



टीवी मरम्मत टेक्नीशियन

क्यूपी कोड: ELE/Q3101

संस्करण: 3.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3

इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया || 155, दूसरी मंजिल, ईएससी हाउस, ओखला औद्योगिक क्षेत्र-
फेस 3, नई दिल्ली -110020

विषय सूची

ELE/Q3101: टीवी मरम्मत टेक्नीशियन.....	3
संक्षिप्त कार्य वर्णन	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस).....	3
अनिवार्य एनओएस:.....	3
अर्हता पैक (क्यूपी) मापदंड.....	3
ELE/N3101: सेवा के साथ ग्राहक से जुड़ना.....	5
ELE/N3102: खराब टीवी को मरम्मत और इंस्टॉल करना.....	9
ELE/N9972: दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद और समन्वय करें.....	17
ELE/N1003: प्रभावी ढंग से, सतत और सुरक्षित रूप से कार्य करना.....	21
DGT/VSQ/N0101: रोजगार कौशल (30 घंटे).....	26
मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन वेटेज	34
मूल्यांकन दिशानिर्देश	34
मूल्यांकन भारांक.....	34
परिवर्णी शब्द.....	36
शब्दकोष	37

ELE/Q3101: टीवी मरम्मत टेक्नीशियन

संक्षिप्त कार्य वर्णन

टीवी मरम्मत टेक्नीशियन - टीवी स्थापित करने के साथ-साथ समस्या का निदान करने के लिए ग्राहक के साथ बातचीत करने के लिए जिम्मेदार है। व्यक्ति को रिपोर्ट की गई खराबी के संभावित कारणों का आकलन करने और समस्याओं/दोषों को सुधारने की भी आवश्यकता होती है।

व्यक्तिगत गुण

व्यक्ति को फील्ड पर काम करने और पूरे दिन यात्रा करने के लिए तैयार होना चाहिए। व्यक्ति को समय का पाबंद, अच्छा व्यवहार, धैर्यवान और भरोसेमंद भी होना चाहिए।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

अनिवार्य एनओएस:

1. ELE/N3101: सेवा के साथ ग्राहक से जुड़ना
2. ELE/N3102: खराब टीवी को मरम्मत और इंस्टॉल करना
3. ELE/N9972: प्रभावी ढंग से संचार और समन्वय
4. ELE/N1002: प्रभावी ढंग से, सतत और सुरक्षित रूप से कार्य करना
5. DGT/VSQ/N0102: रोजगार कौशल (60 घंटे)

अर्हता पैक (क्यूपी) मापदंड

क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं आईटी हार्डवेयर
व्यवसाय	बिक्री के बाद सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	14
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	NCO-2015/7421.1301
न्यूनतम शैक्षिक अर्हता और अनुभव	8वीं कक्षा पास (एनटीसी के 2 साल/2 साल का प्रासंगिक अनुभव के साथ) या 10वीं कक्षा पास

स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	8वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	लागू नहीं
अगली समीक्षा तिथि	27/06/2025
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	27/01/2022
संस्करण	3.0
एनक्यूआर पर संदर्भ कोड	2022/EHW/ESSC/06630
एनक्यूआर संस्करण	1.0

टिप्पणी:

कोई नहीं

ELE/N3101: सेवा के साथ ग्राहक से जुड़ना

विवरण

यह एनओएस यूनिट उपकरण में समस्या के संबंध में ग्राहक की आवश्यकता को समझने के लिए ग्राहक के साथ बातचीत करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- ग्राहकों के साथ बातचीत करना
- समाधान सुझाना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहकों के साथ बातचीत करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी1.** कस्टमर केयर या इंस्टॉलेशन शेड्यूल में पंजीकृत ग्राहक शिकायत के विवरण का विश्लेषण करें
- पीसी2.** टेलीफोन पर समस्या की पुष्टि करने के लिए ग्राहक से संपर्क करें और मिलने का समय तय करें
- पीसी3.** उपयुक्त उपकरण, पुर्जे, प्रासंगिक संदर्भ पत्रक, नियमावली और दस्तावेज एकत्र करें
- पीसी4.** आवश्यकता के अनुसार सेवा के लिए निर्धारित तिथि और समय के अनुसार ग्राहक के परिसर में जाएँ
- पीसी5.** उपकरण की वारंटी स्थिति और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बारे में जाँच करें
- पीसी 6.** उपकरण की उम्र, रखरखाव की स्थिति, लक्षण और उपकरण में समस्याओं के इतिहास से संबंधित विस्तृत जानकारी एकत्र करें
- पीसी7.** समस्या की पुनरावृत्ति से बचने के लिए बरती जाने वाली सावधानियों के साथ ग्राहक को वारंटी और समस्या के बारे में विस्तार से जानकारी प्रदान करें

संभावित समाधान सुझाना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी 8.** आवश्यक समय, शामिल लागत और सर्विसिंग के लिए कार्यप्रणाली के साथ संभावित समाधान सुझाएं
- पीसी9.** आगे की कार्रवाई पर ग्राहक की स्वीकृति प्राप्त करें

ज्ञान और समझ (केयू)

कार्य करने वाले व्यक्ति को निम्न जानने और समझने की आवश्यकता है:

- केयू1.** आचार संहिता, संगठन की संस्कृति, ग्राहक सेवा, रिपोर्टिंग संरचना और प्रलेखन नीति पर कंपनी की नीतियां
- केयू2.** कंपनी के उत्पादों और उपभोक्ता उपकरणों में आवर्ती समस्याओं की सूचना
- केयू3.** फील्ड कॉल और ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय बरती जाने वाली सावधानियां

केयू4. ग्राहक के परिसर में उचित शिष्टाचार के साथ पर्सनल ग्रूमिंग का महत्व

केयू5. उपकरण के प्रकार में शामिल विभिन्न उपकरणों और इलेक्ट्रॉनिक्स के बुनियादी विद्युत, यांत्रिक मॉड्यूल

केयू6. विभिन्न उपकरणों के मॉडल, उनकी सामान्य और विशिष्ट विशेषताएं, उपकरणों की विभिन्न विशेषताओं की कार्यक्षमता और नई सुविधाएँ

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

जीएस1. आवश्यक दस्तावेज पूर्ण करें

जीएस 2. पर्यवेक्षक से इनपुट और मार्गदर्शन प्राप्त करें

जीएस 3. दस्तावेजों को पढ़ें और समझें

जीएस 4. स्थानीय/क्षेत्रीय/अंग्रेजी भाषा में संवाद करें

जीएस 5. लागू मानक संचालन प्रक्रियाओं का पालन करें

जीएस 6. कुशलता से काम करने में सक्षम होने के लिए सभी हितधारकों के साथ संवाद करें

जीएस 7. दूसरों के साथ विनम्र और विनम्र तरीके से बातचीत करें

जीएस 8. ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय उचित शिष्टाचार बनाए रखें

मूल्यांकन मानदंड

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>ग्राहकों के साथ बातचीत करना</i>	32	41	-	8
पीसी1. ग्राहक सेवा या इंस्टॉलेशन शेड्यूल में पंजीकृत ग्राहक शिकायत के विवरण का विश्लेषण करें	5	6	-	1
पीसी2. टेलीफोन पर समस्या की पुष्टि करने के लिए ग्राहक से संपर्क करें और मिलने का समय तय करें	4	6	-	1
पीसी3. उपयुक्त उपकरण, पुर्जे, प्रासंगिक संदर्भ पत्रक, नियमावली और दस्तावेज एकत्र करें	4	6	-	2
पीसी4. आवश्यकता के अनुसार सेवा के लिए निर्धारित तिथि और समय के अनुसार ग्राहक के परिसर में जाएँ	4	6	-	1
पीसी5. उपकरण की वारंटी स्थिति और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बारे में जाँच करें	4	6	-	1
पीसी 6. उपकरण की उम्र, रखरखाव की स्थिति, लक्षण और उपकरण में समस्याओं के इतिहास से संबंधित विस्तृत जानकारी एकत्र करें	5	6	-	1
पीसी7. समस्या की पुनरावृत्ति से बचने के लिए बरती जाने वाली सावधानियों के साथ ग्राहक को वारंटी और समस्या के बारे में विस्तार से जानकारी प्रदान करें	6	5	-	1
<i>संभावित समाधान सुझाना</i>	8	9	-	2
पीसी 8. आवश्यक समय, शामिल लागत और सर्विसिंग के लिए कार्यप्रणाली के साथ संभावित समाधान सुझाएं	4	5	-	1
पीसी9. आगे की कार्रवाई पर ग्राहक की स्वीकृति प्राप्त करें	4	4	-	1
एनओएस का कुल जोड़	40	50	-	10

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

एनओएस कोड	ELE/N3101
एनओएस नाम	सेवा के साथ ग्राहक से जुड़ना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं आईटी हार्डवेयर
व्यवसाय	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	विचार किया जाना है
संस्करण	2.0
पिछली बार समीक्षा की गई	27/01/2022
अगली समीक्षा तिथि	17/11/2025
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	17/11/2022

ELE/N3102: खराब टीवी को मरम्मत और इंस्टॉल करना

विवरण

यह इकाई नए खरीदे गए टीवी सेट को स्थापित करने, खराबी की पहचान करने और उसे ग्राहक के स्थान पर ठीक करने और उपयोग के लिए तैयार करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- पैकेजिंग निकालना और सहायक उपकरण जांचना
- टीवी स्थापित करना और कार्यक्षमता जांचना
- खराब टीवी की मरम्मत करना
- मरम्मत की गई इकाई की कार्यक्षमता की पुष्टि करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहकों के साथ बातचीत करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी1.** ग्राहक के स्थान पर डिलीवर किए गए उपकरण की पैकेजिंग को हटा दें
- पीसी2.** स्थापित करें कि उत्पाद सभी सहायक सामानों के साथ ग्राहक के आदेश से मेल खाता है
- पीसी3.** स्थापना के लिए सभी उपकरणों और उपकरणों की उपलब्धता की जाँच करें
- पीसी4.** पैकेजिंग सामग्री के कचरे को साफ करें और कंपनी के मानदंडों के अनुसार निपटान करें

टीवी स्थापित करना और कार्यक्षमता जांचना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी5.** टीवी के प्लेसमेंट के लिए ग्राहक के इनपुट की तलाश करें
- पीसी6.** ड्रिलिंग छेद के लिए फर्श और दीवार के किनारों से लंबाई मापें (यदि लागू हो)
- पीसी7.** वॉल माउंटिंग के मामले में टीवी के पीछे माउंटिंग ब्रैकेट लगाएं
- पीसी8.** आवश्यक तारों को छुपाते हुए ड्रिल किए गए छेदों में एंकर डालें और निकटतम बिजली आपूर्ति से कनेक्ट करें
- पीसी9.** निर्देश पुस्तिका के अनुसार फर्श और दीवारों से उचित दूरी बनाए रखते हुए टीवी यूनिट को उपयुक्त स्टैंड/प्लेटफॉर्म/दीवार पर लगाने पर स्थापित करें
- पीसी10.** बिजली की आपूर्ति में प्लग करें और टीवी सेट/रिमोट कंट्रोल की सुविधाओं, उपयोगिता को प्रदर्शित करें

पीसी11. ग्राहकों को उचित संचालन, बरती जाने वाली सावधानियों और रखरखाव प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना

खराब टीवी की मरम्मत करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी12. ग्राहक की बातचीत और प्रारंभिक निरीक्षण जैसे बिजली आपूर्ति मॉड्यूल आदि के अनुसार इकाई में खराबी का निदान करें।

पीसी13. सुनिश्चित करें कि इकाई को अलग करने से पहले गलती आंतरिक है

पीसी14. बिजली की आपूर्ति और किसी भी अन्य उपकरण, यदि जुड़ा हुआ है, को अनप्लग करें

पीसी15. टीवी को दीवार से हटा दें

पीसी16. माउंट से जुड़े स्कू को हटा दें और सिस्टम से रियर कवर को अलग कर दें

पीसी17. सटीक गलती का पता लगाने के लिए विभिन्न मॉड्यूल की जांच करें

पीसी18. निदान से पहले किसी भी बड़े संधारित्र और कैथोड रे ट्यूब में संग्रहीत चार्ज का निर्वहन करें

पीसी19. यह सुनिश्चित करने के लिए फ्यूज की जांच करें कि कैपेसिटर उड़ा नहीं है और गलती की पहचान करने के लिए वर्तमान पथ का पालन करें

पीसी20. सटीक समस्या के साथ संकेतित लक्षणों को सहसंबंधित करने के लिए निर्देश मैनुअल की सटीक व्याख्या करें

पीसी21. गहराई से निदान के लिए कारखाने को भेजें, अगर साइट पर समस्या की पहचान नहीं की जा सकती है

पीसी22. यदि दोष की पहचान फ्यूज, पीसीबी आदि जैसे पुर्जों के क्षतिग्रस्त होने के कारण हुई है, तो स्थान पर घटक की मरम्मत/प्रतिस्थापन करें।

पीसी23. यदि पिक्चर ट्यूब जैसे पुर्जों को साइट पर बदला नहीं जा सकता, तो अगला अपॉइंटमेंट शेड्यूल करें

पीसी24. यदि टीवी को सर्विस सेंटर तक ले जाने की आवश्यकता है तो आवश्यक व्यवस्था करें

पीसी25. यह जांचने के लिए यूनिट को फिर से असेंबल करें कि यूनिट के सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार काम कर रहे हैं

मरम्मत की गई इकाई की कार्यक्षमता की पुष्टि करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी26. ग्राहक को यूनिट की कार्यक्षमता प्रदर्शित करें

पीसी27. ग्राहक को सफाई प्रक्रियाओं और समस्या की पुनरावृत्ति से बचने के लिए बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में जानकारी प्रदान करें

पीसी28. शिकायत बंद करने के लिए सभी दस्तावेजी प्रक्रियाएं पूरी करें

पीसी29. ग्राहक से आवश्यक भुगतान प्राप्त करें

ज्ञान और समझ (केयू)

कार्य करने वाले व्यक्ति को निम्न जानने और समझने की आवश्यकता है:

- केयू1. ग्राहक सेवा, आचार संहिता, रिपोर्टिंग संरचना और प्रलेखन पर कंपनी की नीतियां
- केयू2. कंपनी की बिक्री, स्थापना और बिक्री के बाद समर्थन नीति
- केयू3. पैकेजिंग अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएँ
- केयू4. उत्पादों की वारंटी और अन्य नियमों और शर्तों पर कंपनी की नीति
- केयू5. स्थापना-स्थल आवश्यकताएँ (संरचनात्मक आवश्यकताएँ)
- केयू6. विभिन्न प्रकार के टीवी जैसे सीआरटी टीवी, एलईडी टीवी, एलसीडी टीवी
- केयू7. बुनियादी विद्युत दोष जैसे कि अनुचित अर्थिंग, दोषपूर्ण पावर कॉर्ड, कनेक्टर या आंतरिक वायरिंग दोष, छोटे / ढीले / खुले संपर्क, उड़ा हुआ फ्यूज, दोषपूर्ण ट्रांसफार्मर
- केयू8. स्थापित करते समय बरती जाने वाली सुरक्षा सावधानियां
- केयू9. टीवी सेट स्थापित करने की मैनुअल-आधारित प्रक्रिया
- केयू10. अनुचित टीवी समायोजन जैसे उपयोगकर्ता चित्र समायोजन, फोकस समायोजन आदि के कारण समस्याएँ।
- केयू11. वायरिंग और सेट टॉप बॉक्स, होम थिएटर सिस्टम को टेलीविजन सेट से जोड़ना
- केयू12. विभिन्न मॉडलों की विभिन्न विशेषताएं और कार्यक्षमता
- केयू13. सीआरटी एचवी एनोड से आर्किंग, स्पार्किंग या कोरोना जैसे लक्षणों के कारण उच्च वोल्टेज बिजली की आपूर्ति
- केयू14. सीआरटी टेलीविजन सेट और बुनियादी टेलीविजन प्रौद्योगिकी की विभिन्न उप प्रणालियों का कामकाज
- केयू15. सभी प्रकार के टेलीविजन मॉडल के लिए सामान्य दोष और विभिन्न मॉडलों के लिए विशिष्ट दोष
- केयू16. कंपनी के विभिन्न टेलीविजन मॉडलों के नियंत्रण और विशेषताएं
- केयू17. टेलीविजन रिसेवर फंडामेंटल और CRT बेसिक्स
- केयू18. बिजली के मूल सिद्धांत जैसे ओहम्स लॉ, एसी और डीसी के बीच अंतर, उपकरण की ऊर्जा खपत की गणना, घरेलू तारों, श्रृंखला और समांतर कनेक्शन
- केयू19. कलर प्रॉब्लम्स, वर्टिकल सर्किट, ऑडियो सर्किट, ट्यूनर सर्किट, रिमोट कंट्रोल और टीवी की अक्सर होने वाली अन्य समस्याओं का निवारण
- केयू20. सीआरटी टीवी के घटक/मॉड्यूल और उनकी कीमतें
- केयू21. डायोड, ट्रांसफॉर्मर, एलईडी, फोटो ट्रांजिस्टर, कैपेसिटर, रेसिस्टर, इंडक्टर, थर्मिस्टर जैसे घटकों के बुनियादी इलेक्ट्रॉनिक्स
- केयू22. एलसीडी/एलईडी टीवी के संबंध में समस्या निवारण ज्ञान
- केयू23. उपकरण प्लेसमेंट का महत्व

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- जीएस1. अंग्रेजी या पसंदीदा भाषा में पढ़ना और लिखना
- जीएस2. आवश्यक दस्तावेजों को पढ़ना और समझना
- जीएस3. स्थानीय/क्षेत्रीय/अंग्रेजी भाषा में संचार करना
- जीएस4. विभिन्न प्रक्रियाओं के दौरान होने वाले खतरों का पूर्वानुमान लगाना और उनसे बचना

मूल्यांकन मानदंड

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>पैकेजिंग निकालना और सहायक उपकरण जांचना</i>	7	4	-	-
पीसी1. ग्राहक के स्थान पर डिलीवर किए गए उपकरण की पैकेजिंग को हटा दें	2	1	-	-
पीसी2. सत्यापित करें कि उत्पाद सभी सहायक सामानों के साथ ग्राहक के आदेश से मेल खाता है	2	1	-	-
पीसी3. स्थापना के लिए सभी उपकरणों और उपकरणों की उपलब्धता की जाँच करें	2	1	-	-
पीसी4. पैकेजिंग सामग्री के कचरे को साफ करें और कंपनी के मानदंडों के अनुसार निपटान करें	1	1	-	-
<i>टीवी स्थापित करना और कार्य स्थिति की जांच</i>	12	10	-	1
पीसी5. टीवी स्थापित करने के लिए ग्राहक के इनपुट को समझें	2	1	-	1
पीसी6. ड्रिलिंग छेद के लिए फर्श और दीवार के किनारों से लंबाई मापें (यदि लागू हो)	2	1	-	-
पीसी7. वॉल माउंटिंग के मामले में टीवी के पीछे माउंटिंग ब्रैकेट लगाएं	1	2	-	-
पीसी8. आवश्यक तारों को छुपाते हुए ड्रिल किए गए छेदों में एंकर डालें और निकटतम बिजली आपूर्ति से कनेक्ट करें	2	2	-	-
पीसी9. निर्देश पुस्तिका के अनुसार फर्श और दीवारों से उचित दूरी बनाए रखते हुए टीवी यूनिट को उपयुक्त स्टैंड/प्लेटफॉर्म/दीवार पर लगाने पर स्थापित करें	2	1	-	-
पीसी10. बिजली की आपूर्ति में प्लग करें और टीवी सेट/रिमोट कंट्रोल की सुविधाओं, उपयोगिता को प्रदर्शित करें	2	1	-	-
पीसी11. ग्राहकों को उचित संचालन, बरती जाने वाली सावधानियों और रखरखाव प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करना	1	2	-	-
<i>खराब टीवी की मरम्मत करना</i>	19	28	-	4

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
पीसी12. ग्राहक की बातचीत और प्रारंभिक निरीक्षण जैसे बिजली आपूर्ति मॉड्यूल आदि के अनुसार इकाई में खराबी का निदान करें।	1	2	-	-
पीसी13. सुनिश्चित करें कि इकाई को अलग करने से पहले गलती आंतरिक है	1	3	-	1
पीसी14. बिजली की आपूर्ति और किसी भी अन्य उपकरण, यदि जुड़ा हुआ है, को अनप्लग करें	2	1	-	1
पीसी15. टीवी को दीवार से हटा दें	2	1	-	-
पीसी16. माउंट से जुड़े स्कू को हटा दें और सिस्टम से रियर कवर को अलग कर दें	1	3	-	-
पीसी17. सटीक गलती का पता लगाने के लिए विभिन्न मॉड्यूल की जांच करें	2	3	-	-
पीसी18. निदान से पहले किसी भी बड़े संधारित्र और कैथोड रे ट्यूब में संग्रहीत चार्ज का निर्वहन करें	1	3	-	-
पीसी19. यह सुनिश्चित करने के लिए फ्यूज की जांच करें कि कैपेसिटर उड़ा नहीं है और गलती की पहचान करने के लिए धारा पथ का पालन करें	2	2	-	1
पीसी20. सटीक समस्या के साथ संकेतित लक्षणों को सहसंबंधित करने के लिए निर्देश मैनुअल की सटीक व्याख्या करें	1	2	-	-
पीसी21. गहराई से निदान के लिए कारखाने को भेजें, अगर साइट पर समस्या की पहचान नहीं की जा सकती है	2	2	-	-
पीसी22. यदि दोष की पहचान फ्यूज, पीसीबी आदि जैसे पुर्जों के क्षतिग्रस्त होने के कारण हुई है, तो स्थान पर घटक की मरम्मत/प्रतिस्थापन करें।	1	2	-	-
पीसी23. यदि पिक्चर ट्यूब जैसे पुर्जों को साइट पर बदला नहीं जा सकता, तो अगला अपॉइंटमेंट शेड्यूल करें	1	1	-	-
पीसी24. यदि टीवी को सर्विस सेंटर तक ले जाने की आवश्यकता है तो आवश्यक व्यवस्था करें	1	1	-	1

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
पीसी25. यह जांचने के लिए यूनिट को फिर से असेंबल करें कि यूनिट के सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार काम कर रहे हैं	1	2	-	-
<i>मरम्मत की गई इकाई की कार्यक्षमता की पुष्टि करना</i>	2	8	-	4
पीसी26. ग्राहक को यूनिट की कार्यक्षमता प्रदर्शित करें	1	2	-	1
पीसी27. ग्राहक को सफाई प्रक्रियाओं और समस्या की पुनरावृत्ति से बचने के लिए बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में जानकारी प्रदान करें	-	2	-	1
पीसी28. शिकायत बंद करने के लिए सभी दस्तावेजी प्रक्रियाएं पूरी करें	1	2	-	1
पीसी29. ग्राहक से आवश्यक भुगतान प्राप्त करें	-	2	-	1
एनओएस का कुल जोड़	40	50	-	10

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

एनओएस कोड	ELE/N3102
एनओएस नाम	प्रभावी ढंग से संचार और समन्वय
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं आईटी हार्डवेयर
व्यवसाय	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	विचार किया जाना है
संस्करण	2.0
पिछली बार समीक्षा की गई	27/01/2022
अगली समीक्षा तिथि	27/06/2025
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	27/01/2022

ELE/N9972: दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद और समन्वय करें

विवरण

यह इकाई पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी, सम्मानजनक संचार और समन्वय के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- लिंग और क्षमता के अंतर का सम्मान करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी1. किसी विशेष स्थान के संभावित खतरों को संप्रेषित करना

पीसी2. सहकर्मियों के साथ काम करने के लिए संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें

पीसी3. व्यक्तिगत स्वच्छता और पेशेवर उपस्थिति बनाए रखें

पीसी4. यदि आवश्यक हो तो पर्यवेक्षक द्वारा प्रदान की गई जानकारी पर स्पष्टीकरण मांगें

पीसी5. सहकर्मियों और वरिष्ठों के व्यक्तिगत और व्यावसायिक स्थान का सम्मान करें

पीसी6. समय-सारणी के अनुसार कार्य पूर्ण होने की रिपोर्ट वरिष्ठ को दें और किसी भी विचलन या विसंगतियों के बारे में सूचित करें

पीसी7. पर्यवेक्षक से प्राप्त फीडबैक का विश्लेषण करें और उस पर कार्रवाई करें

लिंग और क्षमता के अंतर का सम्मान करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी8. सभी लिंगों और विकलांग लोगों के प्रति उचित व्यवहार दर्शाने वाला कार्य

पीसी9. भेदभाव और यौन उत्पीड़न के कृत्यों की पहचान करना और संबंधित अधिकारियों को रिपोर्ट करना

ज्ञान और समझ (केयू)

कार्य करने वाले व्यक्ति को निम्न जानने और समझने की आवश्यकता है:

केयू1. व्यक्तिगत संवारने का महत्व

केयू2. आचार संहिता पर संगठन की नीति

केयू3. संगठन की रिपोर्टिंग संरचना और प्रलेखन नीति

केयू4. आमने-सामने, टेलीफोन के साथ-साथ लिखित सहित सभी माध्यमों से प्रभावी ढंग से संवाद कैसे करें

केयू5. विभिन्न प्रकार की जानकारी जिसकी सहकर्मियों को आवश्यकता हो सकती है और आवश्यकता

पढ़ने पर उसे प्रदान करने का महत्व

- केयू6. कार्यस्थल पर पीडब्ल्यूडी के अधिकार और कर्तव्य
- केयू7. पीडब्ल्यूडी का समर्थन करने के लिए संगठन नीतियां और मानक
- केयू8. लिंग और अक्षमता आधारित अवधारणाएं या मुद्दे जैसे कि सामाजिक और सांस्कृतिक पूर्वाग्रह, लैंगिक भूमिकाएं रूढ़िबद्ध, लैंगिक असमानता और भेदभाव, विशेष रूप से महिलाओं और ट्रांसजेंडर के लिए
- केयू9. संगठन शिकायत निवारण तंत्र और संबंधित विधान
- केयू10. कार्यस्थल पर पीडब्ल्यूडी सहित सभी व्यक्तियों के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा सावधानियां

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- जीएस1. सभी बातचीत में सक्रियता से और ध्यान से सुनें
- जीएस2. सभी परिस्थितियों में विनम्रता से संवाद करें
- जीएस3. लिखित या व्यक्तिगत रूप से कार्य प्रक्रिया में व्यवधान के संभावित क्षेत्रों की रिपोर्ट करें
- जीएस4. दूसरों के साथ सकारात्मक और प्रभावी संबंध बनाए रखें
- जीएस5. प्रकार के आधार पर तय करें कि पर्यवेक्षक को कब रिपोर्ट करना है और कब किसी सहकर्मी से निपटना है
- जीएस6. रचनात्मक तरीके से पर्यवेक्षक की प्रतिक्रिया प्राप्त करें और उस पर कार्रवाई करें
- जीएस7. रचनात्मक तरीके से पर्यवेक्षक की प्रतिक्रिया प्राप्त करें और उस पर कार्रवाई करें
- जीएस8. लिंग-सम्मिलित या लिंग-तटस्थ शब्दों और इशारों का उपयोग करते हुए बोलना, सुनना और लिखना

मूल्यांकन मानदंड

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>पर्यवेक्षक और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना</i>	27	51	-	-
पीसी1. किसी विशेष स्थान के संभावित खतरों को संप्रेषित करना	4	7	-	-
पीसी2. सहकर्मियों के साथ काम करने के लिए संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं का पालन करें	4	7	-	-
पीसी3. व्यक्तिगत स्वच्छता और पेशेवर उपस्थिति बनाए रखें	4	7	-	-
पीसी4. यदि आवश्यक हो तो पर्यवेक्षक द्वारा प्रदान की गई जानकारी पर स्पष्टीकरण मांगें	4	8	-	-
पीसी5. सहकर्मियों और वरिष्ठों के व्यक्तिगत और व्यावसायिक स्थान का सम्मान करें	3	8	-	-
पीसी6. समय-सारणी के अनुसार कार्य पूर्ण होने की रिपोर्ट वरिष्ठ को दें और किसी भी विचलन या विसंगतियों के बारे में सूचित करें	4	7	-	-
पीसी7. पर्यवेक्षक से प्राप्त फीडबैक का विश्लेषण करें और उस पर कार्रवाई करें	4	7	-	-
<i>लिंग और क्षमता के अंतर का सम्मान करना</i>	8	14	-	-
पीसी8. सभी लिंगों और विकलांग लोगों के प्रति उचित व्यवहार दर्शाने वाला कार्य	4	7	-	-
पीसी9. भेदभाव और यौन उत्पीड़न के कृत्यों की पहचान करना और संबंधित अधिकारियों को रिपोर्ट करना	4	7	-	-
एनओएस का कुल जोड़	35	65	-	-

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

एनओएस कोड	ELE/N9972
एनओएस नाम	प्रभावी ढंग से संचार और समन्वय
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	सामान्य
व्यवसाय	सामान्य- संगठनात्मक आचरण
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	विचार किया जाना है
संस्करण	1.0
पिछली बार समीक्षा की गई	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	27/01/2027
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	27/01/2022

ELE/N1003: प्रभावी ढंग से, सतत और सुरक्षित रूप से कार्य करना

विवरण

यह इकाई आवश्यक उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करने के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं, अपशिष्ट प्रबंधन प्रक्रियाओं और संसाधन प्रबंधन का पालन करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- इष्टतम उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना
- स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं को लागू करना
- अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण का आयोजन
- संसाधन संरक्षण

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

इष्टतम उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी1.** तत्काल कार्य क्षेत्र को साफ सुथरा रखें
- पीसी 2.** दैनिक लक्ष्य को पूरा करने के लिए प्रभावी ढंग से काम करें
- पीसी 3.** बाधाओं के बावजूद अपेक्षित गुणवत्ता का कार्य प्रदान करें
- पीसी4.** कार्यों को समय पर पूरा करना सुनिश्चित करें
- पीसी5.** संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं का अनुपालन

स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं को लागू करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी6.** काम करते समय ईएसडी सावधानी बरतें
- पीसी7.** इलेक्ट्रोस्टैटिक डिस्चार्ज (ईएसडी) प्रक्रियाओं में लापरवाही के कारण घटकों की क्षति से बचना
- पीसी8.** फायर ड्रिल या संगठन द्वारा आयोजित किसी अन्य सुरक्षा कार्यशाला में भाग लें
- पीसी9.** संगठन द्वारा सलाह के अनुसार उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग करें

अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण का आयोजन

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी 10.** पुनरावर्तनीय/गैर-पुनर्चक्रण योग्य और खतरनाक अपशिष्टों की पहचान करना और उन्हें अलग करना
- पीसी11.** संगठन द्वारा सुझाई गई प्रक्रियाओं के अनुसार कचरे का निपटान करें

पीसी12. कार्यस्थल पर आयोजित अपशिष्ट प्रबंधन और अपशिष्ट निपटान कार्यशालाओं में भाग लें

संसाधन संरक्षण

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी13. सभी संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग करें

पीसी14. औज़ारों, मशीनों और उपकरणों की नियमित सफाई करना

पीसी15. मशीनों और उपकरणों की खराबी की रिपोर्ट करें

पीसी16. उपयोग में आने पर बिजली के उपकरणों और उपकरणों को ठीक से कनेक्ट करें और उपयोग में न होने पर बंद कर दें

ज्ञान और समझ (केयू)

कार्य करने वाले व्यक्ति को निम्न लिखित को जानने और समझने की आवश्यकता है:

केयू1. समय प्रबंधन का महत्व

केयू2. संगठनात्मक सुरक्षा और स्वास्थ्य नीति

केयू3. विभिन्न अपशिष्ट श्रेणियां जैसे सूखा, गीला, पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्चक्रण योग्य और एकल उपयोग प्लास्टिक आइटम

केयू4. कचरे के निस्तारण के लिए अलग-अलग रंगों के डस्टबीन का उपयोग

केयू5. नौकरियों की हरियाली के कारण और प्रभाव

केयू6. अपशिष्ट निपटान के तरीके

केयू7. पुनर्चक्रण के साथ-साथ इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की मरम्मत और पुनः उपयोग के तरीके

केयू8. सामग्री और पानी का कुशल उपयोग

केयू9. बिजली और प्रचलित ऊर्जा कुशल उपकरणों की मूल बातें

केयू10. सामान्य विद्युत समस्याओं को पहचानने के तरीके

केयू11. बिजली बचाने के सामान्य तरीके

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

जीएस1. कार्य आवश्यकता के लिए जॉब कार्ड/शिकायत रजिस्टर पढ़ें

जीएस2. काम व्यवस्थित करें और समय के पाबंद रहें

जीएस3. काम करते समय उपकरण पर निर्देश, चेतावनी, लेबल पढ़ें

जीएस4. पर्यवेक्षकों को किसी भी स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दों के बारे में बताएं

जीएस5. संबंधित व्यक्ति को किसी भी अनुचित घटना/मुद्दे की रिपोर्ट करें

जीएस6. स्थानीय/अंग्रेजी भाषा में लिखें और विवरण पर ध्यान देते हुए लिखित कार्य पूरा करें

मूल्यांकन मानदंड

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>इष्टतम उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना</i>	12	18	-	-
पीसी1. जहाँ कार्य किया जाना है उस क्षेत्र को साफ सुथरा रखें	2	4	-	-
पीसी 2. दैनिक लक्ष्य को पूरा करने के लिए प्रभावी ढंग से काम करें	2	4	-	-
पीसी 3. बाधाओं के बावजूद अपेक्षित गुणवत्ता का कार्य प्रदान करें	2	3	-	-
पीसी4. कार्यों को समय पर पूरा करना सुनिश्चित करें	3	4	-	-
पीसी5. संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं का अनुपालन	3	3	-	-
<i>स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं को लागू करना</i>	9	14	-	-
पीसी6. काम करते समय ईएसडी सावधानी बरतें	2	4	-	-
पीसी7. इलेक्ट्रोस्टैटिक डिस्चार्ज (ईएसडी) प्रक्रियाओं में लापरवाही के कारण घटकों की क्षति से बचना	2	3	-	-
पीसी8. फायर ड्रिल या संगठन द्वारा आयोजित किसी अन्य सुरक्षा कार्यशाला में भाग लें	2	3	-	-
पीसी9. संगठन द्वारा सलाह के अनुसार उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग करें	3	4	-	-
<i>अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण का आयोजन</i>	8	12	-	-
पीसी 10. पुनरावर्तनीय/गैर-पुनर्चक्रण योग्य और खतरनाक अपशिष्टों की पहचान करना और उन्हें अलग करना	3	4	-	-
पीसी11. संगठन द्वारा सुझाई गई प्रक्रियाओं के अनुसार कचरे का निपटान करें	2	4	-	-
पीसी12. कार्यस्थल पर आयोजित अपशिष्ट प्रबंधन और अपशिष्ट निपटान कार्यशालाओं में भाग लें	3	4	-	-
<i>संसाधन संरक्षण</i>	11	16	-	-

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
पीसी13. सभी संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग करें	2	4	-	-
पीसी14. औज़ारों, मशीनों और उपकरणों की नियमित सफाई करना	3	4	-	-
पीसी15. मशीनों और उपकरणों की खराबी की रिपोर्ट करें	3	4	-	-
पीसी16. उपयोग में आने पर बिजली के उपकरणों और उपकरणों को ठीक से कनेक्ट करें और उपयोग में न होने पर बंद कर दें	3	4	-	-
एनओएस का कुल जोड़	40	60	-	-

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

एनओएस कोड	ELE/ N1003
एनओएस नाम	प्रभावी ढंग से, सतत और सुरक्षित रूप से कार्य करना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	सामान्य
व्यवसाय	सामान्य – स्वास्थ्य सुरक्षा
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	विचार किया जाना है
संस्करण	2.0
पिछली बार समीक्षा की गई	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	27/01/2027
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	27/01/2022

DGT/VSQ/N0101: रोजगार कौशल (30 घंटे)

विवरण

यह इकाई रोजगार कौशल, संवैधानिक मूल्यों, 21वीं सदी में एक पेशेवर बनने, डिजिटल, वित्तीय और कानूनी साक्षरता, विविधता और समावेशन, अंग्रेजी और संचार कौशल, ग्राहक सेवा, उद्यमिता और प्रशिक्षुता, नौकरियों और कैरियर के विकास के लिए तैयार होने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- रोजगार योग्यता कौशल का परिचय
- संवैधानिक मूल्य नागरिकता
- 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना
- बुनियादी अंग्रेजी कौशल
- संचार कौशल
- विविधता और समावेशन
- वित्तीय और कानूनी साक्षरता
- आवश्यक डिजिटल कौशल
- उद्यमिता
- ग्राहक सेवा
- शिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयार होना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

रोजगार योग्यता कौशल का परिचय

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी1. नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार कौशल के महत्व को समझना

संवैधानिक मूल्य नागरिकता

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी2. संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता और पर्यावरण की दृष्टि से स्थायी प्रथाओं की पहचान करना

21वीं सदी में एक पेशेवर बनना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी3. 21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-प्रेरणा, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, समय प्रबंधन, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने की मानसिकता आदि की व्याख्या करना

बुनियादी अंग्रेजी कौशल

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी4. कुछ बुनियादी अंग्रेजी वाक्यांशों या वाक्यों का उपयोग करके दूसरों से बात करना

संचार कौशल

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी5. दूसरों के साथ संवाद करते समय अच्छे शिष्टाचार का पालन करना

पीसी6. एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करना

विविधता और समावेशन

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी7. सभी लिंग और पीडब्ल्यूडी (विकलांग व्यक्तियों) के साथ संवाद करना और उचित व्यवहार करना

पीसी8. यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे की रिपोर्ट करना

वित्तीय और कानूनी साक्षरता

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी9. विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और सुरक्षित रूप से उपयोग करना

पीसी10. आय, व्यय, बचत आदि की गणना करना

पीसी11. कानूनी अधिकारों और कानूनों के अनुसार किसी भी शोषण के लिए संबंधित अधिकारियों से संपर्क करना

आवश्यक डिजिटल कौशल

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी12. डिजिटल उपकरणों का संचालन करना और सुरक्षित और सुरक्षित रूप से इसकी सुविधाओं और अनुप्रयोगों का उपयोग करें

पीसी13. सुरक्षित और सुरक्षित रूप से इंटरनेट और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग करें

उद्यमिता

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी14. संभावित व्यवसाय के अवसरों की पहचान करना और उनका आकलन करना

पीसी15. पैसे और संबंधित वित्तीय और कानूनी चुनौतियों की व्यवस्था के लिए स्रोतों की पहचान करना

ग्राहक सेवा

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी16. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करना

पीसी17. ग्राहक की जरूरतों की पहचान करें और उन्हें उचित रूप से संबोधित करना

पीसी18. उचित स्वच्छता और संवारने के मानकों का पालन करना

शिक्षता और नौकरियों के लिए तैयार होना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

पीसी19. एक मूल बायोडाटा बनाना

पीसी20. उपयुक्त नौकरियों की खोज करना और आवेदन देना

पीसी21. आवश्यकता के अनुसार शिक्षता अवसरों की पहचान करना और उन्हें पंजीकृत करना

ज्ञान और समझ (केयू)

कार्य करने वाले व्यक्ति को निम्न जानने और समझने की आवश्यकता है:

केयू1. रोजगार कौशल की आवश्यकता

केयू2. विभिन्न संवैधानिक और व्यक्तिगत मूल्य

केयू3. विभिन्न पर्यावरण की दृष्टि से स्थायी प्रथाओं और उनके महत्व

केयू4. इक्कीसवीं (21वीं) सदी के कौशल और उनका महत्व

केयू5. मूल अंग्रेजी भाषा का उपयोग कैसे करें

केयू6. प्रभावी संचार के लिए क्या करें और क्या न करें

केयू7. समावेशिता और इसका महत्व

केयू8. विभिन्न प्रकार की विकलांगता और पीडब्ल्यूडी के प्रति उचित संचार और व्यवहार

केयू9. विभिन्न प्रकार के वित्तीय उत्पाद और सेवाएं

केयू10. आय और व्यय की गणना कैसे करें

केयू11. वित्तीय लेनदेन में सुरक्षा और सुरक्षा बनाए रखने का महत्व

केयू12. विभिन्न कानूनी अधिकार और कानून

केयू13. डिजिटल उपकरणों और अनुप्रयोगों को सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से कैसे संचालित करें

केयू14. व्यापार के अवसरों की पहचान करने के तरीके

केयू15. ग्राहकों के प्रकार और उनकी जरूरतें

केयू16. नौकरी के लिए आवेदन कैसे करें और इंटरव्यू की तैयारी कैसे करें

केयू17. शिक्षता योजना और शिक्षता पोर्टल पर पंजीकरण की प्रक्रिया

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- जीएस1.** उपयुक्त भाषा का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करें
- जीएस2.** सभी के साथ विनम्रता और उचित व्यवहार करें
- जीएस3.** बुनियादी गणना करें
- जीएस4.** समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल करें
- जीएस5.** काम में सावधान और चौकस रहें
- जीएस6.** समय का प्रभावी ढंग से उपयोग करें
- जीएस7.** संक्रमण से बचने के लिए स्वच्छता और स्वच्छता बनाए रखें

मूल्यांकन मानदंड

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>रोजगार योग्यता कौशल का परिचय</i>	1	1	-	-
पीसी1. नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार कौशल के महत्व को समझना	-	-	-	-
<i>संवैधानिक मूल्य - नागरिकता</i>	1	1	-	-
पीसी2. संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता और पर्यावरण की दृष्टि से स्थायी प्रथाओं की पहचान करना	-	-	-	-
<i>21वीं सदी में एक पेशेवर बनना</i>	1	3	-	-
पीसी3. 21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-प्रेरणा, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, समय प्रबंधन, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने की मानसिकता आदि की व्याख्या करना	-	-	-	-
<i>बुनियादी अंग्रेजी कौशल</i>	2	3	-	-
पीसी4. कुछ बुनियादी अंग्रेजी वाक्यांशों या वाक्यों का उपयोग करके दूसरों से बात करना	-	-	-	-
<i>संचार कौशल</i>	1	1	-	-
पीसी5. दूसरों के साथ संवाद करते समय अच्छे शिष्टाचार का पालन करना	-	-	-	-
पीसी6. एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करना	-	-	-	-
<i>विविधता और समावेशन</i>	1	1	-	-
पीसी7. सभी लिंग और पीडब्ल्यूडी (विकलांग व्यक्तियों) के साथ संवाद करना और उचित व्यवहार करना	-	-	-	-
पीसी8. यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे की रिपोर्ट करना	-	-	-	-
<i>वित्तीय और कानूनी साक्षरता</i>	3	4	-	-

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
पीसी9. विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और सुरक्षित रूप से उपयोग करना	-	-	-	-
पीसी10. आय, व्यय, बचत आदि की गणना करना	-	-	-	-
पीसी11. कानूनी अधिकारों और कानूनों के अनुसार किसी भी शोषण के लिए संबंधित अधिकारियों से संपर्क करना	-	-	-	-
<i>आवश्यक डिजिटल कौशल</i>	4	6	-	-
पीसी12. डिजिटल उपकरणों का संचालन करना और सुरक्षित और सुरक्षित रूप से इसकी सुविधाओं और अनुप्रयोगों का उपयोग करें	-	-	-	-
पीसी13. सुरक्षित और सुरक्षित रूप से इंटरनेट और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का उपयोग करें	-	-	-	-
<i>उद्यमिता</i>	3	5	-	-
पीसी14. संभावित व्यवसाय के अवसरों की पहचान करना और उनका आकलन करना	-	-	-	-
पीसी15. पैसे और संबंधित वित्तीय और कानूनी चुनौतियों की व्यवस्था के लिए स्रोतों की पहचान करना	-	-	-	-
<i>ग्राहक सेवा</i>	2	2	-	-
पीसी16. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करना	-	-	-	-
पीसी17. ग्राहक की जरूरतों की पहचान करें और उन्हें उचित रूप से संबोधित करना	-	-	-	-
पीसी18. उचित स्वच्छता और संवारने के मानकों का पालन करना	-	-	-	-
<i>शिक्षता और नौकरियों के लिए तैयार होना</i>	1	3	-	-
पीसी19. एक मूल बायोडाटा बनाना	-	-	-	-
पीसी20. उपयुक्त नौकरियों की खोज करना और आवेदन देना	-	-	-	-

परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
पीसी21. आवश्यकता के अनुसार शिक्षुता अवसरों की पहचान करना और उन्हें पंजीकृत करना	-	-	-	-
एनओएस का कुल जोड़	20	30	-	-

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

एनओएस कोड	DGT/VSQ/N0101
एनओएस नाम	रोजगार कौशल (30 घंटे)
क्षेत्र	क्रॉस सेक्टरल
उप-क्षेत्र	व्यावसायिक कौशल
व्यवसाय	रोजगार
एनएसक्यूएफ स्तर	2
क्रेडिट	1
संस्करण	1.0
पिछली बार समीक्षा की गई	लागू नहीं
अगली समीक्षा तिथि	29/01/2026
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	29/01/2021

मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन वेटेज

मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएंगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (पीसी) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक पीसी के लिए सिद्धांत और कौशल प्रायोगिक के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान अधिकोष पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य एनओएस के लिए और जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर मूल्यांकन किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर (नीचे मूल्यांकन मानदंड के अनुसार) प्रत्येक उम्मीदवार के लिए सैद्धांतिक भाग के लिए अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करेंगी।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां इस मानदंड के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।
6. योग्यता पैक पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए कुल अंकों का न्यूनतम 70% स्कोर करना चाहिए।
7. असफल समापन के मामले में, प्रशिक्षु योग्यता पैक पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।

QP स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण%: 70

(कृपया ध्यान दें: योग्यता पैक मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को उपरोक्त निर्दिष्ट न्यूनतम कुल उत्तीर्ण प्रतिशत प्राप्त करना चाहिए।)

मूल्यांकन भारांक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	सैद्धांतिक अंक	प्रायोगिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक	कुल अंक	भारांक
ELE/N3101: सेवा के साथ ग्राहक से जुड़ना	40	50	-	10	100	35
ELE/N3102: खराब टीवी की मरम्मत और इंस्टॉल करना	40	50	-	10	100	35
ELE/N9972: प्रभावी ढंग से संचार और समन्वय	35	65	-	-	100	10
ELE/N1003: प्रभावी ढंग से, सतत और सुरक्षित रूप से कार्य करना	40	60	-	-	100	10
DGT/VSQ/N0101:	20	30	0	0	50	10

रोजगार कौशल (30 घंटे)						
कुल	175	255	0	20	450	100

परिवर्णी शब्द

शब्द	विवरण
एनओएस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (नेशनल ऑक्यूपेशनल स्टैंडर्ड्स)
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल अर्हता ढांचा (नेशनल स्किल क्वालिफिकेशन फ्रेमवर्क)
क्यूपी	अर्हता पैक (क्वालिफिकेशन पैक)
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
आईपीआर	बौद्धिक संपदा अधिकार
एनएसक्यूसी	राष्ट्रीय कौशल अर्हता समिति

शब्दकोष

क्षेत्र	क्षेत्र समान व्यवसाय और हितों वाले विभिन्न व्यावसायिक कार्यों का एक समूह है। इसे अर्थव्यवस्था के एक अलग उपसमुच्चय के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है जिसके घटक समान विशेषताओं और हितों को साझा करते हैं।
उप-क्षेत्र	उप-क्षेत्र इसके घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर एक और विभाजन से प्राप्त होता है।
व्यवसाय	व्यवसाय नौकरी की भूमिकाओं का एक समूह है, जो एक उद्योग में समान/संबंधित कार्य करता है।
नौकरी भूमिका	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अद्वितीय समूह को परिभाषित करती है जो एक साथ एक संगठन में एक अद्वितीय रोजगार के अवसर का निर्माण करते हैं।
व्यावसायिक मानक (OS)	ओएस प्रदर्शन के मानकों को निर्दिष्ट करता है जिसे एक व्यक्ति को कार्यस्थल में एक कार्य करते समय प्राप्त करना चाहिए, ज्ञान और समझ (केयू) के साथ उन्हें उस मानक को लगातार पूरा करने की आवश्यकता होती है। व्यावसायिक मानक भारतीय और वैश्विक दोनों संदर्भों में लागू होते हैं।
प्रदर्शन मानदंड (पीसी)	प्रदर्शन मानदंड (पीसी) ऐसे बयान हैं जो एक साथ कार्य करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को निर्दिष्ट करते हैं।
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
अर्हता पैक (क्यूपी)	QP में OS का सेट शामिल होता है, साथ में शैक्षिक, प्रशिक्षण और नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक अन्य मानदंड। एक क्यूपी को एक अद्वितीय अर्हता पैक कोड सौंपा गया है।
इकाई कोड	इकाई कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए एक अद्वितीय पहचानकर्ता है, जिसे 'एन' द्वारा दर्शाया गया है।
इकाई शीर्षक	इकाई का शीर्षक एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए।
विवरण	विवरण इकाई सामग्री का संक्षिप्त सारांश देता है। यह डेटाबेस पर खोज करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए यह सत्यापित करने में मददगार होगा कि यह वह उपयुक्त OS है जिसकी वे तलाश कर रहे हैं।
दायरा	दायरा बयानों का एक सेट है जो वेरिबल्स की श्रेणी को निर्दिष्ट करता है जो किसी व्यक्ति को कार्य को पूरा करने के लिए आवश्यक प्रदर्शन की गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रभाव डालता है।
ज्ञान और समझ (केयू)	ज्ञान और समझ (केयू) ऐसे बयान हैं जो एक साथ तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को निर्दिष्ट करते हैं जो एक व्यक्ति को आवश्यक मानक के प्रदर्शन के लिए चाहिए।
संगठनात्मक प्रसंग	संगठनात्मक प्रसंग में संगठन के संरचित होने के तरीके और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें ऑपरेटिव ज्ञान प्रबंधकों की सीमा सहित जिम्मेदारी के उनके प्रासंगिक क्षेत्र शामिल हैं।
तकनीकी ज्ञान	तकनीकी ज्ञान विशिष्ट नामित जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है।
मुख्य कौशल/सामान्य	कोर कौशल या सामान्य कौशल (जीएस) कौशल का एक समूह है जो आज की

कौशल (जीएस)	दुनिया में सीखने और काम करने की कुंजी है। आज की दुनिया में किसी भी काम के माहौल में आमतौर पर इन कौशलों की जरूरत होती है। इन कौशलों की आमतौर पर किसी भी कार्य वातावरण में आवश्यकता होती है। OS के संदर्भ में, ओएस के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं।
ऐच्छिक	ऐच्छिक एनओएस/एनओएस के सेट हैं जो नौकरी की भूमिका में विशेषज्ञता के योगदान के रूप में क्षेत्र द्वारा पहचाने जाते हैं। प्रत्येक विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए क्यूपी के भीतर कई ऐच्छिक हो सकते हैं। प्रशिक्षुओं को ऐच्छिक के साथ QP के सफल समापन के लिए कम से कम एक ऐच्छिक का चयन करना चाहिए।
विकल्प	विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा अतिरिक्त कौशल के रूप में पहचाना जाता है। क्यूपी के भीतर कई विकल्प हो सकते हैं। विकल्पों के साथ QP को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है।