

RREGULLORJA
RREGULLAT ZYRTARE, KËRKESAT DHE KRITERET E GJYKIMIT
PËR KONKURSIN
ÇMIMI UNIVERSITAR PËR KËNAQËSINË E KLIENTIT
DHJETOR, 2010

1. HYRJE

Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit ("Çmimi Universitar KK") është një konkurs, që promovohet nga Intesa Sanpaolo Bank Albania ("Banka"), e cila i perket Grupit Bankar Intesa Sanpaolo, me mbështetjen e Divizionit Ndërkombëtar të Intesa Sanpaolo S.p.A. ("DNB").

Çmimi Universitar KK ka si qëllim kontributin e madh të studentëve të universitetit në fushën e biznesit të Shërbimit ndaj Klientit, duke mbledhur ide të reja nëpërmjet projekteve të përpunuara nga studentët pjesëmarrës.

Konkursi Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit inicohet nga Banka në bashkëpunim me universitetet e klasifikuara në linkun "Universitete" i cili ndodhet në faqen zyrtare të Bankës www.intesasanpaolobank.al, në seksionin që i dedikohet Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit ("Universitetet").

2. KRITERET E PËRGJITHSHME

2.1 Pranueshmëria

Për tu pranuar në konkursin Çmimin Universitar për Kënaqësinë e Klientit, studentët duhet të plotësojnë kriteret e mëposhtme:

- Studentë me kohë të plotë në një nga Universitetet;
- Ti përkasin një nga fakulteteve të Universiteteve të përmendura: Ekonomik, Statistikë, Matematikë, Fizikë, Inxhinjeri, Menaxhim Inxhinjrik, Shkencat e Menaxhimit, Shkencat e Komunikimit, Sociologji, Shkenca Politike dhe Psikologji;
- Të kenë kaluar të gjitha provimet gjatë vitit akademik përkatës brenda kohës së parashikuar;
- Të kenë kaluar të gjitha provimet e vitit akademik, me një mesatare jo më të ulët se [8.0]
- Të mos jenë më shumë se 25 vjeç në kohën e plotësimit të aplikimit;
- Të kenë njohuri shumë të mira të gjuhës Angleze;
- Të jenë përdorues të mirë të paketës Microsoft Office;
- Nuk duhet të jenë studentë të huaj që ndjekin programe shkëmbimi kulturor (si për shembull Programi Erasmus).

Krahas kriterëve të mësipërme të pranueshmërisë, në rastin e klasifikimit sipas barazisë, do të preferohen studentët të cilët zotërojnë kriteret e mëposhtme:

- a) eksperiencën të mëparshme studimi jashtë;
- b) eksperiencën të mëparshme pune/praktike brenda vendit;
- c) eksperiencën të mëparshme pune/praktike jashtë vendit;
- d) gjuhë të dytë (përveç Gjuhës Angleze).

3. TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

3.1 Regjistrimi

Studentët që janë të interesuar të marrin pjesë në Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit duhet të aplikojnë jo më vonë se ora 20:00, data 28/01/2010 nëpërmjet mënyrave të disponueshme:

- **Me E-mail**

Dërgon formën e aplikimit, e cila mund të shkarkohet nga faqa e internetit të bankës (www.intesasanpaolobank.al) në seksionin Konkursi Çmimi Universitar (University Award) për Kënaqësinë e Klientit, në adresën e mëposhtme: universityaward@intesasanpaolobank.al, pas plotësimit të pjesëve të detyrueshme të formës.

3.2 Përzgjedhja e kandidateve

Banka do të klasifikojë studentët e regjistruar sipas kriterëve të përcaktuara në paragrafin 2.1 më sipër.

Rezultatet do të publikohen në faqen e bankës: www.intesasanpaolobank.al, në seksionin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit brenda 21/02/2011.

12 (dymbëdhjetë) studentët e parë në klasifikim do të pranohen në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit.

Më pas banka i dërgon studentëve të perzgjedhur një e-mail duke i konfirmuar pranimin në Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit dhe i fton të marrin pjesë në një seminar të shkurtër të përshkruar me detaje në pikën 4.2 më poshtë.

Brenda 28/02/2011, studentët duhet të konfirmojnë pjesëmarrjen e tyre në Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit.

Studëntet të cilët nuk konfirmojnë pjesëmarrjen e tyre brenda afatit të përcaktuar do të përjashtohen automatikisht.

Banka merr vendim përfundimtar të padiskutueshëm për perzgjedhjen e studentëve për të konkuruar në programin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit si dhe rezervon të drejtën për të përfshirë ose përjashtuar ndonjë student për cilëndo arsye.

3.3 Përcaktimi i përbërjes së grupeve

Të dymbëdhjetë (12) studentët e pranuar për të marrë pjesë në Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit do të ndahen nga banka në skuadra. Secila skuadër perbëhet nga 2 (dy) studentë, prandaj 6 (gjashtë) skuadra do të lejohen të marrin pjesë në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit. Secila skuadër duhet të ketë një drejtues.

Studentët e pranuar në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit nuk mund të jenë pjesëtarë të më shumë se një grupi. Pjesëtarët e 6 (gjashtë) grupeve mund të jenë studentë që i përkasin fakulteteve të ndryshme të Universitetit të renditura në paragrafin 2.1 më sipër.

6 (gjashtë) skuadrat do të ndahen nga Banka, sipas gjykimit të saj në 2 (dy) grupe të përbëra nga 3 (tre) skuadra secila.

Secili grup do të konkurojë vetëm në një kategori, sipas dispozitave të përcaktuara në paragrafin 4.1 më poshtë.

3.4 Komisioni Vlerësues

Komisioni Vlerësues do të perbëhet nga:

- (i) 7 anëtarë të cilët janë drejtues të lartë ose të mesëm të Bankës dhe DNB, dhe
- (ii) 1 (një) përfaqësues të secilit Universitet studentët e të cilët kanë marrë pjesë, në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit.

4. FAZAT E KONKURSIT

4.1 Kategoria e Temës dhe Perzgjedhja e Temës

Konkursi Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit përfshin 2 (dy) kategori të ndryshme teme:

- (i) Zbatimi – kategoria e temës që merret me propozimin e "një mënyre të re për të bërë gjërat e vjetra";
- (ii) Inovacion – kategoria e temës që mbulon gjenerimin e "ideve krejtësisht të reja".

Gjatë seminarit të shkurtër të zhvilluar sipas paragrafit 4.2 më poshtë, Banka sipas gjykimit të vet, do të komunikojë kategorinë e temës në të cilën studentët e pranuar në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit do të konkurojnë.

4.2 Seminari i Shkurtër

Banka do të organizojë një seminar të shkurtër, i cili do të zgjasë 1 (një) ditë pune, ku studentët pjesë e 6 (gjashtë) skuadrave konkuese do të njihen me konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit dhe do të marrin informacionin e nevojshëm që nevojitet për përpunimin e projekteve të tyre.

Gjatë seminarit të shkurtër studentët do të njihen me prezantimin e plotë të:

- Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit;
- Ambjentet e punës të Bankës dhe DNB;
- Programin për Kënaqësinë e Klientit aktualisht në fuqi në Bankë;
- Emri i mbikëqyrësit, caktuar nga personeli i bankës, i cili do të asistojë studentët e 6 (gjashtë) skuadrave konkuese gjatë konkursit.

Gjatë seminarit të shkurtër, secilit student Banka do ti sigurojë një dosje me paketën e plotë të informacionit. Të paktën 1 (një) pjesëtar i skuadrës duhet të marrë pjesë në seminar, përndryshe mund të përjashtohen nga konkursi.

4.3 Faza e përpunimit të idesë

Faza e përpunimit të idesë, e cila do të përfundojë pas dorëzimit të projektit, është koha që i vihet në dispozicion studentëve të përdorin idetë e tyre krijuese gjatë hartimit dhe krijimit të projekteve të tyre. Skuadrat konkurruese duhet të dërgojnë projektet e tyre jo më vonë se afati 31/03/2011 (ndryshe e specifikuar brenda 4 (katër) javë pune nga organizimi i seminarit të shkurtër) me postë në adresën e mëposhtme postare csunit@intesasampaolobank.al

Projektet duhet të:

- Strukturohen në një dokument power point të përbërë nga maksimumi (tre) faqe duke përfshirë një përmbledhje ekzekutive (një përshkrim të shkurtër i gjithë projektit); informacioni bashkëlidhur si tabela, grafike, diagrama dhe faqe excel nuk do të numërohen për limitin e vendosur për 3 (tre) faqe;
- Përfshijnë analizën kosto/fitim;
- Jenë të shkruara vetëm në gjuhën Angleze.

Gjatë kësaj faze, drejtuesi i skuadrës mund të kontaktojë mbikëqyrësin e konkursit i cili do të ndihmojë duke dhënë sqarimet e nevojshme dhe/ose informacionin shtesë.

Mbikëqyrësi mund të kontaktohet nëpërmjet e-mail, në adresë e E-mail csunit@intesasampaolobank.al, një herë në javë, maksimalisht 4 (katër) herë gjatë të gjithë fazës së përpunimit të idesë.

Drejtuesi nuk do të udhëzojë ose korrigjojë apo në një mënyrë tjetër ndikojë në idetë dhe projektet e përpunuara nga vetë studentët.

4.4 Faza e prezantimit të Idesë

Faza e prezantimit të idesë do të ndodhë brenda afatit 14/04/2011. Vendi dhe koha përkatëse do tu komunikohet studentëve nga Banka me e-mail.

Gjatë fazës së prezantimit të idesë, 6 (gjashtë) skuadrat konkurruese do të prezantojnë në mënyrë zyrtare projektet e tyre para Komisionit Vlerësues.

Projektet do të prezantohen në gjuhën Angleze nga drejtuesi i skuadrës dhe do të vlerësohen nga Komisioni Vlerësues duke plotësuar format e vlerësimit.

Rezultatet e Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit do të publikohen në faqen e internetit të Bankës (www.intesasampaolobank.al) në seksionin dedikuar Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit përpara ceremonisë së mbylljes.

5. KRITERET E VLERËSIMIT TË PROJEKTI

Projektet do të vlerësohen në baze të disa aspekteve të cilat marrin vlera nga 1 (një) deri në 5 (pesë) në përputhje me Kriteret e Vlerësimit të Projektit bashkëlidhur këtij dokumenti si Shtojca 1.

Rezultati përfundimtar është një mesatare e vlersimeve të dhëna për çdo aspekt.

Vlerësimi për çdo aspekt përfaqëson rëndësinë e aspektit në kuadrin e projektit.

Skuadrat fituese do të jenë ato që kanë vlerësimin më të lartë për çdo kategori tematike.

6. ÇMIMET

Skuadrës së parë fituese për secilën kategori tematike të paraqitura në paragrafin 4.1 do ti jepet:

- (i) një certifikatë cilësie lëshuar nga Banka; dhe
- (ii) një "Praktikë Pune" (Internship) për një periudhë maksimale 6 (gjashtë) mujore në ambjentet e bankës, e cila do të fillojë jo më vonë se viti kalendarik që vijon pas vitit gjatë të cilit zhvillohet ceremonia e mbylljes. Praktika e punës do jetë me pagesë nga ana e Bankës.

Çmimet do të jepen për të gjithë pjesëtarët e 2 (dy) skuadrave fituese.

Krahas sa më sipër, 2 (dy) skuadrat fituese do të kenë mundësinë të konkurojnë me skuadra të tjera fituese të Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit, të organizuar në banka-filiale të tjera ndërkombëtare të cilat i përkasin Grupit Bankar Intesa Sanpaolo.

Skuadra fituese e këtij konkursi do të fitojë një periudhë intershipi për një kohë maksimale 6 (gjashtë) mujore në zyrat e drejtorisë qendrore të DNB ose mundësinë e ndjekjes së një shkolle vere (në gjuhën Angleze) në një shkollë shumë të njohur biznesi ose Universiteti Italian.

7. CEREMONIA E MBYLLJES

Ceremonia e Mbylljes është një ngjarje që organizohet nga Banka dhe zhvillohet brenda 06/05/2011, gjatë të cilës Banka do të komunikojë emrat e studentëve të 2 (dy) skuadrave fituese të Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit.

Gjate ceremonisë së mbylljes secili drejtues i skuadrave do të ketë në dispozicion një kohë 15 minutash për të prezantuar projektin e përgatitur nga skuadra e tij/saj.

Të gjithë studentët pjesëmarrës do të marrin një Çertifikatë pjesëmarrje në shenjë falenderimi për punën dhe përpjekjet e tyre të mëdha.

Në ceremoninë e mbylljes do të marrin pjesë edhe drejtuesit më të lartë të Bankës dhe DNB.

8. E DREJTA E AUTORËSISË

E drejta e autorësisë për projektet e paraqitura do të jetë pronë ekskluzive e bankës, e cila mund t'í përdorë për çdo qëllim. Në mënyrë të veçantë Banka lejohet të riprodhojë, shpërndajë, shfaqë dhe krijojë punë që rezultojnë nga projektet e përgatitura nga studentët në Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit. Banka gjithashtu autorizohet të bëjë publikimin e projekteve në faqen e internetit të bankës. Banka nuk duhet të kërkojë më mendim apo miratim të veçantë e të mëtejshëm nga studentet.

9. KUFIZIMI I PËRGJEGJËSISË

Me organizimin e Konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit, secili student bie dakort të shkarkojë nga përgjegjësia e të mos dëmtojë Bankën, filialet degët, agjentët, punonjësit, nëpunësit, drejtuesit dhe përfaqësuesit nga ankesat, pretendimet, humbjet dhe/ose dëmtimet që rezultojnë nga pjesëmarrja e tij/saj në konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit apo aktivitetet e lidhura me të si dhe nga pranimi dhe përdorimi, keqpërdorimi ose marrja në këtë kontekst e ndonjë çmimi.

10. KONFIDENCIALITETI I INFORMACIONIT

Duke aplikuar për Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit, studentët bien dakort se i gjithë informacioni që vihet në dispozicion nga Banka do të konsiderohet konfidencial dhe për këtë arsye do të përdoret vetëm për qëllime të konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit.

Gjithashtu për një periudhë 1 (një) vjeçare pas ceremonisë së mbylljes, studentët marrin përsipër të mos nxjerrin informacionin bankar për një palë të tretë.

11. TË NDRYSHME

Studentët pranojnë se konkursi Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit është subjekt dhe rregullohet nga Legjislacioni Shqiptar dhe të gjitha mosmarrveshjet që mund të lindin lidhur me konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit do të zgjidhen ekskluzivisht nga Gjykata e Rrethit Gjyqësor Tiranë.

Studentët pranojnë gjithashtu se:

- (a) janë të detyruar të zbatojnë rregullat zyrtare;
- (b) vendimet e Komisionit Vlerësues janë të formës së prerë dhe të padiskutueshme për të gjitha çështjet që lidhen me konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit;
- (c) Banka mund të përdorë projektet fituese dhe emrin e çdo fituesi në publicitetin e konkursit Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit ose në promocionet e tjera në të ardhmen, pa asnjë kompensim apo miratim paraprak.

Në rast se skuadra (t) fituese e ndonjë çmimi është/janë e papërshtatshme ose refuzon/refuzojnë çmimin, Banka, sipas gjykimit të saj të vetëm, mund të vendosë nëse çmimi duhet t'í jepet një skuadre tjetër.

Regjistrimi në Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit do të thotë pranimi i këtyre rregullave për marrjen pjesë dhe të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin prej saj.

12. MËNYRAT E KOMUNIKIMIT

I gjithë informacioni për Konkursin Çmimi Universitar për Kënaqësinë e Klientit është i disponueshëm në internet në faqen e Bankës www.intesasanpaolobank.al

Materialiet e Komunikimit mund të jenë të disponueshëm edhe në degët e Bankës, si dhe në ambientet e universiteteve.

Materialet e vetme të komunikimit do të jenë vetëm materialet e shpërndarë nga Banka.

Për çdo informacion tjetër jeni të lutur t'í referoheni faqes së internetit www.intesasanpaolobank.al ose shkruani në adresën universityaward@intesasanpaolobank.al

ZBATIMI		
		pesha e aspekteve
Vlerësimi i ndikimit të projektit	Konsistenca e projektit	0.2
	Ndikimi pozitiv i përgjithshëm	0.5
	Institucionalizimi	0.3
	Vlera finale e ponderuar	1
		pesha e aspekteve
Vlerësimi i aftësive të skuadrës	Aftësi analitike dhe e menduara kritike	0.3
	Aftësia për sintezë	0.3
	Pavarësia për kryerjen e detyrës së caktuar	0.2
	Aftësia e prezantimit	0.2
	Vlera finale e ponderuar	1
Inovacioni		
		pesha e aspekteve
Vlerësimi i ndikimit të projektit	Frymëzimi dhe kreativiteti	0.3
	Përdorimi inovativ i shkencës dhe teknologjisë	0.5
	Institucionalizimi	0.2
	Vlera finale e ponderuar	1
		pesha e aspekteve
Vlerësimi i aftësive të skuadrës	Aftësi analitike dhe e menduara kritike	0.3
	Aftësia për sintezë	0.3
	Pavarësia për kryerjen e detyrës së caktuar	0.2
	Aftësia e prezantimit	0.2
	Vlera finale e ponderuar	1