

Procedurat e shërbimit të rojës

Kodi: **AAF-GRD-002** Versioni: **3.0** Data: **2026-01-09**

Qëllimi: Material mësimor për një bibliotekë procedurale të pa■klasifikuar, e përdorur në një projekt kursi mbi RAG/LLM. Përmbajtja është e përgjithshme dhe nuk përmban udhëzime taktike.

Përdorimi i lejuar: Trajnim, shkollë, dhe ushtrime administrative. **Përdorimi i ndaluar:** vendimmarrje operationale reale.

Ky dokument është i strukturuar në seksione të shkurtra dhe nën-seksione me tituj të qartë për të mundësuar chunking (500–900 token) dhe citim të saktë në sistemet RAG.

1. Parime dhe sjellje profesionale

Shërbimi i rojës është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Në këtë material, roli i rojës trajtohet si rol administrativ i kontrollit hyrje-dalje dhe i raportimit, jo si rol taktik. Sjellja profesionale përfshin: përshëndetje, komunikim të qartë, respekt dhe neutralitet, si dhe shmangie të konfliktit verbal. Çdo ndërveprim i pazakontë dokumentohet në logbook me orë dhe përshkrim të shkurtër. Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

Komunikimi është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Komunikimi standard përdor fjali të shkurtra dhe tone të sjellshme. Qëllimi është kuptueshmëria, jo imponimi. Nëse kërkohet anglisht, përdoren fraza standarde të thjeshta me përkthim në shqip për trajnim. Në një sistem RAG, këto fraza janë njësi ideale për retrieval sepse përsëriten në kontekste të ndryshme. Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

2. Përgatitja para turnit (detaje)

Para turnit, kryhen hapa të njëtrajtshëm. Qëllimi është që rojet të nisin turnin me informacion të plotë dhe me materialet e nevojshme të raportimit.

Kontroll	Si kryhet	Evidenca
Orari dhe personeli	Konfirmo turnin dhe rolet (roje, komandant roje).	Lista e turnit e firmosur
Pika e kontaktit	Konfirmo emrin/rolin e NCO/OD dhe numrin e kontaktit.	Shënim në log
Dokumentet	Kontrollo logbook-un, formularët e incidentit, listat e autorizimeve.	Checklist para turnit
Ambientet	Kontrollo ndriçimin, sinjalistikën dhe zonën e pritjes.	Shënim i shkurtër
Brief i shkurtër	Komandanti i rojës jep udhëzime administrative të ditës.	Shënim i brief-it

3. Procedura standarde e hyrjes (hap pas hapi)

Hyrja e autorizuar është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Procesi fillon me përshëndetje dhe pyetje të qëllimit. Kjo krijon një situatë bashkëpunuese dhe redukton tensionin. Verifikimi bëhet sipas rregullave lokale të autorizimit; në trajnim, fokusohuni te gjuha dhe dokumentimi. Regjistrimi duhet të jetë i plotë: emri/initialaet, ora, destinacioni dhe personi pritës. Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

Hapi	Fraza (SQ)	Fraza (EN)	Qëllimi
1	Mirëdita. Qëllimi i vizitës?	Good afternoon. What is your purpose?	Hapje e komunikimit
2	A mund të shoh një ID?	May I see your ID, please?	Verifikim (nëse kërkohet)
3	Ju lutem regjistrohuni këtu.	Please sign in here.	Gjurmë hyrje-dalje
4	Ju lutem prisni; po njoftoj kontaktin.	Please wait; I will notify your point of contact.	Koordinim administrativ
5	Faleminderit. Mund të vazhdoni.	Thank you. You may proceed.	Mbyllje e sjellshme

4. Menaxhimi i situatave të zakonshme (edukativ)

4.1 Vizitor pa autorizim

Vizitori pa autorizim është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Roja nuk vendos vetë për autorizim. Ajo kërkon që vizitori të presë në zonën e pritjes dhe njofton mbikëqyrësin. Në logbook shënohen faktet: ora, emri/initiallet (nëse jepet), qëllimi i deklaruar dhe veprimi i ndërmarrë. Në trajnim, studenti vlerësohet për qetësinë dhe qartësinë e komunikimit, jo për “zgjidhje kreative”. Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

4.2 Konflikt verbal

Konflikti verbal është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Nëse një person bëhet agresiv verbal, roja mban ton të qetë dhe përdor fjali të thjeshta: “Ju lutem qetësohuni” / “Ju lutem prisni”. Raportimi fokusohet në sjellje dhe citime të shkurtra, pa etiketime (p.sh. jo “i çmendur”). Nëse situata vazhdon, njoftohet mbikëqyrësi dhe dokumentohet si incident nivel B (edukativ). Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

5. Ndërrimi i turnit dhe dokumentimi

Ndërrimi i turnit është pjesë thelbësore e disiplinës organizative dhe synon që çdo veprim të jetë i gjurmueshëm, i kuptueshëm dhe i kontrollueshëm. Ndërrimi është një pikë rreziku për humbje informacioni. Prandaj përdoret checklist dhe dorëzim formal i logbook-ut. Komandanti i rojës përmbledh ngjarjet e turnit: vizitorë të rëndësishëm, incidente të hapura, dhe çdo çështje që kërkon ndjekje. Në sistemin RAG, pyetjet tipike do të jenë: “çfarë përfshin ndërrimi i turnit?” ose “si dokumentohet një vizitor?”. Nëse një informacion nuk është i verifikueshëm, ai shënohet si i paplotë dhe plotësohet më vonë me referenca dhe data të sakta, duke shmangur supozimet.

- Dorëzo logbook-un dhe thekso çdo shënim kritik (ora/veprimi).
- Konfirmo pajisjet dhe dokumentet e turnit.
- Nënshkruaj dorëzimin/marrjen e turnit (emër/rol/data).
- Njofto OD/NCO për çdo çështje të hapur.

6. Ushtrime mësimore (për instrukturin)

- Ushtrimi 1: studentët të shkruajnë 3 shënime logbook për 3 vizitorë të ndryshëm (të autorizuar / pa autorizim / me vonesë).
- Ushtrimi 2: role-play i shkurtër (EN) për hyrje të autorizuar; vlerësohet qartësia dhe formaliteti.
- Ushtrimi 3: plotësimi i formularit të incidentit për konflikt verbal (pa taktika).