



रिमोट हेल्पडेस्क ऑपरेटर (इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद)

क्यूपी कोड: ELE/Q4604

संस्करण: 4.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3

इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया || 155, द्वितीय तल, ईएससी हाउस ओखला औद्योगिक क्षेत्र-
फेज 3 नई दिल्ली- 110020 || ईमेल: anu@essc-india.org

योग्यता पैक

अंतर्वस्तु

ELE/Q4604: रिमोट हेल्पडेस्क ऑपरेटर (इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद)	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर	3
ELE/N3186: सक्रिय ग्राहक जुड़ाव और समस्या समाधान	5
ELE/N3187: ग्राहक प्रश्नों के लिए स्मार्ट समस्या निवारण और समाधान	11
DGT/VSQ/N0101: रोजगार योग्यता कौशल (30 घंटे)	20
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज	25
मूल्यांकन दिशानिर्देश	25
मूल्यांकन भार.....	26
परिवर्णी शब्द	27
शब्दकोष	28

योग्यता पैक

ELE/Q4604: रिमोट हेल्पडेस्क ऑपरेटर (इलेक्ट्रॉनिक्स उत्पाद)

संक्षिप्त नौकरी विवरण

इस नौकरी में व्यक्ति टेलीफोन के माध्यम से ग्राहक के तकनीकी प्रश्नों को प्राप्त करता है, समझता है और उनका समाधान करता है तथा समस्या की पहचान करने, कारण समझने, समस्या निवारण करने और प्रश्नों का समाधान करने के लिए ग्राहक के साथ बातचीत करता है।

व्यक्तिगत गुण

इस नौकरी के लिए व्यक्ति में निम्नलिखित गुण होने चाहिए: फोन पर बात करते समय ग्राहकों का विश्वास जीतने की क्षमता, काम के प्रति धैर्य और सकारात्मक दृष्टिकोण, विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की बात सुनने की क्षमता।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

अनिवार्य एनओएस:

1. [ELE/N3186: सक्रिय ग्राहक जुड़ाव और समस्या समाधान](#)
2. [ELE/N3187: ग्राहक प्रश्नों के लिए स्मार्ट समस्या निवारण और समाधान](#)
3. [DGT/VSQ/N0101: रोजगार योग्यता कौशल \(30 घंटे\)](#)

योग्यता पैक (QP) पैरामीटर

क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	13
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/5244.0302

योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>10वीं कक्षा उत्तीर्ण (या समकक्ष) या 8वीं कक्षा उत्तीर्ण, उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव या 8वीं के बाद 2 वर्ष (एनटीसी/एनएसी) के साथ ग्रेड 8 पास अथवा एनएसक्यूएफ स्तर 2.5 की पिछली प्रासंगिक योग्यता उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में 1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	8वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
नौकरी में प्रवेश की न्यूनतम आयु	16 वर्ष
अंतिम बार समीक्षा की गई	ना
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	08/05/2025
संस्करण	4.0
NQR पर संदर्भ कोड	क्यूजी-03-ईएच-03976-2025-वी4-ईएसएससीआई
एनक्यूआर संस्करण	4.0

टिप्पणी:

ना

योग्यता पैक

ELE/N3186: सक्रिय ग्राहक जुड़ाव और समस्या समाधान

विवरण

यह एनओएस इकाई प्रश्नों का समाधान करके, सटीक जानकारी एकत्रित करके और उसका दस्तावेजीकरण करके, डिजिटल उपकरणों का उपयोग करके, तथा उत्पादकता और सेवा गुणवत्ता लक्ष्यों को पूरा करके, फोन पर ग्राहक बातचीत को कुशलतापूर्वक संभालने के बारे में है।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- कार्य की आवश्यकता को समझें
- फोन पर ग्राहक से बातचीत करना • फोन पर ग्राहक की जानकारी एकत्र करें
- फोन पर ग्राहकों से बातचीत शुरू करें
- ग्राहक का विवरण रिकॉर्ड करें और कॉल का दस्तावेजीकरण करें • कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता लक्ष्य प्राप्त करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

कार्य की आवश्यकता को समझें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी1. वरिष्ठ से दैनिक लक्ष्य पर निर्देश प्राप्त करने और अनसुलझे प्रश्नों के साथ विशिष्ट ग्राहक को संभालने के लिए प्रदर्शन करें
- पीसी2. कॉल की संख्या और क्वेरी के प्रकार की जांच करने के लिए क्लाउड-आधारित प्रणालियों से वास्तविक समय के ग्राहक डेटा तक पहुंचें।
- पीसी3. विशिष्ट प्रश्नों के लिए मरम्मत केंद्र या क्षेत्र तकनीशियन के साथ समन्वय स्थापित करना तथा उत्पादों/प्रौद्योगिकी और सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करणों पर प्रशिक्षण प्राप्त करना।

फोन पर ग्राहक से बातचीत करना

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी4. कंपनी की स्क्रिप्ट के अनुसार ग्राहक को कॉल करना और आराम से अभिवादन करना, ग्राहक का स्वागत करना या ग्राहक सेवा केंद्र के लिए ग्राहक कॉल प्राप्त करना
- पीसी5. अपने बारे में परिचय देने और ग्राहकों के प्रश्नों के बारे में पूछताछ करने के लिए तैयार रहें, विनम्र और धैर्यवान बनें
- पीसी6. टेलीफोन शिष्टाचार और कंपनी की नीतियों का पालन सुनिश्चित करने के लिए स्वचालित कॉल मॉनिटरिंग लागू करें।
- पीसी7. ग्राहकों के प्रश्नों को सटीक रूप से रिकॉर्ड करने और उनकी संतुष्टि की पुष्टि करने के लिए वास्तविक समय

योग्यता पैक

प्रतिलेखन उपकरणों का उपयोग करें।

फ़ोन पर ग्राहक की जानकारी एकत्र करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी8. ग्राहक से संबंधित जानकारी जैसे नाम, खाता संख्या, नाम, जन्म तिथि, ई-मेल, फोन नंबर और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) हार्डवेयर सीरियल नंबर का संदर्भ संख्या एकत्र करने के लिए कार्य करें।
- पीसी9. यदि विवरण डेटाबेस से मेल नहीं खाता है तो पहचान सत्यापन के लिए सुरक्षित डिजिटल दस्तावेज़ साझाकरण सक्षम करें।

पीसी10. ग्राहक विवरण की जांच करते समय स्वचालित वॉयस सिस्टम या चैटबॉट के माध्यम से अनुमानित प्रतीक्षा समय प्रदान करें।

फ़ोन पर ग्राहकों से बातचीत शुरू करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी11. कंपनी की प्रासंगिक ग्राहक सेवा नीति पर ग्राहकों को शिक्षित करना
- पीसी12. ओमनीचैनल संचार (एसएमएस, ईमेल, ऐप सूचनाएं) के माध्यम से ग्राहकों को नई नीतियों, लाभों या योजनाओं के बारे में सूचित करें
- पीसी13. ग्राहकों से एकत्रित जानकारी को सारांशित करने और पुष्टि करने के लिए स्क्रीन-शेयरिंग या सह-ब्राउज़िंग टूल का उपयोग करें।

ग्राहक का विवरण रिकॉर्ड करें और कॉल का दस्तावेजीकरण करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी14. कंपनी की नीति के अनुसार ग्राहक रिकॉर्ड और कॉल विवरण की जाँच करें
- पीसी15. भविष्य में ट्रेकिंग और संदर्भ के लिए कंपनी के ईआरपी सॉफ्टवेयर में ग्राहक विवरण का दस्तावेज तैयार करें
- पीसी16. भविष्य के संदर्भों के लिए ग्राहक के लिए क्वेरी संदर्भ संख्या निर्धारित करें
- पीसी17. ग्राहक का विवरण प्राप्त करने में कोई गलती न करने के लिए तैयार रहें
- पीसी18. कंपनी की नीति द्वारा अनुमत सीमा तक मौजूदा डेटाबेस में गलत विवरणों को सत्यापित करें

कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता लक्ष्य प्राप्त करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी19. एक निश्चित समयावधि में कॉलों की संख्या के लिए निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करना तथा सफलतापूर्वक कॉलों को बंद करना निर्धारित करना।
- पीसी20. कंपनी के सेवा मानकों में विश्वास सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया विश्लेषण उपकरणों का उपयोग करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर कार्यरत व्यक्ति को यह जानना और समझना आवश्यक है:

- केयू1. दैनिक कार्य लक्ष्यों, अनसुलझे प्रश्नों के निपटान और उन्नयन प्रक्रियाओं का ज्ञान।
- केयू2. सीआरएम या क्लाउड-आधारित प्रणालियों से वास्तविक समय के ग्राहक डेटा तक कैसे पहुंचें और उसकी व्याख्या

योग्यता पैक

कैसे करें, यह समझना।

- केयू3. सामान्य ग्राहक प्रश्नों, उत्पाद अद्यतनों और समस्या निवारण तकनीकों से परिचित होना।
- केयू4. कंपनी संचार स्क्रिप्ट और टेलीफोन शिष्टाचार दिशानिर्देशों के बारे में जागरूकता।
- केयू5. स्वचालित कॉल मॉनिटरिंग और वास्तविक समय ट्रांसक्रिप्शन सिस्टम जैसे उपकरणों का ज्ञान।
- केयू6. ग्राहक पहचान सत्यापन प्रक्रियाओं और सुरक्षित डिजिटल दस्तावेज़ प्रबंधन की समझ।
- केयू7. ग्राहक सेवा नीतियों, एएमसी विवरण और सेवा योजनाओं का ज्ञान।
- केयू8. कॉल और डेटा दस्तावेज़ीकरण के लिए ईआरपी प्रणालियों और प्रक्रियाओं से परिचित होना।
- केयू9. ग्राहक जानकारी को सही करने के लिए डेटा सटीकता और प्रोटोकॉल के महत्व के बारे में जागरूकता
- केयू10. उत्पादकता मीट्रिक्स की समझ और सेवा गुणवत्ता को मापने के लिए फीडबैक टूल का उपयोग कैसे किया जाता है।

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानना आवश्यक है कि:

- जीएस1. ग्राहकों के साथ स्पष्ट एवं विनम्रतापूर्वक बातचीत करने के लिए मजबूत मौखिक संचार कौशल।
- जीएस2. ग्राहकों की चिंताओं को समझने और आवश्यक विवरण एकत्र करने के लिए सक्रिय रूप से सुनना।
- जीएस3. विशिष्ट और अनसुलझे ग्राहक प्रश्नों को कुशलतापूर्वक संभालने की समस्या-समाधान क्षमता।
- जीएस4. निराश या भ्रमित ग्राहकों से निपटने में धैर्य और सहानुभूति।
- जीएस5. आवश्यक समय सीमा के भीतर बड़ी मात्रा में कॉल को संभालने के लिए समय प्रबंधन।
- जीएस6. सीआरएम उपकरण, क्लाउड सिस्टम, चैटबॉट और ईआरपी प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए तकनीकी साक्षरता।
- जीएस7. ग्राहक जानकारी दर्ज करते या सत्यापित करते समय विवरण पर ध्यान दें।
- जीएस8. नए उत्पाद अपडेट, प्रौद्योगिकी और ग्राहक नीतियों के बारे में जानने की अनुकूलनशीलता।
- जीएस9. ग्राहक इंटरैक्शन का सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए डेटा हैंडलिंग और दस्तावेज़ीकरण कौशल।
- जीएस10. ग्राहक प्रतिक्रिया की व्याख्या करने और सेवा वितरण को गुणवत्ता मानकों के अनुरूप बनाने के लिए विश्लेषणात्मक कौशल।

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>कार्य की आवश्यकता को समझें</i>	6	11	-	-
पीसी1. वरिष्ठ से दैनिक लक्ष्य पर निर्देश प्राप्त करने और अनसुलझे प्रश्नों के साथ विशिष्ट ग्राहक को संभालने के लिए प्रदर्शन करें	-	-	-	-
पीसी2. कॉल की संख्या और क्वेरी के प्रकार की जांच करने के लिए क्लाउड-आधारित प्रणालियों से वास्तविक समय के ग्राहक डेटा तक पहुंच प्राप्त करें।	-	-	-	-
पीसी3. विशिष्ट प्रश्नों के लिए मरम्मत केंद्र या क्षेत्र तकनीशियन के साथ समन्वय स्थापित करना तथा उत्पादों/प्रौद्योगिकी और सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करणों पर प्रशिक्षण प्राप्त करना।	-	-	-	-
<i>फोन पर ग्राहक से बातचीत करना</i>	8	14	-	-
पीसी4. कंपनी की स्क्रिप्ट के अनुसार ग्राहक को कॉल करना और आराम से अभिवादन करना, ग्राहक का स्वागत करना या ग्राहक सेवा केंद्र के लिए ग्राहक कॉल प्राप्त करना	-	-	-	-
पीसी5. अपने बारे में परिचय देने और ग्राहकों के प्रश्नों के बारे में पूछताछ करने के लिए तैयार रहें, विनम्र और धैर्यवान बनें	-	-	-	-
पीसी6. टेलीफोन शिष्टाचार और कंपनी की नीतियों का पालन सुनिश्चित करने के लिए स्वचालित कॉल मॉनिटरिंग लागू करें।	-	-	-	-
पीसी7. ग्राहकों के प्रश्नों को सटीक रूप से रिकॉर्ड करने और उनकी संतुष्टि की पुष्टि करने के लिए वास्तविक समय प्रतिलेखन उपकरणों का उपयोग करें।	-	-	-	-
<i>फोन पर ग्राहक की जानकारी एकत्र करें</i>	6	11	-	-
पीसी8. ग्राहक से संबंधित जानकारी जैसे नाम, खाता संख्या, नाम, जन्म तिथि, ई-मेल, फोन नंबर और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) हार्डवेयर सीरियल नंबर का संदर्भ संख्या एकत्र करने के लिए कार्य करें।	-	-	-	-
पीसी9. यदि विवरण डेटाबेस से मेल नहीं खाता है तो पहचान सत्यापन के लिए सुरक्षित डिजिटल दस्तावेज़ साझाकरण सक्षम करें।	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10. ग्राहक विवरण की जांच करते समय स्वचालित वॉयस सिस्टम या चैटबॉट के माध्यम से अनुमानित प्रतीक्षा समय प्रदान करें।	-	-	-	-
<i>फ़ोन पर ग्राहकों से बातचीत शुरू करें</i>	6	8	-	-
पीसी11. कंपनी की प्रासंगिक ग्राहक सेवा नीति पर ग्राहकों को शिक्षित करना	-	-	-	-
पीसी12. ओमनीचैनल संचार (एसएमएस, ईमेल, ऐप सूचनाएं) के माध्यम से ग्राहकों को नई नीतियों, लाभों या योजनाओं के बारे में सूचित करें	-	-	-	-
पीसी13. ग्राहकों से एकत्रित जानकारी को सारांशित करने और पुष्टि करने के लिए स्क्रीन-शेयरिंग या सह-ब्राउज़िंग टूल का उपयोग करें।	-	-	-	-
<i>ग्राहक का विवरण रिकॉर्ड करें और कॉल का दस्तावेजीकरण करें</i>	10	11	-	-
पीसी14. कंपनी की नीति के अनुसार ग्राहक रिकॉर्ड और कॉल विवरण की जाँच करें	-	-	-	-
पीसी15. भविष्य में ट्रेकिंग और संदर्भ के लिए कंपनी के ईआरपी सॉफ्टवेयर में ग्राहक विवरण का दस्तावेज तैयार करें	-	-	-	-
पीसी16. भविष्य के संदर्भों के लिए ग्राहक के लिए क्वेरी संदर्भ संख्या निर्धारित करें	-	-	-	-
पीसी17. ग्राहक का विवरण प्राप्त करने में कोई गलती न करने के लिए तैयार रहें	-	-	-	-
पीसी18. कंपनी की नीति द्वारा अनुमत सीमा तक मौजूदा डेटाबेस में गलत विवरणों को सत्यापित करें	-	-	-	-
<i>कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता लक्ष्य प्राप्त करें</i>	4	5	-	-
पीसी19. एक निश्चित समयावधि में कॉलों की संख्या के लिए निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करना तथा सफलतापूर्वक कॉलों को बंद करना निर्धारित करना।	-	-	-	-
पीसी20. कंपनी के सेवा मानकों में विश्वास सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया विश्लेषण उपकरणों का उपयोग करें	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	60	-	-

योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3186
एनओएस नाम	सक्रिय ग्राहक जुड़ाव और समस्या समाधान
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	5
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

योग्यता पैक

ELE/N3187: ग्राहक प्रश्नों के लिए स्मार्ट समस्या निवारण और समाधान

विवरण

यह एनओएस इकाई दूरस्थ सहायता, सटीक दस्तावेजीकरण, अंतर-विभागीय समन्वय और ग्राहक-केंद्रित संचार के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों से संबंधित ग्राहक प्रश्नों को कुशलतापूर्वक संभालने, निदान करने और हल करने के बारे में है, ताकि समय पर समाधान और उच्च संतुष्टि सुनिश्चित की जा सके।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- ग्राहक प्रश्न प्राप्त करें
- ग्राहक के साथ बातचीत करके समस्या का निदान करें
- समस्या के कारण की पहचान करें
- प्रश्न के लिए संभावित समाधान प्रदान करें और कॉल बंद करें
- ग्राहक प्रश्नों के संबंध में अन्य विभागों के साथ बातचीत करना
- कॉल को रिकॉर्ड और दस्तावेज करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहक प्रश्न प्राप्त करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी1. ग्राहक सेवा केंद्र से ग्राहक के प्रश्नों का विवरण प्राप्त करना और ग्राहक के प्रश्नों के बारे में बुनियादी समझ विकसित करना
- पीसी2. स्वचालित प्रणालियों के माध्यम से ग्राहक विवरण, उपकरण संदर्भ और वारंटी/सेवा कवरेज प्राप्त करें।
- पीसी3. ग्राहक विवरण प्राप्त करने और क्वेरलॉग में क्वेरी को अपडेट करने के लिए कंपनी की प्रणाली (आंतरिक ईआरपी सॉफ्टवेयर) का उपयोग करने के लिए तैयार रहें
- पीसी4. सटीक जानकारी एकत्र करने के लिए स्वचालित वाक् पहचान उपकरणों का उपयोग करें।
- पीसी5. निर्दिष्ट टर्नअराउंड समय (TAT) के भीतर कॉल को बंद करने के लिए पहली बार में ही समस्या की पहचान करें और जांच करें कि समस्या सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर से संबंधित है या नहीं

ग्राहक के साथ बातचीत करके समस्या का निदान करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

- पीसी6. इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के संबंध में दर्ज शिकायत से संबंधित चिंताओं को समझने के लिए ग्राहक से खुले और बंद दोनों प्रकार के प्रश्न पूछने के लिए तैयार रहें, साथ ही उनकी प्रतिक्रियाओं को सक्रिय रूप से सुनें।
- पीसी7. इलेक्ट्रॉनिक उपकरण में बताए गए लक्षणों की जांच करें, संभावित समस्या क्षेत्रों की पहचान करें, और समस्या की पहचान करने में सहायता के लिए ग्राहक से नैदानिक प्रश्न पूछें
- पीसी8. यह निर्धारित करें कि इलेक्ट्रॉनिक उपकरण में खराबी सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर से संबंधित है, तथा उचित और प्रभावी

योग्यता पैक

समाधान प्रदान करने के लिए मूल कारण का विश्लेषण करें।

समस्या के कारण की पहचान करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी9. सभी लक्षणों को रिकॉर्ड करने और समस्याओं की पहचान करने का निश्चय करें जैसे कि कूलिंग फैन काम नहीं कर रहा है, एसएमपीएस खराबी, प्रिंट हेड समस्या, टूटा हुआ स्विच

पीसी10. स्क्रीन-शेयरिंग या AR ऐप्स के माध्यम से दिए गए चरण-दर-चरण निर्देशों का उपयोग करके ग्राहकों का मार्गदर्शन करें।

पीसी11. सिस्टम के प्रदर्शन की दूरस्थ निगरानी और समस्याओं की पहचान करने के लिए IoT-सक्षम उपकरणों का उपयोग करें।

पीसी12. ऑपरेटिंग सिस्टम के दूषित होने, गलती से मैलवेयर इंस्टॉल हो जाने जैसी सॉफ्टवेयर स्तर की समस्याओं को समझने के लिए प्रासंगिक प्रश्न पूछने के लिए तैयार रहें।

पीसी13. वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, सिस्टम को संभालते समय ग्राहक की लापरवाही जैसे ग्राहक परिचालन वातावरण को समझना सुनिश्चित करें

प्रश्न के लिए संभावित समाधान प्रदान करें और कॉल बंद करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी14. यह तय करने के लिए पहचान करें कि क्या प्रश्न को बंद किया जा सकता है या फ़ोन पर हल किया जा सकता है

पीसी15. ऑपरेटिंग सिस्टम को पुनः स्थापित करने, मैलवेयर को अनइंस्टॉल करने, सिस्टम कॉन्फ़िगरेशन सेटिंग्स को संशोधित करने, सॉफ्टवेयर और सिस्टम से संबंधित समस्याओं के लिए ड्राइवर सॉफ्टवेयर को पुनः स्थापित करने जैसी तकनीकी सहायता प्रदान करने का निर्णय लें

पीसी16. कॉन्फ़िगरेशन सेटिंग्स या सिस्टम जांच के माध्यम से ग्राहकों को मार्गदर्शन देने के लिए डायग्नोस्टिक सॉफ्टवेयर का उपयोग करें।

पीसी17. ग्राहकों को साइबर सुरक्षा प्रथाओं के बारे में शिक्षित करें, जिसमें पायरेटेड सॉफ्टवेयर से बचना और नियमित अपडेट सक्षम करना शामिल है।

पीसी18. इलेक्ट्रॉनिक घरेलू उपकरणों में हार्डवेयर से संबंधित समस्याओं की पहचान करें और यदि समाधान के लिए साइट पर निरीक्षण या मरम्मत की आवश्यकता हो तो फ़ील्ड सर्विस टीम को सूचित करें।

पीसी19. स्वचालित अधिसूचना प्रणालियों का उपयोग करके अनुमानित समाधान समयसीमा साझा करें।

पीसी20. पहली कॉल के दौरान ही समस्याओं को बंद करना सुनिश्चित करें और बंद करने के लिए बार-बार/एकाधिक कॉल करने से बचें

पीसी21. असंबंधित पूछताछ या दूरस्थ संचालन में समय बर्बाद किए बिना, प्रति ग्राहक निर्दिष्ट समय के भीतर प्रतिदिन या महीने में लक्षित कॉल की संख्या के लिए समस्याओं का समाधान करना

पीसी22. एक ही तकनीकी मुद्दे पर पुनः कार्य करने या ग्राहक की ओर से आगे की शिकायतों से बचने का निश्चय करें

पीसी23. कॉल के बाद सर्वेक्षण और भावना विश्लेषण उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करें।

पीसी24. भविष्य के संदर्भ के लिए समाधान के दस्तावेज़ की पहचान करें और कॉल क्लोजर की संख्या पर लक्ष्य प्राप्त करें।

ग्राहक प्रश्नों के संबंध में अन्य विभागों के साथ बातचीत करना

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी25. क्षेत्र टीम के साथ समन्वय स्थापित करना तथा घटक विफलता, ले जाए जाने वाले पुर्जों आदि के बारे में सभी विवरण प्रदान करके उन्हें पूछताछ का कार्य सौंपना।

योग्यता पैक

पीसी26. यदि कोई गलत स्थानांतरण हुआ है तो ग्राहक सेवा केंद्र विभाग से संपर्क कर ग्राहक और बुनियादी पूछताछ का विवरण प्राप्त करें और उन्हें सूचित करें।

पीसी27. आवश्यकता पर सटीक निर्णय लेने में सफल होना, क्वेरी को फ़िल्ड सेवा टीम को हस्तांतरित करना

पीसी28. प्रश्नों को दूसरे विभाग में गलत तरीके से स्थानांतरित होने से बचाने के लिए समझें

पीसी29. कुशल समाधान के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से विस्तृत तकनीशियन संक्षिप्त जानकारी प्रदान करें।

कॉल को रिकॉर्ड और दस्तावेज करें

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी30. हल की गई समस्याओं के बारे में ग्राहक से पूछताछ करना

पीसी31. 100% ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने का निश्चय करें और यदि आवश्यक हो तो पुनः कार्य करें

पीसी32. वीडियो ट्यूटोरियल या ज्ञान-आधार लेखों का उपयोग करके ग्राहकों को उपकरणों के उचित उपयोग के बारे में शिक्षित करें।

पीसी33. भविष्य में संदर्भ के लिए ग्राहक को क्वेरी संदर्भ संख्या प्रदान करने का निर्णय लेना

पीसी34. समस्याओं के समाधान हेतु दस्तावेज तैयार करें और उन्हें क्षेत्र सेवा को हस्तांतरित करें

पीसी35. कॉल की स्थिति का रिकॉर्ड तैयार करें: खुला या बंद, कोई विशिष्ट बाहरी वातावरण जो भविष्य में होने वाली समस्याओं के कारण की पहचान करने में मदद कर सकता है, कोई प्रश्न/विवरण जिसके लिए ग्राहक को वापस कॉल करना है

पीसी36. उसी उत्पाद पर पहले आई समस्याओं और दिए गए समाधान की स्पष्ट तस्वीर प्रदान करने के लिए समझें

पीसी37. भविष्य में संदर्भ के लिए सभी ग्राहक और क्वेरी विवरणों का सटीक दस्तावेजीकरण करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर कार्यरत व्यक्ति को यह जानना और समझना आवश्यक है:

- केयू1. ग्राहक क्वेरी हैंडलिंग प्रक्रिया की समझ, जिसमें कॉल रिसेप्शन, क्वेरी वर्गीकरण और टर्नअराउंड समय (टीएटी) लक्ष्य शामिल हैं।
- केयू2. ईआरपी सिस्टम, ग्राहक डेटाबेस और क्वेरीलॉग टूल का ज्ञान, जिसका उपयोग ग्राहक समस्याओं को दस्तावेजित करने और अद्यतन करने के लिए किया जाता है।
- केयू3. इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों में सामान्य हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर समस्याओं (जैसे, एसएमपीएस दोष, मैसेजिंग, ओएस समस्याएं) से परिचित होना।
- केयू4. स्वचालित उपकरणों जैसे वाक् पहचान, प्रतिलेखन प्रणाली और IoT निगरानी के बारे में जागरूकता।
- केयू5. उपकरण संबंधी समस्याओं के मूल कारण का पता लगाने के लिए निदान प्रक्रियाओं और विधियों का ज्ञान।
- केयू6. साइबर सुरक्षा प्रथाओं और ओएस पुनःस्थापना और ड्राइवर अद्यतन जैसी बुनियादी समस्या निवारण की समझ।
- केयू7. हार्डवेयर से संबंधित मुद्दों के लिए क्षेत्र तकनीशियनों के साथ उन्नयन प्रक्रियाओं और समन्वय आवश्यकताओं के बारे में जागरूकता।
- केयू8. डेटा रिकॉर्डिंग, समाधान ट्रैकिंग और ग्राहक संतुष्टि मेट्रिक्स पर कंपनी की नीतियों का ज्ञान।
- केयू9. अनुमानित समयसीमा और अद्यतनों को साझा करने के लिए सर्व-चैनल संचार उपकरणों और विधियों से परिचित होना।

योग्यता पैक

केयू10. कॉल बंद होने, बार-बार होने वाली समस्याओं और उपकरणों को प्रभावित करने वाले पर्यावरणीय कारकों के लिए दस्तावेजीकरण मानकों की समझ।

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानना आवश्यक है कि:

- जीएस1. समस्या निवारण के दौरान ग्राहकों को दूरस्थ रूप से मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करने के लिए प्रभावी मौखिक संचार।
- जीएस2. ग्राहकों की चिंताओं को सटीक रूप से समझने के लिए सक्रिय श्रवण और प्रश्न पूछने की तकनीकें (खुली और बंद)।
- जीएस3. सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर समस्याओं के बीच अंतर करने और उचित समाधान सुझाने की समस्या-समाधान क्षमता।
- जीएस4. निर्धारित टीएटी के भीतर प्रश्नों को हल करने और दैनिक/मासिक कॉल लक्ष्यों को पूरा करने के लिए समय प्रबंधन कौशल।
- जीएस5. ईआरपी सिस्टम, डायग्नोस्टिक सॉफ्टवेयर और स्क्रीन-शेयरिंग जैसे रिमोट एक्सेस टूल का उपयोग करने में तकनीकी दक्षता।
- जीएस6. क्षेत्र सेवा टीमों और अन्य विभागों के साथ प्रभावी ढंग से समन्वय करने के लिए सहयोग कौशल।
- जीएस7. क्वेरी जानकारी, समाधान चरण और ग्राहक डेटा का दस्तावेजीकरण करते समय विवरण पर ध्यान दें।
- जीएस8. एआर, IoT मॉनिटरिंग और भावना विश्लेषण उपकरण जैसी नई तकनीकों का उपयोग करने की अनुकूलनशीलता।
- जीएस9. ग्राहक सेवा अभिविन्यास, जिसमें प्रथम-कॉल समाधान, ग्राहक संतुष्टि और पुनः कार्य से बचने पर ध्यान दिया जाएगा।
- जीएस10. सटीक समस्या समाधान के लिए सिस्टम के लक्षणों, ग्राहक परिवेश और पिछले मुद्दों की व्याख्या करने के लिए विश्लेषणात्मक सोच।

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>ग्राहक प्रश्न प्राप्त करें</i>	6	10	-	-
पीसी1. ग्राहक सेवा केंद्र से ग्राहक के प्रश्नों का विवरण प्राप्त करना और ग्राहक के प्रश्नों के बारे में बुनियादी समझ विकसित करना	-	-	-	-
पीसी2. स्वचालित प्रणालियों के माध्यम से ग्राहक विवरण, उपकरण संदर्भ और वारंटी/सेवा कवरेज प्राप्त करें।	-	-	-	-
पीसी3. ग्राहक विवरण प्राप्त करने और क्वेरलॉग में क्वेरी को अपडेट करने के लिए कंपनी की प्रणाली (आंतरिक ईआरपी सॉफ्टवेयर) का उपयोग करने के लिए तैयार रहें	-	-	-	-
पीसी4. सटीक जानकारी एकत्र करने के लिए स्वचालित वाक् पहचान उपकरणों का उपयोग करें।	-	-	-	-
पीसी5. निर्दिष्ट टर्नअराउंड समय (TAT) के भीतर कॉल को बंद करने के लिए पहली बार में ही समस्या की पहचान करें और जांच करें कि समस्या सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर से संबंधित है या नहीं	-	-	-	-
<i>ग्राहक के साथ बातचीत करके समस्या का निदान करें</i>	3	7	-	-
पीसी6. इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के संबंध में दर्ज शिकायत से संबंधित चिंताओं को समझने के लिए ग्राहक से खुले और बंद दोनों प्रकार के प्रश्न पूछने के लिए तैयार रहें, साथ ही उनकी प्रतिक्रियाओं को सक्रिय रूप से सुनें।	-	-	-	-
पीसी7. इलेक्ट्रॉनिक उपकरण में बताए गए लक्षणों की जांच करें, संभावित समस्या क्षेत्रों की पहचान करें, और समस्या की पहचान करने में सहायता के लिए ग्राहक से नैदानिक प्रश्न पूछें	-	-	-	-
पीसी8. यह निर्धारित करें कि इलेक्ट्रॉनिक उपकरण में खराबी सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर से संबंधित है, तथा उचित और प्रभावी समाधान प्रदान करने के लिए मूल कारण का विश्लेषण करें।	-	-	-	-
<i>समस्या के कारण की पहचान करें</i>	6	10	-	-
पीसी9. सभी लक्षणों को रिकॉर्ड करने और समस्याओं की पहचान करने का निश्चय करें जैसे कि कूलिंग फैन काम नहीं कर रहा है, एसएमपीएस खराबी, प्रिंट हेड समस्या, टूटा हुआ स्विच	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10.स्क्रीन-शेयरिंग या AR ऐप्स के माध्यम से दिए गए चरण-दर-चरण निर्देशों का उपयोग करके ग्राहकों का मार्गदर्शन करें।	-	-	-	-
पीसी11.सिस्टम के प्रदर्शन की दूरस्थ निगरानी और समस्याओं की पहचान करने के लिए IoT-सक्षम उपकरणों का उपयोग करें।	-	-	-	-
पीसी12.ऑपरेटिंग सिस्टम के दूषित होने, गलती से मेलवेयर इंस्टॉल हो जाने जैसी सॉफ्टवेयर स्तर की समस्याओं को समझने के लिए प्रासंगिक प्रश्न पूछने के लिए तैयार रहें।	-	-	-	-
पीसी13.वोल्टेज में उतार-चढ़ाव, सिस्टम को संभालते समय ग्राहक की लापरवाही जैसे ग्राहक परिचालन वातावरण को समझना सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<i>प्रश्न के लिए संभावित समाधान प्रदान करें और कॉल बंद करें</i>	12	17	-	-
पीसी14.यह तय करने के लिए पहचान करें कि क्या प्रश्न को बंद किया जा सकता है या फ़ोन पर हल किया जा सकता है	-	-	-	-
पीसी15.ऑपरेटिंग सिस्टम को पुनः स्थापित करने, मेलवेयर को अनइंस्टॉल करने, सिस्टम कॉन्फिगरेशन सेटिंग्स को संशोधित करने, सॉफ्टवेयर और सिस्टम से संबंधित समस्याओं के लिए ड्राइवर सॉफ्टवेयर को पुनः स्थापित करने जैसी तकनीकी सहायता प्रदान करने का निर्णय लें	-	-	-	-
पीसी16.कॉन्फिगरेशन सेटिंग्स या सिस्टम जांच के माध्यम से ग्राहकों को मार्गदर्शन देने के लिए डायग्नोस्टिक सॉफ्टवेयर का उपयोग करें।	-	-	-	-
पीसी17.ग्राहकों को साइबर सुरक्षा प्रथाओं के बारे में शिक्षित करें, जिसमें पायरेटेड सॉफ्टवेयर से बचना और नियमित अपडेट सक्षम करना शामिल है।	-	-	-	-
पीसी18.इलेक्ट्रॉनिक घरेलू उपकरणों में हार्डवेयर से संबंधित समस्याओं की पहचान करें और यदि समाधान के लिए साइट पर निरीक्षण या मरम्मत की आवश्यकता हो तो फील्ड सर्विस टीम को सूचित करें।	-	-	-	-
पीसी19.स्वचालित अधिसूचना प्रणालियों का उपयोग करके अनुमानित समाधान समयसीमा साझा करें।	-	-	-	-
पीसी20.पहली कॉल के दौरान ही समस्याओं को बंद करना सुनिश्चित करें और बंद करने के लिए बार-बार/एकाधिक कॉल करने से बचें	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी21. असंबंधित पूछताछ या दूरस्थ संचालन में समय बर्बाद किए बिना, प्रति ग्राहक निर्दिष्ट समय के भीतर प्रतिदिन या महीने में लक्षित कॉल की संख्या के लिए समस्याओं का समाधान करना	-	-	-	-
पीसी22. एक ही तकनीकी मुद्दे पर पुनः कार्य करने या ग्राहक की ओर से आगे की शिकायतों से बचने का निश्चय करें	-	-	-	-
पीसी23. कॉल के बाद सर्वेक्षण और भावना विश्लेषण उपकरणों का उपयोग करके ग्राहक प्रतिक्रिया एकत्र करें।	-	-	-	-
पीसी24. भविष्य के संदर्भ के लिए समाधान के दस्तावेज़ की पहचान करें और कॉल क्लोजर की संख्या पर लक्ष्य प्राप्त करें।	-	-	-	-
<i>ग्राहक प्रश्नों के संबंध में अन्य विभागों के साथ बातचीत करना</i>	5	7	-	-
पीसी25. क्षेत्र टीम के साथ समन्वय स्थापित करना तथा घटक विफलता, ले जाए जाने वाले पुर्जों आदि के बारे में सभी विवरण प्रदान करके उन्हें पूछताछ का कार्य सौंपना।	-	-	-	-
पीसी26. यदि कोई गलत स्थानांतरण हुआ है तो ग्राहक सेवा केंद्र विभाग से संपर्क कर ग्राहक और बुनियादी पूछताछ का विवरण प्राप्त करें और उन्हें सूचित करें।	-	-	-	-
पीसी27. आवश्यकता पर सटीक निर्णय लेने में सफल होना, क्वेरी को फील्ड सेवा टीम को हस्तांतरित करना	-	-	-	-
पीसी28. प्रश्नों को दूसरे विभाग में गलत तरीके से स्थानांतरित होने से बचाने के लिए समझें	-	-	-	-
पीसी29. कुशल समाधान के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से विस्तृत तकनीशियन संक्षिप्त जानकारी प्रदान करें।	-	-	-	-
<i>कॉल को रिकॉर्ड और दस्तावेज करें</i>	8	9	-	-
पीसी30. हल की गई समस्याओं के बारे में ग्राहक से पूछताछ करना	-	-	-	-
पीसी31. 100% ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने का निश्चय करें और यदि आवश्यक हो तो पुनः कार्य करें	-	-	-	-
पीसी32. वीडियो ट्यूटोरियल या ज्ञान-आधार लेखों का उपयोग करके ग्राहकों को उपकरणों के उचित उपयोग के बारे में शिक्षित करें।	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी33.भविष्य में संदर्भ के लिए ग्राहक को क्वेरी संदर्भ संख्या प्रदान करने का निर्णय लेना	-	-	-	-
पीसी34.समस्याओं के समाधान हेतु दस्तावेज तैयार करें और उन्हें क्षेत्र सेवा को हस्तांतरित करें	-	-	-	-
पीसी35.कॉल की स्थिति का रिकॉर्ड तैयार करें: खुला या बंद, कोई विशिष्ट बाहरी वातावरण जो भविष्य में होने वाली समस्याओं के कारण की पहचान करने में मदद कर सकता है, कोई प्रश्न/विवरण जिसके लिए ग्राहक को वापस कॉल करना है	-	-	-	-
पीसी36.उसी उत्पाद पर पहले आई समस्याओं और दिए गए समाधान की स्पष्ट तस्वीर प्रदान करने के लिए समझें	-	-	-	-
पीसी37.भविष्य में संदर्भ के लिए सभी ग्राहक और क्वेरी विवरणों का सटीक दस्तावेजीकरण करें	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	60	-	-

योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3187
एनओएस नाम	ग्राहक प्रश्नों के लिए स्मार्ट समस्या निवारण और समाधान
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	7
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

योग्यता पैक

DGT/VSQ/N0101: रोजगार योग्यता कौशल (30 घंटे)

विवरण

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

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- रोजगार कौशल का परिचय • संवैधानिक मूल्य - नागरिकता
- 21वीं सदी में पेशेवर बनना • बुनियादी अंग्रेजी कौशल
- संचार कौशल • विविधता और समावेशन
- वित्तीय और कानूनी साक्षरता • आवश्यक डिजिटल कौशल
- उद्यमशीलता • ग्राहक सेवा
- प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

परिचय रोजगार योग्यता कौशल

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

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

संवैधानिक मूल्य - नागरिकता

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी2. संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता तथा पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं की पहचान करना

21वीं सदी में पेशेवर बनना

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित 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 करें।

योग्यता पैक

बुनियादी अंग्रेजी कौशल

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

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

संचार कौशल

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

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

पीसी6. एक टीम में दूसरों के साथ काम करें

विविधता और समावेशन

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी7. सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद और व्यवहार करें

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

वित्तीय और कानूनी साक्षरता

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी9. विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और भरोसेमंद तरीके से उपयोग करें

पीसी10. आय, व्यय, बचत आदि की गणना करें।

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

आवश्यक डिजिटल कौशल

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी12. डिजिटल उपकरणों को संचालित करना और उनकी सुविधाओं और अनुप्रयोगों का सुरक्षित और सुरक्षित रूप से उपयोग करना

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

उद्यमशीलता

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

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

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

ग्राहक सेवा

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी16. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें

पीसी17. ग्राहकों की ज़रूरतों को पहचानें और उन्हें उचित रूप से संबोधित करें

पीसी18. उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें

प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्नलिखित में सक्षम होना चाहिए:

पीसी19. एक बुनियादी बायोडाटा बनाएँ

योग्यता पैक

पीसी20.उपयुक्त नौकरियों की खोज करें और आवेदन करें

पीसी21.आवश्यकतानुसार प्रशिक्षुता के अवसरों की पहचान करना और उनका पंजीकरण करना

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर कार्यरत व्यक्ति को यह जानना और समझना आवश्यक है:

- केयू1. रोजगार कौशल की आवश्यकता
- केयू2. विभिन्न संवैधानिक और व्यक्तिगत मूल्यों
- केयू3. विभिन्न पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाएँ और उनका महत्व
- केयू4. इक्कीसवीं (21वीं) सदी के कौशल और उनका महत्व
- केयू5. बुनियादी बोलचाल की अंग्रेजी भाषा का उपयोग कैसे करें
- केयू6. प्रभावी संचार के लिए क्या करें और क्या न करें
- केयू7. समावेशिता और उसका महत्व
- केयू8. विभिन्न प्रकार की विकलांगताएं और दिव्यांगजनों के प्रति उचित संचार और व्यवहार
- केयू9. विभिन्न प्रकार के वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ
- केयू10. आय और व्यय की गणना कैसे करें
- केयू11. वित्तीय लेनदेन में सुरक्षा बनाए रखने का महत्व
- केयू12. विभिन्न कानूनी अधिकार और कानून
- केयू13. डिजिटल उपकरणों और अनुप्रयोगों को सुरक्षित और सुदृढ़ तरीके से कैसे संचालित करें
- केयू14. व्यावसायिक अवसरों की पहचान करने के तरीके
- केयू15. ग्राहकों के प्रकार और उनकी ज़रूरतें
- केयू16. नौकरी के लिए आवेदन कैसे करें और साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें
- केयू17. प्रशिक्षुता योजना और प्रशिक्षुता पोर्टल पर पंजीकरण की प्रक्रिया

सामान्य कौशल (जीएस)

कार्य पर कार्यरत उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानना आवश्यक है कि:

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

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>परिचयरोजगार योग्यता कौशल</i>	1	1	-	-
पीसी1.नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार योग्यता कौशल के महत्व को समझें	-	-	-	-
<i>संवैधानिक मूल्य - नागरिकता</i>	1	1	-	-
पीसी2.संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता तथा पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं की पहचान करना	-	-	-	-
<i>21वीं सदी में 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 करें।	-	-	-	-
<i>बुनियादी अंग्रेजी कौशल</i>	2	3	-	-
पीसी4.कुछ बुनियादी अंग्रेजी वाक्यांशों या वाक्यों का उपयोग करके दूसरों से बात करें	-	-	-	-
<i>संचार कौशल</i>	1	1	-	-
पीसी5.दूसरों के साथ संवाद करते समय अच्छे शिष्टाचार का पालन करें	-	-	-	-
पीसी6.एक टीम में दूसरों के साथ काम करें	-	-	-	-
<i>विविधता और समावेशन</i>	1	1	-	-
पीसी7.सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद और व्यवहार करें	-	-	-	-
पीसी8.यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे की रिपोर्ट करें	-	-	-	-
<i>वित्तीय और कानूनी साक्षरता</i>	3	4	-	-
पीसी9.विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और भरोसेमंद तरीके से उपयोग करें	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10.आय, व्यय, बचत आदि की गणना करें।	-	-	-	-
पीसी11.कानूनी अधिकारों और कानूनों के अनुसार किसी भी शोषण के लिए संबंधित अधिकारियों से संपर्क करें	-	-	-	-
<i>आवश्यक डिजिटल कौशल</i>	4	6	-	-
पीसी12.डिजिटल उपकरणों को संचालित करना और उनकी सुविधाओं और अनुप्रयोगों का सुरक्षित और सुरक्षित रूप से उपयोग करना	-	-	-	-
पीसी13.इंटरनेट और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का सुरक्षित और सुरक्षित उपयोग करें	-	-	-	-
<i>उद्यमशीलता</i>	3	5	-	-
पीसी14.संभावित व्यवसाय के अवसरों की पहचान करना और उनका आकलन करना	-	-	-	-
पीसी15.धन की व्यवस्था के लिए स्रोतों और संबंधित वित्तीय और कानूनी चुनौतियों की पहचान करना	-	-	-	-
<i>ग्राहक सेवा</i>	2	2	-	-
पीसी16.विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें	-	-	-	-
पीसी17.ग्राहकों की ज़रूरतों को पहचानें और उन्हें उचित रूप से संबोधित करें	-	-	-	-
पीसी18.उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें	-	-	-	-
<i>प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी</i>	1	3	-	-
पीसी19.एक बुनियादी बायोडाटा बनाएँ	-	-	-	-
पीसी20.उपयुक्त नौकरियों की खोज करें और आवेदन करें	-	-	-	-
पीसी21.आवश्यकतानुसार प्रशिक्षुता के अवसरों की पहचान करना और उनका पंजीकरण करना	-	-	-	-
एनओएस कुल	20	30	-	-

योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	डीजीटी/वीएसक्यू/एन0101
एनओएस नाम	रोजगार कौशल (30 घंटे)
क्षेत्र	क्रॉस सेक्टरल
उप-क्षेत्र	व्यावसायिक कौशल
पेशा	रोजगार
एनएसक्यूएफ स्तर	2
क्रेडिट	1
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	18/02/2025
अगली समीक्षा तिथि	18/02/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	18/02/2025

मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन भार

मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के मानदंड सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा बनाए जाएंगे। प्रत्येक तत्व/प्रदर्शन मानदंड (पीसी) को एनओएस में उसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक तत्व/पीसी के लिए थ्योरी और स्किल्स प्रैक्टिकल के अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग का मूल्यांकन एसएससी द्वारा तैयार किए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य एनओएस के लिए मूल्यांकन किया जाएगा, तथा जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर भी मूल्यांकन किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर प्रत्येक अभ्यर्थी के लिए सिद्धांत भाग के लिए अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करेंगी (नीचे दिए गए मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार)।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर प्रत्येक छात्र के लिए कौशल प्रायोगिक हेतु अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।



योग्यता पैक

6. योग्यता पैक मूल्यांकन उत्तीर्ण करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को QP के लिए अनुशंसित उत्तीर्ण प्रतिशत कुल स्कोर प्राप्त करना चाहिए।

7. असफल समापन की स्थिति में, प्रशिक्षु योग्यता पैक पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।

योग्यता पैक

क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण %: 50

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

मूल्यांकन भार

अनिवार्य एनओएस

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स	कुल मार्क	महत्व
ELE/N3186. सक्रिय ग्राहक सहभागिता और समस्या समाधान	40	60	-	-	100	40
ELE/N3187. स्मार्टग्राहक प्रश्नों के लिए समस्या निवारण और समाधान	40	60	-	-	100	40
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0101. रोजगारक्षम ताकौशल (30 घंटे)	20	30	-	-	50	20
कुल	100	150	-	-	250	100

योग्यता पैक

परिवर्णी शब्द

ओपन स्कूल	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा
क्यूपी	योग्यता पैक
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण

योग्यता पैक

शब्दकोष

क्षेत्र	क्षेत्र (सेक्टर) विभिन्न व्यावसायिक गतिविधियों का एक समूह है जिनके व्यवसाय और हित समान होते हैं। इसे अर्थव्यवस्था के एक विशिष्ट उपसमूह के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है जिसके घटक समान विशेषताओं और हितों को साझा करते हैं।
उप-क्षेत्र	उप-क्षेत्र को उसके घटकों की विशेषताओं और हितों के आधार पर आगे के विभाजन से प्राप्त किया जाता है।
पेशा	व्यवसाय नौकरी भूमिकाओं का एक समूह है, जो किसी उद्योग में समान/संबंधित कार्यों का प्रदर्शन करता है।
नौकरी भूमिका	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अनूठे समूह को परिभाषित करती है जो एक साथ मिलकर किसी संगठन में एक अनूठे रोजगार अवसर का निर्माण करते हैं।
व्यावसायिकमानक (ओएस)	व्यावसायिक मानक (OS) कार्यस्थल पर किसी कार्य को करते समय किसी व्यक्ति द्वारा प्राप्त किए जाने वाले प्रदर्शन मानकों को निर्दिष्ट करते हैं, साथ ही उस मानक को निरंतर बनाए रखने के लिए आवश्यक ज्ञान और समझ (KU) भी। व्यावसायिक मानक भारतीय और वैश्विक दोनों संदर्भों में लागू होते हैं।
प्रदर्शन मानदंड (पीसी)	प्रदर्शन मानदंड (पीसी) वे कथन हैं जो किसी कार्य को निष्पादित करते समय अपेक्षित प्रदर्शन के मानक को निर्दिष्ट करते हैं।
राष्ट्रीय व्यावसायिकमानक (एनओएस)	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
योग्यता पैक (QP)	क्यूपी में किसी कार्य भूमिका को निभाने के लिए आवश्यक शैक्षिक, प्रशिक्षण और अन्य मानदंडों के साथ-साथ ऑपरेटिंग सिस्टम का समूह शामिल होता है। एक क्यूपी को एक विशिष्ट योग्यता पैक कोड दिया जाता है।
यूनिट कोड	यूनिट कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए एक अद्वितीय पहचानकर्ता है, जिसे 'एन' द्वारा दर्शाया जाता है।
इकाई शीर्षक	इकाई का शीर्षक इस बारे में स्पष्ट विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए।
विवरण	विवरण इकाई की सामग्री का एक संक्षिप्त सारांश देता है। यह डेटाबेस पर खोज करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए यह सत्यापित करने में मददगार होगा कि यह वही उपयुक्त ऑपरेटिंग सिस्टम है जिसकी उन्हें तलाश है।
दायरा	कार्यक्षेत्र कथनों का एक समूह है जो चरों की उस सीमा को निर्दिष्ट करता है, जिनसे किसी व्यक्ति को कार्य करने में निपटना पड़ सकता है, जिसका अपेक्षित प्रदर्शन की गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

योग्यता पैक

ज्ञान और समझ (KU)	ज्ञान और समझ (केयू) ऐसे कथन हैं जो एक साथ तकनीकी, सामान्य, व्यावसायिक और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को निर्दिष्ट करते हैं जो किसी व्यक्ति को अपेक्षित मानक पर कार्य करने के लिए आवश्यक है।
संगठनात्मक संदर्भ	संगठनात्मक संदर्भ में संगठन की संरचना और उसके संचालन का तरीका शामिल है, जिसमें प्रबंधकों को अपने उत्तरदायित्व के प्रासंगिक क्षेत्रों के बारे में परिचालनात्मक ज्ञान की सीमा भी शामिल है।
तकनीकी ज्ञान	तकनीकी ज्ञान वह विशिष्ट ज्ञान है जो विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक है।
मुख्य कौशल/सामान्य कौशल (जीएस)	कोर स्किल्स या जेनेरिक स्किल्स (GS) कौशलों का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की कुंजी हैं। आज की दुनिया में किसी भी कार्य वातावरण में इन कौशलों की आवश्यकता होती है। ऑपरेटिंग सिस्टम के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरियों में लागू होते हैं।
ऐच्छिक	ऐच्छिक विषय, ऐसे एनओएस/एनओएस का समूह होते हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा किसी कार्य भूमिका में विशेषज्ञता के लिए योगदानकर्ता के रूप में पहचाना जाता है। प्रत्येक विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए क्यूपी में कई ऐच्छिक विषय हो सकते हैं। ऐच्छिक विषयों के साथ क्यूपी को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रशिक्षुओं को कम से कम एक ऐच्छिक विषय चुनना होगा।
विकल्प	विकल्प, एनओएस/एनओएस का एक समूह है जिसे क्षेत्र द्वारा अतिरिक्त कौशल के रूप में पहचाना जाता है। एक क्यूपी में कई विकल्प हो सकते हैं। विकल्पों के साथ क्यूपी पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है।