të plotësuar pozitat e punës dhe po ashtu 57.1% kanë pohuar se kjo ka penguar zhvillimin e shërbimeve të reja të kompanisë dhe dhe 42.1% kanë pohuar uljen e produktivitetit ndër të tjera.

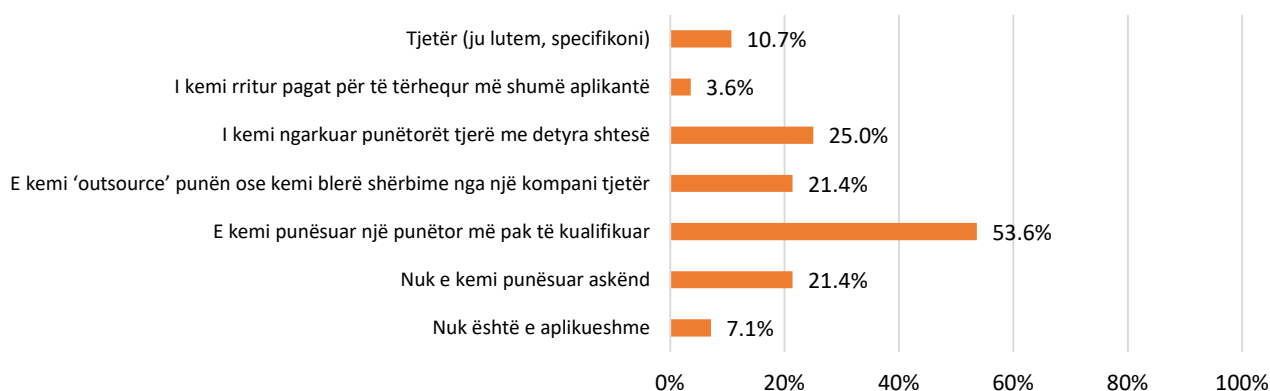


FIGURA 2. VEPRIMET SI REZULTAT I MOS GJETJES SË PUNËTORËVE TË KUALIFIKUAR

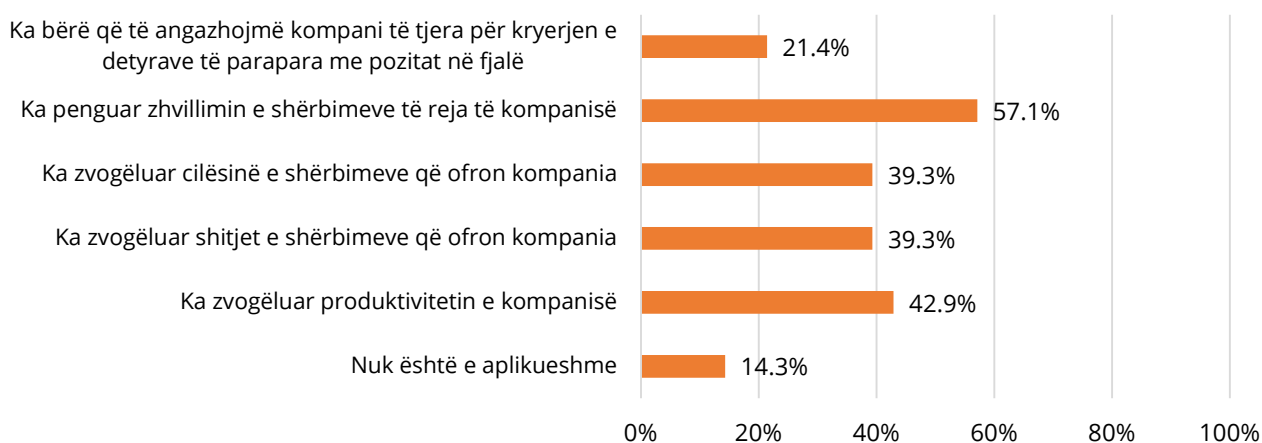


FIGURA 3. NDIKIMI I MOS GJETJES SË PUNËTORËVE TË KUALIFIKUAR

¹¹ Shënim: Varësisht nga struktura e pyetjeve, përqindjet e interpretuara mund të jenë për total pyetjen apo për një kategori (zgjidhje) të pyetjes. Për shembull, në pyetjen se si kanë vepruar kompanitë kur kanë hasur në vështirësi për gjetjen e punëtorëve të kualifikuar, të anketuarit kanë pasur mundësi të zgjedhin një apo më shumë nga kategoritë e radhitura dhe prandaj përqindjet totale të të gjitha kategorive nuk janë 100%.

Pozitat e punës më së shumti reklamohen përmes miqve (60.7%), platformave elektronike të punës (57.1%) dhe rrjeteve sociale (50%). Në të njëjtën kohë, një i anketuar ka cekur edhe përdorimin e rrjetit social profesional LinkedIn si një tjetër mënyrë të reklamimit të pozitive.

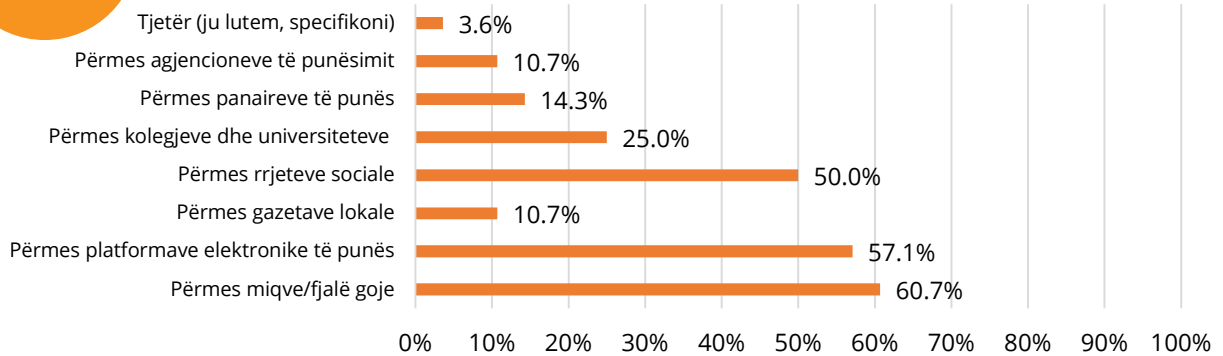


FIGURA 4. REKLAMIMI I POZITAVE TË PUNËS

Aftësitë e buta dhe të transferueshme janë ato aftësi që i gjejmë në pothuajse secilin konkurs të punës. Këto aftësi janë të domosdoshme për një treg të punës dinamik i cili kërkon që tërë punëtorët të jenë në hap me kohën dhe të jenë të gatshëm për ndryshime dhe zhvillim të kompetencave. Sa i përket shkallës së vështirësisë së gjetjes së punëtorëve me aftësi të buta dhe të transferueshme, 63% kanë hasur shumë në vështirësi të gjejnë punëtorë me kreativitet, 60.7% me aftësi për zgjidhjen e problemeve, 33.3% me aftësi komunikimi, 10.7% me aftësi kompjuterike, 21.4% me aftësi për t'u përshtatur në punë ekipore, dhe 7.1% kanë hasur shumë në vështirësi të gjejnë punëtorë me njohje të gjuhës angleze. Edhe pse disa nga këto përqindje tregojnë që situata nuk është edhe aq keq për gjetjen e punëtorëve me aftësi kompjuterike apo njohje të gjuhës angleze, një përqindje e lartë e të anketuarve kanë pohuar të kenë pasur pak vështirësi në gjetjen e punëtorëve me këto aftësi të cilat janë kusht për të kryer shumicën e punëve në sektorin e shërbimeve.

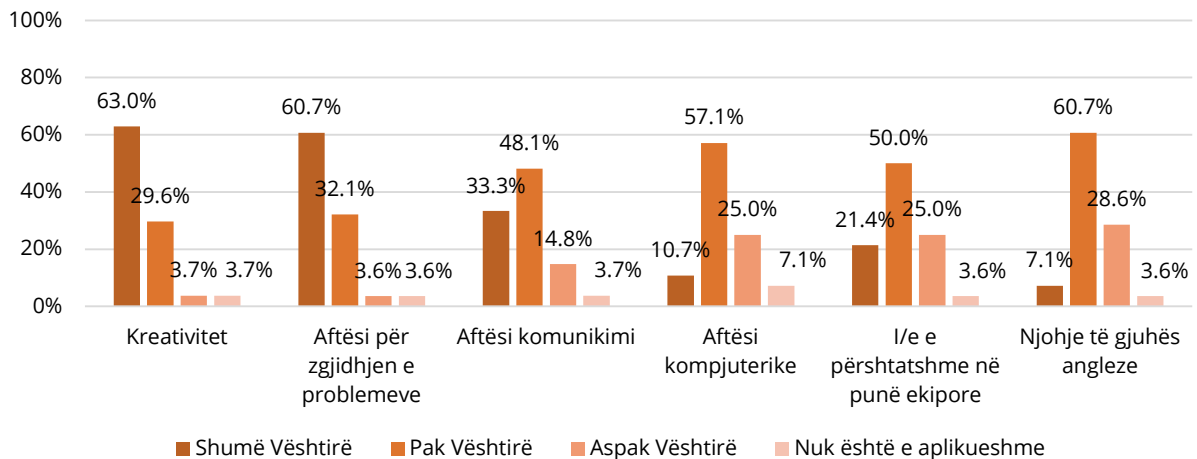


FIGURA 5. VËSHTIRËSIA E GJETJES SË PUNËTORËVE ME AFTËSI TË BUTA DHE TË TRANSFERUESHME

Ndërkaq kur konsiderojmë punëtorët në fillim të karrierës, është e rëndësishme dhe e pritur që ata të jenë të pajisur së paku me disa aftësi bazike të shkrimit, leximit, komunikimit dhe sjelljes. Në këtë aspekt, kompanitë e kanë pasur mesatarisht më pak vështirë të gjejnë punëtorë në fillim të karrierës me këto aftësi. Për shembull, 25.9% e kanë pasur shumë vështirë të gjejnë punëtorë që flasin në mënyrë të qartë, 33.3% të dëgjojnë me vëmendje, 15.4% të bashkëpunojnë me të tjerët, 25.9% të zgjidhin konflikte në punë dhe negociojnë, 40.7% të marrin iniciativa për të mësuar më shumë rreth punës, 3.7% të përdorin teknologjinë informative dhe 3.7% të sillen mirë me klientët.

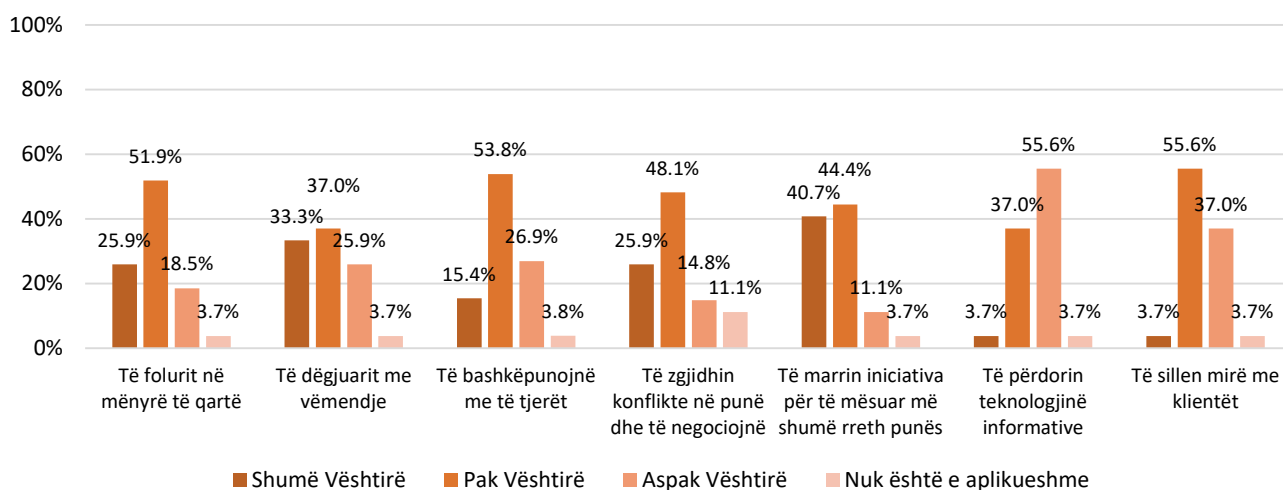


FIGURA 6. VËSHITËRËSIA E GJETJES SË PUNËTORËVE ME AFTËSI BAZIKE

Kualifikimet e punëtorëve shërbejnë si një dëshmi për posedimin e aftësive profesionale të caktuara. Si të tilla, shumë nga punëdhënësit në termat e referencës së pozitive të punës radhisin edhe nivelin e shkollimit që preferohet për një pozitë të caktuar. Në sektorin privat vërehet një tendencë që jo për çdo lloj pune kërkohet shkollim i përcaktuar, por fokusohen më tepër në aftësitë që nevojiten për kryerjen e detyrave të cilat mund të dëshmojnë vetëm me punë pavarësisht certifikatave apo diplomave të poseduara.

Në anketë kemi pyetur punëdhënësit se çfarë niveli të shkollimit kërkojnë për sa përqind të pozitive në kompaninë e tyre. Në interpretimin e këtyre rezultateve duhet cekur se ka raste kur një punëdhënësi është shprehur se për 100% të pozitive kërkohej së paku shkolla e mesme, ndërsa në të njëjtën kohë ka cekur se për 25% të pozitive kërkohej edhe ndonjë lloj tjetër shkollimi.

Si rrjedhojë, 25% prej të anketuarve kanë thënë se për 100% të pozitive të tyre nuk ka nevojë patjetër që punëtorët të kenë shkollim formal. Për 75% të pozitive të 35.3% të kompanive nevojiten diploma profesionale apo certifikata trajnimesh. Diploma e shkollës së mesme është e domosdoshme për të gjitha pozitave në 40% të kompanive, ndërsa

shkolla e mesme profesionale nevojitet për të gjitha pozitat në 20% të kompanive. Sa i përket kualifikimeve të nivelit bachelor dhe master, rreth 30% e kompanive i kërkojnë këto nivele për gjysmën e pozitave në kompani. Ndërsa sa i përket nivelit të doktoraturës, vetëm 5.6% e kompanive kanë nevojë për gjysmën e punonjësve me këtë nivel të shkollimit.

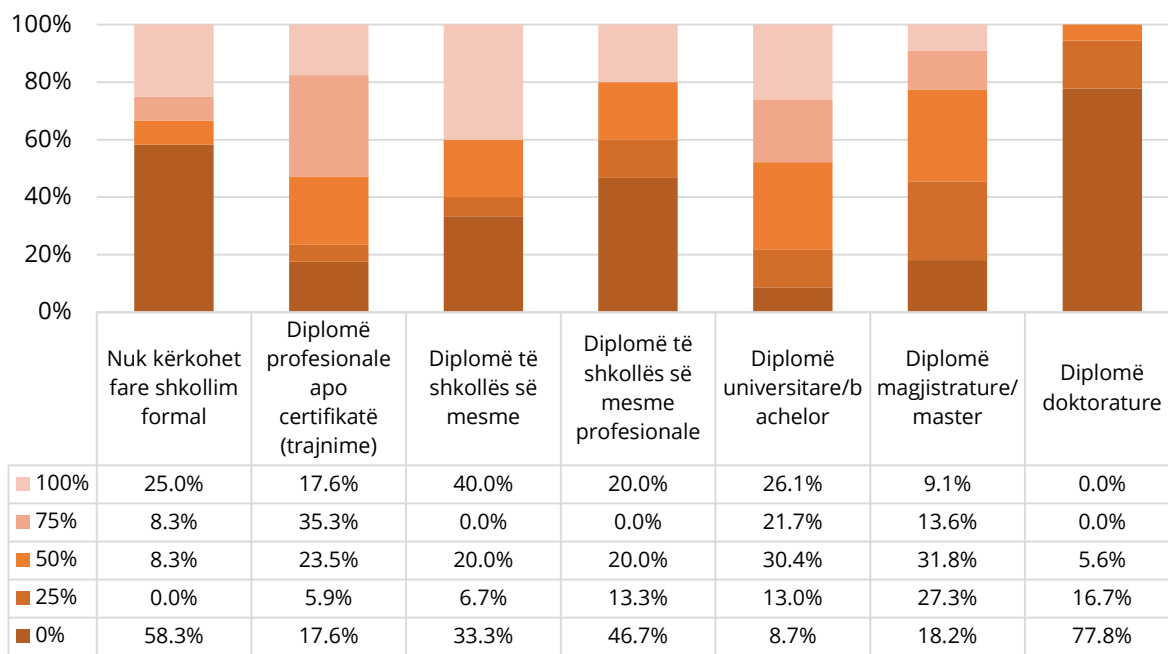


FIGURA 7. KËRKESAT E KOMPANIVE PËR NIVELIN E SHKOLLIMIT NË RAPORT ME PËRQINDJEN TOTALE TË POZITAVE NË KOMPANI

Sa i përket vështirësisë së gjetjes së punëtorëve me diploma, 26% e punëdhënësve e kanë shumë të vështirë të gjejnë punëtorë me diploma profesionale apo certifikata nga trajnimet. Në këtë lloj kualifikimi janë grupuar të gjitha format e diplomave profesionale të cilat kanë lënë të nënkuptohen edhe specializimet profesionale posdiplomike edhe shkollat e mesme profesionale. Kjo reflektohet tek përgjigja e radhës kur flasim për pozitat që kërkojnë diplomën e shkollës së mesme ku vërehet se vetëm 4% e kanë shumë të vështirë të gjejnë punëtorë me këtë kualifikim. Sa i përket nivelit bachelor 4% e punëdhënësve e kanë shumë vështirë të gjejnë punëtorë të kualifikuar me bachelor, gjegjësisht 12% me master. Ndërkaq, 48% e punëdhënësve e kanë shumë të vështirë të gjejnë dikë të përshtatshëm me diplomë doktorature.

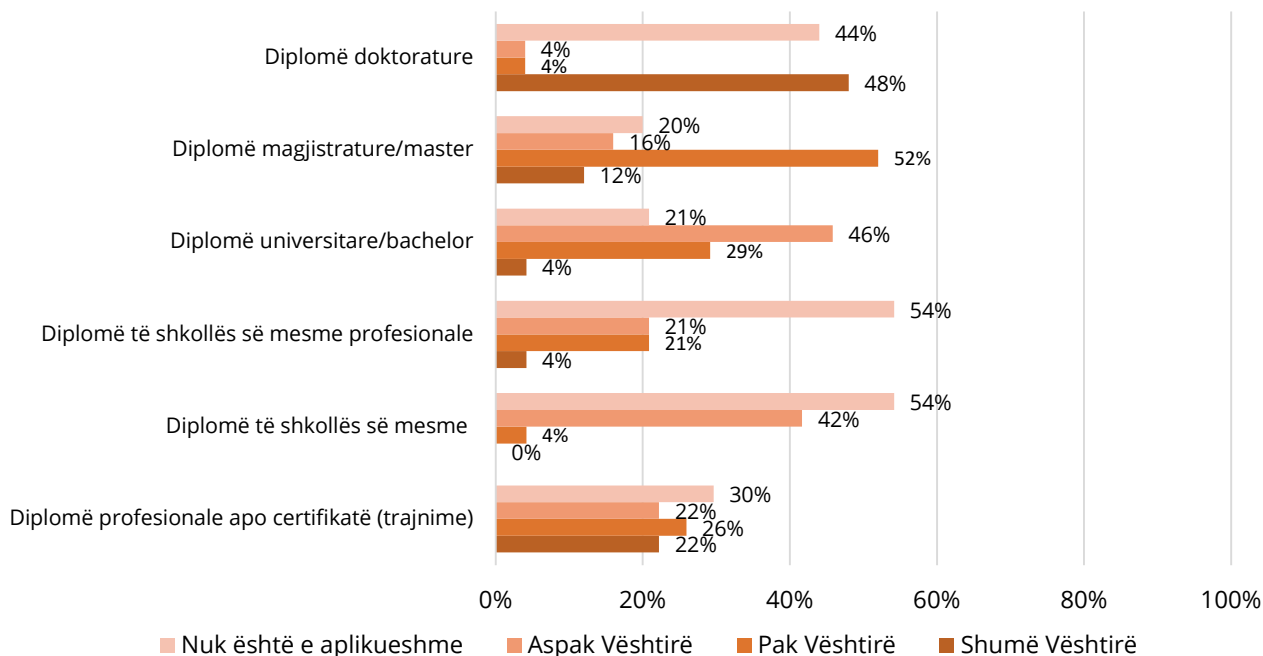


FIGURA 8. VËSHTIRËSIA E GJETJES SË PUNËTORËVE ME KUALIFIKIMET E CAKTUARA

Janë 81.5% e kompanive të cilët kanë pohuar se ofrojnë trajnime për punëtorët e tyre duke radhitur si arsyt kryesore për ofrimin e trajnimeve rritjen e cilësisë së produkteve apo shërbimeve (73.1%), rritjen e produktivitetit të punëtorëve (50%), rritjen e konkurrencës në treg si dhe zhvillimin personal dhe profesional të punëtorëve (46.2%).

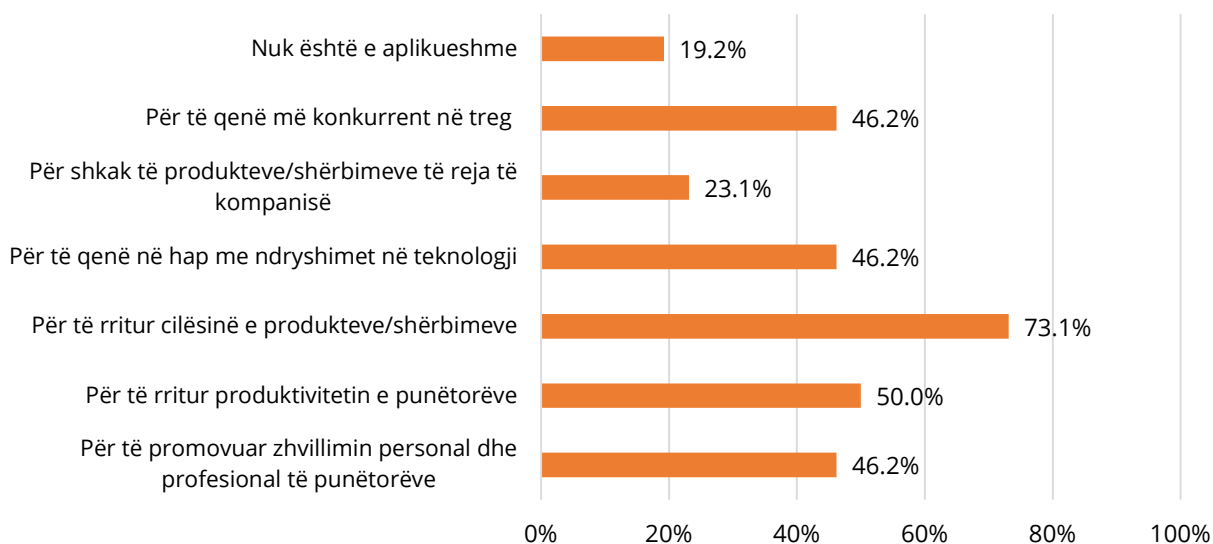


FIGURA 9. ARSYET PËR OFRIMIN E TRAJNIMEVE

Sa i përket mënyrave dhe institucioneve të përdorura për trajnime, të anketuarit cekin se kryesisht marrin pjesë në trajnimet e përgatitura nga biznese të ndryshme apo kontraktojnë trajnerë enkas për punëtorët e tyre, ndërkaq asnjë nuk ka pohuar se ka bashkëpunuar me ndonjë qendër apo shkollë profesionale për të trajnuar punëtorët.

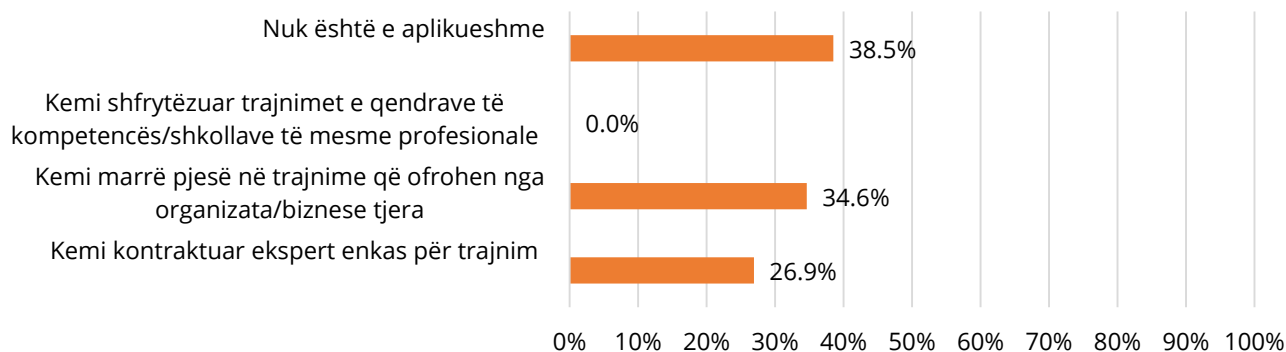


FIGURA 10. INSTITUCIONET E SHFRYTËZUARA PËR TRAJNIM

Në fakt, 77.7% e të anketuarve dijnë për ekzistencën e shkollave profesionale, por 22% e tyre nuk do t'i punësonin personat vetëm me shkollë profesionale disa prej të cilëve besojnë që niveli i aftësisë profesionale është shumë i ulët apo, sepse, për pozitën e punës në kompani nevojitet diplomë universitare. Ndërkaq 45% e tyre janë shprehur që do t'i punësonin personat vetëm me shkollë profesionale në rast se këto shkolla profesionale do të prezantonin kandidatë të përgatitur shumë mirë për tregun e punës me njohuritë dhe aftësitë e duhura. Për 33% të të anketuarve, kjo pyetje nuk ishte e aplikueshme meqë kërkesat për shkollimin e punëtorëve në kompaninë e tyre janë në nivel të arsimit të lartë.

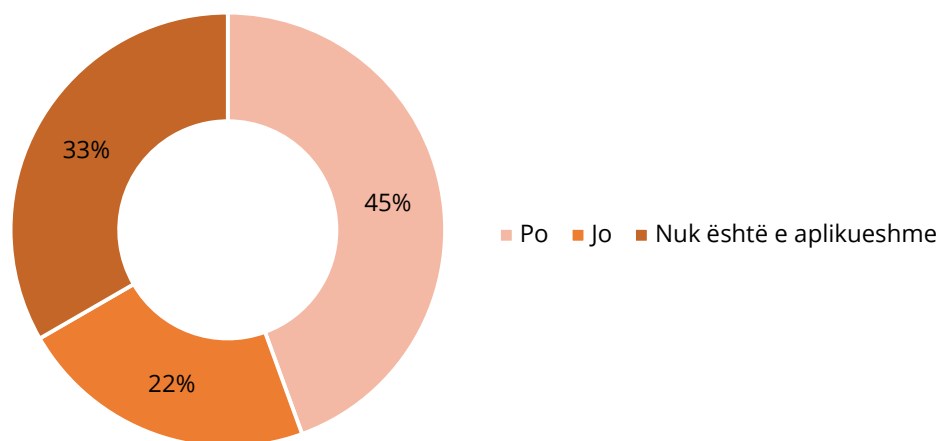


FIGURA 11. PUNËSIMI I TË RINJVE QË E KANË TË PËRFUNDUAR VETËM SH.M. PROFESIONALE

Kërkesat për trajnimin e punëtorëve që mbajnë pozita menaxheriale, profesionale apo administrative janë rritur për 38.5%, 73.1% dhe 34.6% të kompanive, respektivisht. Për shumicën e kompanive janë rritur kërkesat për trajnimin e pozitave profesionale, kjo sepse ndryshimet kryesore qëndrojnë tek mjetet e reja të përdorimit qoftë softuerë, harduerë, apo edhe infrastrukturë tjetër varësisht nga fushëveprimtaria e kompanive.

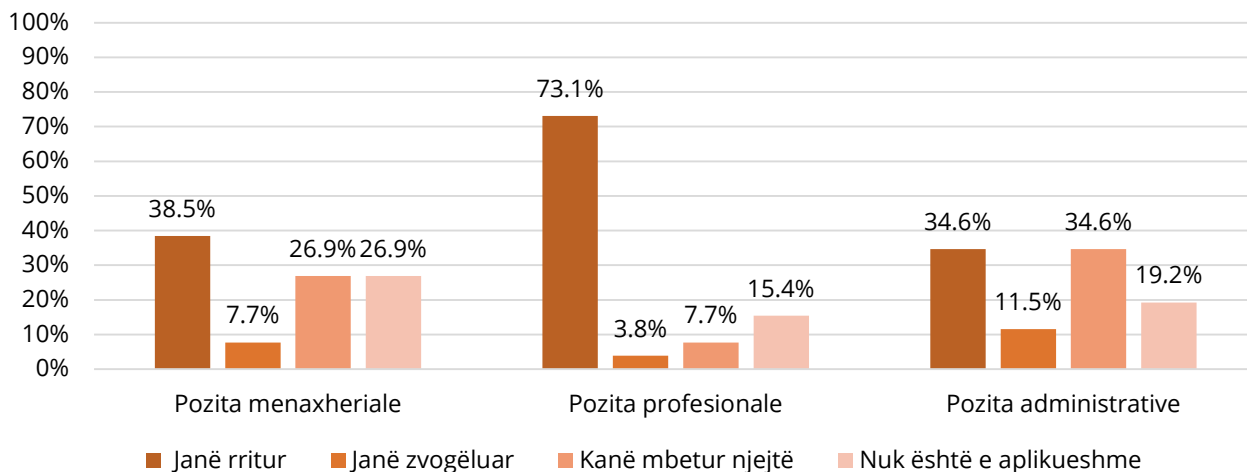


FIGURA 12. RITJA E KËRKESAVE PËR TRAJNIMIN E POZITAVE MENAXHERIALE, PROFESIONALE DHE ADMINISTRATIVE

Kompanitë pohuan rritjen më të madhe të kërkesave për trajnime profesionale, gjë që mesatarisht ka reflektuar edhe te ofrimi i trajnimeve për këto pozita. Krahas rritjes së kërkesave, 31.8% e kompanive nuk kanë trajnuar asnjë përqind të pozitave menaxheriale, por 18.2% e të anketuarve janë përgjigjur që kanë trajnuar gjysmën e pozitave menaxheriale. Ndërkaq, 8.3% kanë thënë se nuk kanë trajnuar asnjë përqind të pozitave profesionale e në të njejtën kohë nga 29.2% e të anketuarve kanë thënë se kanë trajnuar gjysmën apo 75% të pozitave profesionale. Sa i përket pozitave administrative, 44% kanë mohuar të kenë trajnuar këto pozita, por 24% e të anketuarve kanë thënë se kanë trajnuar gjysmën e pozitave administrative në kompani. Një numër më i vogël i kompanive ofron rimbursime për trajnime profesionale nëse ato trajnime nuk i kanë paraparë vetë.

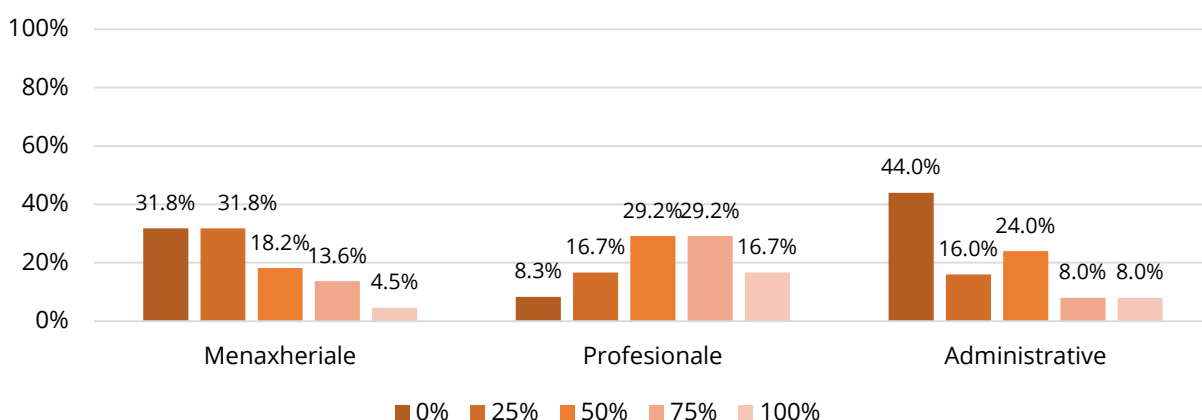


FIGURA 13. PËRQINDJA E TRAJNIMEVE TË OFRUARA NË RAPORT ME PËRQINDJEN TOTALE TË POZITAVE MENAXHERIALE, PROFESIONALE DHE ADMINISTRATIVE

Aftësitë e nevojshme për kryerjen e detyrave sipas profesioneve

Pjesa e raportit rreth aftësive të nevojshme për kryerjen e detyrave sipas profesioneve thekson gjetjet kryesore rreth asaj se nëse një detyrë kërkohet të bëhet për një pozitë të caktuar, ku është zhvilluar aftësia për kryerjen e asaj detyre. Varësisht nga fushëveprimtaria e kompanisë, detyrat dhe aftësitë e kërkuara për pozita të njëjta dallojnë nga kompania në kompani. Tabelat e detajuara për 24 pozitat e përzgjedhura për hulumtim gjenden në shtojcë.

Zgjedhjet për pohimin apo mohimin e kryerjes së detyrës janë:

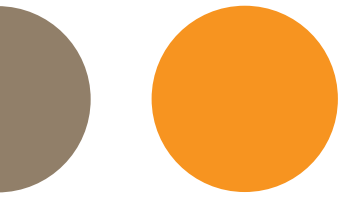
- | | |
|--|---|
| <p>PO – Aftësia për ta kryer detyrën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Është mësuar gjatë shkollimit • Është mësuar gjatë punës • Është përforcuar gjatë punës • Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku | <p>JO – Aftësia për ta kryer detyrën:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Është e panevojshme • Nuk është mësuar as në shkollë as në punë |
|--|---|

Për të shumtën e rasteve, opsioni për aftësitë të cilat janë të panevojshme i referohet faktit që ka punëtorë të tjerë që merren me atë detyrë, apo kompania nuk ka nevojë për ato detyra për shkak të llojit dhe madhësisë.

Në përgjithësi, aftësitë e duhura për kryerjen e detyrave për të gjitha pozitat, më së shumti konsiderohet të jenë mësuar si kombinim i shkollimit dhe punës, të jenë përforcuar gjatë punës, apo të jenë të panevojshme, por vetëm për 16.7%, apo 4 nga 24, pozitat e përzgjedhura, aftësitë për kryerjen e disa detyrave janë mësuar në shkollë.

Aftësitë për kryerjen e detyrave nga **drejtorët ekzekutivë** në përgjithësi duket të jenë përfocuar gjatë punës apo të jenë krijuar nga shkolla dhe puna së bashku, por rrallëherë të jenë mësuar vetëm gjatë shkollës. Për shembull, aftësitë për planifikimin dhe udhëheqjen e kompanisë, në 64.7% të kompanive të cilat kanë këtë pozitë janë krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku, ndërkaq në 5.9% të këtyre kompanive aftësia për kryerjen e kësaj detyre është e panevojshme. Në rastet kur kompania nuk ka këtë titull për pozitën e cila përshkruan detyrat si në tabelën përkatëse, titujt për pozitat ekuivalente janë: Themelues/e dhe Menaxher/e i/e Përgjithshëm/Përgjithshme si dhe Kryeshef/e Ekzekutiv/e.

Rezultate të ngjashme vlejné edhe për aftësitë për kryerjen e detyrave nga **menaxherët financiarë** ku dominojnë zgjedhjet që shfaqin



përforcimin e aftësive gjatë punës apo krijimin e tyre së bashku përmes shkollës dhe punës. Për shembull, aftësitë për planifikimin dhe udhëheqjen e aktiviteteve të përditshme financiare, për 58.3% të kompanive në fjalë janë krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku, ndërsa për 8.7% të tyre këto aftësi janë të panevojshme për këtë pozitë. Pozitat ekuivalente me tituj të ndryshëm në kompanitë e anketuara janë: Drejtor/eshë i/e Departamentit të Financave, Menaxher/e i/e Operimeve dhe Shtijes, Menaxher/e i/e Projekteve, Menaxher/e i/e Financave dhe Administratës, Drejtor/eshë Financiar/e, Menaxher/e i/e Përgjithshëm/ Përgjithshme, Kryeshf/e Financiar/e.

Për **menaxherët e shitjes dhe marketingut**, aftësia për planifikimin e organizimin e aktiviteteve të marketingut bazuar në të dhënat e shitjeve dhe vlerësimit të tregut është krijuar nga shkollimi dhe puna për 60% të kompanive me këtë pozitë. Sa i përket përcaktimit të listave të çmimeve, kushteve të zbritjeve dhe dërgesave, buxhetit për promovim, metodave të shitjes si dhe organizimit të fushatave, 55.6% e këtyre kompanive thonë se aftësitë për kryerjen e këtyre detyrave janë krijuar nga puna dhe shkolla së bashku, por 11.1% prej tyre pohojnë që për këtë pozitë aftësitë për krijimin dhe menaxhimin e procedurave administrative të departamentit janë të panevojshme. Pozitat ekuivalente me kryerjen e këtyre detyrave në kompanitë e anketuara janë: Drejtor/eshë e Departamentit të Shitjes, Menaxher/e i/e Shitjes, Kryeshf/e Ekzekutiv/e, Menaxher/e i/e Marketingut, Menaxher/e i/e Shitjes, Udhëheqës/e e Departamentit për Komunikim.

Për **dizajnerët grafikë**, aftësia për të përgatitur skica, diagrame dhe ilustrime për temën që do të komunikohet tek grupi i targetuar, në 28.6% të kompanive me këtë pozitë thuhet se janë përforcuar gjatë punës, në 57.1% të kompanive janë krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku dhe për 14.3% të kompanive janë të panevojshme. Pozitat ekuivalente me kryerjen e këtyre detyrave në disa nga kompanitë janë: Zhvillues/e i/e Uebit dhe Softuerëve apo dhe Drejtor/eshë Kreativ/e.

Për **intervistuesit e anketave dhe të hulumtimit të tregut**, mësimi i aftësive për kryerjen e detyrave për disa nga kompanitë vlerësohet të jetë bërë edhe gjatë mësimin, gjë që për shumicën e shembujve më lartë nuk vlen. Për shembull, aftësia për të kontaktuar individët me telefon ose personalisht dhe për të shpjeguar qëllimin e intervistës për 16.7% të kompanive është mësuar gjatë shkollimit, për 33.3% të kompanive është mësuar gjatë punës, për 33.3% të kompanive është përforcuar gjatë punës dhe për 16.7% të kompanive është krijuar nga puna dhe shkollimi së bashku. Tituj të tjerë të kësaj pozite në disa nga kompanitë janë: Anketues/e, Hulumtues/e në terren, Zyrtar/e i/e Projekteve, Koordinator/e i/e Projekteve, Asistent/e i/e Projekteve.

Detajet e pozitave të tjera gjenden në shtojcën e këtij studimi.

Aftësitë më të kërkuara në industrinë e shërbimeve

Identifikimi i aftësive më të kërkuara nga punëdhënësit është gjëja kryesore dhe më e rëndësishme për çdo vend, e sidomos për vendet në zhvillim të cilat kanë probleme me implementimin e programeve arsimore të duhura. Rrjeti social profesional LinkedIn çdo vit bën analiza për aftësitë më të kërkuara nga anëtarët e vet, duke grupuar aftësitë me karakteristika të njejta në një kategori. Anëtarët e LinkedIn në profilet e tyre mund të radhitin aftësitë të cilat i posedojnë ku pastaj anëtarë të tjerë mund t'ua vërtetojnë ato aftësi duke klikuar në 'vërteto' (endorse). Në këtë mënyrë rekrutuesit mund të kërkojnë punëtorë me aftësitë që ata kanë nevojë në kompanitë apo organizatat e tyre.

Në vitin 2016, aftësitë më të kërkuara në LinkedIn ishin ato të shkencave kompjuterike, specifikisht të 'sistemit të shpërndarjes' (cloud and distributed computing) që nënkupton shpërndarjen e informatave në rrjete të ndryshme që janë të vendosura në vende të ndryshme; bërja e analizave statistikore dhe nxjerrja e të dhënave; njohja e arkitekturës së rrjeteve dhe kornizës për zhvillim; njohja e softuerëve që shërbejnë si urë lidhëse në mes të një sistemi operativ dhe aplikacioneve (middleware and integration software); dizajnimi i ndërfaqes së përdoruesit (user interface design); sigurimi i rrjeteve dhe informatave; zhvillimi i celularëve; prezentimi i të dhënave; marketingu përmes motorëve të kërkimit (reklamat e uebit apo rrjeteve të tjera të një kompanie të iu dalin të parat përdoruesve që kërkojnë në motorët e kërkimit si Google, etj); sistemet e ruajtjes dhe menaxhmenti.

Identifikimi i aftësive më të kërkuara në Kosovë për të gjitha industritë është i domosdoshëm. Edhe pse ende nuk ekzistojnë rrjete sociale profesionale si LinkedIn, Kosova ka një sërë portalesh pune siç janë HeadHunter, Portal Pune, KosovaJobs dhe HumanPower, të cilat mund të zhvillojnë sisteme për mbledhjen e të dhënave të aftësive më të kërkuara nga punëdhënësit që përdorin këto portale të rekrutimit për të parë edhe më saktë e në kohë reale se posedimi i cilave aftësi do t'i punësonte të papunët apo ata që dëshirojnë të avancohen në karrierë.

Përmes anketës tonë, kemi marrë një rezultat të përgjithshëm mbi aftësitë më të kërkuara në Kosovë në disa sektorë ekonomikë të industrisë së shërbimeve. Sipas mendimit të të anketuarve, disa nga aftësitë më të kërkuara janë:

- Njohja e gjuhëve të huaja
- Dhënia e shpejtë e informatës
- Aftësi analitike
- Aftësi menaxheriale
- Aftësi për menaxhim të projekteve
- Aftësi profesionale/teknike

- Mendimi kritik
- Aftësi financiare
- Aftësi komunikimi
- Aftësi për zhvillim të aplikacioneve softuerike
- Mendimi logjik
- Aftësi ligjërimit
- Aftësi për zgjidhjen e problemeve
- Aftësi auditimi
- Aftësi vetinucuese
- Aftësi udhëheqësie/drejtuese
- Kreativiteti
- Vlerësimi i pasurisë
- Aftësi këshillimi
- Aftësi prezentuese
- Aftësi për organizimin e aktiviteteve promovionale
- Aftësi të shkrimit akademik
- Aftësi për këshillim tatimor
- Aftësi për të punuar në ekip
- Aftësi hulumtimi
- Aftësi për përdorimin e teknologjisë informative
- Aftësi për shkrimin e raporteve
- Aftësi për menaxhimin e rrjeteve sociale
- Aftësi të shitjes
- Aftësi të gjithanshme

Disa nga aftësitë e lartë radhitura nga kompanitë e anketuara të Kosovës ndërlidhen edhe me të gjeturat e LinkedIn si për shembull aftësitë për zhvillimin e aplikacioneve softuerike, menaxhimin e rrjeteve sociale si pjesë e marketingut si dhe aftësitë analitike, të prezentimit dhe të shitjes ndër të tjera. Grupet e aftësive profesionale apo teknike nuk kërkohen nga tërë punëtorët siç janë për shembull hulumtimi, organizimi i aktiviteteve promovionale, apo njohuritë e gjera financiare, mirëpo këto janë të domosdoshme për hulumtues të fushave të ndryshme, reklamues apo zyrtarë të marketingut, financierë, kontablistë apo auditorë. Megjithatë, një numër i konsiderueshëm në këtë grup aftësish janë të aplikueshme dhe të përgjithshme pothuajse për të gjithë punëtorët në industrinë e shërbimeve siç janë njohja e gjuhëve të huaja të caktuara, dhënia e shpejtë e informatave, përdorimi i teknologjisë informative, vetiniciativa, puna në ekip, të menduarit kritik e logjik, kreativiteti e po ashtu lehtësia në komunikim me të tjerët.

Kompanitë mendojnë që këto aftësi janë më të kërkuarat për shkak të kërkesave nga tregu i jashtëm, kërkesave të klientëve për siguri të cilësisë, kërkesat për shfaqjen e profesionalizmit dhe korrektësisë në blerjen e shërbimeve apo produkteve, zhvillimi personal dhe profesional i punëtorëve si një gjë kyçe për zhvillimin e kompanisë. Po ashtu, aftësitë profesionale të radhitura janë të domosdoshme për ofrimin e shërbimeve të sektoreve ku operojnë kompanitë e tyre.

Rast studimi - Baruti GmbH

Kompania Baruti është themeluar në vitin 2011/2012 duke filluar operimin me vetëm 7 punëtorë. Që atëherë, Baruti ka arritur të dyzefishojë numrin e punëtorëve duke tërhequr çdo herë e më shumë klientë nga vendet gjermano-folëse. Përveç kësaj, përmes rrjeteve sociale, Baruti ka arritur të tërheq vëmendjen e mediave si dhe të njerëzve të rëndomtë duke paraqitur profilet e punonjësve ku shfrytëzon rastin t'i falenderojë dhe t'i urojë për arritjet e tyre. Baruti po ashtu është një ndër ndërmarrjet me më së shumti konkurse pune ku kërkohen numër i madh i punëtorëve. Të trija këto komponente kanë bërë Barutin një ndërmarrje të suksesshme dhe prandaj është zgjedhur si rast studimi për këtë hulumtim.

Baruti është kompani që ofron shërbime të qendrave të thirrjes për vendet gjermano-folëse edhe pse pritet që ta zgjerojë tregun edhe në vendet anglisht-folëse. Baruti është shembull i një kompanie të suksesshme e cila vazhdimisht bazohet në ripërtitje të njohurive, ngritje të kompetencave dhe avansim të punëtorëve të vet.

Baruti ofron shërbime klasike të qendrave të thirrjes përfshirë mbështetjen telefonike ndaj konsumatorit, menaxhimin e ankesave të konsumatorëve, dhe hulumtime të tregut.

Shërbimet e Barutit janë të ndara në tre sektorë:

- Sektori i brendshëm (Inbound) nënkupton që shumica e telefonatave vijnë nga konsumatorët e klientëve të Barutit për të marrë informata të nevojshme si për shembull rreth çmimeve të produkteve, vendndodhjes së dërgesave të tyre apo edhe për të bërë ankesa. Informatat pastaj përcillen tek klientët përkatës.
- Sektori i jashtëm (Outbound) nënkupton që shumica e telefonatave bëhen nga agjentët e Barutit në emër të klientëve të tyre tek konsumatorët e këtyre të fundit për të njoftuar ata me ndryshime në produkte, në kohën e dërgesave, apo edhe për t'i njoftuar për oferta të reja në treg.
- Sektori i hulumtimit të tregut merret me matjen e kënaqësisë së konsumatorëve për lansimin e një produkti të ri në treg me qëllim që të analizohen konsumatorët, tregu dhe konkurrenca në mënyrë që të mundësohen veprime të planifikuara të kompanisë.

Baruti merret vetëm me ekzekutimin e anketave dhe ofrimin e shërbimeve të tjera, ndërkaq krijimin e anketave e bëjnë vetw klientët. Kompania është e certifikuar me dy standarde evropiane me ISO 27001:2005 që ka të bëjë me menaxhimin e sistemit të sigurisë së informatave dhe ISO 9001:2015 që ka të bëjë me menaxhimin e sistemit të cilësisë. Prandaj, Baruti nuk ruan asnjë informatë në serverin lokal

duke mos paraqitur problem me mbrojtjen e të dhënave, sepse janë klientët ata që mbrojnë të dhënat dhe informatat e të anketuarve.

Përbërja e kompanisë

Baruti ka 286 punëtorë, ku 133 prej tyre janë gra dhe 153 prej tyre janë burra. Për rekrutim të punëtorëve, kompania përdor platformat elektronike të punës, rrjetin social Facebook dhe kontakton universitetet apo kolegjet. Për shkak të volumit të punës, Baruti punëson rreth 15-20 punëtorë çdo muaj.

Pozitat aktuale në Baruti janë:

- Kryeshef/e Ekzekutiv/e
- Udhëheqëse i/e Departamentit
- Menaxher/e i/e Divizionit
- Udhëheqës/e i/e Ekipit
- Menaxher/e ISO
- Zyrtar/e për Marketing dhe Shitje
- Rekrutues/e
- Zyrtar/e për Trajnim dhe Zhvillim
- Koordinator/e i/e Trajnimeve
- Kontrollues/e i/e Cilësisë
- Asistent/e Ekzekutiv/e
- Administrator/e i/e Sistemit
- Mbështetje e TI-së
- Receptionsist/e
- Operator/e telefonik/e

Kualifikimet dhe aftësitë e punëtorëve

Në rekrutimin e punëtorëve, Baruti kërkon një sërë aftësish, porkushti kryesor për të punuar në këtë kompani është njohja e gjuhës gjermane. Sa i përket kualifikimeve preferohen të diplomuarit e nivelit universitar dhe master, por Baruti nuk ka praktika diskriminuese në rekrutim edhe ndaj personave që kanë kryer trajnime profesionale qoftë përmes sektorit privat apo edhe institucioneve publike e të cilët dëshmojnë posedimin e aftësive që kërkohen për pozitat e caktuara. Por, edhe kjo kompani ka hasur në vështirësi në gjetjen e punëtorëve me aftësi të ndryshme siç janë aftësitë e buta, aftësitë në përdorimin e pakos Microsoft Office, në drejtshkrimin e gjuhës gjermane nga operatorët telefonikë, në marrjen e iniciativës për të punuar në mënyrë autonome, në paraqitje apo prezantim përpara klientëve si dhe në negociim.

Vështirësitë kanë bërë që të rriten përprjekjet për rekrutim, të rriten pagat për të tërhequr më shumë aplikantë, por në të njëjtën kohë kanë penguar edhe zhvillimin e shërbimeve të reja të kompanisë.

Trajnimet brenda dhe jashtë kompanisë

Baruti vazhdimisht ofron trajnime të brendshme dhe të jashtme për tërë personelin. Trajnimet e brendshme kryesisht bëhen prej vetë punëtorëve me përvojë më të madhe apo të cilët kanë arritur të bëhen udhëheqës të ekipeve apo edhe të marrin pozita të tjera ku aftësitë e përvetësuara në secilën pozitë ua transefrojnë njëri tjetrit. Trajnimet ofrohen për të promovuar zhvillimin personal dhe profesional të punëtorëve, për të rritur produktivitetin e punëtorëve, për të rritur cilësinë e punës, për të ndihmuar punëtorët që të zhvillojnë shprehi pune më të mira dhe qëndrim pozitiv si dhe për të qenë në të njëjtin nivel me konkurrencën jashtë vendit.

Trajnimet e jashtme kanë qenë në menaxhim të projekteve, komunikimit efikas, menaxhim të resurseve njerëzore, trajnim në udhëheqësi si dhe trajnim për përdorimin e pakos Microsoft Office në nivel të avancuar. Sa i përket përfituesve të këtyre trajnimeve, mesatarisht 70% e pozitave menaxheriale, 60% e pozitave administrative si dhe 40% e pozitave profesionale trajnohen.

Përfundime dhe rekomandime

Boshllëku i aftësive në Kosovë është ekzistent në shumë industri, përfshirë industrinë e shërbimeve siç u vërtetua edhe me këtë hulumtim. Kompanitë në industrinë e shërbimeve hasin në vështirësi për të gjetur punëtorë me aftësi të buta, me njohje të gjuhëve të huaja, me kreativitet, me aftësi analitike e vetinucuese. Për aftësitë e duhura për kryerjen e detyrave për një pozitë, më së shumti konsiderohet të jenë mësuar si kombinim i shkollimit dhe punës apo të jenë përforcuar gjatë punës, por vetëm 16.7% të rasteve apo vetëm për disa detyra të 4 pozitave nga total 24 konsiderohet se aftësitë për kryerjen e detyrave për pozitën e përzgjedhura janë mësuar në shkollë. Në të njëjtën kohë, 81.5% prej tyre ofrojnë trajnime për të rritur kompetencat dhe produktivitetin e punëtorëve si dhe për rritjen e cilësisë së shërbimeve. Megjithatë në të gjitha rastet trajnimet kanë qenë të brendshme apo të jashtme duke kontraktuar biznese apo ekspertë privatë.

Përderisa AAAPARr ka marrëveshje me kompani që shfrytëzojnë punëtorët e shkollave profesionale, industria e shërbimeve nuk ka fituar ende besimin në cilësinë e të diplomuarve nga këto institucione. Kjo u vërtetua nga mendimet e bizneseve edhe nga fakti i 70-100% të të diplomuarve në profile të nevojshme për këto industri të punësuar jashtë profesionit sipas hulumtimit të brendshëm të AAAPARr.

Si rrjedhojë, Instituti GAP rekomandon që:

- Të bëhen hulumtime të gjera në nivel qendror për të kuptuar se në cilët sektorë ka më së shumti mungesa dhe të krijohen programet të cilat do të prodhonin kuadrot e nevojshme duke inkuadruar sektorin privat në hartimin e politikave të edukimit
- Të rriten kapacitetet e Agjencionit për Arsim dhe Aftësim Profesional dhe Arsim për të Rritur (AAAPARr) për transferimin e të dhënave dhe praktikave të mira në 65 shkollat e tjera profesionale përmes bashkëpunimit të vazhdueshëm në mënyrë që tjetërsimi dhe modernizimi i shkollave të bëhet shpejtë dhe saktë. Po ashtu, meqenëse rezultatet e të diplomuarve nga qendrat e kompetencës tregojnë se shumica e të punësuarve punojnë jashtë profesionit, të ritrajnohen mësimdhënësit dhe të ndryshohen apo përshtaten kurrikulumet e profileve arsimore nga këto qendra
- Të shfrytëzohen të dhënat e portaleve të punës në Kosovë për të kuptuar kërkesat për aftësitë gjatë rekrutimit për çdo vit në mënyrë që edhe politikbërësit t'i kenë parasysh për investim më të madh në ato programe si dhe edhe të interesuarit për punë të mund të trajnohen për përfitimin e atyre aftësive

SHTOJCË: TABELAT PËR AFTËSITË E KRYERJES SË DETYRAVE

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Drejtori/Drejtoresha Ekzekutiv/e?

	PO Aftësia për ta kryer detyrën:				JO Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon, drejton dhe koordinon funksionimin e përgjithshëm të kompanisë	5.9%	11.8%	11.8%	64.7%	5.9%	0.0%
Rishikon aktivitetet dhe rezultatet e kompanisë dhe raporton tek bordi i drejtorëve	0.0%	0.0%	40.0%	46.7%	13.3%	0.0%
Përcakton objektivat, strategjitë, politikat dhe programet e kompanisë	0.0%	6.7%	33.3%	53.3%	6.7%	0.0%
Planifikon dhe menaxhon buxhetin, mbikëqyr shpenzimet dhe siguron përdorimin efikas të burimeve financiare	8.3%	0.0%	33.3%	33.3%	16.7%	8.3%
Ndan detyrat dhe përgjegjësitë e stafit	0.0%	0.0%	33.3%	58.3%	8.3%	0.0%
Monitoron dhe vlerëson performancën e kompanisë kundrejt objektivave dhe politikave të përcaktuara	6.7%	0.0%	26.7%	53.3%	6.7%	6.7%
Konsultohet me menaxherët brenda kompanisë dhe merr parasysh rekomandimet e tyre	0.0%	0.0%	46.7%	40.0%	6.7%	6.7%
Përfaqëson kompaninë në raste zyrtare dhe në takime të bordit, seminare, dëgjime publike dhe forume	7.7%	0.0%	23.1%	61.5%	7.7%	0.0%
Zgjedh apo miraton përzgjedhjen e personelit në pozita udhëheqëse	0.0%	0.0%	33.3%	46.7%	20.0%	0.0%
Siguron që organizata vepron në përputhje me legjislacionin dhe rregulloret përkatëse	6.7%	6.7%	26.7%	40.0%	20.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Menaxheri/ja Financiar/e?

	PO Aftësia për ta kryer detyrën:				JO Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuargj atë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojsh me	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon, drejton dhe koordinon aktivitetet financiare të kompanisë	8.3%	8.3%	16.7%	58.3%	0.0%	8.3%
Vlerëson situatën financiare të kompanisë, përgatit buxhetin dhe mbikëqyr operacionet financiare	0.0%	16.7%	16.7%	66.7%	0.0%	0.0%
Konsultohet me drejtorin ekzekutiv dhe menaxherët e departamenteve tjera	0.0%	9.1%	18.2%	72.7%	0.0%	0.0%
Planifikon dhe menaxhon buxhetin, mbikëqyr shpenzimet dhe siguron përdorimin efikas të burimeve financiare	8.3%	8.3%	16.7%	66.7%	0.0%	0.0%
Planifikon dhe udhëheq aktivitetet e përditshme financiare	0.0%	8.3%	25.0%	58.3%	8.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Menaxheri/ja i/e Burimeve Njerëzore?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon, drejton dhe koordinon personelin	0.0%	10.0%	40.0%	40.0%	10.0%	0.0%
Planifikon dhe organizon procedurat për rekrutim, trajnim, promovim, transferim dhe shkarkim të personelit	0.0%	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%
Planifikon nivelin e pagave dhe konsultohet me punonjësit mbi kushtet e punësimit	0.0%	11.1%	55.6%	33.3%	0.0%	0.0%
Mbikëqyr sigurinë dhe shëndetin e punëtorëve	0.0%	12.5%	37.5%	37.5%	0.0%	12.5%
Planifikon dhe menaxhon buxhetin e departamentit të burimeve njerëzore	0.0%	12.5%	37.5%	37.5%	12.5%	0.0%
Mbikëqyr përzgjedhjen, trajnimin dhe performancën e stafit të kompanisë	0.0%	11.1%	33.3%	55.6%	0.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Menaxheri/ja i/e Shitjes dhe Marketingut?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon dhe organizon aktivitetet e marketingut bazuar në të dhënat e shitjeve dhe vlerësimet e tregut	0.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%
Përcakton listat e çmimeve, kushtet e zbritjeveve dhe dërgesave, buxhetin për promovim, metodat e shitjeve, si dhe organizon fushata në bazë të stimujve	0.0%	22.2%	22.2%	55.6%	0.0%	0.0%
Krijon dhe menaxhon procedurat operative dhe administrative që lidhen me shitjet dhe aktivitetet e marketingut	0.0%	11.1%	11.1%	66.7%	11.1%	0.0%
Udhëheq dhe koordinon punët e stafit të marketingut	10.0%	0.0%	30.0%	50.0%	10.0%	0.0%
Përfaqëson kompaninë në konventa të shitjes dhe marketingut, ekspozita tregtare dhe forume të tjera	10.0%	10.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Menaxheri/ja i/e Publicitetit dhe Marrëdhënieve me Publikun?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon, drejton dhe koordinon lansimin dhe përmbajtjen e reklamave dhe aktivitetet e marrëdhënieve me publikun	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%
Vendos për kushtet e kontratave për krijimin dhe lansimin e reklamave me klientë individual, gazeta, radio dhe televizione, apo edhe agjencione të publicitetit	0.0%	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%
Krijon programe informative për të informuar palët e jashtme siç janë mediat dhe publiku i gjerë lidhur me planet, arritjet dhe pikëpamjet e kompanisë	0.0%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%
Udhëheq dhe koordinon aktivitetet e publicitetit dhe personelin e marrëdhënieve me publikun	0.0%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%
Planifikon dhe menaxhon buxhetin e departamentit për publicitet dhe marrëdhënie me publikun	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Dizajneri/ja Grafik/e?

	PO				JO	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Konsultohet me klientët dhe palët e interesuara për përmbajtjen e dizajnit	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Përgatit skica, diagrame dhe ilustrime për temën që do të komunikohet tek grupi i targetuar	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%
Dizajnon grafikë dhe krijon animacione për të përmbushur kërkesat e planit të dizajnit	0.0%	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%
Krijon imazhe dy-dimensionale dhe tre-dimensionale që paraqesin objektet në lëvizje ose ilustronë një proces, duke përdorur softuerë për animacion apo të ngjashëm	0.0%	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%
Mbikëqyr apo kryen prodhimin e dizajnit në mediumin e zgjedhur	0.0%	0.0%	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Auditori/ja?

	PO				JO	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon buxhetin, mbikëqyr llogaritë, politikat dhe sistemet e tjera kontabël	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Përgatit dhe vërteton pasqyrat financiare për prezantim tek menaxhmenti, aksionarët dhe organet statutore	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Përgatit deklarin e taksave, jep këshilla rreth problemeve tatimore dhe konteston mosmarrëveshjet para zyrtarëve tatimorë	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%
Kryen hetime financiare në çështje të tilla si mashtrim të dyshuar, paaftësi paguese dhe falimentim	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Auditon llogaritë dhe të dhënat e kontabilitetit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Analisti/ja Financiar/e dhe për Investime?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Interviston klientët për të përcaktuar gjendjen financiare dhe objektivat e tyre, tolerancën ndaj rrezikut dhe informacione të tjera të nevojshme për zhvillimin e planeve financiare dhe strategjive të investimit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Vendos objektivat financiare dhe zhvillon e zbaton strategjitë për arritjen e tyre	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Aranzhon blerjen dhe shitjen e aksioneve dhe obligacioneve për klientët	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Monitoron performancën e investimeve si dhe shqyrton dhe rishikon planet e investimeve bazuar në ndryshimet e tregjeve financiare	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Analisti/ja Menaxherial/e?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Ndihmon në zhvillimin e objektivave, strategjive dhe planeve që synojnë arritjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%
Analizon dhe vlerëson strukturat aktuale të kompanisë	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
Udhëheq klientët drejt organizimit më efikas dhe gjetjes së zgjidhjeve për problemet organizative	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%
Analizon të dhënat, raportet, manualët dhe përshkrimet e pozitave të punës së kompanisë	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
Përgatit raporte me rekomandime për përmirësimin e metodave dhe procedurave të punës	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%
Ndihmon zbatimin e rekomandimeve të miratuara, nxjerrjen e manualeve dhe procedurave të miratuara dhe harton dokumente tjera	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%
Shqyrton procedurat operative dhe këshillon largimin e procedurave dhe standardeve të panevojshme	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Zyrtari/ja për Publicitetit dhe Marketing?

	PO				JO	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Planifikon, zhvillon dhe organizon publicitetin dhe fushatat që mbështesin objektivat e shitjes	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Këshillon menaxherët dhe klientët mbi strategjitë dhe fushatat për të arritur tregjet e synuara, duke promovuar dhe rritur vetëdijen e konsumatorit për produktet dhe shërbimet	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Shkruan reklama dhe skripte për media, aranzhon prodhimin e reklamave televizive si dhe vendosjen e produkteve në media	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Mbledh dhe analizon të dhënat sa i përket preferencave të konsumit	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%
Interpreton dhe parashikon trendet aktuale dhe të ardhshme të konsumit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Hulumton tregun për mallra dhe shërbime të reja	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Vendos objektivat dhe krijon programet e marketingut bazuar në to	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Zyrtari/ja për Marrëdhënie me Publikun?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Organizon fushata publicitare dhe krijon strategjinë e komunikimit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Këshillon drejtorët mbi implikimet e marrëdhënieve publike si dhe mbikëqyr lansimin e komunikatave për media	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Organizon seminare, evente argëtuese dhe shoqërore për të promovuar kompaninë	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Përfaqëson kompaninë në media apo aranzhon intervista për udhëheqësinë e kompanisë	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Merr pjesë në evente biznesore, shoqërore dhe të tjera për të promovuar organizatën	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Përzgjedh, vlerëson dhe rishikon materialin e përgatitur nga dizajnerët, ilustruesit dhe shkruarit e skriptave.	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Organizon fushata publicitare dhe krijon strategjinë e komunikimit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Avokati/ja apo Zyrtari/ja Ligjor/e?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Këshillon klientët mbi aspektet ligjore të ndryshme personale,biznesore dhe administrative	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Merr përsipër çështjet ligjore në emër të klientëve	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Mbledh prova për të përgatitur mbrojtjen apo për të filluar veprime ligjore	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Vlerëson gjetjet dhe zhvillon strategjitë dhe argumentet në përgatitje për paraqitjen e rasteve	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Ushtron kërkesa në emër të klientëve pranë gjykatave dhe bordeve administrative ose dërgon rastet në shkallët e larta të gjykatave	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Harton dokumente ligjore dhe kontrata	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
Rregullon transferin e pronave	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Përkthyesi/ja?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Përkthen shkrimet nga një gjuhë në një tjetër dhe siguron se kuptimi i saktë i origjinalit ruhet dhe se termet ligjore, teknike ose shkencore janë përshkruar saktë	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Përdor softuerë dhe instrumente të tjera për të përmirësuar produktivitetin dhe cilësinë e përkthimit	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
Përkthen nga një gjuhë në një gjuhë tjetër të folur në konferenca, takime dhe raste të ngjashme, dhe sigurohet se kuptimi është i saktë dhe sa më shumë që të jetë e mundur transmetohet fryma e fjalëve origjinale	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%
Rishikon dhe korrigjon materialet e përkthyer	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Zyrtari/ja Kreditor/e?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Interviston aplikantët për kredi personale, pengu, studentore dhe kredi biznesi	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Hulumton dhe vlerëson gjendjen financiare, referencat, kreditet e mëhershme dhe aftësinë e aplikantëve për të shlyer kredinë	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Miraton ose refuzon kërkesat për kredi duke u siguruar që standardet për kredi të institucionit janë respektuar	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Regjistron të dhënat e pagesave dhe përgatit letra rutinore që të kërkojë pagesat për llogaritë të cilave u ka kaluar afati i pagesës	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
Kompleton dokumentacionin e kredisë	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Kontabilisti/ja?

PO

Aftësia për ta kryer detyrën:

JO

Aftësia për ta kryer detyrën:

	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Regjistron të dhënat për të gjitha transaksionet financiare të kompanisë	0.0%	0.0%	25.0%	62.5%	12.5%	0.0%
Verifikon saktësinë e dokumenteve dhe të dhënave mbi pagesat, faturat dhe transaksionet e tjera financiare	0.0%	0.0%	11.1%	77.8%	11.1%	0.0%
Përgatit pasqyrat financiare dhe raportet për periudhat e specifikuar	0.0%	0.0%	22.2%	66.7%	11.1%	0.0%
Mbikëqyr punën e stafit të libërmbajtjes	0.0%	0.0%	33.3%	55.6%	11.1%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Agjenti/ja i/e Sigurimit?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Mbledh informatat e nevojshme mbi klientët që kërkojnë sigurim për të përcaktuar llojin e duhur të sigurimit	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%
Shpjegon detajet e sigurimit dhe kushtet, premiumet e mbulimit të rrezikut dhe përfitimet e konsumatorëve	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
Ndihmon klientët për të përcaktuar llojin dhe nivelin e mbulimit të kërkuar, llogarit premiumet dhe krijon metoda të pagesave	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
Merret vesh për kushtet e kontratës në rast risigurimi	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Agjenti/ja i/e Shitjeve?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojsh me	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Përgatit porosinë dhe shet mallrat tek kompanitë me tregti me pakicë, me shumicë, e të tjera	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
Përditëson njohuritë mbi kushtet e tregut dhe mbi mallrat dhe shërbimet e punëdhënësit dhe të konkurrentëve	0.0%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
U ofron konsumatorëve potencialë informata në lidhje me karakteristikat dhe funksionet e produkteve dhe pajisjeve për shitje, dhe demonstroi përdorimin e produktit	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
Kontakton me klientët për t'u siguruar që janë ndarë të kënaqur me produktet e blera	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Organizatori/ja i/e Konferencave dhe Eventeve?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Organizon konferenca, seminare dhe panaire tregtare për klientët	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Përgjigjet në pyetjet lidhur me shërbimet e ofruara dhe shpenzimet për vendin si dhe kostot e pajisjeve me qira, furnizimit me ushqim e të tjera	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Takohet me klientët për të diskutuar nevojat e tyre dhe për t'i informuar rreth pakove të ndryshme të organizimit që ofron kompania	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Kontraktin vendin, furnitorët dhe ndihmësit e eventit si dhe koordinon transportin, akomodimin dhe logjistikën e eventit	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Organizon regjistrimin e pjesëmarrësve	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Vendos për llojin e shërbimeve që do të ofrohen brenda buxhetit	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
Mbikëqyr punën e kontraktorëve	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Agjenti/ja i/e Patundshmërisë?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Mbledh informata mbi pronat që do të shiten ose do të jepen me qira si dhe mbi rrethanat e pronarëve dhe nevojat e blerësve apo qiramarrësve	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Tregon pronat që janë në shitje ose që jepen me qira dhe shpjegon kushtet e shitjes apo kushtet e qirasë	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Ndihmon marrëveshjen për tarifa në mes të qiramarrësve dhe pronarëve	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Harton marrëveshje të qirasë dhe shitjes si dhe vlerëson kostot	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Organizon nënshkrimin e marrëveshjeve të qirasë dhe transferimin e të drejtave të pronës	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Mbledh qiratë dhe depozitat në emër të pronarëve dhe inpekton pronat para, gjatë dhe pas qiramarrjes	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Fotografi/ja?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Bën fotografi për reklama apo qëllime të tjera komerciale, industriale apo shkencore dhe për të ilustruar tregime dhe artikuj në gazeta, revista dhe publikime të tjera	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Bën fotografi të portreteve individuale apo grupe individësh	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Shqyrton kërkesat e klientëve dhe vendos se çfarë lloji të kamerës, filmit, ndriçimit dhe aksesorëve duhet të përdoren	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përcakton përbërjen e fotografisë, bën rregullime teknike të pajisjeve dhe fotografon subjektin	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përdorin kompjuterë për të manipuluar imazhet fotografike	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përshtasin imazhet ekzistuese fotografike për të krijuar imazhe të reja të digjitalizuara për t'i përfshirë në produkte multimediatike	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përdor softuerë, kompjuterë apo teknika të tjera për të krijuar efektin e dëshiruar vizual	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Fotografi/ja?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Bën fotografi për reklama apo qëllime të tjera komerciale, industriale apo shkencore dhe për të ilustruar tregime dhe artikuj në gazeta, revista dhe publikime të tjera	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Bën fotografi të portreteve individuale apo grupe individësh	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Shqyrton kërkesat e klientëve dhe vendos se çfarë lloji të kamerës, filmit, ndriçimit dhe aksesorëve duhet të përdoren	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përcakton përbërjen e fotografisë, bën rregullime teknike të pajisjeve dhe fotografon subjektin	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përdorin kompjuterë për të manipuluar imazhet fotografike	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përshtasin imazhet ekzistuese fotografike për të krijuar imazhe të reja të digjitalizuara për t'i përfshirë në produkte multimediatike	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përdor softuerë, kompjuterë apo teknika të tjera për të krijuar efektin e dëshiruar vizual	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Dizajneri/ja Intern/e?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Përcakton objektivat dhe kufizimet e planit të dizajnit duke u konsultuar me klientët dhe palët e interesuara	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Hulumton dhe analizon kërkesat hapësinore, funksionale, të efikasitetit, sigurisë dhe estetikës	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përgatit skica, diagrame dhe ilustrime për të paraqitur konceptin e dizajnit	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Merret vesh për dizajnin e përzgjedhur me klientët, menaxhmentin, furnitorët dhe stafin e ndërtimit	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Zgjedh materiale funksionale dhe estetike, mobilje dhe produkte për hapësira të brendshme	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Dokumenton dizajnin e përzgjedhur për ndërtim	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Koordinon ndërtimin dhe dekorimin e interierit	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Zyrtari/ja i/e Informimit në Qendra të Kontaktit?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Menaxhon thirrjet dhe mesazhet nga klientët që pyesin rreth shërbimeve apo kanë ankesa	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Identifikon kërkesat e klientëve dhe fut informatat në një sistem kompjuterik	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Dërgon letra, fleta informuese dhe dokumente të tjera tek klientët	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Informon dhe këshillon klientët për zgjedhjen e produkteve apo shërbimeve të tjera	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Zyrtari/ja i/e Kërkesave?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Përgjigjet në pyetjet rreth mallrave dhe shërbimeve sa i përket disponueshmërisë së tyre, çmimit dhe çështje tjera relevante	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Regjistron informatat e kërkesave dhe ankesave	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Përcjell kërkesat komplekse tek ekipi udhëheqës apo tek këshilltarët ekspertë	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
Harton forma përkatëse, pako informative dhe broshura për palët e interesuara	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%

Në kompaninë tuaj, a i kryen këto detyra Intervistuesi/ja i/e Anketave dhe Hulumtimit të Tregut?

	PO				JO	
	Aftësia për ta kryer detyrën:				Aftësia për ta kryer detyrën:	
	Është mësuar gjatë shkollimit	Është mësuar gjatë punës	Është përforcuar gjatë punës	Është krijuar nga shkollimi dhe puna së bashku	Është e panevojshme	Nuk është mësuar as në shkollë as në punë
Kontaktton individët me telefon ose personalisht dhe shpjegon qëllimin e intervistës	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
Bën pyetjet duke i përcjellur format e pyetësorëve dhe anketave	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%
Regjistron përgjigjet në letër apo i fut përgjigjet direkt në një bazë të dhënash kompjuterike	16.7%	16.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%
Identifikon dhe zgjidh mospërputhjet në përgjigje	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%
Ofron informata për kërkuesit e studimit lidhur me problemet në marrjen e të dhënave të vlefshme	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	0.0%



Instituti GAP është një Think-Tank i themeluar në tetor të 2007 në Kosovë. Qëllimi kryesor i GAP-it është të tërheq profesionistë për të krijuar një ambient të zhvillimit dhe hulumtimit profesional, që haset në institucione të ngjashme në shtetet perëndimore. Kjo gjithashtu u ofron mundësi kosovarëve për hulumtimin, zhvillimin dhe implementim e projekteve me qëllim të avancimit të shoqërisë kosovare. Prioritet për këtë Institut është mobilizimi i profesionistëve në adresimin e sfidave ekonomike, politike dhe sociale të vendit. Qëllimet kryesore të GAP-it janë të mbush zbrazëtitë në mes të qeverisë dhe qytetarëve, si dhe të mbushë zbrazëtitë në mes të problemeve dhe zgjidhjeve.

Instituti GAP mbështetet nga:



Ky projekt është mbështetur nga:

