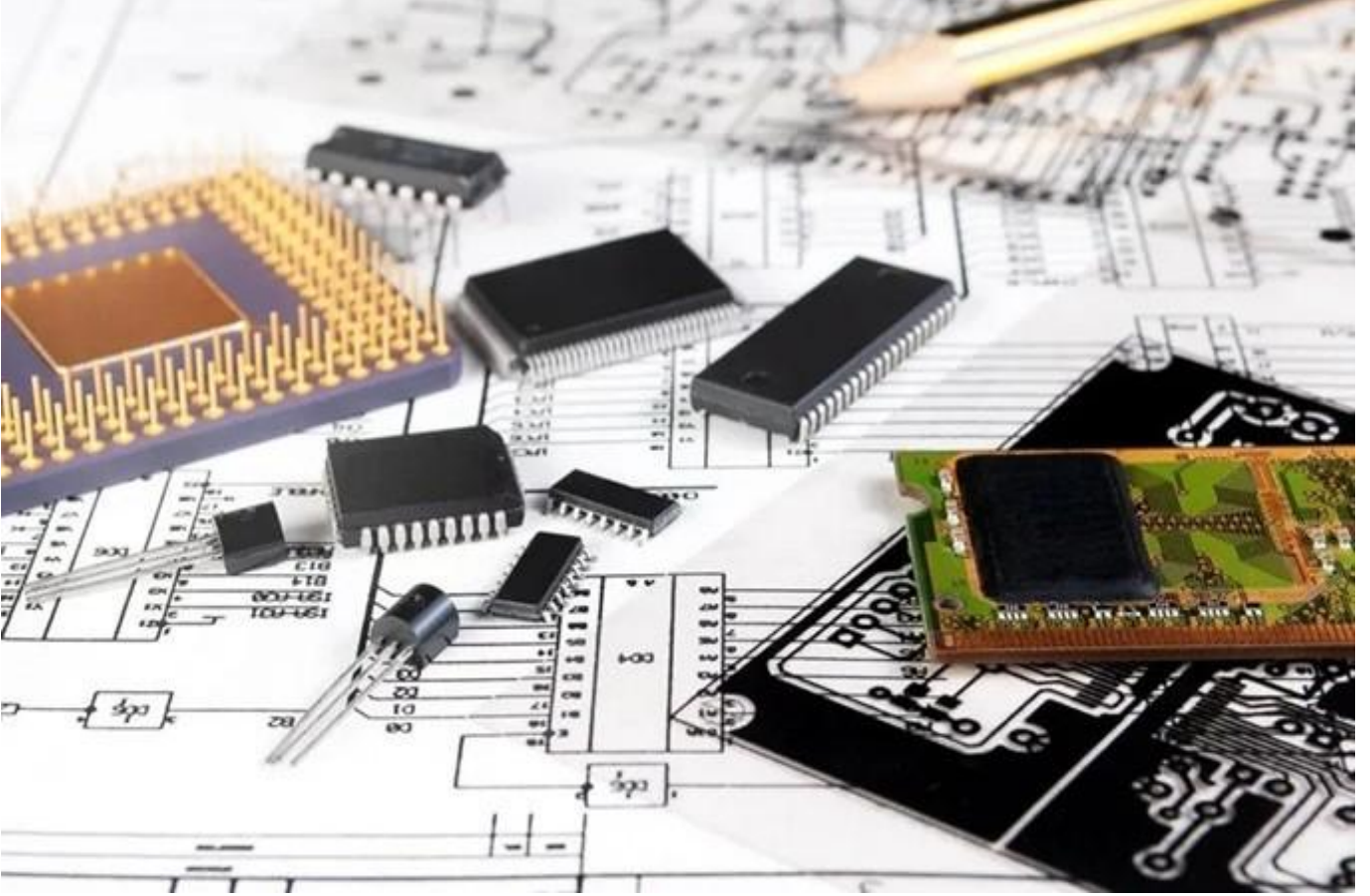


योग्यता पैक



वरिष्ठ कार्यकारी- व्यवसाय विकास (इलेक्ट्रॉनिक्स)

क्यूपी कोड: ELE/Q1101

संस्करण: 5.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 5

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



योग्यता पैक

अंतर्वस्तु

ELE/Q1101: वरिष्ठ कार्यकारी- व्यवसाय विकास (इलेक्ट्रॉनिक्स)	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर	3
ELE/N1103: बाजार विश्लेषण करें.....	5
ELE/N1104: ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रभावी समाधान प्रस्तुत करें	11
DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)	17
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज	24
मूल्यांकन दिशानिर्देश	24
मूल्यांकन भार.....	25
परिवर्णी शब्द	26
शब्दकोष	27

योग्यता पैक

ELE/Q1101: वरिष्ठ कार्यकारी- व्यवसाय विकास (इलेक्ट्रॉनिक्स)

संक्षिप्त नौकरी विवरण

कार्यस्थल पर व्यक्ति बाज़ार का अध्ययन करने, ग्राहकों की ज़रूरतों को समझने और उनकी ज़रूरतों को पूरा करने के लिए उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होता है। कार्यस्थल पर व्यक्ति उत्पादों और सेवाओं की बिक्री के लिए ग्राहकों के साथ समन्वय और बातचीत करता है।

व्यक्तिगत गुण

इस नौकरी के लिए व्यक्ति को ग्राहक-मित्रवत, अच्छी संचार कौशल वाला और लक्ष्य-उन्मुख होना आवश्यक है। व्यक्ति में विविध ग्राहकों की बात सुनने के लिए धैर्य और काम के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण होना चाहिए।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

अनिवार्य एनओएस:

1. [ELE/N1103: बाज़ार विश्लेषण करें](#)
2. [ELE/N1104: ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रभावी समाधान प्रस्तुत करें](#)
3. [DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल \(60 घंटे\)](#)

योग्यता पैक (QP) पैरामीटर

क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	अर्धचालक और घटक
पेशा	विपणन और बिक्री-एस एंड सी
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	19
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/5242.0201

योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिकयोग्यता और अनुभव	<p>यूजी (यूजी डिप्लोमा) (भौतिकी/इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल) का दूसरा वर्ष पूरा किया हो, साथ ही सेमीकंडक्टर और कंपोनेंट्स में 1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव हो।</p> <p>या</p> <p>10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा (इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल) के साथ सेमीकंडक्टर और कंपोनेंट्स में 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव</p> <p>या</p> <p>1.5 वर्ष के अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ स्तर (4.5) की पिछली प्रासंगिक योग्यता, सेमीकंडक्टर और घटकों में प्रासंगिक अनुभव</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	5.0
NQR पर संदर्भ कोड	क्यूजी-05-ईएच-03984-2025-वी5-ईएसएससीआई
एनक्यूआर संस्करण	5

टिप्पणी:

ना

योग्यता पैक

ELE/N1103: बाजार विश्लेषण करें

विवरण

यह एनओएस इकाई संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार व्यावसायिक संचार और सटीक दस्तावेज़ीकरण को बनाए रखते हुए, अर्धचालक सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए बाजार विश्लेषण, ग्राहक आउटरीच और बिक्री योजना में संलग्न होने के बारे में है।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- कार्य आवश्यकता की पहचान करना
- बाजार का विश्लेषण करें
- संभावित ग्राहकों के साथ बैठक शुरू करना • ग्राहक के साथ बातचीत
- ग्राहक विवरण रिकॉर्ड करना और यात्रा का दस्तावेज़ीकरण करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

कार्य आवश्यकता की पहचान करना

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

- पीसी1. कार्य की आवश्यकता, आवधिक (जैसे, वार्षिक, त्रैमासिक) बिक्री लक्ष्य, स्थान और संचालन क्षेत्र आदि पर शीर्ष प्रबंधन से निर्देश प्राप्त करें।
- पीसी2. प्रशिक्षण में भाग लें और संगठन द्वारा प्रस्तुत नवीनतम उत्पादों/सॉफ्टवेयर और सेवाओं की विशेषताओं और विशेषताओं के बारे में जानकारी प्राप्त करें

बाजार का विश्लेषण करें

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

- पीसी3. बाज़ार के बारे में जानने के लिए उस स्थान की जनसांख्यिकी के बारे में जानकारी एकत्र करें
- पीसी4. विभिन्न क्षेत्रों के प्रमुख खिलाड़ियों, सेमीकंडक्टर सेवाओं के उनके वर्तमान उपयोग और उनके उत्पाद पोर्टफोलियो की पहचान करें
- पीसी5. पिछले बिक्री पैटर्न का विश्लेषण करके बाजार का आकलन करें और बिक्री रणनीति की योजना बनाने के लिए वर्तमान बाजार के रुझान का मूल्यांकन करें
- पीसी6. बाजार सर्वेक्षण करके बाजार के अवसरों और संभावित ग्राहकों की पहचान करें

संभावित ग्राहकों के साथ बैठक शुरू करना

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

- पीसी7. क्षेत्र के संभावित ग्राहकों की सूची तैयार करें और उनसे मुलाकात के लिए टेलीफोन पर बात करें
- पीसी8. ग्राहक के लिए कंपनी के विवरण, सेवा पेशकश, संचालन के क्षेत्र आदि पर एक प्रस्तुति और पिच तैयार करें

योग्यता पैक

पीसी9. बैठक के लिए समय पर ग्राहक के स्थान पर पहुँचें

पीसी10. किसी भी नई आवश्यकता की पहचान करने और बैठक शुरू करने के लिए मौजूदा ग्राहकों के साथ समय-समय पर बातचीत करें

पीसी11. टेलीफोन पर / सीधे ग्राहक के साथ बातचीत करते समय व्यवहार शिष्टाचार बनाए रखें

ग्राहक के साथ बातचीत

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

पीसी12. पहले ग्राहक का अभिवादन करें और उनके साथ तालमेल विकसित करें

पीसी13. सेवा पेशकशों के बारे में प्रस्तुति और चर्चा प्रस्तुत करें तथा कंपनी और सेवाओं के बारे में किसी भी प्रश्न का उत्तर दें

पीसी14. ग्राहक की आवश्यकता और अपेक्षाओं की पहचान करें जैसे कि डिजाइन सेवाओं/उत्पाद का प्रकार, आवश्यक मूल्य, वितरण चक्र, आदि।

पीसी15. ग्राहक को बिना टोके सुनें और आपसी समझ के लिए ग्राहक की आवश्यकता को संक्षेप में प्रस्तुत करें

ग्राहक विवरण रिकॉर्ड करना और यात्रा का दस्तावेज़ीकरण करना

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

पीसी16. कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहक और कॉल विवरण रिकॉर्ड करें

पीसी17. कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहक और कॉल विवरण रिकॉर्ड करें

पीसी18. कंपनी की नीति द्वारा अनुमत सीमा तक मौजूदा डेटाबेस में गलत विवरण को सुधारें

पीसी19. कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार भविष्य के संदर्भ के लिए कंपनी के डेटाबेस में ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करें

ज्ञान और समझ (KU)

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

केयू1. कंपनी के पदानुक्रम और शीर्ष प्रबंधन द्वारा निर्धारित आवधिक बिक्री लक्ष्यों को समझना

केयू2. संगठन द्वारा प्रस्तुत नवीनतम उत्पादों, सॉफ्टवेयर और सेवाओं से परिचित होना।

केयू3. लक्ष्य बाजारों के लिए जनसांख्यिकीय डेटा एकत्र करने और उसकी व्याख्या करने का ज्ञान।

केयू4. विभिन्न क्षेत्रों के प्रमुख खिलाड़ियों और उनके द्वारा अर्धचालक सेवाओं के उपयोग के बारे में जागरूकता।

केयू5. भविष्य के अवसरों का पूर्वानुमान लगाने के लिए पिछले बिक्री डेटा और वर्तमान बाजार रुझानों का विश्लेषण करने की क्षमता।

केयू6. बाजार सर्वेक्षण के माध्यम से ग्राहकों की आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं और संभावित मांग को समझना।

केयू7. प्रभावी बिक्री प्रस्तुतियाँ और पिच तैयार करने और प्रस्तुत करने का ज्ञान।

केयू8. कंपनी की प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहक रिकॉर्ड को बनाए रखने और अद्यतन करने का तरीका समझना।

केयू9. ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत रूप से तथा फोन पर बातचीत करते समय उचित व्यवहार के प्रति जागरूकता।

केयू10. डेटा प्रविष्टि प्रोटोकॉल, त्रुटि सुधार प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ीकरण पर कंपनी नीति का ज्ञान।

सामान्य कौशल (जीएस)

NSQC स्वीकृत || इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया

योग्यता पैक

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

- जीएस1. ग्राहकों और प्रबंधन को मौखिक और लिखित दोनों रूपों में स्पष्ट रूप से जानकारी देना।
- जीएस2. ग्राहकों के साथ तालमेल बनाना और व्यावसायिक संबंध बनाए रखना।
- जीएस3. सर्वेक्षण आयोजित करना, प्रतिस्पर्धा का विश्लेषण करना, और बिक्री योजना के लिए डेटा की व्याख्या करना।
- जीएस4. संभावित ग्राहकों के लिए आकर्षक बिक्री प्रस्तुतियाँ बनाना और प्रस्तुत करना।
- जीएस5. ग्राहकों के प्रश्नों का प्रभावी ढंग से जवाब देना और नई आवश्यकताओं की पहचान करना।
- जीएस6. ग्राहक बैठकों का समय पर निर्धारण करना और उनमें समय पर उपस्थित होना।
- जीएस7. ग्राहक समस्याओं का समाधान करना तथा कंपनी की नीतिगत सीमाओं के भीतर डेटाबेस त्रुटियों को सुधारना।
- जीएस8. ग्राहक सूचना और कॉल दस्तावेज़ीकरण में सटीकता सुनिश्चित करना।
- जीएस9. प्रशिक्षण के माध्यम से नवीनतम संगठनात्मक पेशकशों के अनुसार कौशल और ज्ञान को अद्यतन करना।
- जीएस10. भविष्य में संदर्भ के लिए संरचित और नीति-अनुपालक ग्राहक रिकॉर्ड बनाए रखना।

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>कार्य आवश्यकता की पहचान करना</i>	4	6	-	-
पीसी1.कार्य की आवश्यकता, आवधिक (जैसे, वार्षिक, त्रैमासिक) बिक्री लक्ष्य, स्थान और संचालन क्षेत्र आदि पर शीर्ष प्रबंधन से निर्देश प्राप्त करें।	-	-	-	-
पीसी2.प्रशिक्षण में भाग लें और संगठन द्वारा प्रस्तुत नवीनतम उत्पादों/सॉफ्टवेयर और सेवाओं की विशेषताओं और विशेषताओं के बारे में जानकारी प्राप्त करें	-	-	-	-
<i>बाजार का विश्लेषण करें</i>	9	12	-	-
पीसी3.बाज़ार के बारे में जानने के लिए उस स्थान की जनसांख्यिकी के बारे में जानकारी एकत्र करें	-	-	-	-
पीसी4.विभिन्न क्षेत्रों के प्रमुख खिलाड़ियों, सेमीकंडक्टर सेवाओं के उनके वर्तमान उपयोग और उनके उत्पाद पोर्टफोलियो की पहचान करें	-	-	-	-
पीसी5.पिछली बिक्री का विश्लेषण करके बाजार का आकलन करें/बिक्री रणनीति की योजना बनाने के लिए वर्तमान बाजार के रुझान का पैटर्न और मूल्यांकन करें	-	-	-	-
पीसी6.बाजार सर्वेक्षण करके बाजार के अवसरों और संभावित ग्राहकों की पहचान करें	-	-	-	-
<i>संभावित ग्राहकों के साथ बैठक शुरू करना</i>	13	15	-	-
पीसी7.क्षेत्र के संभावित ग्राहकों की सूची तैयार करें और उनसे मुलाकात के लिए टेलीफोन पर बात करें	-	-	-	-
पीसी8.ग्राहक के लिए कंपनी के विवरण, सेवा पेशकश, संचालन के क्षेत्र आदि पर एक प्रस्तुति और पिच तैयार करें	-	-	-	-
पीसी9.बैठक के लिए समय पर ग्राहक के स्थान पर पहुँचें	-	-	-	-
पीसी10.किसी भी नई आवश्यकता की पहचान करने और बैठक शुरू करने के लिए मौजूदा ग्राहकों के साथ समय-समय पर बातचीत करें	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी11.टेलीफोन पर / सीधे ग्राहक के साथ बातचीत करते समय व्यवहार शिष्टाचार बनाए रखें	-	-	-	-
<i>ग्राहक के साथ बातचीत</i>	8	18	-	-
पीसी12.पहले ग्राहक का अभिवादन करें और उनके साथ तालमेल विकसित करें	-	-	-	-
पीसी13.सेवा पेशकशों के बारे में प्रस्तुति और चर्चा प्रस्तुत करें तथा कंपनी और सेवाओं के बारे में किसी भी प्रश्न का उत्तर दें	-	-	-	-
पीसी14.ग्राहक की आवश्यकता और अपेक्षाओं की पहचान करें जैसे कि डिजाइन सेवाओं/उत्पाद का प्रकार, आवश्यक मूल्य, वितरण चक्र, आदि।	-	-	-	-
पीसी15.ग्राहक को बिना टोके सुनें और आपसी समझ के लिए ग्राहक की आवश्यकता को संक्षेप में प्रस्तुत करें	-	-	-	-
<i>ग्राहक विवरण रिकॉर्ड करना और यात्रा का दस्तावेजीकरण करना</i>	6	9	-	-
पीसी16.कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहक और कॉल विवरण रिकॉर्ड करें	-	-	-	-
पीसी17.कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार ग्राहक और कॉल विवरण रिकॉर्ड करें	-	-	-	-
पीसी18.कंपनी की नीति द्वारा अनुमत सीमा तक मौजूदा डेटाबेस में गलत विवरण को सुधारें	-	-	-	-
पीसी19.कंपनी की नीति और प्रक्रियाओं के अनुसार भविष्य के संदर्भ के लिए कंपनी के डेटाबेस में ग्राहक प्रश्नों को रिकॉर्ड करें	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	60	-	-



योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन1103
एनओएस नाम	बाजार विश्लेषण करें
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	विपणन और बिक्री-एस एंड सी
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	10
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

योग्यता पैक

ELE/N1104: ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रभावी समाधान प्रस्तुत करें

विवरण

यह एनओएस इकाई, बिक्री लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अनुकूलित समाधान प्रदान करने, आंतरिक टीमों के साथ समन्वय करने, बिक्री को बंद करने, बिक्री के बाद सेवा सुनिश्चित करने और स्थायी ग्राहक संबंध बनाने के माध्यम से अंत-से-अंत ग्राहक जुड़ाव का प्रबंधन करने के बारे में है।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- ग्राहक को संभावित समाधान प्रदान करें
- उत्पादन और डिज़ाइन टीमों के साथ समन्वय
- बिक्री बंद करना
- खरीद का दस्तावेज़ीकरण
- बिक्री के बाद सेवा में ग्राहक की सहायता करना
- ग्राहकों के साथ संबंध बनाए रखना
- उत्पादकता प्राप्त करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहक को संभावित समाधान प्रदान करें

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

पीसी1. ग्राहक की आवश्यकता की पहचान करें और कंपनी द्वारा प्रस्तुत संभावित बहुविध उत्पाद और सेवा का सुझाव दें

पीसी2. ग्राहक को उस उत्पाद/सेवा को अंतिम रूप देने में सहायता करें जो उसकी आवश्यकता के लिए सबसे उपयुक्त हो तथा बाजार में उपलब्ध कुछ उत्पाद/सेवा विकल्पों का सुझाव भी दें जो ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप हो सकते हैं, यदि वह उत्पाद उसकी अपनी कंपनी द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जाता है।

पीसी3. ग्राहकों को उत्पाद/सेवा की अनूठी विशेषताओं के बारे में सूचित करें जिससे निर्णय लेने में मदद मिल सके

उत्पादन और डिज़ाइन टीमों के साथ समन्वय

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

पीसी4. ग्राहक की आवश्यकता के सभी पहलुओं के बारे में उत्पादन/डिज़ाइन टीम को सूचित करें

पीसी5. परियोजना और ग्राहक की आवश्यकता को अंतिम रूप देने के लिए ग्राहक और उत्पादन/डिज़ाइन टीम के बीच बैठक का समन्वय या व्यवस्था करना

पीसी6. ग्राहक के साथ चर्चा किए गए उत्पाद/सेवा की लागत, वितरण समय के बारे में उत्पादन/डिज़ाइन टीम को सूचित करें

बिक्री बंद करना

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

योग्यता पैक

- पीसी7. ग्राहक को खरीदारी का निर्णय लेने में सहायता करें और उन्हें खरीदारी से खुश महसूस कराएं
- पीसी8. खरीदारी का निर्णय लेने के बाद ग्राहक से खरीदारी का विवरण जैसे उत्पाद की संख्या और अन्य आवश्यकताएं लें।
- पीसी9. ग्राहक के साथ उत्पाद/सेवा के मूल्य निर्धारण पर उचित बातचीत करके यह सुनिश्चित करें कि बिक्री लेनदेन से संगठन को लाभ हो
- पीसी10. छूट, भुगतान की शर्तें, भुगतान का तरीका आदि घटाने के बाद अंतिम कीमत के बारे में ग्राहक को सूचित करें।

खरीद का दस्तावेजीकरण

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

- पीसी11. कंपनी के मानकों के अनुसार ग्राहक को खरीद से संबंधित चालान, अनुबंध, वारंटी प्रमाणपत्र और अन्य प्रासंगिक दस्तावेज तैयार करना और प्रदान करना
- पीसी12. ग्राहकों को नियम व शर्तों, उपकरण के प्रत्येक घटक के अनुसार वारंटी कवरेज और खरीद से संबंधित अन्य विवरण के बारे में सूचित करें

बिक्री के बाद सेवा में ग्राहक की सहायता करना

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

- पीसी13. बिक्री पूरी होने के बाद ग्राहक से सेवा समर्थन आवश्यकता की पहचान करना
- पीसी14. ग्राहक को संगठन द्वारा दी जाने वाली बिक्री के बाद की सेवा के बारे में जानकारी प्रदान करें जैसे कि किसी भी सेवा रखरखाव तकनीशियन की आवश्यकता, मरम्मत कार्य आदि।

बनाए रखना ग्राहकों के साथ संबंध

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

- पीसी15. किसी भी नई आवश्यकता की पहचान करने के लिए मौजूदा ग्राहकों के साथ समय-समय पर बातचीत करें
- पीसी16. मौजूदा ग्राहकों के साथ नए व्यावसायिक अवसर तलाशें और उनसे बिक्री के लिए नए संदर्भ प्राप्त करें
- पीसी17. ग्राहक की संतुष्टि का आकलन करें

उत्पादकता प्राप्त करना

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

- पीसी18. किसी निश्चित समयावधि में कॉल/विजिट्स की संख्या तथा सफलतापूर्वक बंद की जाने वाली कॉल्स की संख्या के लिए निर्धारित लक्ष्य को प्राप्त करना, जैसे कि मासिक, त्रैमासिक तथा वार्षिक बिक्री लक्ष्य।
- पीसी19. ग्राहक को सेवा से संतुष्ट करें और निरंतर संबंध बनाए रखें

ज्ञान और समझ (KU)

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

- केयू1. उचित समाधान सुझाने के लिए संगठन द्वारा प्रस्तुत उत्पादों और सेवाओं की पूरी श्रृंखला का ज्ञान।
- केयू2. ग्राहकों की आवश्यकताओं, प्राथमिकताओं और बाधाओं की पहचान करने और व्याख्या करने की तकनीकों को समझना।
- केयू3. बाजार में प्रतिस्पर्धी उत्पादों या सेवाओं के बारे में जागरूकता, ताकि यदि आंतरिक विकल्प उपयुक्त न हों तो विकल्प उपलब्ध कराए जा सकें।

योग्यता पैक

- केयू4. अंतर-विभागीय सहयोग प्रक्रियाओं की समझ, विशेष रूप से उत्पादन और डिजाइन टीमों के साथ।
- केयू5. बिक्री फ़नल, बातचीत की रणनीति और रणनीतियों का ज्ञान ग्राहकों को सूचित खरीद निर्णय लेने में मदद करने के लिए।
- केयू6. छूट संरचनाओं, लाभ मार्जिन और भुगतान के विभिन्न तरीकों और शर्तों के बारे में जागरूकता।
- केयू7. चालान, समझौते, वारंटी तैयार करने और बिक्री के बाद की औपचारिकताओं को संभालने की प्रक्रियाओं को समझना।
- केयू8. रखरखाव और मरम्मत प्रक्रियाओं सहित उपलब्ध सेवा समर्थन का ज्ञान।
- केयू9. दीर्घकालिक ग्राहक संबंध बनाए रखने, रेफरल सुरक्षित करने और संतुष्टि मापने की तकनीकों को समझना।
- केयू10. कंपनी की पेशकशों में मूल्य जोड़ने वाले प्रमुख विभेदकों और विशेषताओं से परिचित होना।

सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. ग्राहकों को उत्पाद की विशेषताओं, शर्तों और सेवा लाभों को स्पष्ट रूप से समझाने की क्षमता।
- जीएस2. बिक्री से पहले और बाद में मैत्रीपूर्ण, समाधान-उन्मुख समर्थन प्रदान करना।
- जीएस3. व्यावसायिक लाभप्रदता सुनिश्चित करते हुए प्रभावी मूल्य निर्धारण और शर्तों पर चर्चा करना।
- जीएस4. ग्राहकों के साथ तालमेल, विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बनाना।
- जीएस5. तार्किक तर्क, उत्पाद ज्ञान और भावनात्मक बुद्धिमत्ता के माध्यम से क्रय निर्णयों को प्रभावित करना।
- जीएस6. ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादन और डिजाइन जैसी क्रॉस-फंक्शनल टीमों के साथ समन्वय करना।
- जीएस7. कुशलतापूर्वक बैठकें, अनुवर्ती कार्रवाई तथा समय पर बिक्री लक्ष्य प्राप्त करना।
- जीएस8. कंपनी के मानकों के अनुरूप बिक्री और सेवा दस्तावेज को सटीक रूप से तैयार करना और प्रबंधित करना।
- जीएस9. ग्राहकों की आपत्तियों, चिंताओं या सेवा संबंधी मुद्दों का सक्रियतापूर्वक समाधान करना।
- जीएस10. बिक्री लक्ष्य, कॉल वॉल्यूम और ग्राहक संतुष्टि मानदंडों पर ध्यान केंद्रित रखना।

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>ग्राहक को संभावित समाधान प्रदान करें</i>	9	11	-	-
पीसी1. ग्राहक की आवश्यकता की पहचान करें और कंपनी द्वारा प्रस्तुत संभावित बहुविध उत्पाद और सेवा का सुझाव दें	-	-	-	-
पीसी2. ग्राहक को उस उत्पाद/सेवा को अंतिम रूप देने में सहायता करें जो उसकी आवश्यकता के लिए सबसे उपयुक्त हो तथा बाजार में उपलब्ध कुछ उत्पाद/सेवा विकल्पों का सुझाव भी दें जो ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप हो सकते हैं, यदि वह उत्पाद उसकी अपनी कंपनी द्वारा प्रस्तुत नहीं किया जाता है।	-	-	-	-
पीसी3. ग्राहकों को उत्पाद/सेवा की अनूठी विशेषताओं के बारे में सूचित करें जिससे निर्णय लेने में मदद मिल सके	-	-	-	-
<i>उत्पादन और डिज़ाइन टीमों के साथ समन्वय</i>	9	9	-	-
पीसी4. ग्राहक की आवश्यकता के सभी पहलुओं के बारे में उत्पादन/डिज़ाइन टीम को सूचित करें	-	-	-	-
पीसी5. परियोजना और ग्राहक की आवश्यकता को अंतिम रूप देने के लिए ग्राहक और उत्पादन/डिज़ाइन टीम के बीच बैठक का समन्वय या व्यवस्था करना	-	-	-	-
पीसी6. ग्राहक के साथ चर्चा किए गए उत्पाद/सेवा की लागत, वितरण समय के बारे में उत्पादन/डिज़ाइन टीम को सूचित करें	-	-	-	-
<i>बिक्री बंद करना</i>	8	14	-	-
पीसी7. ग्राहक को खरीदारी का निर्णय लेने में सहायता करें और उन्हें खरीदारी से खुश महसूस कराएं	-	-	-	-
पीसी8. खरीदारी का निर्णय लेने के बाद ग्राहक से खरीदारी का विवरण जैसे उत्पाद की संख्या और अन्य आवश्यकताएं लें।	-	-	-	-
पीसी9. ग्राहक के साथ उत्पाद/सेवा के मूल्य निर्धारण पर उचित बातचीत करके यह सुनिश्चित करें कि बिक्री लेनदेन से संगठन को लाभ हो	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10.छूट, भुगतान की शर्तें, भुगतान का तरीका आदि घटाने के बाद अंतिम कीमत के बारे में ग्राहक को सूचित करें।	-	-	-	-
<i>खरीद का दस्तावेज़ीकरण</i>	4	6	-	-
पीसी11.कंपनी के मानकों के अनुसार ग्राहक को खरीद से संबंधित चालान, अनुबंध, वारंटी प्रमाणपत्र और अन्य प्रासंगिक दस्तावेज तैयार करना और प्रदान करना	-	-	-	-
पीसी12.ग्राहकों को नियम व शर्तों, उपकरण के प्रत्येक घटक के अनुसार वारंटी कवरेज और खरीद से संबंधित अन्य विवरण के बारे में सूचित करें	-	-	-	-
<i>बिक्री के बाद सेवा में ग्राहक की सहायता करना</i>	3	6	-	-
पीसी13.बिक्री पूरी होने के बाद ग्राहक से सेवा समर्थन आवश्यकता की पहचान करना	-	-	-	-
पीसी14.ग्राहक को संगठन द्वारा दी जाने वाली बिक्री के बाद की सेवा के बारे में जानकारी प्रदान करें जैसे कि किसी भी सेवा रखरखाव तकनीशियन की आवश्यकता, मरम्मत कार्य आदि।	-	-	-	-
<i>बनाए रखना ग्राहकों के साथ संबंध</i>	3	8	-	-
पीसी15.किसी भी नई आवश्यकता की पहचान करने के लिए मौजूदा ग्राहकों के साथ समय-समय पर बातचीत करें	-	-	-	-
पीसी16.मौजूदा ग्राहकों के साथ नए व्यावसायिक अवसर तलाशें और उनसे बिक्री के लिए नए संदर्भ प्राप्त करें	-	-	-	-
पीसी17.ग्राहक की संतुष्टि का आकलन करें	-	-	-	-
<i>उत्पादकता प्राप्त करना</i>	4	6	-	-
पीसी18.कॉल की संख्या के लिए निर्धारित लक्ष्य प्राप्त करें /उपस्थित होने वाली विज़िट और एक निश्चित अवधि में सफलतापूर्वक बंद की जाने वाली कॉलों की संख्या, जैसे मासिक, त्रैमासिक और वार्षिक बिक्री लक्ष्य	-	-	-	-
पीसी19.ग्राहक को सेवा से संतुष्ट करें और निरंतर संबंध बनाए रखें	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	60	-	-

योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन1104
एनओएस नाम	ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रभावी समाधान प्रस्तुत करें
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	विपणन और बिक्री-एस एंड सी
एनएसक्यूएफ स्तर	5
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/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

परिचय रोजगार 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 करना

पीसी2. 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

NSQC स्वीकृत || इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया

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 अनुकूल 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, 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

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, अल्पकालिक 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 साक्षरता

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 वित्तपोषण 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

प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी

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

पीसी29.एक पेशेवर पाठ्यचर्या (रेज्यूमे) 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.प्रशिक्षुता 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. पाँश 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. ऑफ़लाइन 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 करें
- जीएस5. कुशलतापूर्वक गणना करें
- जीएस6. समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल करें
- जीएस7. 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
<i>परिचयरोजगार योग्यता कौशल</i>	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	-	-	-	-
<i>संवैधानिक मूल्य - नागरिकता</i>	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	-	-	-	-
<i>21 वीं सदी में पेशेवर बनना</i>	2	4	-	-
पीसी5. रोजगार के लिए 21 वीं सदी के कौशल के महत्व को पहचानें	-	-	-	-
पीसी6. व्यक्तिगत और व्यावसायिक जीवन में 21 वीं 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।	-	-	-	-
<i>बुनियादी अंग्रेजी कौशल</i>	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	-	-	-	-
<i>करियर विकास और लक्ष्य निर्धारण</i>	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, अल्पकालिक और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना तैयार करें	-	-	-	-
<i>संचार कौशल</i>	2	2	-	-
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	-	-	-	-
<i>विविधता और समावेशन</i>	1	2	-	-
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	-	-	-	-
<i>वित्तीय और कानूनी साक्षरता</i>	2	3	-	-
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	-	-	-	-
<i>आवश्यक डिजिटल कौशल</i>	3	4	-	-
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
<i>उद्यमशीलता</i>	2	3	-	-
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 वित्तपोषण के स्रोतों की पहचान करना, पूर्वानुमान लगाना और किसी भी वित्तीय/कानूनी बाधा को कम करना	-	-	-	-
<i>ग्राहक सेवा</i>	1	2	-	-
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	-	-	-	-
<i>प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी</i>	2	3	-	-
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. 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	-	-	-	-
एनओएस कुल	20	30	-	-

योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102
एनओएस नाम	रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)
क्षेत्र	क्रॉस सेक्टरल
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

1. प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के मानदंड सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा बनाए जाएँगे। प्रत्येक तत्व/प्रदर्शन मानदंड (पीसी) को एनओएस में उसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएँगे। 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 %: 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/N1103. बाजार विश्लेषण करें	40	60	-	-	100	35
ELE/N1104. वर्तमान प्रभावी ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए समाधान	40	60	-	-	100	35
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102. रोजगारक्षमता कौशल (60 घंटे)	20	30	-	-	50	30
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।