



## योग्यता पैक

### अंतर्वस्तु

ELE/Q8102: डायरेक्ट अटैच्ड स्टोरेज (DAS) सेट टॉप बॉक्स इंस्टॉलेशन और सर्विस तकनीशियन.....	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) .....	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर.....	3
ELE/N3189: ग्राहक आवश्यकता विश्लेषण .....	5
ELE/N3188: DAS सेट-टॉप बॉक्स सेवा विशेषज्ञ.....	10
DGT/VSQ/N0101: रोजगार योग्यता कौशल (30 घंटे) .....	17
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज .....	22
मूल्यांकन दिशानिर्देश .....	22
मूल्यांकन भार.....	23
परिवर्णी शब्द.....	24
शब्दकोष .....	25

## योग्यता पैक

### ELE/Q8102: डायरेक्ट अटैच्ड स्टोरेज (DAS) सेट टॉप बॉक्स इंस्टॉलेशन और सर्विस तकनीशियन

#### संक्षिप्त नौकरी विवरण

इस नौकरी में व्यक्ति ग्राहक के परिसर में सेट-टॉप बॉक्स स्थापित करता है, क्षेत्र की सेवा योग्य शिकायतों का समाधान करता है और नए कनेक्शनों को सक्रिय करने के लिए तकनीकी टीम के साथ समन्वय 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। समय की पाबंदी, विनम्र व्यवहार, धैर्य, अच्छे पारस्परिक संबंध, विश्वसनीयता, ईमानदारी और आलोचनात्मक सोच इस नौकरी के लिए महत्वपूर्ण गुण हैं।

#### लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

##### अनिवार्य एनओएस:

1. [ELE/N3189: ग्राहक आवश्यकता विश्लेषण](#)
2. [ELE/N3188: DAS सेट-टॉप बॉक्स सेवा विशेषज्ञ](#)
3. [DGT/VSQ/N0101: रोजगार योग्यता कौशल \(30 घंटे\)](#)

#### योग्यता पैक (QP) पैरामीटर

क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	संचार और प्रसारण
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	15
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/7422.1203

## योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा (इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल) पूरा किया हो, अनुभव सहित।</p> <p>या</p> <p>12वीं कक्षा उत्तीर्ण (या समकक्ष)</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा उत्तीर्ण तथा 3 वर्ष का अनुभव, संचार एवं प्रसारण में प्रासंगिक अनुभव</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा उत्तीर्ण, 2 वर्ष का अनुभव एनटीसी/एनएसी या प्रमाणपत्र-एनएसक्यूएफ (स्तर 3.5) के साथ 1.5 वर्ष का अनुभव, संचार और प्रसारण 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	4.0
NQR पर संदर्भ कोड	क्यूजी-04-ईएच-03978-2025-वी4-ईएसएससीआई
एनक्यूआर संस्करण	4.0

टिप्पणी:

ना

## योग्यता पैक

### ELE/N3189: ग्राहक आवश्यकता विश्लेषण

#### विवरण

इस एनओएस इकाई का उद्देश्य सेवा दौरे से पहले और उसके दौरान ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करके समस्याओं का निदान करना, समाधान सुझाना, संतुष्टि सुनिश्चित करना तथा सेवा की गुणवत्ता और उत्पादकता के लक्ष्यों को प्राप्त करना है।

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- ग्राहक के आगमन से पहले उसके साथ बातचीत करना
- ग्राहकों के साथ उनके परिसर में बातचीत करना
- ग्राहकों को समाधान सुझाना
- उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### *ग्राहक के आगमन से पहले उसके साथ बातचीत करना*

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

- पीसी1. ग्राहक सेवा या स्थापना अनुसूची पर दर्ज ग्राहक शिकायत की जाँच करें
- पीसी2. समस्या की पुष्टि करने और मिलने का समय तय करने के लिए ग्राहक को कॉल करें
- पीसी3. ग्राहक का अभिवादन करें और दर्ज की गई समस्या की पुष्टि करें
- पीसी4. ग्राहक के साथ बातचीत करते समय विनम्र और धैर्यवान रहें
- पीसी5. उपकरण की वारंटी स्थिति और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बारे में जाँच करें
- पीसी6. संभावित समस्याओं का पूर्वानुमान लगाकर उपकरण और पुर्जें तदनुसार ले जाएं
- पीसी7. दिन के लिए मार्ग योजना बनाने के लिए ग्राहक के स्थान का पता लगाएं

##### *ग्राहकों के साथ उनके परिसर में बातचीत करना*

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

- पीसी8. उपकरण में समस्याओं के लक्षणों और इतिहास के बारे में पूछताछ करें
- पीसी9. उपकरण की आयु और रखरखाव की स्थिति के बारे में पूछें
- पीसी10. ग्राहकों की जानकारी के आधार पर समस्या की पहचान करें
- पीसी11. पहचानी गई समस्याओं के बारे में बताएं और संभावित कारणों के बारे में शिक्षित करें
- पीसी12. इसमें शामिल लागतों के बारे में सूचित करें

##### *ग्राहकों को समाधान सुझाना*

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

### योग्यता पैक

पीसी13. ग्राहक के साथ पहचानी गई समस्या(ओं) पर चर्चा करें

पीसी14. संभावित समाधान और लागत का सुझाव दें

पीसी15. आवश्यक सेवा के लिए आवश्यक समय और कार्यप्रणाली की व्याख्या करें

पीसी16. आगे की कार्रवाई के लिए ग्राहकों की स्वीकृति लें

*उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना*

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

पीसी17. समस्या और आवश्यक समाधान का सटीक आकलन करें

पीसी18. ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार सबसे उपयुक्त और लागत प्रभावी सेवा प्रदान करें

पीसी19. ग्राहकों का विश्वास जीतने के लिए समस्या का प्रभावी ढंग से संप्रेषण करें

पीसी20. ग्राहक संतुष्टि और सकारात्मक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करें

पीसी21. सेवा के बाद न्यूनतम ग्राहक शिकायतें दर्ज करें

पीसी22. सेवा के बाद समस्या को दोहराने से बचें

पीसी23. दैनिक लक्ष्य यात्राओं को पूरा करने के लिए सबसे इष्टतम मार्ग योजना तैयार करें

### ज्ञान और समझ (KU)

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

- केयू1. ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रियाओं और एस्केलेशन प्रोटोकॉल का ज्ञान।
- केयू2. सेवा अनुरोधों, स्थापना अनुसूचियों और रखरखाव इतिहास की व्याख्या करना समझना।
- केयू3. वारंटी और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) के संबंध में कंपनी की नीतियों के बारे में जागरूकता।
- केयू4. सामान्य उपकरण संबंधी समस्याओं के लिए आवश्यक औजारों, स्पेयर पार्ट्स और सामग्रियों का ज्ञान।
- केयू5. उचित संचार और व्यवहार सहित ग्राहक सेवा शिष्टाचार को समझना।
- केयू6. सामान्य उपकरण समस्याओं, उनके लक्षणों और मानक समस्या निवारण विधियों का ज्ञान।
- केयू7. लागतों को सटीक रूप से बताने के लिए भागों और सेवाओं के मूल्य निर्धारण संरचनाओं के बारे में जागरूकता।
- केयू8. समय और ईंधन दक्षता के लिए सेवा मार्गों की योजना और अनुकूलन कैसे किया जाए, यह समझना।
- केयू9. फीडबैक और शिकायतों को दर्ज करने सहित दस्तावेजीकरण आवश्यकताओं से परिचित होना।
- केयू10. सेवा गुणवत्ता मानकों और ग्राहक संतुष्टि मीट्रिक के बारे में जागरूकता।

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

जीएस1. ग्राहकों को समस्याओं और समाधानों को स्पष्ट रूप से समझाने के लिए मौखिक संचार कौशल।

जीएस2. ग्राहकों की चिंताओं और सेवा इतिहास को समझने के लिए सक्रिय रूप से सुनना।

NSQC स्वीकृत || इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया

### योग्यता पैक

जीएस3. ग्राहक संबंध कौशल से विश्वास का निर्माण होगा तथा प्रश्नों को धैर्य और सहानुभूति के साथ संभालना होगा।

जीएस4. दैनिक सेवा कॉल को कुशलतापूर्वक पूरा करने के लिए समय प्रबंधन और मार्ग नियोजन।

जीएस5. समस्या-समाधान की क्षमता, सटीक निदान और प्रभावी समाधान सुझाने की क्षमता।

जीएस6. सबसे अधिक लागत प्रभावी और उपयुक्त सेवा पद्धति चुनने के लिए निर्णय लेने का कौशल।

जीएस7. कठिन ग्राहक बातचीत में धैर्य और व्यावसायिकता बनाए रखने की क्षमता।

जीएस8. सेवा विवरण, ग्राहक प्रतिक्रिया और समस्या लॉग के लिए दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग कौशल।

जीएस9. प्रासंगिक होने पर मूल्यवर्धित सेवाओं या उन्नयन का सुझाव देने के लिए बिक्री और अपसेलिंग कौशल।

## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>ग्राहक के आगमन से पहले उसके साथ बातचीत करना</i>	14	21	-	-
पीसी1. ग्राहक सेवा या स्थापना अनुसूची पर दर्ज ग्राहक शिकायत की जाँच करें	-	-	-	-
पीसी2. समस्या की पुष्टि करने और मिलने का समय तय करने के लिए ग्राहक को कॉल करें	-	-	-	-
पीसी3. ग्राहक का अभिवादन करें और दर्ज की गई समस्या की पुष्टि करें	-	-	-	-
पीसी4. ग्राहक के साथ बातचीत करते समय विनम्र और धैर्यवान रहें	-	-	-	-
पीसी5. उपकरण की वारंटी स्थिति और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के बारे में जाँच करें	-	-	-	-
पीसी6. संभावित समस्याओं का पूर्वानुमान लगाकर उपकरण और पुर्जे तदनुसार ले जाएं	-	-	-	-
पीसी7. दिन के लिए मार्ग योजना बनाने के लिए ग्राहक के स्थान का पता लगाएं	-	-	-	-
<i>ग्राहकों के साथ उनके परिसर में बातचीत करना</i>	10	15	-	-
पीसी8. उपकरण में समस्याओं के लक्षणों और इतिहास के बारे में पूछताछ करें	-	-	-	-
पीसी9. उपकरण की आयु और रखरखाव की स्थिति के बारे में पूछें	-	-	-	-
पीसी10. ग्राहकों की जानकारी के आधार पर समस्या की पहचान करें	-	-	-	-
पीसी11. पहचानी गई समस्याओं के बारे में बताएं और संभावित कारणों के बारे में शिक्षित करें	-	-	-	-
पीसी12. इसमें शामिल लागतों के बारे में सूचित करें	-	-	-	-
<i>ग्राहकों को समाधान सुझाना</i>	4	12	-	-
पीसी13. ग्राहक के साथ पहचानी गई समस्या(ओं) पर चर्चा करें	-	-	-	-
पीसी14. संभावित समाधान और लागत का सुझाव दें	-	-	-	-



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी15.आवश्यक सेवा के लिए आवश्यक समय और कार्यप्रणाली की व्याख्या करें	-	-	-	-
पीसी16.आगे की कार्रवाई के लिए ग्राहकों की स्वीकृति लें	-	-	-	-
<i>उत्पादकता और गुणवत्ता प्राप्त करना</i>	<b>7</b>	<b>17</b>	-	-
पीसी17.समस्या और आवश्यक समाधान का सटीक आकलन करें	-	-	-	-
पीसी18.ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार सबसे उपयुक्त और लागत प्रभावी सेवा प्रदान करें	-	-	-	-
पीसी19.ग्राहकों का विश्वास जीतने के लिए समस्या का प्रभावी ढंग से संप्रेषण करें	-	-	-	-
पीसी20.ग्राहक संतुष्टि और सकारात्मक प्रतिक्रिया सुनिश्चित करें	-	-	-	-
पीसी21.सेवा के बाद न्यूनतम ग्राहक शिकायतें दर्ज करें	-	-	-	-
पीसी22.सेवा के बाद समस्या को दोहराने से बचें	-	-	-	-
पीसी23.दैनिक लक्ष्य यात्राओं को पूरा करने के लिए सबसे इष्टतम मार्ग योजना तैयार करें	-	-	-	-
<b>एनओएस कुल</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	-	-

## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3189
एनओएस नाम	ग्राहक आवश्यकता विश्लेषण
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	4
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

### ELE/N3188: DAS सेट-टॉप बॉक्स सेवा विशेषज्ञ

#### विवरण

यह एनओएस इकाई गुणवत्ता, सुरक्षा, दस्तावेजीकरण, ग्राहक संतुष्टि और निरंतर कौशल वृद्धि सुनिश्चित करते हुए कुशलतापूर्वक सेट-टॉप बॉक्सों को स्थापित, कॉन्फिगर और सेवा प्रदान करने के बारे में है।"

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- कार्य आवश्यकताओं को समझना
- ग्राहक के स्थान पर सेट टॉप बॉक्स (DAS) स्थापित करें
- शिकायत के मामले में क्षेत्र सेवा प्रदान करना और दोषों का समाधान करना
- सर्विसिंग और दोषों का समाधान
- भरे हुए दस्तावेज और फॉर्म एकत्र करें•
- दस्तावेजीकरण पूरा करना
- कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता और गुणवत्ता लक्ष्य प्राप्त करें

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### कार्य आवश्यकताओं को समझना

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

- पीसी1. ग्राहक की साइट का विवरण एकत्र करें और आवश्यक उपकरण और उत्पाद ले जाएं, वरिष्ठ और ग्राहक से ग्राहक के कार्य आदेश और साइट के विवरण की जांच करें
- पीसी2. ग्राहक की आवश्यकताओं के आधार पर आवश्यक सेट-टॉप बॉक्स के प्रकार की पहचान करें (जैसे, बेसिक, डिजिटल, हाइब्रिड, 4K, मल्टी-रूम या पोर्टेबल)।
- पीसी3. सेट बॉक्स और अन्य घटकों या स्थापना या सर्विसिंग के लिए आवश्यक उपकरणों जैसे ड्रिलिंग मशीन, सैटेलाइट मीटर, मल्टी-मीटर को इकट्ठा करने के लिए स्टोर विभाग के साथ समन्वय करें
- पीसी4. ग्राहक को विभिन्न प्रकार के सेट-टॉप बॉक्स की प्रमुख विशेषताओं और लाभों के बारे में बताएं।
- पीसी5. ग्राहक के मौजूदा टेलीविजन, इंटरनेट और केबल बुनियादी ढांचे के साथ चयनित सेट-टॉप बॉक्स की अनुकूलता सुनिश्चित करें।
- पीसी6. विशिष्ट सेट-टॉप बॉक्स प्रकार के लिए स्थापना और परिचालन प्रक्रिया का संक्षिप्त अवलोकन प्रदान करें।
- पीसी7. यदि लागू हो तो अतिरिक्त कार्यक्षमताओं, जैसे कि OTT एकीकरण, रिकॉर्डिंग सुविधाएँ, या 4K रिज़ॉल्यूशन को हाइलाइट करें।
- पीसी8. सेट-टॉप बॉक्स के प्रकारों के बीच अंतर के बारे में ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान करें और सबसे उपयुक्त विकल्प की सिफारिश करें।

## योग्यता पैक

### ग्राहक के स्थान पर सेट टॉप बॉक्स (DAS) स्थापित करें

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

पीसी9. सेट टॉप बॉक्स स्थापित करें और केबल के माध्यम से गैर-डिजिटल के लिए आरएफ सिग्नल की शक्ति की जांच करें

पीसी10. डिजिटल सिग्नल की शक्ति और गुणवत्ता (MER, BER और पावर) की जांच करें

पीसी11. वितरण बिंदु से अंतिम ग्राहक तक वितरण सर्किट पथ की जांच करें और ढीले कनेक्शनों को ठीक करें

पीसी12. स्थिर सिग्नल कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने के लिए वितरण एम्पलीफायर और एंटीना को सही पिच कोण पर संरेखित करें

पीसी13. सेट टॉप बॉक्स को टीवी से कनेक्ट करें

पीसी14. होम थिएटर सिस्टम को टीवी/एसटीबी के साथ HDMI, ऑडियो/वीडियो/एसवीडियो/एसपीडीआईएफ आदि के माध्यम से कनेक्ट करें

पीसी15. स्थापना के बाद ग्राहक को सेट-टॉप बॉक्स की विशेषताओं और कार्यात्मकताओं का प्रदर्शन करना।

पीसी16. अतिरिक्त सेवाओं को कॉन्फिगर और सक्रिय करें जैसे अभिभावकीय नियंत्रण, भाषा प्राथमिकताएं, और ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार पसंदीदा चैनल।

### शिकायत के मामले में क्षेत्र सेवा प्रदान करना और दोषों का समाधान करना

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

पीसी17. तार, सिग्नल की शक्ति, कनेक्टर, सेट टॉप बॉक्स की जांच करके असंतोषजनक/बाधित सेवा के लिए जिम्मेदार दोष की पहचान करें

पीसी18. मल्टी-मीटर की सहायता से एसी मेन्स आउटपुट की जांच करें और बाहरी बिजली आपूर्ति (एडेप्टर डीसी आउटपुट) की जांच करें

पीसी19. समस्या का निवारण करें और ग्राहक की संतुष्टि के लिए निर्बाध सेवा पुनः शुरू करें तथा दोषों का समाधान करें

### सर्विसिंग और दोषों का समाधान

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

पीसी20. खराब सेट टॉप बॉक्स में पाई गई खराबी की तकनीकी रिपोर्ट भरकर L2 सर्विस सेंटर पर भेजें, जहां उसकी मरम्मत की जाएगी।

पीसी21. मरम्मत के लिए भेजे गए दोषपूर्ण भागों या उपकरणों की उचित लेबलिंग और टैगिंग सुनिश्चित करें।

पीसी22. उठाए गए समाधान कदमों का दस्तावेजीकरण करें और उन्हें भविष्य में संदर्भ के लिए संबंधित टीमों के साथ साझा करें।

### भरे हुए दस्तावेज़ और फॉर्म एकत्र करें

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

पीसी23. सामग्री के संग्रह और परीक्षण के लिए प्रारंभिक और समापन दस्तावेज़ बनाए रखें

पीसी24. ग्राहक पंजीकरण और कार्यक्रम प्रमाणीकरण फॉर्म जैसे आवश्यक फॉर्म एकत्र करें और दस्तावेजीकरण पूरा करते हुए कंपनी के संबंधित विभागों को जमा करें

### दस्तावेजीकरण पूरा करना

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

पीसी25. ग्राहक पहचान (आईडी) प्रमाण और ग्राहक प्रतिक्रिया फॉर्म एकत्र करें, कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता और गुणवत्ता लक्ष्य प्राप्त करें

### कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता और गुणवत्ता लक्ष्य प्राप्त करें

### योग्यता पैक

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

- पीसी26.आवंटित अनुसार 100% स्थापना और सर्विसिंग प्राप्त करें
- पीसी27.पहली बार में ही ग्राहक की शिकायत का निवारण करें
- पीसी28.ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार सबसे उपयुक्त और लागत प्रभावी सेवा प्रदान करें
- पीसी29.100% शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करें
- पीसी30.शिकायत/गलती के समाधान के लिए प्रयुक्त सामग्री को न्यूनतम करें
- पीसी31.गुणवत्ता के लिए निर्दिष्ट मानकों के अनुसार कार्य करें
- पीसी32.कंपनी की नीति के अनुसार सुरक्षा मानकों का पालन करें
- पीसी33.ट्रांसपॉडर, सिग्नल स्ट्रेंथ, ऑडियो और वीडियो गुणवत्ता, और रिमोट कंट्रोल जैसे सेट टॉप बॉक्स की 100% कार्यप्रणाली सुनिश्चित करें
- पीसी34.सेवा के बाद ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए अनुवर्ती कॉल या दौरे आयोजित करें।
- पीसी35.नवीनतम DAS प्रौद्योगिकी और समस्या निवारण पर अद्यतन रहने के लिए नियमित प्रशिक्षण में भाग लें

### ज्ञान और समझ (KU)

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

- केयू1. विभिन्न प्रकार के सेट-टॉप बॉक्स (बेसिक, डिजिटल, हाइब्रिड, 4K, मल्टी-रूम, पोर्टेबल) की समझ
- केयू2. एमईआर (मॉड्यूलेशन त्रुटि अनुपात), बीईआर (बिट त्रुटि दर) और सिग्नल पावर जैसे सिग्नल गुणवत्ता मापदंडों का ज्ञान।
- केयू3. स्थापना और सर्विसिंग में प्रयुक्त उपकरणों और उपकरणों (ड्रिलिंग मशीन, सैटेलाइट मीटर, मल्टी-मीटर, आदि) से परिचित होना।
- केयू4. केबल, एंटीना और आरएफ वितरण प्रणालियों की बुनियादी समझ।
- केयू5. सेट-टॉप बॉक्स और विभिन्न टीवी, इंटरनेट और केबल अवसंरचनाओं के बीच संगतता आवश्यकताएँ।
- केयू6. तकनीकी दोषों का दस्तावेजीकरण करने और L2 सेवा केंद्रों के लिए रिपोर्ट तैयार करने की प्रक्रिया।
- केयू7. विद्युत उपकरणों और ग्राहक साइट कार्य से संबंधित सुरक्षा प्रोटोकॉल और मानक।
- केयू8. अभिभावकीय नियंत्रण और चैनल प्राथमिकता जैसी सेवाओं को सक्रिय और कॉन्फिगर करने की प्रक्रियाएँ।
- केयू9. दस्तावेजीकरण, फॉर्म जमा करने और ग्राहक पहचान सत्यापन पर कंपनी की नीतियाँ।
- केयू10.ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए सेवा-पश्चात अनुवर्ती कार्रवाई और फीडबैक संग्रहण का महत्व।

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. ग्राहकों को तकनीकी अवधारणाओं और सेट-टॉप बॉक्स की कार्यक्षमताओं को स्पष्ट रूप से समझाने की क्षमता।

### योग्यता पैक

जीएस2. न्यूनतम पर्यवेक्षण के साथ साइट पर दोष निदान और समस्या समाधान में कुशल।जीएस3. हाथ के औजारों और इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों का सुरक्षित और सटीक ढंग से उपयोग करने में सक्षम।जीएस4.

दस्तावेजीकरण और सूची रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए मजबूत संगठनात्मक कौशल।

जीएस5. प्रश्नों और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालने के लिए अच्छी ग्राहक सेवा और पारस्परिक कौशल।

जीएस6. मानक संचालन प्रक्रियाओं और गुणवत्ता मानदंडों का लगातार पालन करने की क्षमता।

जीएस7. स्थापनाओं और सेवा कॉलों को समय पर पूरा करने के लिए समय प्रबंधन कौशल।

जीएस8. स्वतंत्र रूप से काम करने और दबाव में निर्णय लेने की क्षमता।

जीएस9. प्रशिक्षण के माध्यम से नई प्रौद्योगिकियों और अद्यतन डीएस प्रणालियों को सीखने और अनुकूलित करने की क्षमता।

जीएस10. उचित विन्यास, सिग्नल ट्यूनिंग और उपकरण की कार्यप्रणाली सुनिश्चित करने के लिए विवरण पर ध्यान देना।

## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>कार्य आवश्यकताओं को समझना</i>	14	16	-	-
पीसी1. ग्राहक की साइट का विवरण एकत्र करें और आवश्यक उपकरण और उत्पाद ले जाएं, वरिष्ठ और ग्राहक से ग्राहक के कार्य आदेश और साइट के विवरण की जांच करें	-	-	-	-
पीसी2. ग्राहक की आवश्यकताओं के आधार पर आवश्यक सेट-टॉप बॉक्स के प्रकार की पहचान करें (जैसे, बेसिक, डिजिटल, हाइब्रिड, 4K, मल्टी-रूम या पोर्टेबल)।	-	-	-	-
पीसी3. सेट बॉक्स और अन्य घटकों या स्थापना या सर्विसिंग के लिए आवश्यक उपकरणों जैसे ड्रिलिंग मशीन, सैटेलाइट मीटर, मल्टी-मीटर को इकट्ठा करने के लिए स्टोर विभाग के साथ समन्वय करें	-	-	-	-
पीसी4. ग्राहक को विभिन्न प्रकार के सेट-टॉप बॉक्स की प्रमुख विशेषताओं और लाभों के बारे में बताएं।	-	-	-	-
पीसी5. ग्राहक के मौजूदा टेलीविजन, इंटरनेट और केबल बुनियादी ढांचे के साथ चयनित सेट-टॉप बॉक्स की अनुकूलता सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
पीसी6. विशिष्ट सेट-टॉप बॉक्स प्रकार के लिए स्थापना और परिचालन प्रक्रिया का संक्षिप्त अवलोकन प्रदान करें।	-	-	-	-
पीसी7. यदि लागू हो तो अतिरिक्त कार्यक्षमताओं, जैसे कि OTT एकीकरण, रिकॉर्डिंग सुविधाएँ, या 4K रिज़ॉल्यूशन को हाइलाइट करें।	-	-	-	-
पीसी8. सेट-टॉप बॉक्स के प्रकारों के बीच अंतर के बारे में ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान करें और सबसे उपयुक्त विकल्प की सिफारिश करें।	-	-	-	-
<i>ग्राहक के स्थान पर सेट टॉप बॉक्स (DAS) स्थापित करें</i>	8	16	-	-
पीसी9. सेट टॉप बॉक्स स्थापित करें और केबल के माध्यम से गैर-डिजिटल के लिए आरएफ सिग्नल की शक्ति की जांच करें	-	-	-	-
पीसी10. डिजिटल सिग्नल की शक्ति और गुणवत्ता (MER, BER और पावर) की जाँच करें	-	-	-	-
पीसी11. वितरण बिंदु से अंतिम ग्राहक तक वितरण सर्किट पथ की जाँच करें और ढीले कनेक्शनों को ठीक करें	-	-	-	-

### योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी12.स्थिर सिग्नल कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने के लिए वितरण एम्पलीफायर और एंटीना को सही पिच कोण पर संरेखित करें	-	-	-	-
पीसी13.सेट टॉप बॉक्स को टीवी से कनेक्ट करें	-	-	-	-
पीसी14.होम थिएटर सिस्टम को टीवी/एसटीबी के साथ HDMI, ऑडियो/वीडियो/एसवीडियो/एसपीडीआईएफ आदि के माध्यम से कनेक्ट करें	-	-	-	-
पीसी15.स्थापना के बाद ग्राहक को सेट-टॉप बॉक्स की विशेषताओं और कार्यात्मकताओं का प्रदर्शन करना।	-	-	-	-
पीसी16.ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुसार अभिभावकीय नियंत्रण, भाषा प्राथमिकताएं और पसंदीदा चैनल जैसी अतिरिक्त सेवाओं को कॉन्फिगर और सक्रिय करें।	-	-	-	-
<i>शिकायत के मामले में क्षेत्र सेवा प्रदान करना और दोषों का समाधान करना</i>	3	6	-	-
पीसी17.तार, सिग्नल की शक्ति, कनेक्टर, सेट टॉप बॉक्स की जांच करके असंतोषजनक/बाधित सेवा के लिए जिम्मेदार दोष की पहचान करें	-	-	-	-
पीसी18.मल्टी-मीटर की सहायता से एसी मेन्स आउटपुट की जांच करें और बाहरी बिजली आपूर्ति (एडेप्टर डीसी आउटपुट) की जांच करें	-	-	-	-
पीसी19.समस्या का निवारण करें और ग्राहक की संतुष्टि के लिए निर्बाध सेवा पुनः शुरू करें तथा दोषों का समाधान करें	-	-	-	-
<i>सर्विसिंग और दोषों का समाधान</i>	3	6	-	-
पीसी20.खराब सेट टॉप बॉक्स में पाई गई खराबी की तकनीकी रिपोर्ट भरकर L2 सर्विस सेंटर पर भेजें, जहां उसकी मरम्मत की जाएगी।	-	-	-	-
पीसी21.मरम्मत के लिए भेजे गए दोषपूर्ण भागों या उपकरणों की उचित लेबलिंग और टैगिंग सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
पीसी22.उठाए गए समाधान कदमों का दस्तावेजीकरण करें और उन्हें भविष्य में संदर्भ के लिए संबंधित टीमों के साथ साझा करें।	-	-	-	-
<i>भरे हुए दस्तावेज़ और फ़ॉर्म एकत्र करें</i>	2	4	-	-



## योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी23.सामग्री के संग्रह और परीक्षण के लिए प्रारंभिक और समापन दस्तावेज़ बनाए रखें	-	-	-	-
पीसी24.ग्राहक पंजीकरण और कार्यक्रम प्रमाणीकरण फॉर्म जैसे आवश्यक फॉर्म एकत्र करें और दस्तावेज़ीकरण पूरा करते हुए कंपनी के संबंधित विभागों को जमा करें	-	-	-	-
<i>दस्तावेज़ीकरण पूरा करना</i>	1	2	-	-
पीसी25.ग्राहक पहचान (आईडी) प्रमाण और ग्राहक प्रतिक्रिया फॉर्म एकत्र करें, कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता और गुणवत्ता लक्ष्य प्राप्त करें	-	-	-	-
<i>कंपनी द्वारा निर्धारित उत्पादकता और गुणवत्ता लक्ष्य प्राप्त करें</i>	9	10	-	-
पीसी26.आवंटित अनुसार 100% स्थापना और सर्विसिंग प्राप्त करें	-	-	-	-
पीसी27.पहली बार में ही ग्राहक की शिकायत का निवारण करें	-	-	-	-
पीसी28.ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार सबसे उपयुक्त और लागत प्रभावी सेवा प्रदान करें	-	-	-	-
पीसी29.100% शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करें	-	-	-	-
पीसी30.शिकायत/गलती के समाधान के लिए प्रयुक्त सामग्री को न्यूनतम करें	-	-	-	-
पीसी31.गुणवत्ता के लिए निर्दिष्ट मानकों के अनुसार कार्य करें	-	-	-	-
पीसी32.कंपनी की नीति के अनुसार सुरक्षा मानकों का पालन करें	-	-	-	-
पीसी33.ट्रांसपॉंडर, सिग्नल स्ट्रेंथ, ऑडियो और वीडियो गुणवत्ता, और रिमोट कंट्रोल जैसे सेट टॉप बॉक्स की 100% कार्यप्रणाली सुनिश्चित करें	-	-	-	-
पीसी34.सेवा के बाद ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए अनुवर्ती कॉल या दौरे आयोजित करें।	-	-	-	-
पीसी35.नवीनतम DAS प्रौद्योगिकी और समस्या निवारण पर अद्यतन रहने के लिए नियमित प्रशिक्षण में भाग लें	-	-	-	-
<b>एनओएस कुल</b>	<b>40</b>	<b>60</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3188
एनओएस नाम	DAS सेट-टॉप बॉक्स सेवा विशेषज्ञ
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	7
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025

## योग्यता पैक

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

#### विवरण

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

#### दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

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

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### परिचय रोजगार योग्यता कौशल

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

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

##### संवैधानिक मूल्य - नागरिकता

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

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

##### 21वीं सदी में पेशेवर बनना

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

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

## योग्यता पैक

### बुनियादी अंग्रेजी कौशल

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

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

### संचार कौशल

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

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

पीसी6. एक टीम में दूसरों के साथ काम करें

### विविधता और समावेशन

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

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

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

### वित्तीय और कानूनी साक्षरता

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

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

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

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

### आवश्यक डिजिटल कौशल

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

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

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

### उद्यमशीलता

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

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

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

### ग्राहक सेवा

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

पीसी16. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें

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

पीसी18. उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें

### प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी

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

पीसी19. एक बुनियादी बायोडाटा बनाएँ

## योग्यता पैक

पीसी20.उपयुक्त नौकरियों की खोज करें और आवेदन करें

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

## ज्ञान और समझ (KU)

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

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

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1.उपयुक्त भाषा का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करें
- जीएस2.सभी के साथ विनम्रता और उचित व्यवहार करें
- जीएस3.बुनियादी गणनाएँ करें
- जीएस4.समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल करें
- जीएस5.काम पर सावधान और चौकस रहें



## योग्यता पैक

जीएस6.समय का प्रभावी ढंग से उपयोग करें

जीएस7.संक्रमण से बचने के लिए स्वच्छता और सैनिटाइजेशन बनाए रखें

## योग्यता पैक

### मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
<i>परिचयरोजगार योग्यता कौशल</i>	1	1	-	-
पीसी1.नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार योग्यता कौशल के महत्व को समझें	-	-	-	-
<i>संवैधानिक मूल्य - नागरिकता</i>	1	1	-	-
पीसी2.संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता तथा पर्यावरणीय रूप से टिकाऊ प्रथाओं की पहचान करना	-	-	-	-
<i>21वीं सदी में पेशेवर बनना</i>	1	3	-	-
पीसी3.21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-प्रेरणा, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, समय प्रबंधन, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने की मानसिकता आदि की व्याख्या करें।	-	-	-	-
<i>बुनियादी अंग्रेजी कौशल</i>	2	3	-	-
पीसी4.कुछ बुनियादी अंग्रेजी वाक्यांशों या वाक्यों का उपयोग करके दूसरों से बात करें	-	-	-	-
<i>संचार कौशल</i>	1	1	-	-
पीसी5.दूसरों के साथ संवाद करते समय अच्छे शिष्टाचार का पालन करें	-	-	-	-
पीसी6.एक टीम में दूसरों के साथ काम करें	-	-	-	-
<i>विविधता और समावेशन</i>	1	1	-	-
पीसी7.सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद और व्यवहार करें	-	-	-	-
पीसी8.यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे की रिपोर्ट करें	-	-	-	-
<i>वित्तीय और कानूनी साक्षरता</i>	3	4	-	-
पीसी9.विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और भरोसेमंद तरीके से उपयोग करें	-	-	-	-

## योग्यता पैक

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



## योग्यता पैक

### राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

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

## मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन भार

### मूल्यांकन दिशानिर्देश

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



### योग्यता पैक

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

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

## योग्यता पैक

क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण %: 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/N3189.ग्राहकआवश्यकता विश्लेषण	35	65	-	-	100	40
ELE/N3188.DAS सेट-टॉप बॉक्स सेवा विशेषज्ञ	40	60	-	-	100	40
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0101.रोजगारक्षमता कौशल (30 घंटे)	20	30	-	-	50	20
कुल	95	155	-	-	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
एसी	प्रत्यावर्ती धारा
हिट	बिट त्रुटि दर
दास	डिजिटल एड्रेसेबल सिस्टम
डीसी	एकदिश धारा
डीटीएच	सीधे घर तक
HDMI	उच्च परिभाषा मल्टीमीडिया इंटरफ़ेस
एलएनबीसी	कम शोर ब्लॉक डाउन कनवर्टर
ईपीजी	इलेक्ट्रॉनिक प्रोग्राम गाइड
ईसीएम	पात्रता नियंत्रण संदेश
ईएमएम	पात्रता प्रबंधन संदेश
एचएफसी	हाइब्रिड फाइबर कोएक्स
एमएसओ	मल्टी-सिस्टम ऑपरेटर
आरएफ	आकाशवाणी आवृत्ति

## 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।