



# सीनियर तकनीशियन RACW\* \*रेफ्रिजरेशन एयर कंडीशनिंग और वॉशिंग मशीन

क्यूपी कोड: ELE/Q3105

संस्करण: 4.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 5

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/Q3105: सीनियर तकनीशियन RACW* *रेफ्रिजरेशन एयर कंडीशनिंग और वॉशिंग मशीन .....	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) .....	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर .....	3
ELE/N3101: सेवा के लिए ग्राहक से जुड़े.....	5
ELE/N3112: रेफ्रिजरेटर की स्थापना और मरम्मत करना .....	9
ELE/N3114: एयर कंडीशनरों की स्थापना और मरम्मत करना .....	16
ELE/N3116: वॉशिंग मशीन की स्थापना और मरम्मत करना .....	23
DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे) .....	30
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज .....	37
मूल्यांकन दिशानिर्देश .....	37
मूल्यांकन भार .....	38
परिवर्णी शब्द .....	39
शब्दकोष .....	40



## योग्यता पैक

### ELE/Q3105: सीनियर तकनीशियन RACW\* \*रेफ्रिजरेशन एयर कंडीशनिंग और वॉशिंग मशीन

#### संक्षिप्त नौकरी विवरण

यह व्यक्ति उपकरण स्थापित करने के लिए ग्राहकों से संपर्क करता है, खराबी के संभावित कारणों का आकलन करने के लिए समस्या का निदान करता है, छोटी-मोटी समस्याओं को ठीक करता है, तथा खराब भागों के लिए खराब मॉड्यूल को बदलता है या बड़ी खराबी के लिए कारखाने में मरम्मत की सिफारिश करता है।

#### व्यक्तिगत गुण

व्यक्ति को क्षेत्र में काम करने और दिन भर एक ग्राहक के परिसर से दूसरे ग्राहक के परिसर तक यात्रा करने के लिए तैयार रहना चाहिए। व्यक्ति में समय की पांचांदी, विनम्र व्यवहार, धैर्य, अच्छे पारस्परिक संबंध, विश्वसनीयता, सत्यनिष्ठा और आलोचनात्मक सोच जैसे महत्वपूर्ण गुण भी होने चाहिए।

#### लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

#### अनिवार्य एनओएस:

1. [ELE/N3101: सेवा के लिए ग्राहक से जुँड़ें](#)
2. [ELE/N3112: रेफ्रिजरेटर की स्थापना और मरम्मत करना](#)
3. [ELE/N3114: एयर कंडीशनरों की स्थापना और मरम्मत करना](#)
4. [ELE/N3116: वॉशिंग मशीन की स्थापना और मरम्मत करना](#)
5. [DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल \(60 घंटे\)](#)

#### योग्यता पैक (QP) पैरामीटर

क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	5

### योग्यता पैक

क्रेडिट	21
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/7241.1001
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>यूजी (यूजी डिप्लोमा) (भौतिकी/इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल) का दूसरा वर्ष पूरा किया हो, साथ ही उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में 1.5 वर्ष का अनुभव हो।</p> <p>या</p> <p>10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा (इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल) तथा उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं आईटी हार्डवेयर में 3 वर्ष का अनुभव।</p> <p>या</p> <p>उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में 1.5 वर्ष के अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर (4.5) की पिछली प्रासंगिक योग्यता</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	10वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
नौकरी में प्रवेश की न्यूनतम आयु	18 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-05-ईएच-03970-2025-वी4-ईएसएससीआई
एनक्यूआर संस्करण	4.0

टिप्पणी:

ना

## योग्यता पैक

### ELE/N3101: सेवा के लिए ग्राहक से जुड़ें

#### विवरण

यह एनओएस समस्याओं की पहचान, विजिट का समय निर्धारण, सेवा की तैयारी, वारंटी की पुष्टि, उपकरण विवरण एकत्र करना, निष्कर्षों की व्याख्या, समाधान सुझाना, और मरम्मत के लिए सहमति प्राप्त करके ग्राहक इंटरैक्शन से संबंधित है।

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- ग्राहक के साथ बातचीत करें•  
संभावित समाधान सुझाएँ

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### ग्राहक के साथ बातचीत करें

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

पीसी1.मूल कारण की पहचान करने के लिए ग्राहक सेवा या स्थापना अनुसूचियों के माध्यम से दर्ज ग्राहक शिकायतों का मूल्यांकन करें।  
पीसी2.ग्राहक से फोन पर संपर्क करके समस्या की पुष्टि करें तथा सेवा के लिए उचित समय निर्धारित करें।  
पीसी3.आवश्यक उपकरण, पुर्जे, मैनुअल और संदर्भ दस्तावेज़ एकत्र करके सेवा यात्रा की तैयारी करें।  
पीसी4.सहमत कार्यक्रम के अनुसार ग्राहक के परिसर का दौरा करें और सेवा आवश्यकताओं को तुरंत पूरा करें।  
पीसी5.उपकरण की वारंटी स्थिति और किसी भी मौजूदा वार्षिक रखरखाव अनुबंध विवरण को सत्यापित करें।  
पीसी6.उपकरण की आयु, रखरखाव इतिहास, लक्षण और पिछली समस्याओं के बारे में व्यापक जानकारी एकत्र करें।  
पीसी7.ग्राहक को वारंटी कवरेज, पहचाने गए मुद्रों और पुनरावृत्ति को रोकने के लिए अनुशंसित सावधानियों के बारे में स्पष्ट रूप से बताएं।

##### संभावित समाधान सुझाएँ

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

पीसी8.ग्राहक को व्यवहार्य समाधान प्रदान करें, जिसमें समय, लागत और सेवा में शामिल चरणों का अनुमान शामिल हो।  
पीसी9.प्रस्तावित कार्यवाही पर आगे बढ़ने से पहले ग्राहक की सहमति प्राप्त करें।

#### ज्ञान और समझ (KU)

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

- केयू1. ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रियाएँ
- केयू2. उपकरण का उत्पाद ज्ञान (जैसे, रेफिजरेटर के पुर्जे और कार्यप्रणाली)
- केयू3. वारंटी और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) पर कंपनी की नीतियाँ

### योग्यता पैक

- केयू4. फील्ड सर्विसिंग के लिए आवश्यक उपकरण, मैनुअल और पुर्जे
- केयू5. बुनियादी समस्या निवारण और मूल कारण विश्लेषण तकनीकें
- केयू6. सेवा यात्राओं के लिए मानक संचालन प्रक्रियाएँ
- केयू7. ग्राहक संपर्क के लिए प्रभावी संचार तकनीकें
- केयू8. दस्तावेजीकरण प्रोटोकॉल और सेवा रिपोर्टिंग आवश्यकताएँ
- केयू9. मरम्मत या सर्विसिंग के लिए समय और लागत अनुमान लगाने की विधियाँ
- केयू10. क्षेत्रीय दौरों के दौरान स्वास्थ्य, सुरक्षा और स्वच्छता संबंधी प्रथाएँ

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. प्रभावी मौखिक और लिखित संचार
- जीएस2. ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण और सेवा अभिविन्यास
- जीएस3. समय प्रबंधन और समय की पाबंदी
- जीएस4. समस्या-समाधान और निर्णय लेने की क्षमता
- जीएस5. ग्राहक बातचीत के दौरान सक्रिय रूप से सुनना और सहानुभूति
- जीएस6. ईआरपी और सेवा ऐप्स का उपयोग करने के लिए बुनियादी कंप्यूटर साक्षरता
- जीएस7. टीम सहयोग और समन्वय कौशल
- जीएस8. तनावपूर्ण या बढ़ी हुई परिस्थितियों को शांतिपूर्वक प्रबंधित करने की क्षमता
- जीएस9. दस्तावेजीकरण और निदान में विस्तार पर ध्यान
- जीएस10. बदलते समय-सारिणी और ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुकूल अनुकूलनशीलता



## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<b>ग्राहक के साथ बातचीत करें</b>	32	41	-	8
पीसी1.मूल कारण की पहचान करने के लिए ग्राहक सेवा या स्थापना अनुसूचियों के माध्यम से दर्ज ग्राहक शिकायतों का मूल्यांकन करें।	-	-	-	-
पीसी2.ग्राहक से फोन पर संपर्क करके समस्या की पुष्टि करें तथा सेवा के लिए उचित समय निर्धारित करें।	-	-	-	-
पीसी3.आवश्यक उपकरण, पुर्जे, मैनुअल और संदर्भ दस्तावेज़ एकत्र करके सेवा यात्रा की तैयारी करें।	-	-	-	-
पीसी4.सहमत कार्यक्रम के अनुसार ग्राहक के परिसर का दौरा करें और सेवा आवश्यकताओं को तुरंत पूरा करें।	-	-	-	-
पीसी5.उपकरण की वारंटी स्थिति और किसी भी मौजूदा वार्षिक रखरखाव अनुबंध विवरण को सत्यापित करें	-	-	-	-
पीसी6.उपकरण की आयु, रखरखाव इतिहास, लक्षण और पिछली समस्याओं के बारे में व्यापक जानकारी एकत्र करें।	-	-	-	-
पीसी7.ग्राहक को वारंटी कवरेज, पहचाने गए मुद्राओं और पुनरावृत्ति को रोकने के लिए अनुशंसित सावधानियों के बारे में स्पष्ट रूप से बताएं।	-	-	-	-
<b>संभावित समाधान सुझाएँ</b>	8	9	-	2
पीसी8.ग्राहक को व्यवहार्य समाधान प्रदान करें, जिसमें समय, लागत और सेवा में शामिल चरणों का अनुमान शामिल हो।	-	-	-	-
पीसी9.प्रस्तावित कार्यवाही पर आगे बढ़ने से पहले ग्राहक की सहमति प्राप्त करें।	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	50	-	10



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3101
एनओएस नाम	सेवा के लिए ग्राहक से जुड़ें
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	3
संस्करण	3.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

## योग्यता पैक

### ELE/N3112: रेफ्रिजरेटर की स्थापना और मरम्मत करना

#### विवरण

यह एनओएस रेफ्रिजरेटर की तैयारी और स्थापना, दोषों का निदान और मरम्मत, उपयोग और रखरखाव पर ग्राहकों को मार्गदर्शन, पूर्ण दस्तावेजीकरण, और प्रभावी सेवा वितरण के लिए टीम के सदस्यों के साथ समन्वय से संबंधित है।

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- रेफ्रिजरेटर की स्थापना के लिए तैयारी करें
- ग्राहक के स्थान पर रेफ्रिजरेटर स्थापित करें
- रेफ्रिजरेटर के खराब मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन• पूर्ण दस्तावेजीकरण
- स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### रेफ्रिजरेटर की स्थापना के लिए तैयारी करें

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

पीसी1. कार्य की तत्परता सुनिश्चित करने के लिए पर्यवेक्षकों से नियमित रूप से कार्य आवश्यकताओं और निर्देशों की पहचान करें।

पीसी2. निर्धारित समय के अनुसार ग्राहक के स्थान पर पहुंचें।

पीसी3. उपकरण के लिए उपयुक्त प्लेटफॉर्म, प्लग प्वाइंट और स्थिति सहित पूर्व-स्थापना आवश्यकताओं पर ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करें।

पीसी4. ग्राहक के स्थान पर पहुंचाए गए उपकरण को सावधानीपूर्वक खोलें।

पीसी5. पुष्टि करें कि उत्पाद ग्राहक के ऑर्डर विनिर्देशों से मेल खाता है, जिसमें रंग, मॉडल और साथ में दिए गए सहायक उपकरण शामिल हैं।

पीसी6. स्थापना के लिए आवश्यक सभी उपकरणों और घटकों की उपलब्धता की पुष्टि करें।

पीसी7. कंपनी की अपशिष्ट प्रबंधन नीतियों के अनुपालन में पैकेजिंग सामग्री को साफ करें और उसका निपटान करें।

पीसी8. उपकरण के इष्टतम स्थान का निर्धारण करने के लिए ग्राहक के साथ सहयोग करें, प्लग प्वाइंट से निकटता, बाधा-मुक्त क्षेत्र, तथा दीवारों और फर्श से दूरी संबंधी दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करें।

##### ग्राहक के स्थान पर रेफ्रिजरेटर स्थापित करें

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

पीसी9. स्थापना मार्गदर्शिका के अनुसार जल-निपटान बीकर, हैंडल, शेल्फ, टोकरियाँ और साइड बाल्टियाँ जैसे घटकों को

## योग्यता पैक

जोड़ें।

**पीसी10.**रेफ्रिजरेटर को बिजली की आपूर्ति से जोड़ें और कार्यक्षमता प्रदर्शित करने के लिए मौसमी आवश्यकताओं के आधार पर शीतलन/फ्रीजर तापमान सेटिंग्स को समायोजित करें।

**पीसी11.**ग्राहक को परिचालन सावधानियों के बारे में शिक्षित करें, जिसमें सुरक्षित उपयोग की पद्धतियां और रेफ्रिजरेटर की बाहरी दीवारों को गर्म करना शामिल है।

**पीसी12.**रेफ्रिजरेटर के इष्टतम प्रदर्शन को सुनिश्चित करने के लिए नियमित रखरखाव प्रक्रियाओं पर स्पष्ट निर्देश प्रदान करें।

### रेफ्रिजरेटर के खराब मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन

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

**पीसी13.**थर्मोस्टेट सेटिंग्स की जांच करें और सत्यापित करें कि वे आवश्यकतानुसार कार्य कर रहे हैं।

**पीसी14.**ग्राहक की प्रतिक्रिया, उपयोग पैटर्न और उपकरण के प्रारंभिक निरीक्षण के आधार पर समस्या का निदान करें।

**पीसी15.**आगे निरीक्षण करने से पहले उपकरण को सुरक्षित रूप से अनप्लग कर दें।

**पीसी16.**बुनियादी नैदानिक परीक्षण करें जैसे कि बिजली आपूर्ति जांच, वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण, और पृथ्वी कनेक्शन निरीक्षण।

**पीसी17.**यदि बुनियादी परीक्षणों से समस्या का पता नहीं चलता है तो दोषों की पहचान करने के लिए सभी रेफ्रिजरेटर मॉड्यूल (जैसे, कंप्रेसर, मोटर, पीसीबी, कंडेनसर) का व्यक्तिगत निरीक्षण करें।

**पीसी18.**यदि समस्या का समाधान मौके पर नहीं किया जा सकता तो विस्तृत निदान के लिए उपकरण को कारखाने में भेजें।

**पीसी19.**यदि समस्या क्षतिग्रस्त भागों के कारण है तो ग्राहक के स्थान पर दोषपूर्ण घटकों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें।

**पीसी20.**यदि आवश्यक भाग तत्काल प्रतिस्थापन के लिए उपलब्ध न हो तो अनुवर्ती दौरे का समय निर्धारित करें।

**पीसी21.**मरम्मत के बाद ग्राहक को उपकरण की कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।

**पीसी22.**मरम्मत के बाद ग्राहक को उपकरण की कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।

**पीसी23.**बार-बार होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहक को सफाई प्रक्रियाओं और निवारक उपायों के बारे में सलाह दें।

**पीसी24.**ग्राहक को संबंधित उत्पाद या सेवाएं, जैसे नए उपकरण या वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) प्रदान करें।

### पूर्ण दस्तावेजीकरण

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

**पीसी25.**ग्राहक स्वीकृति फॉर्म भरें और स्थापना एवं मरम्मत सेवाओं दोनों के लिए उनके हस्ताक्षर प्राप्त करें।

**पीसी26.**ट्रैकिंग के लिए कंपनी के ईआरपी सिस्टम में पूर्ण किए गए कार्य को रिकॉर्ड करें और कार्य पूरा होने के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षकों को सूचित करें।

**पीसी27.**सुनिश्चित करें कि शिकायत समापन संबंधी सभी दस्तावेज सही ढंग से भरे गए हैं।

**पीसी28.**यदि लागू हो तो ग्राहक से भुगतान एकत्रित करें और विस्तृत चालान उपलब्ध कराएं।

### स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें

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

**पीसी29.**अनसुलझे ग्राहक मुद्रों या प्रश्नों को फील्ड सेवा के दायरे से बाहर समाधान के लिए उचित चैनलों तक पहुंचाना।

**पीसी30.**क्षेत्र की चुनौतियों का समाधान करने और अंतर्दृष्टि साझा करने के लिए सेवा तकनीशियनों के साथ सहयोग करें।

**पीसी31.**टीम की दक्षता बढ़ाने के लिए जूनियर तकनीशियनों को स्थापना, निदान और ग्राहक प्रबंधन प्रक्रियाओं पर प्रशिक्षित करें।

## योग्यता पैक

### ज्ञान और समझा (KU)

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

- केयू1. कार्य आवश्यकताएँ और कार्य तत्परता प्रोटोकॉल
- केयू2. रेफिजरेटर के उत्पाद विनिर्देश और विशेषताएं
- केयू3. रेफिजरेटर (उपकरण, भाग और प्रक्रियाएं) के लिए स्थापना दिशानिर्देश
- केयू4. उपकरण स्थापना के लिए विद्युत सुरक्षा प्रक्रियाएँ
- केयू5. प्रभावी मार्गदर्शन के लिए ग्राहक संचार तकनीकें
- केयू6. वारंटी और रखरखाव अनुबंध की शर्तें
- केयू7. रेफिजरेटर की समस्याओं के निवारण के लिए नैदानिक विधियाँ
- केयू8. उपकरण मॉड्यूल (कंप्रेसर, मोटर, पीसीबी, आदि) को समझना
- केयू9. सेवा ट्रैकिंग और रिपोर्टिंग के लिए कंपनी ईआरपी प्रणाली
- केयू10. पैकेजिंग निपटान से संबंधित पर्यावरण और अपशिष्ट प्रबंधन प्रथाएँ

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. समय प्रबंधन और समय की पाबंदी
- जीएस2. ग्राहक सेवा और संबंध-निर्माण
- जीएस3. समस्या-समाधान और निदानात्मक सोच
- जीएस4. तकनीकी संयोजन और स्थापना कौशल
- जीएस5. दोषों की पहचान और मरम्मत में विस्तार पर ध्यान
- जीएस6. प्रभावी मौखिक और लिखित संचार
- जीएस7. सहकर्मियों के साथ सहयोग और टीम वर्क
- जीएस8. बदलते कार्यों के साथ समायोजन करने में अनुकूलनशीलता और लचीलापन
- जीएस9. कनिष्ठ तकनीशियनों को प्रशिक्षण और मार्गदर्शन
- जीएस10. दस्तावेजीकरण और भुगतान संग्रह में व्यावसायिकता



## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
रेफ्रिजरेटर की स्थापना के लिए तैयारी करें	12	12	-	1
पीसी1. कार्य की तत्परता सुनिश्चित करने के लिए पर्यवेक्षकों से नियमित रूप से कार्य आवश्यकताओं और निर्देशों की पहचान करें।				
पीसी2. निर्धारित समय के अनुसार ग्राहक के स्थान पर पहुंचें।				
पीसी3. उपकरण के लिए उपयुक्त प्लेटफॉर्म, प्लग प्वाइंट और स्थिति सहित पूर्व-स्थापना आवश्यकताओं पर ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करें।				
पीसी4. ग्राहक के स्थान पर पहुंचाए गए उपकरण को सावधानीपूर्वक खोलें।				
पीसी5. पुष्टि करें कि उत्पाद ग्राहक के ऑर्डर विनिर्देशों से मेल खाता है, जिसमें रंग, मॉडल और साथ में दिए गए सहायक उपकरण शामिल हैं।				
पीसी6. स्थापना के लिए आवश्यक सभी उपकरणों और घटकों की उपलब्धता की पुष्टि करें।				
पीसी7. कंपनी की अपशिष्ट प्रबंधन नीतियों के अनुपालन में पैकेजिंग सामग्री को साफ़ करें और उसका निपटान करें।				
पीसी8. उपकरण के इष्टतम स्थान का निर्धारण करने के लिए ग्राहक के साथ सहयोग करें, प्लग प्वाइंट से निकटता, बाधा-मुक्त क्षेत्र, तथा दीवारों और फर्श से दूरी संबंधी दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करें।				
ग्राहक के स्थान पर रेफ्रिजरेटर स्थापित करें	5	5	-	1
पीसी9. स्थापना मार्गदर्शिका के अनुसार जल-निपटान बीकर, हैंडल, शेल्फ, टोकरियाँ और साइड बालिटीयाँ जैसे घटकों को इकट्ठा करें।				
पीसी10. रेफ्रिजरेटर को बिजली की आपूर्ति से जोड़ें और कार्यक्षमता प्रदर्शित करने के लिए मौसमी आवश्यकताओं के आधार पर शीतलन/फ्रीजर तापमान सेटिंग्स को समायोजित करें।				

## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी11. ग्राहक को परिचालन सावधानियों के बारे में शिक्षित करें, जिसमें सुरक्षित उपयोग की पद्धतियां और रेफिजरेटर की बाहरी दीवारों को गर्म करना शामिल है।				
पीसी12. रेफिजरेटर के इष्टतम प्रदर्शन को सुनिश्चित करने के लिए नियमित रखरखाव प्रक्रियाओं पर स्पष्ट निर्देश प्रदान करें।				
<b>रेफिजरेटर के खराब मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन</b>	11	16	-	6
पीसी13. थर्मस्टेट सेटिंग्स की जांच करें और सत्यापित करें कि वे आवश्यकतानुसार कार्य कर रहे हैं।				
पीसी14. ग्राहक की प्रतिक्रिया, उपयोग पैटर्न और उपकरण के प्रारंभिक निरीक्षण के आधार पर समस्या का निदान करें।				
पीसी15. आगे निरीक्षण करने से पहले उपकरण को सुरक्षित रूप से अनप्लग कर दें।				
पीसी16. बुनियादी नैदानिक परीक्षण करें जैसे कि बिजली आपूर्ति जांच, वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण, और पृथ्वी कनेक्शन निरीक्षण।				
पीसी17. यदि बुनियादी परीक्षणों से समस्या का पता नहीं चलता है तो दोषों की पहचान करने के लिए सभी रेफिजरेटर मॉड्यूल (जैसे, कंप्रेसर, मोटर, पीसीबी, कंडेनसर) का व्यक्तिगत निरीक्षण करें।				
पीसी18. यदि समस्या का समाधान मौके पर नहीं किया जा सकता तो विस्तृत निदान के लिए उपकरण को कारखाने में भेजें।				
पीसी19. यदि समस्या क्षतिग्रस्त भागों के कारण है तो ग्राहक के स्थान पर दोषपूर्ण घटकों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें।				
पीसी20. यदि आवश्यक भाग तत्काल प्रतिस्थापन के लिए उपलब्ध न हो तो अनुवर्ती दौरे का समय निर्धारित करें।				
पीसी21. मरम्मत के बाद ग्राहक को उपकरण की कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।				
पीसी22. मरम्मत के बाद ग्राहक को उपकरण की कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।				
पीसी23. बार-बार होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहक को सफाई प्रक्रियाओं और निवारक उपायों के बारे में सलाह दें।				



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी24. ग्राहक को संबंधित उत्पाद या सेवाएं, जैसे नए उपकरण या वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) प्रदान करें।				
<b>पूर्ण दस्तावेजीकरण</b>	5	7	-	-
पीसी25. ग्राहक स्वीकृति फॉर्म भरें और स्थापना एवं मरम्मत सेवाओं दोनों के लिए उनके हस्ताक्षर प्राप्त करें।				
पीसी26. ट्रैकिंग के लिए कंपनी के ईआरपी सिस्टम में पूर्ण किए गए कार्य को रिकॉर्ड करें और कार्य पूरा होने के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षकों को सूचित करें।				
पीसी27. सुनिश्चित करें कि शिकायत समापन संबंधी सभी दस्तावेज सही ढंग से भरे गए हैं।				
पीसी28. यदि लागू हो तो ग्राहक से भुगतान एकत्रित करें और विस्तृत चालान उपलब्ध कराएं।				
<b>स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें</b>	7	10	-	2
पीसी29. अनसुलझे ग्राहक मुददों या प्रश्नों को फ़िल्ड सेवा के दायरे से बाहर समाधान के लिए उचित चैनलों तक पहुंचाना।				
पीसी30. क्षेत्र की चुनौतियों का समाधान करने और अंतर्रूपित साझा करने के लिए सेवा तकनीशियनों के साथ सहयोग करें।				
पीसी31. टीम की दक्षता बढ़ाने के लिए जूनियर तकनीशियनों को स्थापना, निदान और ग्राहक प्रबंधन प्रक्रियाओं पर प्रशिक्षित करें।				
<b>एनओएस कुल</b>	40	50	-	10



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3112
एनओएस नाम	रेफिजरेटर की स्थापना और मरम्मत करना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	6
संस्करण	4.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

## योग्यता पैक

### ELE/N3114: एयर कंडीशनरों की स्थापना और मरम्मत करना

#### विवरण

इस एनओएस का उद्देश्य पूर्व-स्थापना जाँच करना, एयर कंडीशनर स्थापित करना, दोषों का निदान और मरम्मत करना, कार्यक्षमता का प्रदर्शन करना, दस्तावेजीकरण को संभालना तथा ग्राहकों और टीम के सदस्यों के साथ स्पष्ट संचार सुनिश्चित करना है।

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- पूर्व-स्थापना जाँच करें• एयर कंडीशनर स्थापित करें
- लक्षणों का विश्लेषण करें, दोषों की पहचान करें और उन्हें सुधारें• दस्तावेजीकरण और संचार

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### पूर्व-स्थापना जाँच करें

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

पीसी1. स्पष्टता और तैयारी सुनिश्चित करने के लिए पर्यवेक्षक के साथ परामर्श करके कार्य आवश्यकताओं का आकलन करें

पीसी2. एयर कंडीशनर के लिए उपयुक्त स्थापना स्थान (जैसे, विंडो, स्प्लिट, हाई, लो) निर्धारित करने के लिए ग्राहक के परिसर का दौरा करने की योजना बनाएं।

पीसी3. सत्यापित करें कि स्थापना स्थल संरचनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन करता है, जैसे कि बिजली आपूर्ति से पर्याप्त दूरी और बार-बार खुलने वाली खिड़कियों या दरवाजों से न्यूनतम हस्तक्षेप।

पीसी4. ग्राहक को किसी भी आवश्यक पूर्व-स्थापना कार्य के बारे में सूचित करें, जिसमें चिनाई या विद्युत कार्य शामिल हैं, जिन्हें पूरा किया जाना आवश्यक है।

पीसी5. इनडोर और आउटडोर इकाइयों के लिए स्थान चिह्नित करें और अगली यात्रा के दौरान अंतिम अनुमोदन के लिए ग्राहक के साथ इनकी पुष्टि करें।

##### एयर कंडीशनर स्थापित करें

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

पीसी6. एयर कंडीशनर को सावधानीपूर्वक खोलें, सुनिश्चित करें कि उसमें कोई क्षति न हो, तथा सत्यापित करें कि उत्पाद ग्राहक के ऑर्डर विनिर्देशों से मेल खाता है, जिसमें रंग और निर्माण भी शामिल हैं।

पीसी7. पुष्टि करें कि सभी आवश्यक सामान पैकेज में शामिल हैं।

पीसी8. सुनिश्चित करें कि स्थापना के लिए आवश्यक सभी उपकरण और फिटिंग उपलब्ध हैं और अच्छी स्थिति में हैं।

### योग्यता पैक

पीसी9. कंपनी की अपशिष्ट निपटान नीतियों का पालन करते हुए, पैकेजिंग सामग्री का जिम्मेदारी से निपटान करें

पीसी10. स्थापना स्थल को सटीक रूप से मार्पें और छेद ड्रिल करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि कोई आंतरिक वायरिंग या संरचनात्मक क्षति न हो।

पीसी11. इनडोर यूनिट को सुरक्षित रूप से माउंट करें और सुनिश्चित करें कि स्क्रू ठीक से लगे हुए हैं।

पीसी12. आउटडोर यूनिट को उपयुक्त स्थान पर रखें और उसे दीवार या फर्श पर मजबूती से लगा दें।

पीसी13. उचित आकार के तांबे के पाइप और इंटरकनेक्टिंग केबल का उपयोग करके इनडोर और आउटडोर इकाइयों को कनेक्ट करें।

पीसी14. यदि इनडोर और आउटडोर इकाइयों के बीच की दूरी अनुशंसित सीमा से अधिक हो तो अतिरिक्त रेफ्रिजरेंट गैस डालें।

पीसी15. स्थापना मैनुअल के अनुसार एयर कंडीशनर को संरेखित करें और सभी आवश्यक बिजली आपूर्ति कनेक्शन स्थापित करें।

पीसी16. ग्राहक को एयर कंडीशनर की विशेषताओं और कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें, साथ ही सुरक्षा सावधानियों और परिचालन संबंधी दिशा-निर्देशों के बारे में भी बताएं।

### लक्षणों का विश्लेषण करें, दोषों की पहचान करें और उन्हें सुधारें

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

पीसी17. समस्याओं के निदान में सहायता के लिए ग्राहक से एयर कंडीशनर के उपयोग पैटर्न के बारे में जानकारी एकत्र करें।

पीसी18. ग्राहक से बातचीत और प्रारंभिक निरीक्षण के माध्यम से दोषों की पहचान करें, तथा विद्युत आपूर्ति और वोल्ट-एम्पीयर जांच जैसे बुनियादी नैदानिक परीक्षणों का उपयोग करें।

पीसी19. यदि बुनियादी परीक्षणों से खराबी का पता न चले तो इकाई के प्रत्येक मॉड्यूल का अलग-अलग निरीक्षण करें।

पीसी20. यदि साइट पर समस्या निवारण असफल हो तो विस्तृत निदान के लिए एयर कंडीशनर को कारखाने में भेजने की व्यवस्था करें।

पीसी21. ग्राहक के स्थान पर दोषपूर्ण भागों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें, या यदि तत्काल मरम्मत संभव न हो तो विशेष घटकों (जैसे, पीसीबी) को तुरंत सेवा केंद्र में भेजें।

पीसी22. सर्विस सेंटर से दोषपूर्ण मॉड्यूल या पार्ट्स प्राप्त करने के बाद उन्हें बदलने के लिए अनुवर्ती विजिट का समय निर्धारित करें।

पीसी23. ग्राहक के परिसर में ब्रेज़िंग कार्य करें या यदि खराबी गैस रिसाव से संबंधित हो तो मामले को ब्रेज़िंग विशेषज्ञ के पास ले जाएं।

पीसी24. ग्राहक के परिसर में ब्रेज़िंग कार्य करें या यदि खराबी गैस रिसाव से संबंधित हो तो मामले को ब्रेज़िंग विशेषज्ञ के पास ले जाएं।

पीसी25. सत्यापित करें कि सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार कार्य कर रहे हैं और ग्राहक को इकाई की उचित कार्यक्षमता प्रदर्शित करें।

### दस्तावेजीकरण और संचार

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

पीसी26. ग्राहक सेवा से प्राप्त दर सूची या संचार के आधार पर ग्राहक से भुगतान प्राप्त करें और रसीद प्रदान करें।

पीसी27. ग्राहक पावती फॉर्म भरें और दस्तावेजीकरण प्रयोजनों के लिए उनके हस्ताक्षर प्राप्त करें।

पीसी28. भविष्य में ट्रैकिंग और संदर्भ के लिए कंपनी के ईआरपी सॉफ्टवेयर में स्थापना या मरम्मत का विवरण रिकॉर्ड करें।

पीसी29. उचित अनुवर्ती कार्रवाई और रिकॉर्ड रखरखाव के लिए कार्य पूरा होने के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षकों को सूचित करें।



## ज्ञान और समझ (KU)

### योग्यता पैक

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

- केयू1. एयर कंडीशनरों के प्रकार और स्थापना आवश्यकताएँ (विंडो, स्प्लिट, आदि)
- केयू2. एसी स्थापना स्थलों के लिए संरचनात्मक और पर्यावरणीय विचार
- केयू3. स्थापना-पूर्व साइट मूल्यांकन और ग्राहकों के साथ संचार प्रोटोकॉल
- केयू4. एयर कंडीशनर के घटक और उनकी असेंबली (इनडोर/आउटडोर यूनिट, कॉपर पाइपिंग, आदि)
- केयू5. एसी स्थापना और मरम्मत के लिए आवश्यक उपकरण, उपकरण और सामग्री
- केयू6. विद्युत आपूर्ति, वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण और सुरक्षा सहित बुनियादी विद्युत अवधारणाएँ
- केयू7. रेफ्रिजरेंट हैंडलिंग और गैस चार्जिंग और ब्रेजिंग के लिए प्रक्रियाएं
- केयू8. सामान्य एसी समस्याओं के लिए दोष निदान तकनीकें (जैसे, मॉड्यूल जांच, रिसाव)
- केयू9. नौकरी दस्तावेजीकरण और सेवा ट्रैकिंग के लिए ईआरपी प्रणाली का उपयोग
- केयू10. अपशिष्ट निपटान, ग्राहक संचार और भुगतान संग्रह पर कंपनी की नीतियाँ

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. ग्राहकों और टीम के सदस्यों के साथ प्रभावी संचार
- जीएस2. समय प्रबंधन और सेवा यात्राओं का समय निर्धारण
- जीएस3. साइट मूल्यांकन, स्थापना और निदान के दौरान विवरण पर ध्यान देना
- जीएस4. समस्या-समाधान और दोष पहचान और समाधान के लिए तार्किक सोच
- जीएस5. प्रदर्शन और उपयोग मार्गदर्शन सहित ग्राहक सेवा कौशल
- जीएस6. तकनीकी मैनुअल और स्थापना मार्गदर्शिकाओं को पढ़ने और उनका पालन करने की क्षमता
- जीएस7. बढ़ते मुद्दों या विशेष मरम्मत के लिए टीम सहयोग
- जीएस8. दस्तावेजीकरण सटीकता और डिजिटल रिकॉर्ड-कीपिंग (ईआरपी सॉफ्टवेयर)
- जीएस9. उपकरण संचालन और स्थापना के लिए मैनुअल निपुणता और शारीरिक समन्वय
- जीएस10. भुगतान एकत्र करने और ग्राहक प्रश्नों को संभालने में व्यावसायिकता

## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<b>पूर्व-स्थापना जाँच करें</b>	10	7	-	1
पीसी1. स्पष्टता और तैयारी सुनिश्चित करने के लिए पर्यवेक्षक के साथ परामर्श करके कार्य आवश्यकताओं का आकलन करें।	-	-	-	-
पीसी2. एयर कंडीशनर के लिए उपयुक्त स्थापना स्थान (जैसे, विंडो, स्प्लिट, हाई, लो) निर्धारित करने के लिए ग्राहक के परिसर का दौरा करने की योजना बनाएं।	-	-	-	-
पीसी3. सत्यापित करें कि स्थापना स्थल संरचनात्मक आवश्यकताओं का अनुपालन करता है, जैसे कि बिजली आपूर्ति से पर्याप्त दूरी और बार-बार खुलने वाली खिड़कियों या दरवाजों से न्यूनतम हस्तक्षेप।	-	-	-	-
पीसी4. ग्राहक को किसी भी आवश्यक पूर्व-स्थापना कार्य के बारे में सूचित करें, जिसमें चिनाई या विद्युत कार्य शामिल हैं, जिन्हें पूरा किया जाना आवश्यक है।	-	-	-	-
पीसी5. इनडोर और आउटडोर इकाइयों के लिए स्थान चिह्नित करें और अगली यात्रा के दौरान अंतिम अनुमोदन के लिए ग्राहक के साथ इनकी पुष्टि करें।	-	-	-	-
<b>एयर कंडीशनर स्थापित करें</b>	10	17	-	3
पीसी6. एयर कंडीशनर को सावधानीपूर्वक खोलें, सुनिश्चित करें कि उसमें कोई क्षति न हो, तथा सत्यापित करें कि उत्पाद ग्राहक के ऑर्डर विनिर्देशों से मेल खाता है, जिसमें रंग और निर्माण भी शामिल है।	-	-	-	-
पीसी7. पुष्टि करें कि सभी आवश्यक सामान पैकेज में शामिल हैं।	-	-	-	-
पीसी8. सुनिश्चित करें कि स्थापना के लिए आवश्यक सभी उपकरण और फिटिंग उपलब्ध हैं और अच्छी स्थिति में हैं।	-	-	-	-
पीसी9. कंपनी की अपशिष्ट निपटान नीतियों का पालन करते हुए, पैकेजिंग सामग्री का जिम्मेदारी से निपटान करें।	-	-	-	-
पीसी10. स्थापना स्थल को सटीक रूप से मार्पें और छेद ड्रिल करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि कोई आंतरिक वायरिंग या संरचनात्मक क्षति न हो।	-	-	-	-
पीसी11. इनडोर यूनिट को सुरक्षित रूप से माउंट करें और सुनिश्चित करें कि स्क्रू ठीक से लगे हुए हैं।	-	-	-	-

## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी12.आउटडोर यूनिट को उपयुक्त स्थान पर रखें और उसे दीवार या फर्श पर मजबूती से लगा दें।	-	-	-	-
पीसी13.उचित आकार के तांबे के पाइप और इंटरकनेक्टिंग केबल का उपयोग करके इनडोर और आउटडोर इकाइयों को कनेक्ट करें।	-	-	-	-
पीसी14.यदि इनडोर और आउटडोर इकाइयों के बीच की दूरी अनुशंसित सीमा से अधिक हो तो अतिरिक्त रेफ्रिजरेंट गैस डालें।	-	-	-	-
पीसी15.स्थापना मैनुअल के अनुसार एयर कंडीशनर को संरेखित करें और सभी आवश्यक बिजली आपूर्ति कनेक्शन स्थापित करें।	-	-	-	-
पीसी16.ग्राहक को एयर कंडीशनर की विशेषताओं और कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें, साथ ही सुरक्षा सावधानियों और परिचालन संबंधी दिशा-निर्देशों के बारे में भी बताएं।	-	-	-	-
<b>लक्षणों का विश्लेषण करें, दोषों की पहचान करें और उन्हें सुधारें</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	-	<b>6</b>
पीसी17.समस्याओं के निदान में सहायता के लिए ग्राहक से एयर कंडीशनर के उपयोग पैटर्न के बारे में जानकारी एकत्र करें।	-	-	-	-
पीसी18.ग्राहक से बातचीत और प्रारंभिक निरीक्षण के माध्यम से दोषों की पहचान करें, तथा विद्युत आपूर्ति और वोल्ट-एम्पीयर जांच जैसे बुनियादी नैदानिक परीक्षणों का उपयोग करें।	-	-	-	-
पीसी19.यदि बुनियादी परीक्षणों से खराबी का पता न चले तो इकाई के प्रत्येक मॉड्यूल का अलग-अलग निरीक्षण करें।	-	-	-	-
पीसी20.यदि साइट पर समस्या निवारण असफल हो तो विस्तृत निदान के लिए एयर कंडीशनर को कारखाने में भेजने की व्यवस्था करें।	-	-	-	-
पीसी21.ग्राहक के स्थान पर दोषपूर्ण भागों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें, या यदि तत्काल मरम्मत संभव न हो तो विशेष घटकों (जैसे, पीसीबी) को तुरंत सेवा केंद्र में भेजें।	-	-	-	-
पीसी22.सर्विस सेंटर से दोषपूर्ण मॉड्यूल या पार्ट्स प्राप्त करने के बाद उन्हें बदलने के लिए अनुवर्ती विजिट का समय निर्धारित करें।	-	-	-	-
पीसी23.ग्राहक के परिसर में ब्रेजिंग कार्य करें या यदि खराबी गैस रिसाव से संबंधित हो तो मामले को ब्रेजिंग विशेषज्ञ के पास ले जाएं।	-	-	-	-



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी24. ग्राहक के परिसर में ब्रेजिंग कार्य करें या यदि खराबी गैस रिसाव से संबंधित हो तो मामले को ब्रेजिंग विशेषज्ञ के पास ले जाएं।				
पीसी25. सत्यापित करें कि सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार कार्य कर रहे हैं और ग्राहक को इकाई की उचित कार्यक्षमता प्रदर्शित करें।				
<b>दस्तावेजीकरण और संचार</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		
पीसी26. ग्राहक सेवा से प्राप्त दर सूची या संचार के आधार पर ग्राहक से भुगतान प्राप्त करें और रसीद प्रदान करें।				
पीसी27. ग्राहक पावती फॉर्म भरें और दस्तावेजीकरण प्रयोजनों के लिए उनके हस्ताक्षर प्राप्त करें।				
पीसी28. भविष्य में ट्रैकिंग और संदर्भ के लिए कंपनी के ईआरपी सॉफ्टवेयर में स्थापना या मरम्मत का विवरण रिकॉर्ड करें।				
पीसी29. उचित अनुवर्ती कार्रवाई और रिकॉर्ड रखरखाव के लिए कार्य पूरा होने के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षकों को सूचित करें।				
<b>एनओएस कुल</b>	<b>40</b>	<b>50</b>		<b>10</b>



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3114
एनओएस नाम	एयर कंडीशनरों की स्थापना और मरम्मत करना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	5.5
संस्करण	3.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

## योग्यता पैक

### ELE/N3116: वॉशिंग मशीन की स्थापना और मरम्मत करना

#### विवरण

यह एनओएस इकाई वाशिंग मशीन की तैयारी और स्थापना, दोषों का निदान और मरम्मत, उपयोग और रखरखाव पर ग्राहकों को मार्गदर्शन, पूर्ण दस्तावेजीकरण, तथा कुशल सेवा वितरण सुनिश्चित करने के लिए टीम के सदस्यों के साथ समन्वय करने के बारे में है।

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- वॉशिंग मशीन की स्थापना के लिए तैयारी करें
- ग्राहक के स्थान पर वॉशिंग मशीन स्थापित करें
- उपकरण के दोषपूर्ण मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन• पूर्ण दस्तावेजीकरण
- स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### वॉशिंग मशीन की स्थापना के लिए तैयारी करें

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

- पीसी1. वरिष्ठ अधिकारी से परामर्श करके कार्य की आवश्यकताओं का निर्धारण करें।
- पीसी2. निर्धारित अपॉइंटमेंट के अनुसार ग्राहक के स्थान पर जाएँ
- पीसी3. उपकरण दिशानिर्देशों के अनुसार संरचनात्मक समर्थन, प्लग प्वाइंट, जल निकासी और प्लंबिंग सहित पूर्व-स्थापना आवश्यकताओं पर ग्राहक को सलाह दें।
- पीसी4. ग्राहक के स्थान पर पहुंचाई गई वॉशिंग मशीन से पैकेजिंग हटा दें।
- पीसी5. सत्यापित करें कि वॉशिंग मशीन रंग, मॉडल और सहायक उपकरण के मामले में ग्राहक के ऑर्डर से मेल खाती है।
- पीसी6. स्थापना प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी उपकरणों और फिटिंग की उपलब्धता सुनिश्चित करें।
- पीसी7. कंपनी के अपशिष्ट निपटान मानदंडों का पालन करते हुए, पैकेजिंग सामग्री के अपशिष्ट का जिम्मेदारी से निपटान करें।
- पीसी8. ग्राहक से परामर्श करके, प्लग प्वाइंट के पास, बाधा रहित क्षेत्र में, पानी की टंकी से आवश्यक दूरी बनाए रखते हुए, वॉशिंग मशीन को सर्वोत्तम स्थान पर रखें।
- पीसी9. वॉशिंग मशीन को स्थापना मैनुअल में निर्दिष्ट उपयुक्त प्लेटफॉर्म या सतह पर रखें।

##### ग्राहक के स्थान पर वॉशिंग मशीन स्थापित करें

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

- पीसी10. मशीन शुरू करने से पहले वॉशिंग मशीन ड्रम के अंदर से ट्रांसपोर्ट पिन या कोई भी बाहरी वस्तु निकाल दें।

### योग्यता पैक

पीसी11.उचित जल प्रवेश और निकास कनेक्शन सुनिश्चित करने के लिए पाइपलाइन व्यवस्था का निरीक्षण करें।

पीसी12.प्रभावी जल निकासी के लिए वाशिंग मशीन की नाली नली को सीवेज पाइप से जोड़ें।

पीसी13.घरेलू पाइपलाइन प्रणाली में पानी के इनलेट वाल्व की पहचान करें।

पीसी14.वॉशिंग मशीन की पीवीसी नली को मशीन से जोड़ने से पहले पानी के इनलेट वाल्व को बंद कर दें।

पीसी15.गंदे पानी के वापस बहने को रोकने के लिए वाशिंग मशीन के अपशिष्ट जल आउटलेट को घरेलू अपशिष्ट प्रणाली से जोड़ें।

पीसी16.उपयुक्त उपकरणों और उपकरणों का उपयोग करके पानी के इनलेट, आउटलेट और बिजली की आपूर्ति को सुरक्षित रूप से जोड़ें।

पीसी17.यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई रिसाव नहीं है और मशीन स्थिर है तथा ठीक से काम कर रही है, वाशिंग मशीन का परीक्षण करें।

पीसी18.वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के दौरान वॉशिंग मशीन को बंद करने तथा वोल्टेज नियामक की संभावित आवश्यकता के बारे में ग्राहक को शिक्षित करें।

पीसी19.वाशिंग मशीन के उचित उपयोग और रखरखाव के बारे में ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करें।

#### उपकरण के दोषपूर्ण मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन

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

पीसी20.ग्राहक संपर्क, उपयोग पैटर्न के विश्लेषण और प्रारंभिक निरीक्षण के माध्यम से दोषों की पहचान करें।

पीसी21.पूरी तरह से निरीक्षण करने के लिए वॉशिंग मशीन का प्लग निकाल दें।

पीसी22.बुनियादी नैदानिक परीक्षण करें, जिसमें विद्युत आपूर्ति निरीक्षण, वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण और पृथ्वी परीक्षण शामिल हैं।

पीसी23.यदि बुनियादी परीक्षणों से खराबी का पता नहीं चलता है तो वॉशिंग मशीन के प्रत्येक मॉड्यूल का अलग-अलग निरीक्षण करें।

पीसी24.यदि खराबी का पता मौके पर नहीं लगाया जा सकता तो वॉशिंग मशीन को गहन निदान के लिए फैक्ट्री में भेजने की व्यवस्था करें।

पीसी25.यदि संभव हो तो ग्राहक के स्थान पर क्षतिग्रस्त घटकों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें।

पीसी26.यदि वर्तमान यात्रा के दौरान आवश्यक भाग को प्रतिस्थापित नहीं किया जा सकता है तो अनुवर्ती यात्रा निर्धारित करें।

पीसी27.वॉशिंग मशीन को पुनः जोड़ें और सुनिश्चित करें कि सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार कार्य करते हैं।

पीसी28.मरम्मत पूरी करने के बाद ग्राहक को वॉशिंग मशीन की उचित कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।

पीसी29.भविष्य में होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहक को सफाई और रखरखाव प्रक्रियाओं के बारे में सलाह दें।

#### पूर्ण दस्तावेजीकरण

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

पीसी30.ग्राहक पावती फॉर्म भरें और स्थापना एवं मरम्मत सेवाओं दोनों के लिए ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करें।

पीसी31.कंपनी के ईआरपी सिस्टम में पूर्ण किए गए कार्य को रिकॉर्ड करें और कार्य की स्थिति के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षक को अपडेट करें।

पीसी32.शिकायत समाधान और समापन से संबंधित सभी दस्तावेजों को अंतिम रूप दें।

पीसी33.ग्राहक से बिल के अनुसार भुगतान प्राप्त करें और उसके अनुसार रसीद जारी करें।

#### स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें

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

### योग्यता पैक

पीसी34. गैर-क्षेत्रीय सेवा क्षेत्रों से संबंधित अनसुलझे ग्राहक मुद्दों या प्रश्नों को उचित टीम तक पहुंचाएं।

पीसी35. क्षेत्र में आने वाली चुनौतियों को समझने और अंतर्दृष्टि साझा करने के लिए सेवा तकनीशियनों के साथ सहयोग करें।

पीसी36. जूनियर तकनीशियनों को स्थापना प्रक्रियाओं, दोष निदान और प्रभावी ग्राहक प्रबंधन तकनीकों पर प्रशिक्षित करें।

### ज्ञान और समझा (KU)

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

केयू1. वाशिंग मशीनों के लिए स्थापना दिशानिर्देश और संरचनात्मक आवश्यकताएं

केयू2. वाशिंग मशीन के प्रकार और उनके घटक (इनलेट वाल्व, ड्रेन नली, ड्रम, आदि)

केयू3. वाशिंग मशीन सेटअप से संबंधित प्लंबिंग और विद्युत कनेक्शन

केयू4. स्थापना और निदान के लिए आवश्यक उपकरणों और उपकरणों का उचित उपयोग

केयू5. ऐकेजिंग निपटान और पर्यावरण अनुपालन के लिए मानक प्रक्रियाएं

केयू6. वोल्टेज सुरक्षा, बिजली के उतार-चढ़ाव के दौरान उपयोग, और वृद्धि सुरक्षा दिशानिर्देश

केयू7. वाशिंग मशीनों में सामान्य खराबियाँ और मॉड्यूल-वार निदान की तकनीकें

केयू8. बुनियादी विद्युत परीक्षण विधियाँ: वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण, भू-परीक्षण और विद्युत आपूर्ति जाँच

केयू9. ईआरपी प्रविष्टि, ग्राहक पावती और शिकायत समापन सहित दस्तावेजीकरण प्रोटोकॉल

केयू10. कंपनी की सेवा नीतियाँ, ग्राहक संचार मानक और भुगतान संग्रह प्रक्रियाएँ

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

जीएस1. प्रभावी ग्राहक संचार और पारस्परिक कौशल

जीएस2. समय प्रबंधन और नियुक्ति कार्यक्रम का पालन

जीएस3. दोष पहचान के लिए विश्लेषणात्मक और निदानात्मक सोच

जीएस4. उपकरण स्थापना और घटक संयोजन के लिए तकनीकी और मैनुअल कौशल

जीएस5. उत्पाद विनिर्देशों और सेटअप के सत्यापन में विस्तार पर ध्यान

जीएस6. टीम के सदस्यों के साथ सहयोग और अनसुलझे मुद्दों को आगे बढ़ाना

जीएस7. कनिष्ठ तकनीशियनों के मार्गदर्शन के लिए प्रशिक्षण और मार्गदर्शन कौशल

जीएस8. समस्या-समाधान और क्षेत्र की परिस्थितियों में अनुकूलनशीलता

जीएस9. ईआरपी प्रणालियों का उपयोग करने और नौकरी के रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए डिजिटल साक्षरता

जीएस10. दस्तावेजीकरण, भुगतान प्रबंधन और सेवा-पश्चात मार्गदर्शन में पेशेवर व्यवहार



## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
वॉशिंग मशीन की स्थापना के लिए तैयारी करें	11	11	-	1
पीसी1. वरिष्ठ अधिकारी से परामर्श करके कार्य की आवश्यकताओं का निर्धारण करें।	-	-	-	-
पीसी2. निर्धारित अपॉइंटमेंट के अनुसार ग्राहक के स्थान पर जाएँ	-	-	-	-
पीसी3. उपकरण दिशानिर्देशों के अनुसार संरचनात्मक समर्थन, प्लग प्वाइंट, जल निकासी और प्लंबिंग सहित पूर्व-स्थापना आवश्यकताओं पर ग्राहक को सलाह दें।	-	-	-	-
पीसी4. ग्राहक के स्थान पर पहुंचाई गई वॉशिंग मशीन से पैकेजिंग हटा दें।	-	-	-	-
पीसी5. सत्यापित करें कि वॉशिंग मशीन रंग, मॉडल और सहायक उपकरण के मामले में ग्राहक के ऑर्डर से मेल खाती है।	-	-	-	-
पीसी6. स्थापना प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी उपकरणों और फिटिंग की उपलब्धता सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
पीसी7. कंपनी के अपशिष्ट निपटान मानदंडों का पालन करते हुए, पैकेजिंग सामग्री के अपशिष्ट का जिम्मेदारी से निपटान करें।	-	-	-	-
पीसी8. ग्राहक से परामर्श करके, प्लग प्वाइंट के पास, बाधा रहित क्षेत्र में, पानी की टंकी से आवश्यक दूरी बनाए रखते हुए, वॉशिंग मशीन को सर्वोत्तम स्थान पर रखें।	-	-	-	-
पीसी9. वॉशिंग मशीन को स्थापना मैनुअल में निर्दिष्ट उपयुक्त प्लेटफॉर्म या सतह पर रखें।	-	-	-	-
ग्राहक के स्थान पर वॉशिंग मशीन स्थापित करें	10	8	-	2
पीसी10. मशीन शुरू करने से पहले वॉशिंग मशीन ड्रम के अंदर से ट्रांसपोर्ट पिन या कोई भी बाहरी वस्तु निकाल दें।	-	-	-	-
पीसी11. उचित जल प्रवेश और निकास कनेक्शन सुनिश्चित करने के लिए पाइपलाइन व्यवस्था का निरीक्षण करें।	-	-	-	-

## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी12. प्रभावी जल निकासी के लिए वाशिंग मशीन की नाली नली को सीवेज पाइप से जोड़ें।	-	-	-	-
पीसी13. घरेलू पाइपलाइन प्रणाली में पानी के इनलेट वाल्व की पहचान करें।	-	-	-	-
पीसी14. वॉशिंग मशीन की पीवीसी नली को मशीन से जोड़ने से पहले पानी के इनलेट वाल्व को बंद कर दें।	-	-	-	-
पीसी15. गंदे पानी के वापस बहने को रोकने के लिए वाशिंग मशीन के अपशिष्ट जल आउटलेट को घरेलू अपशिष्ट प्रणाली से जोड़ें।	-	-	-	-
पीसी16. उपयुक्त उपकरणों और उपकरणों का उपयोग करके पानी के इनलेट, आउटलेट और बिजली की आपूर्ति को सुरक्षित रूप से जोड़ें।	-	-	-	-
पीसी17. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई रिसाव नहीं है और मशीन स्थिर है तथा ठीक से काम कर रही है, वाशिंग मशीन का परीक्षण करें।	-	-	-	-
पीसी18. वोल्टेज में उतार-चढ़ाव के दौरान वॉशिंग मशीन को बंद करने तथा वोल्टेज नियामक की संभावित आवश्यकता के बारे में ग्राहक को शिक्षित करें।	-	-	-	-
पीसी19. वाशिंग मशीन के उचित उपयोग और रखरखाव के बारे में ग्राहक को मार्गदर्शन प्रदान करें।	-	-	-	-
<b>उपकरण के दोषपूर्ण मॉड्यूल का निदान, मरम्मत और प्रतिस्थापन</b>	<b>9</b>	<b>14</b>		<b>5</b>
पीसी20. ग्राहक संपर्क, उपयोग पैटर्न के विश्लेषण और प्रारंभिक निरीक्षण के माध्यम से दोषों की पहचान करें।	-	-	-	-
पीसी21. पूरी तरह से निरीक्षण करने के लिए वॉशिंग मशीन का प्लग निकाल दें।	-	-	-	-
पीसी22. बुनियादी नैदानिक परीक्षण करें, जिसमें विद्युत आपूर्ति निरीक्षण, वोल्ट-एम्पीयर परीक्षण और पृथकी परीक्षण शामिल हैं।	-	-	-	-
पीसी23. यदि बुनियादी परीक्षणों से खराबी का पता नहीं चलता है तो वॉशिंग मशीन के प्रत्येक मॉड्यूल का अलग-अलग निरीक्षण करें।	-	-	-	-
पीसी24. यदि खराबी का पता मौके पर नहीं लगाया जा सकता तो वॉशिंग मशीन को गहन निदान के लिए फैक्ट्री में भेजने की व्यवस्था करें।	-	-	-	-



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी25.यदि संभव हो तो ग्राहक के स्थान पर क्षतिग्रस्त घटकों की मरम्मत करें या उन्हें बदलें।	-	-	-	-
पीसी26.यदि वर्तमान यात्रा के दौरान आवश्यक भाग को प्रतिस्थापित नहीं किया जा सकता है तो अनुवर्ती यात्रा निर्धारित करें।	-	-	-	-
पीसी27.वॉशिंग मशीन को पुनः जोड़ें और सुनिश्चित करें कि सभी मॉड्यूल विनिर्देशों के अनुसार कार्य करते हैं।	-	-	-	-
पीसी28.मरम्मत पूरी करने के बाद ग्राहक को वॉशिंग मशीन की उचित कार्यक्षमता का प्रदर्शन करें।	-	-	-	-
पीसी29.भविष्य में होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहक को सफाई और रखरखाव प्रक्रियाओं के बारे में सलाह दें।	-	-	-	-
<b>पूर्ण दस्तावेजीकरण</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	-	-
पीसी30.ग्राहक पावती फॉर्म भरें और स्थापना एवं मरम्मत सेवाओं दोनों के लिए ग्राहक के हस्ताक्षर प्राप्त करें।	-	-	-	-
पीसी31.कंपनी के ईआरपी सिस्टम में पूर्ण किए गए कार्य को रिकॉर्ड करें और कार्य की स्थिति के बारे में ग्राहक सेवा और पर्यवेक्षक को अपडेट करें।	-	-	-	-
पीसी32.शिकायत समाधान और समापन से संबंधित सभी दस्तावेजों को अंतिम रूप दें।	-	-	-	-
पीसी33.ग्राहक से बिल के अनुसार भुगतान प्राप्त करें और उसके अनुसार रसीद जारी करें।	-	-	-	-
<b>स्थापना और मरम्मत के संबंध में दूसरों के साथ समन्वय करें</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	-	<b>2</b>
पीसी34.गैर-क्षेत्रीय सेवा क्षेत्रों से संबंधित अनसुलझे ग्राहक मुद्दों या प्रश्नों को उचित टीम तक पहुंचाएं।	-	-	-	-
पीसी35.क्षेत्र में आने वाली चुनौतियों को समझने और अंतर्दृष्टि साझा करने के लिए सेवा तकनीशियनों के साथ सहयोग करें।	-	-	-	-
पीसी36.जूनियर तकनीशियनों को स्थापना प्रक्रियाओं, दोष निदान और प्रभावी ग्राहक प्रबंधन तकनीकों पर प्रशिक्षित करें।	-	-	-	-
<b>एनओएस कुल</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	-	<b>10</b>



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3116
एनओएस नाम	वॉशिंग मशीन की स्थापना और मरम्मत करना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	4.5
संस्करण	3.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

## योग्यता पैक

### DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल (60 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
- कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण• 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

##### परिचयरोजगार योग्यता कौशल

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

पीसी1. विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार योग्यता कौशल की पहचान

करनापीसी2. सीखने और रोजगारपरकता पोर्टलों की पहचान करना और उनका अन्वेषण

करना **संवैधानिक मूल्य - नागरिकता**

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

पीसी3. संवैधानिक मूल्यों के महत्व को पहचानें, जिसमें नागरिक अधिकार और कर्तव्य, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी आदि शामिल हैं, तथा व्यक्तिगत मूल्य और नैतिकता जैसे ईमानदारी, निष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान आदि।

पीसी4. पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का पालन करें

**21वीं सदी में पेशेवर बनना**

## योग्यता पैक

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

पीसी5. रोजगार के लिए 21वीं सदी के कौशल के महत्व को पहचानें

पीसी6. व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में 21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने के लिए सीखना आदि का अभ्यास करें।

### बुनियादी अंग्रेजी कौशल

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

पीसी7. विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर, रोजमरा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करें

पीसी8. अंग्रेजी में लिखी गई नियमित जानकारी, नोट्स, निर्देश, मेल, पत्र आदि को पढ़ना और समझना

पीसी9. अंग्रेजी में छोटे संदेश, नोट्स, पत्र, ई-मेल आदि लिखें

### कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण

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

पीसी10. नौकरी और करियर के बीच अंतर समझें

पीसी11. योग्यता के आधार पर, लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना तैयार करें

### संचार कौशल

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

पीसी12. विभिन्न परिस्थितियों में मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार और सक्रिय श्रवण तकनीकों का पालन करें

पीसी13. एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करना

### विविधता और समावेशन

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

पीसी14. सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद और व्यवहार करें

पीसी15. POSH अधिनियम के अनुसार कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे को आगे बढ़ाना

### वित्तीय और कानूनी सक्षरता

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

पीसी16. आवश्यकतानुसार वित्तीय संस्थानों, उत्पादों और सेवाओं का चयन करें

पीसी17. सुरक्षित और भरोसेमंद तरीके से ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन करें

पीसी18. वेतन के सामान्य घटकों की पहचान करें और आय, व्यय, कर, निवेश आदि की गणना करें

पीसी19. प्रासंगिक अधिकारों और कानूनों की पहचान करें और कानूनी शोषण के खिलाफ लड़ने के लिए कानूनी सहायता का उपयोग करें

### आवश्यक डिजिटल कौशल

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

पीसी20. डिजिटल उपकरणों का संचालन करें और बुनियादी इंटरनेट संचालन सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से करें

पीसी21. प्रभावी ढंग से काम करने के लिए ई-मेल और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म और वर्चुअल सहयोग उपकरणों का उपयोग करें

## योग्यता पैक

पीसी22. वर्ड प्रोसेसर, स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियों की बुनियादी सुविधाओं का उपयोग करें

### उद्यमशीलता

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

पीसी23. विभिन्न प्रकार की उद्यमिता और उद्यमों की पहचान करना और अनुसंधान के माध्यम से संभावित व्यवसाय के अवसरों का आकलन करना

पीसी24. विपणन उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार के 4P को ध्यान में रखते हुए एक व्यवसाय योजना और कार्य मॉडल विकसित करें

पीसी25. संभावित व्यावसायिक अवसर के लिए वित्तोषण के स्रोतों की पहचान करना, पूर्वानुमान लगाना और किसी भी वित्तीय/कानूनी बाधा को कम करना

### ग्राहक सेवा

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

पीसी26. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें

पीसी27. ग्राहकों के अनुरोधों और आवश्यकताओं को पेशेवर तरीके से पहचानना और उनका जवाब देना।

पीसी28. उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें

### प्रशिक्षित और नौकरियों के लिए तैयारी

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

पीसी29. एक पेशेवर पाठ्यचर्या (रेज़्यूमे) बनाएं

पीसी30. रोजगार कार्यालय, भर्ती एजेंसियों, समाचार पत्रों आदि और नौकरी पोर्टल जैसे विश्वसनीय ऑफलाइन और ऑनलाइन स्रोतों का उपयोग करके उपयुक्त नौकरियों की खोज करें

पीसी31. आवश्यकतानुसार ऑफलाइन/ऑनलाइन तरीकों का उपयोग करके चिन्हित नौकरी के अवसरों के लिए आवेदन करें

पीसी32. भर्ती और चयन के दौरान प्रश्नों का विनम्रता, स्पष्टता और आत्मविश्वास के साथ उत्तर दें

पीसी33. प्रशिक्षित के अवसरों की पहचान करें और दिशानिर्देशों और आवश्यकताओं के अनुसार इसके लिए पंजीकरण करें

## ज्ञान और समझ (KU)

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

केयू1. रोजगार कौशल और विभिन्न शिक्षण एवं रोजगार संबंधी पोर्टलों 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. औपचारिक और अनौपचारिक व्यवस्था में प्रभावी मौखिक (आमने-सामने और टेलीफोन पर) और लिखित संचार के लिए अंग्रेजी भाषा का उपयोग कैसे करें

केयू6. करियर विकास का महत्व और दीर्घकालिक एवं अल्पकालिक लक्ष्य निर्धारित करना

केयू7. प्रभावी संचार के बारे में

केयू8. पांश अधिनियम

## योग्यता पैक

केयू9. लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता

केयू10. विभिन्न प्रकार के वित्तीय संस्थान, उत्पाद और सेवाएँ

केयू11.आय और व्यय की गणना कैसे करें

केयू12.ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन में सुरक्षा बनाए रखने का महत्व

केयू13.विभिन्न कानूनी अधिकार और कानून

केयू14.विभिन्न प्रकार के डिजिटल उपकरण और उन्हें सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया

केयू15.ई-मेल खाता कैसे बनाएं और संचालित करें तथा वर्ड प्रोसेसर, स्प्रेडशीट आदि जैसे अनुप्रयोगों का उपयोग कैसे करें।

केयू16.व्यावसायिक अवसरों की पहचान कैसे करें

केयू17.ग्राहकों के प्रकार और ज़रूरतें

केयू18.नौकरी के लिए आवेदन कैसे करें और साक्षात्कार की तैयारी कैसे करें

केयू19.प्रशिक्षुता योजना और प्रशिक्षुता पोर्टल पर पंजीकरण की प्रक्रिया

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

जीएस1.विभिन्न प्रकार के दस्तावेज़/निर्देश/पत्राचार पढ़ना और लिखना

जीएस2.औपचारिक और अनौपचारिक स्थितियों में उपयुक्त भाषा का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करना

जीएस3.सभी के साथ विनम्रता और उचित व्यवहार करें

जीएस4.वर्चुअल मोड में कैसे काम

करेंजीएस5.गणना कुशलतापूर्वक

करेंजीएस6.समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल

करेंजीएस7.विवरणों पर ध्यान दें

जीएस8.समय का कुशलतापूर्वक प्रबंधन करें

जीएस9.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
<b>परिचयरोजगार योग्यता कौशल</b>	1	1	-	-
पीसी1. विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार योग्यता कौशल की पहचान करना	-	-	-	-
पीसी2. सीखने और रोजगारपरकता पोर्टलों की पहचान करना और उनका अन्वेषण करना	-	-	-	-
<b>संवैधानिक मूल्य - नागरिकता</b>	1	1	-	-
पीसी3. संवैधानिक मूल्यों के महत्व को पहचानें, जिसमें नागरिक अधिकार और कर्तव्य, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी आदि शामिल हैं, तथा व्यक्तिगत मूल्य और नैतिकता जैसे ईमानदारी, निष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान आदि।	-	-	-	
पीसी4. पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं का पालन करें	-	-	-	-
<b>21वीं सदी में पेशेवर बनना</b>	2	4	-	-
पीसी5. रोजगार के लिए 21वीं सदी के कौशल के महत्व को पहचानें	-	-	-	-
पीसी6. व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में 21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने के लिए सीखना आदि का अङ्ग्यास करें।	-	-	-	
<b>बुनियादी अंग्रेजी कौशल</b>	2	3	-	-
पीसी7. विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर, रोजमर्रा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करें	-	-	-	-
पीसी8. अंग्रेजी में लिखी गई नियमित जानकारी, नोट्स, निर्देश, मेल, पत्र आदि को पढ़ना और समझना	-	-	-	-
पीसी9. अंग्रेजी में छोटे संदेश, नोट्स, पत्र, ई-मेल आदि लिखें	-	-	-	-
<b>कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण</b>	1	2	-	-

## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10. नौकरी और करियर के बीच अंतर समझें	-	-	-	-
पीसी11. योग्यता के आधार पर, लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना तैयार करें	-	-	-	-
<b>संचार कौशल</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-
पीसी12. विभिन्न परिस्थितियों में मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार और सक्रिय श्रवण तकनीकों का पालन करें	-	-	-	-
पीसी13. एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करना	-	-	-	-
<b>विविधता और समावेशन</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	-	-
पीसी14. सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद और व्यवहार करें	-	-	-	-
पीसी15. यौन संबंधी किसी भी मुद्दे को आगे बढ़ाना POSH अधिनियम के अनुसार कार्यस्थल पर उत्पीड़न	-	-	-	-
<b>वित्तीय और कानूनी साक्षरता</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	-	-
पीसी16. आवश्यकतानुसार वित्तीय संस्थानों, उत्पादों और सेवाओं का चयन करें	-	-	-	-
पीसी17. सुरक्षित और भरोसेमंद तरीके से ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन करें	-	-	-	-
पीसी18. वेतन के सामान्य घटकों की पहचान करें और आय, व्यय, कर, निवेश आदि की गणना करें	-	-	-	-
पीसी19. प्रासंगिक अधिकारों और कानूनों की पहचान करें और कानूनी शोषण के खिलाफ लड़ने के लिए कानूनी सहायता का उपयोग करें	-	-	-	-
<b>आवश्यक डिजिटल कौशल</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	-	-
पीसी20. डिजिटल उपकरणों का संचालन करें और बुनियादी इंटरनेट संचालन सुरक्षित और सुरक्षित तरीके से करें	-	-	-	-
पीसी21. प्रभावी ढंग से काम करने के लिए ई-मेल और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म और वर्चुअल सहयोग उपकरणों का उपयोग करें	-	-	-	-
पीसी22. वर्ड प्रोसेसर, स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियों की बुनियादी सुविधाओं का उपयोग करें	-	-	-	-



## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<b>उद्यमशीलता</b>  पीसी23.विभिन्न प्रकार की उद्यमिता और उद्यमों की पहचान करना और अनुसंधान के माध्यम से संभावित व्यवसाय के अवसरों का आकलन करना	2	3	-	-
पीसी24.विपणन उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार के 4P को ध्यान में रखते हुए एक व्यवसाय योजना और कार्य मॉडल विकसित करें	-	-	-	-
पीसी25.संभावित व्यावसायिक अवसर के लिए वित्तपोषण के स्रोतों की पहचान करना, पूर्वानुमान लगाना और किसी भी वित्तीय/कानूनी बाधा को कम करना	-	-	-	-
<b>ग्राहक सेवा</b>  पीसी26.विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें	1	2	-	-
पीसी27.ग्राहकों के अनुरोधों और आवश्यकताओं को पेशेवर तरीके से पहचानना और उनका जवाब देना।	-	-	-	-
पीसी28.उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें	-	-	-	-
<b>प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी</b>  पीसी29.एक पेशेवर पाठ्यचर्या (रेज्यूमे) बनाएं	2	3	-	-
पीसी30.रोजगार कार्यालय, भर्ती एजेंसियों, समाचार पत्रों आदि और नौकरी पोर्टल जैसे विश्वसनीय ऑफलाइन और ऑनलाइन स्रोतों का उपयोग करके उपयुक्त नौकरियों की खोज करें	-	-	-	-
पीसी31.ऑफलाइन का उपयोग करके पहचाने गए नौकरी के अवसरों के लिए आवेदन करें / आवश्यकतानुसार ऑनलाइन विधियाँ	-	-	-	-
पीसी32.भर्ती और चयन के दौरान प्रश्नों का विनम्रता, स्पष्टता और आत्मविश्वास के साथ उत्तर दें	-	-	-	-
पीसी33.प्रशिक्षुता के अवसरों की पहचान करें और दिशानिर्देशों और आवश्यकताओं के अनुसार इसके लिए पंजीकरण करें	-	-	-	-
<b>एनओएस कुल</b>	20	30	-	-



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102
एनओएस नाम	रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)
क्षेत्र	क्रॉस सेक्टोरल
उप-क्षेत्र	व्यावसायिक कौशल
पेशा	रोजगार
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	2
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	31/10/2025
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

### मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन भार

#### मूल्यांकन दिशानिर्देश

- प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के मानदंड सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा बनाए जाएँगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (पीसी) को एनओएस में उसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएँगे। एसएससी प्रत्येक पीसी के लिए थ्योरी और स्किल्स प्रैक्टिकल के अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
- सिद्धांत भाग का मूल्यांकन एसएससी द्वारा तैयार किए गए प्रश्नों के जान बैंक पर आधारित होगा।
- सभी अनिवार्य एनओएस के लिए मूल्यांकन किया जाएगा, तथा जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर भी मूल्यांकन किया जाएगा।
- 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)।
- व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां इस मानदंड के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर प्रत्येक छात्र के लिए कौशल प्रायोगिक हेतु अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।



### योग्यता पैक

6. योग्यता पैक उत्तीर्ण करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन में सफलतापूर्वक उत्तीर्ण होने के लिए न्यूनतम 70% कुल अंक प्राप्त करने होंगे।

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



## योग्यता पैक

### क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण %: 70

(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/N3101. सेवा के लिए ग्राहक से जुड़ें	40	50	-	10	100	20
ELE/N3112. स्थापना करें और रेफ्रिजरेटर की मरम्मत	40	50	-	10	100	20
ELE/N3114. स्थापना करें और एयर कंडीशनर की मरम्मत	40	50	-	10	100	20
ELE/N3116. स्थापना करें और वाशिंग मशीन की मरम्मत	40	50	-	10	100	20
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102. रोजगारक्षमता कौशल (60 घंटे)	20	30	-	-	50	20
<b>कुल</b>	<b>180</b>	<b>230</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>450</b>	<b>100</b>



## 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। ॲपरेटिंग 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 प्रशिक्षणों 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।