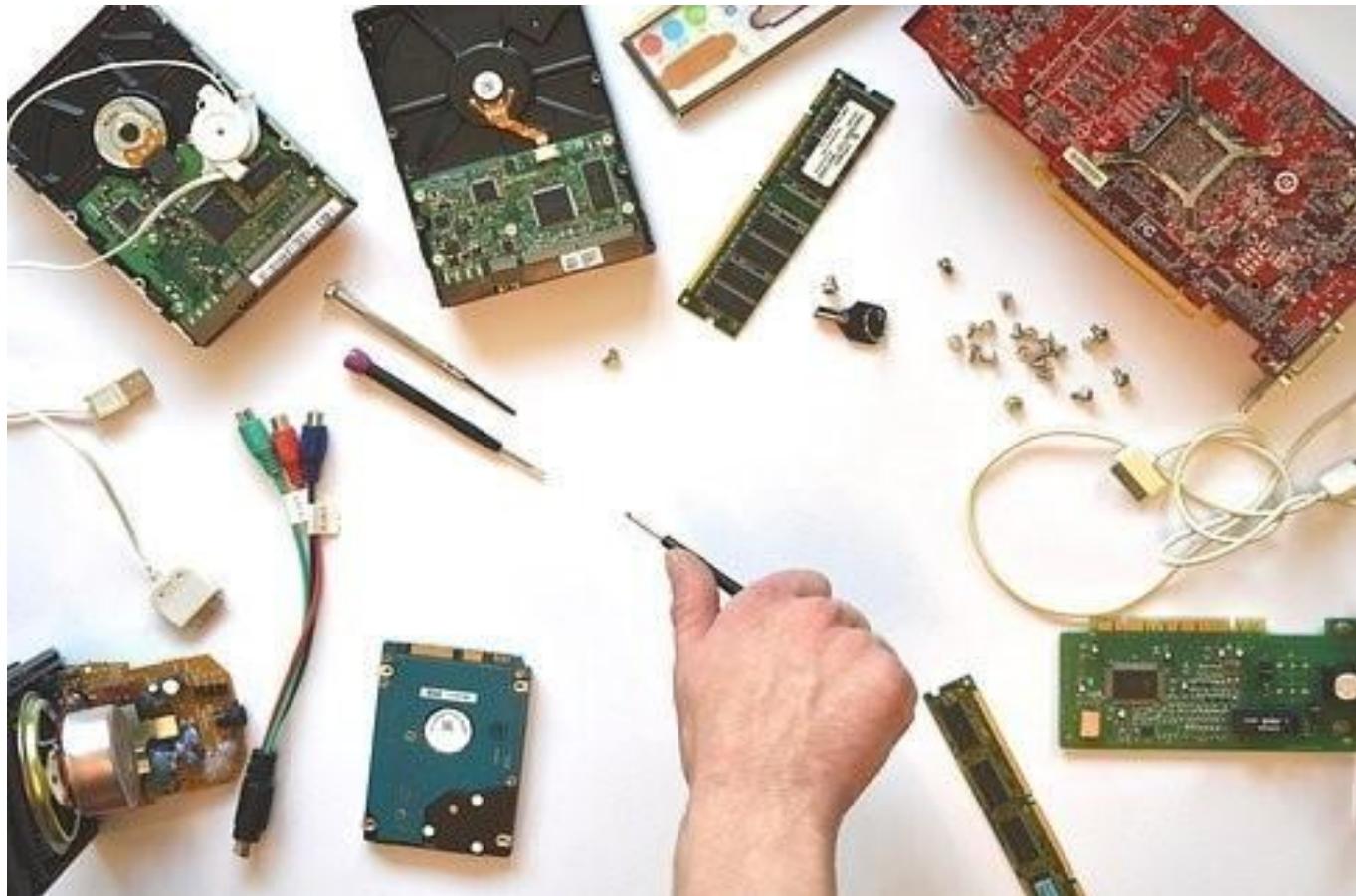


योग्यता पैक



आईटी हार्डवेयर रखरखाव कार्यकारी

क्यूपी कोड: ELE/Q4607

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/Q4607: आईटी हार्डवेयर रखरखाव कार्यकारी	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर	3
ELE/N3190: ग्राहकों के लिए ऑन-प्रिमाइसेस IT हार्डवेयर प्रबंधित करें	5
ELE/N3191: ग्राहक आईटी प्रणालियों का दूरस्थ रूप से प्रबंधन और समर्थन.....	12
DGT/VSQ/N0102: रोजगार योग्यता कौशल (60 घंटे)	16
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज	23
मूल्यांकन दिशानिर्देश	23
मूल्यांकन भार.....	24
परिवर्णी शब्द	25
शब्दकोष	26



योग्यता पैक

ELE/Q4607: आईटी हार्डवेयर रखरखाव कार्यकारी

संक्षिप्त नौकरी विवरण

यह व्यक्ति आईटी हार्डवेयर और संबंधित सॉफ्टवेयर सिस्टम की समस्याओं को ग्राहक परिसर में एक समर्पित इंजीनियर के रूप में (सुविधा प्रबंधन) या दूरस्थ रूप से (प्रबंधित सेवाएं) देखने के लिए जिम्मेदार होता है।

व्यक्तिगत गुण

इस नौकरी के लिए व्यक्ति में कई आईटी उत्पादों पर काम करने, उपकरणों का उपयोग करने, सतर्क रहने, विश्लेषणात्मक होने और चौबीसों घंटे सेवा प्रदान करने की क्षमता होनी चाहिए।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

अनिवार्य एनओएस:

- ELE/N3190: ग्राहकों के लिए ऑन-प्रिमाइसेस IT हार्डवेयर प्रबंधित करें
- ELE/N3191: ग्राहक आईटी प्रणालियों का दूरस्थ रूप से प्रबंधन और समर्थन
- 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
क्रेडिट	19
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआई सी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/3512.0501



योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिकयोग्यता और अनुभव	यूजी (यूजी डिप्लोमा) (भौतिकी/इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल/कंप्यूटर विज्ञान) का दूसरा वर्ष पूरा किया तथा उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में 1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव या 10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा (इलेक्ट्रॉनिक्स/इलेक्ट्रिकल/मैकेनिकल/कंप्यूटर साइंस) तथा उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स एवं आईटी हार्डवेयर में 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव। एनएसक्यूएफ स्तर (4.5) की पिछली प्रासंगिक योग्यता, साथ ही 1.5 वर्ष का अनुभव, उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक्स और आईटी हार्डवेयर में प्रासंगिक अनुभव
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-03977-2025-वी4-ईएसएससीआई
एनक्यूआर संस्करण	4.0

टिप्पणी:

ना

योग्यता पैक

ELE/N3190: ग्राहकों के लिए ऑन-प्रिमाइसेस IT हार्डवेयर प्रबंधित करें

विवरण

यह एनओएस इकाई ग्राहक आईटी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर प्रणालियों का रखरखाव और निगरानी करती है, परिसंपत्ति ट्रैकिंग सुनिश्चित करती है, निदान और अद्यतन करती है, रिकॉर्ड का प्रबंधन करती है, और सिस्टम प्रदर्शन और सेवा वितरण को अनुकूलित करने के लिए ग्राहकों और वरिष्ठों के साथ समन्वय करती है।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर करता है:

- आईटी हार्डवेयर और संबंधित सॉफ्टवेयर सिस्टम का रखरखाव•
आईटी हार्डवेयर सिस्टम की निगरानी करें
- अनुसूचियों का रिकॉर्ड बनाए रखें
- ग्राहक और वरिष्ठ के साथ बातचीत करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

आईटी हार्डवेयर और संबंधित सॉफ्टवेयर सिस्टम का रखरखाव

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

- पीसी1. ग्राहक रिकॉर्ड और वास्तविक समय परिसंपत्ति प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके कार्य आवश्यकताओं का आकलन करें, जिसमें प्रिंटर, राउटर, स्विच, सर्वर, इंटरकॉम, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सिस्टम और कनेक्टिविटी डिवाइस शामिल हैं।
- पीसी2. ग्राहक की सुविधा पर एंड-यूजर कंप्यूटिंग (ईयूसी), IoT डिवाइस और एज कंप्यूटिंग सिस्टम सहित इलेक्ट्रॉनिक्स हार्डवेयर घटकों और सॉफ्टवेयर प्रणालियों का मूल्यांकन करें।
- पीसी3. स्वचालित निदान उपकरणों का उपयोग करके सॉफ्टवेयर समस्याओं का निदान करें और आवश्यकतानुसार निर्धारित सॉफ्टवेयर, अपडेट या पैच स्थापित करें।
- पीसी4. उन्नत परीक्षण उपकरणों और औजारों का उपयोग करके दोषपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक्स घटकों की पहचान करना, उन्हें अलग करना और प्रतिस्थापित करना।
- पीसी5. महत्वपूर्ण पुर्जों की इलेक्ट्रॉनिक्स घटकों की सूची बनाए रखें, तथा बार-बार आने वाली समस्याओं के लिए उपलब्धता सुनिश्चित करें।
- पीसी6. टिकटिंग और एस्केलेशन प्लेटफॉर्म का उपयोग करके विक्रेताओं या वरिष्ठ इंजीनियरों को बाह्य सहायता की आवश्यकता वाले जटिल मुद्दों को आगे बढ़ाना।
- पीसी7. परिसंपत्ति प्रबंधन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके वारंटी विवरण, सीरियल नंबर और सेवा इतिहास सहित सभी हार्डवेयर (आईटी और इलेक्ट्रॉनिक्स- पीसी, लैपटॉप, टैबलेट, IoT डिवाइस, राउटर, स्विच, इंटरकॉम सिस्टम और एज कंप्यूटिंग सिस्टम) की डिजिटल सूची बनाएं।
- पीसी8. एक केंद्रीकृत डेटाबेस में खरीद की तारीखों, वारंटी कवरेज और अनुसूचित रखरखाव गतिविधियों का व्यापक रिकॉर्ड बनाए रखें।



योग्यता पैक

पीसी9. परिसंपत्ति के स्वास्थ्य का मूल्यांकन करें और गंभीरता, अतिरेकता और पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण के आधार पर रखरखाव कार्यक्रमों को प्राथमिकता दें।

पीसी10. सेवामुक्त परिसंपत्तियों या कर्मचारियों को पुनः सौंपी गई या वापस की गई परिसंपत्तियों के रिकार्ड को अद्यतन और प्रबंधित करना।

आईटी हार्डवेयर सिस्टम की निगरानी करें

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

पीसी11. विशिष्ट प्रणालियों की निगरानी के लिए सॉफ्टवेयर/अनुशंसित उपकरणों की पहचान करना और उन्हें डाउनलोड करना

पीसी12. ग्राहक की आईटी नीतियों के अनुपालन में अनुप्रयोगों, ऑपरेटिंग सिस्टम और फर्मवेयर के लिए अद्यतनों की पहचान करना और उन्हें लागू करना।

पीसी13. एन्क्रिप्शन और बहु-कारक प्रमाणीकरण सहित अंतिम-उपयोगकर्ता कंप्यूटिंग उपकरणों के लिए मजबूत सुरक्षा और पहुंच नियंत्रण को लागू और प्रबंधित करें।

पीसी14. निर्बाध संचालन और समस्या का शीघ्र पता लगाने के लिए सर्वर, भंडारण उपकरणों और नेटवर्क अवसंरचना की निरंतर निगरानी करें।

पीसी15. IoT-आधारित निगरानी उपकरणों का उपयोग करके आईटी परिसंपत्तियों के लिए उचित पर्यावरणीय स्थितियां सुनिश्चित करें, जैसे इष्टतम तापमान और धूल-मुक्त क्षेत्र।

अनुसूचियों का रिकार्ड बनाए रखें

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

पीसी16. वार्डफार्ड कनेक्टिविटी, निवारक और सुधारात्मक रखरखाव, सॉफ्टवेयर अपडेट और लाइसेंस नवीनीकरण सहित दैनिक गतिविधियों के डिजिटल लॉग को अपडेट करें।

पीसी17. पासवर्ड, एन्क्रिप्शन कुंजी, नेटवर्किंग और सुरक्षा प्रोटोकॉल, तथा सिस्टम घटनाओं के रिकार्ड, जिनमें गंभीरता और समाधान समय शामिल हैं, का सुरक्षित दस्तावेज़ीकरण बनाए रखें।

ग्राहक और वरिष्ठ के साथ बातचीत करें

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

पीसी18. सिस्टम डाउनटाइम को न्यूनतम करने और वर्कफ्लो दक्षता को अनुकूलित करने के लिए ग्राहकों के साथ सहयोग करें।

पीसी19. रिपोर्टिंग और सहयोग उपकरणों का उपयोग करके पर्यवेक्षकों को गैर-नियमित मुद्दों, उन्नयन और ग्राहक प्रतिक्रिया के बारे में बताएं।

पीसी20. बार-बार होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहकों को निवारक उपायों, सर्वोत्तम प्रथाओं और मानक संचालन प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करें।

पीसी21. ग्राहकों को उत्पाद अद्यतन, वारंटी कवरेज, सेवा लागत और हार्डवेयर प्रतिस्थापन नीतियों के बारे में सूचित करें।

ज्ञान और समझ (KU)

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

केयू1. राउटर, सर्वर, स्विच, IoT, EUC और एज कंप्यूटिंग सिस्टम जैसे उपकरणों के कार्यों, कॉन्फिगरेशन और समस्या निवारण तकनीकों को समझना।



योग्यता पैक

- केयू2.** सॉफ्टवेयर समस्याओं का पता लगाने के लिए डायरनोस्टिक टूल का उपयोग करने और आईटी नीतियों के अनुसार पैच, अपडेट और फर्मवेयर लागू करने का जान।
- केयू3.** हार्डवेयर और अतिरिक्त घटकों के लिए इन्वेंट्री सिस्टम सहित वास्तविक समय पर संपत्ति ट्रैकिंग के लिए डिजिटल उपकरणों से परिचित होना।
- केयू4.** उपयुक्त टिकटिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से अनसुलझे तकनीकी समस्याओं को विक्रेताओं या वरिष्ठ इंजीनियरों तक पहुंचाने की प्रक्रिया को समझना।
- केयू5.** पूर्वानुमानित रखरखाव, परिसंपत्ति की गंभीरता के आधार पर प्राथमिकता निर्धारण, तथा आईटी अवसंरचना की सेवा के लिए नियमित समय-निर्धारण का जान।
- केयू6.** एन्क्रिप्शन, सुरक्षित पासवर्ड, एक्सेस प्रबंधन और बहु-कारक प्रमाणीकरण सहित डेटा सुरक्षा प्रथाओं की समझ।
- केयू7.** आईटी परिसंपत्तियों (तापमान, आर्द्रता, धूल नियंत्रण) के इष्टतम संचालन के लिए आवश्यक स्थितियों के बारे में जागरूकता और निगरानी के लिए IoT सेंसर का उपयोग।
- केयू8.** इन्वेंट्री, रखरखाव, लाइसेंस और घटना लॉग के लिए सुरक्षित, केंद्रीकृत रिकॉर्ड रखने की प्रथाओं का जान।
- केयू9.** उत्पाद उपयोग, निवारक उपायों, सेवा अद्यतनों और नीतियों के बारे में ग्राहकों को सूचित करने और शिक्षित करने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं को समझना।
- केयू10.** संगठनात्मक और ग्राहक-विशिष्ट आईटी मानकों, प्रोटोकॉल और नियामक आवश्यकताओं के बारे में जागरूकता।

सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1.** सिस्टम स्वास्थ्य का आकलन करने, रखरखाव कार्यों को प्राथमिकता देने और एनालिटिक्स का उपयोग करके भविष्य की समस्याओं की भविष्यवाणी करने की क्षमता।
- जीएस2.** हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर समस्याओं के मूल कारणों की पहचान करने और निदान उपकरणों का उपयोग करके उन्हें हल करने में कुशल।
- जीएस3.** परिसंपत्ति प्रबंधन सॉफ्टवेयर, निगरानी उपकरण, डेटाबेस और रिपोर्टिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करने में कुशल।
- जीएस4.** इन्वेंट्री डेटा, सॉफ्टवेयर कॉन्फिगरेशन, दस्तावेज़ीकरण और रखरखाव लॉग में सटीकता सुनिश्चित करना।
- जीएस5.** ग्राहकों और पर्यवेक्षकों को तकनीकी मुद्रों, अद्यतनों और समाधानों के बारे में प्रभावी ढंग से संप्रेषित करना।
- जीएस6.** ग्राहकों की आवश्यकताओं का सक्रिय रूप से समर्थन करना, डाउनटाइम को न्यूनतम करना, तथा सेवा-प्रथम मानसिकता बनाए रखना।
- जीएस7.** निर्बाध समस्या समाधान सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक टीमों, विक्रेताओं और वरिष्ठों के साथ समन्वय करना।
- जीएस8.** रखरखाव कार्यक्रम, अद्यतन और ग्राहक सेवा समयसीमा को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करना।
- जीएस9.** साइबर सुरक्षा, डेटा संरक्षण और सिस्टम एक्सेस प्रबंधन में सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू करना।
- जीएस10.** निरंतर सुधार के लिए विकसित होते आईटी उपकरणों, प्रौद्योगिकियों और ग्राहक परिवेश के साथ तालमेल बनाए रखना।

योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
आईटी हार्डवेयर और संबंधित सॉफ्टवेयर सिस्टम का रखरखाव	20	28	-	3
पीसी1.ग्राहक रिकॉर्ड और वास्तविक समय परिसंपत्ति प्रबंधन उपकरणों का उपयोग करके कार्य आवश्यकताओं का आकलन करें, जिसमें प्रिंटर, राउटर, स्विच, सर्वर, इंटरकॉम, वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सिस्टम और कनेक्टिविटी डिवाइस शामिल हैं।	-	-	-	
पीसी2.ग्राहक की सुविधा पर एंड-यूजर कंप्यूटिंग (ईयूसी), IoT डिवाइस और एज कंप्यूटिंग सिस्टम सहित इलेक्ट्रॉनिक्स हार्डवेयर घटकों और सॉफ्टवेयर प्रणालियों का मूल्यांकन करें।	-	-	-	-
पीसी3.स्वचालित निदान उपकरणों का उपयोग करके सॉफ्टवेयर समस्याओं का निदान करें और आवश्यकतानुसार निर्धारित सॉफ्टवेयर, अपडेट या पैच स्थापित करें।	-	-	-	-
पीसी4.उन्नत परीक्षण उपकरणों और औजारों का उपयोग करके दोषपूर्ण इलेक्ट्रॉनिक्स घटकों की पहचान करना, उन्हें अलग करना और प्रतिस्थापित करना।	-	-	-	-
पीसी5.महत्वपूर्ण पुर्जों की इलेक्ट्रॉनिक्स घटकों की सूची बनाए रखें, तथा बार-बार आने वाली समस्याओं के लिए उपलब्धता सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
पीसी6.टिकिटिंग और एस्केलेशन प्लेटफॉर्म का उपयोग करके विक्रेताओं या वरिष्ठ इंजीनियरों को बाह्य सहायता की आवश्यकता वाले जटिल मुद्दों को आगे बढ़ाना।	-	-	-	-
पीसी7.परिसंपत्ति प्रबंधन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके वारंटी विवरण, सीरियल नंबर और सेवा इतिहास सहित सभी हार्डवेयर (आईटी और इलेक्ट्रॉनिक्स- पीसी, लैपटॉप, टैबलेट, IoT डिवाइस, राउटर, स्विच, इंटरकॉम सिस्टम और एज कंप्यूटिंग सिस्टम) की डिजिटल सूची बनाएं।	-	-	-	-
पीसी8.एक केंद्रीकृत डेटाबेस में खरीद की तारीखों, वारंटी कवरेज और अनुसूचित रखरखाव गतिविधियों का व्यापक रिकॉर्ड बनाए रखें।	-	-	-	-
पीसी9.परिसंपत्ति के स्वास्थ्य का मूल्यांकन करें और गंभीरता, अतिरेकता और पूर्वानुमानात्मक विश्लेषण के आधार पर रखरखाव कार्यक्रमों को प्राथमिकता दें।	-	-	-	-



योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी10. सेवामुक्त परिसंपत्तियों या कर्मचारियों को पुनः सौंपी गई या वापस की गई परिसंपत्तियों के रिकार्ड को अद्यतन और प्रबंधित करना।	-	-	-	-
आईटी हार्डवेयर सिस्टम की निगरानी करें	10	10	-	1
पीसी11. विशिष्ट प्रणालियों की निगरानी के लिए सॉफ्टवेयर/अनुशंसित उपकरणों की पहचान करना और उन्हें डाउनलोड करना	-	-	-	-
पीसी12. ग्राहक की आईटी नीतियों के अनुपालन में अनुप्रयोगों, ऑपरेटिंग सिस्टम और फर्मवेयर के लिए अद्यतनों की पहचान करना और उन्हें लागू करना।	-	-	-	-
पीसी13. एन्क्रिप्शन और बहु-कारक प्रमाणीकरण सहित अंतिम-उपयोगकर्ता कंप्यूटिंग उपकरणों के लिए मजबूत सुरक्षा और पहुंच नियंत्रण को लागू और प्रबंधित करें।	-	-	-	-
पीसी14. निर्बाध संचालन और समस्या का शीघ्र पता लगाने के लिए सर्वर, भंडारण उपकरणों और नेटवर्क अवसंरचना की निरंतर निगरानी करें।	-	-	-	-
पीसी15. IoT-आधारित निगरानी उपकरणों का उपयोग करके आईटी परिसंपत्तियों के लिए उचित पर्यावरणीय स्थितियां सुनिश्चित करें, जैसे इष्टतम तापमान और धूल-मुक्त क्षेत्र।	-	-	-	-
अनुसूचियों का रिकार्ड बनाए रखें	4	4	-	1
पीसी16. वाईफाई कनेक्टिविटी, निवारक और सुधारात्मक रखरखाव, सॉफ्टवेयर अपडेट और लाइसेंस नवीनीकरण सहित दैनिक गतिविधियों के डिजिटल लॉग को अपडेट करें।	-	-	-	-
पीसी17. पासवर्ड, एन्क्रिप्शन कुंजी, नेटवर्किंग और सुरक्षा प्रोटोकॉल, तथा सिस्टम घटनाओं के रिकार्ड, जिनमें गंभीरता और समाधान समय शामिल हैं, का सुरक्षित दस्तावेजीकरण बनाए रखें।	-	-	-	-
ग्राहक और वरिष्ठ के साथ बातचीत करें	6	8	-	5
पीसी18. सिस्टम डाउनटाइम को न्यूनतम करने और वर्कफ्लो दक्षता को अनुकूलित करने के लिए ग्राहकों के साथ सहयोग करें।	-	-	-	-
पीसी19. रिपोर्टिंग और सहयोग उपकरणों का उपयोग करके पर्यवेक्षकों को गैर-नियमित मुद्दों, उन्नयन और ग्राहक प्रतिक्रिया के बारे में बताएं।	-	-	-	-



योग्यता पैक

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
पीसी20.बार-बार होने वाली समस्याओं से बचने के लिए ग्राहकों को निवारक उपायों, सर्वोत्तम प्रथाओं और मानक संचालन प्रक्रियाओं के बारे में शिक्षित करें।	-	-	-	-
पीसी21.ग्राहकों को उत्पाद अद्यतन, वारंटी कवरेज, सेवा लागत और हार्डवेयर प्रतिस्थापन नीतियों के बारे में सूचित करें।	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	50	-	10



योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3190
एनओएस नाम	ग्राहकों के लिए ऑन-प्रिमाइसेस आईटी हार्डवेयर का प्रबंधन करें
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	9
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	08/05/2025
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2028
एनएसक्यूसी क्लीयरेंस तिथि	08/05/2025



योग्यता पैक

ELE/N3191: ग्राहक आईटी प्रणालियों का दूरस्थ रूप से प्रबंधन और समर्थन

विवरण

यह एनओएस इकाई आईटी प्रणालियों की दूर से निगरानी करने, वास्तविक समय में समस्याओं की पहचान करने और उनका निवारण करने, एस्केलेशन प्रोटोकॉल का अनुपालन सुनिश्चित करने और सक्रिय निदान और उपकरण अनुकूलन के माध्यम से सिस्टम प्रदर्शन को बढ़ाने के बारे में है।

दायरा

इसका दायरा निम्नलिखित को कवर

- करता है:• दूरस्थ रूप से सिस्टम
- की निगरानी करें
- त्रुटियों और समस्याओं का प्रबंधन करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

दूरस्थ रूप से सिस्टम की निगरानी करें

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

पीसी1.महत्वपूर्ण हार्डवेयर पर 24x7 या अनुबंध के अनुसार निगरानी उपकरणों का उपयोग करें

पीसी2.EUC, सर्वर और भंडारण प्रशासन, नेटवर्क संचालन और प्रोटोकॉल और ऑनलाइन सिस्टम की निगरानी करें

पीसी3.निगरानी प्रणाली को क्षेत्रीय केंद्र से जोड़ें

पीसी4.नए निगरानी उपकरण विकसित करें या मौजूदा उपकरणों को

परिष्कृत करें

पीसी5.सिस्टम को मैन्युअल या स्वचालित रूप से कॉन्फिगर करें

त्रुटियों और समस्याओं का प्रबंधन करें

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

पीसी6.समस्या की घटना, प्रतिक्रिया समय और उन्नयन समय के लिए प्रक्रियाओं का अनुपालन करें

पीसी7.वास्तविक समय में समस्या क्षेत्रों की पहचान करें और समस्या निवारण करें

पीसी8.खुफिया जानकारी विकसित करने और व्यवधान के संभावित क्षेत्रों का पता लगाने के लिए सांख्यिकीय उपकरणों का उपयोग करें

पीसी9.डाउनटाइम विवरण रिकॉर्ड करें

ज्ञान और समझ (KU)

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



योग्यता पैक

- केयू1. महत्वपूर्ण आईटी अवसंरचना की 24x7 या एसएलए/अनुबंध के अनुसार निगरानी के लिए विशेष सॉफ्टवेयर और उपकरणों के उपयोग को समझना।
- केयू2. अंतिम उपयोगकर्ता कंप्यूटिंग, सर्वर कॉन्फिगरेशन, भंडारण प्रणालियों और उनके प्रदर्शन की निगरानी करने का जान।
- केयू3. नेटवर्क कार्यों, प्रोटोकॉल और निगरानी प्रणालियों के साथ उनकी अंतःक्रिया के बारे में जागरूकता।
- केयू4. एकीकृत निरीक्षण के लिए निगरानी प्रणालियों को केंद्रीकृत या क्षेत्रीय केंद्रों से कैसे जोड़ा जाए, यह समझना।
- केयू5. मौजूदा निगरानी उपकरणों और डैशबोर्डों को बनाने या बढ़ाने के लिए स्क्रिप्टिंग या कॉन्फिगरेशन का जान।
- केयू6. आईटी अवसंरचना में सिस्टम कॉन्फिगरेशन के लिए मैन्युअल और स्वचालित दोनों तरीकों को समझना।
- केयू7. घटनाओं पर प्रतिक्रिया देने, उन्हें दर्ज करने और उन्हें आगे बढ़ाने के लिए मानक संचालन प्रक्रियाओं से परिचित होना।
- केयू8. वास्तविक समय प्रणाली समस्याओं को हल करने के लिए सामान्य दोषों और संरचित तरीकों का जान।
- केयू9. विफलताओं या प्रदर्शन में गिरावट की भविष्यवाणी करने के लिए डेटा विश्लेषण को कैसे लागू किया जाए, यह समझना।
- केयू10. सिस्टम डाउनटाइम और समाधान को सटीक रूप से रिकॉर्ड करने, ट्रैक करने और रिपोर्ट करने के बारे में जागरूकता।

सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. सिस्टम संबंधी समस्याओं का संकेत देने वाली विसंगतियों या पैटर्न का पता लगाने के लिए निगरानी डेटा का आकलन करने की क्षमता।
- जीएस2. लाइव मॉनिटरिंग के आधार पर हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर समस्याओं को शीघ्रता से पहचानने और हल करने का कौशल।
- जीएस3. सिस्टम को कॉन्फिगर करते समय या प्रदर्शन संबंधी समस्याओं का दस्तावेजीकरण करते समय सटीकता सुनिश्चित करना।
- जीएस4. घटनाओं, अद्यतनों और उन्नयन के लिए निर्धारित समय-सीमा के भीतर प्रतिक्रिया देना।
- जीएस5. विभिन्न निगरानी और निदान सॉफ्टवेयर उपकरणों का उपयोग करने और उन्हें अनुकूलित करने में दक्षता।
- जीएस6. सिस्टम लॉग, अलर्ट और प्रदर्शन रिपोर्ट को प्रभावी ढंग से पढ़ने और व्याख्या करने की क्षमता।
- जीएस7. संबंधित टीमों और हितधारकों को मुद्राओं, की गई कार्रवाई और उन्नयन के बारे में स्पष्ट रूप से बताना।
- जीएस8. उपकरणों, प्रणालियों और प्रोटोकॉल में परिवर्तनों के अनुसार शीघ्रता से समायोजन करना।
- जीएस9. घटनाओं, डाउनटाइम और निगरानी कॉन्फिगरेशन का स्पष्ट रिकॉर्ड बनाए रखना।
- जीएस10. समस्या समाधान और सिस्टम अनुकूलन के लिए सहायता टीमों, नेटवर्क प्रशासकों और इंजीनियरों के साथ समन्वय करना।



योग्यता पैक

मूल्यांकन मानदंड

परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
दूरस्थ रूप से सिस्टम की निगरानी करें	24	30	-	4
पीसी1. महत्वपूर्ण हार्डवेयर पर 24x7 या अनुबंध के अनुसार निगरानी उपकरणों का उपयोग करें	-	-	-	-
पीसी2. EUC, सर्वर और भंडारण प्रशासन, नेटवर्क संचालन और प्रोटोकॉल और ॲनलाइन सिस्टम की निगरानी करें	-	-	-	-
पीसी3. निगरानी प्रणाली को क्षेत्रीय केंद्र से जोड़ें	-	-	-	-
पीसी4. नए निगरानी उपकरण विकसित करें या मौजूदा उपकरणों को परिष्कृत करें	-	-	-	-
पीसी5. सिस्टम को मैन्युअल या स्वचालित रूप से कॉन्फ़िगर करें	-	-	-	-
त्रुटियों और समस्याओं का प्रबंधन करें	16	20	-	6
पीसी6. समस्या की घटना, प्रतिक्रिया समय और उन्नयन समय के लिए प्रक्रियाओं का अनुपालन करें	-	-	-	-
पीसी7. वास्तविक समय में समस्या क्षेत्रों की पहचान करें और समस्या निवारण करें	-	-	-	-
पीसी8. खुफिया जानकारी विकसित करने और व्यवधान के संभावित क्षेत्रों का पता लगाने के लिए सांखियकीय उपकरणों का उपयोग करें	-	-	-	-
पीसी9. डाउनटाइम विवरण रिकॉर्ड करें	-	-	-	-
एनओएस कुल	40	50	-	10



योग्यता पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर

एनओएस कोड	ईएलई/एन3191
एनओएस नाम	ग्राहक आईटी प्रणालियों का दूरस्थ रूप से प्रबंधन और समर्थन करना
क्षेत्र	इलेक्ट्रॉनिक्स
उप-क्षेत्र	
पेशा	बिक्री के बाद सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	8
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

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

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

NSQC स्वीकृत || इलेक्ट्रॉनिक्स सेक्टर स्किल्स काउंसिल ऑफ इंडिया

योग्यता पैक

21वीं सदी में पेशेवर बनना

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, 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 मुटद्दे 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



योग्यता पैक

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

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

प्रशिक्षित और नौकरियों के लिए तैयारी

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

पीसी29. एक पेशेवर पाठ्यचर्चा (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



योग्यता पैक

- केयू6. करियर विकास का महत्व और दीर्घकालिक एवं अल्पकालिक लक्ष्य निर्धारित करना
- केयू7. प्रभावी संचार के बारे में
- केयू8. पॉश अधिनियम
- 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.प्रशिक्षित योजना और प्रशिक्षित 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
परिचयरोजगार योग्यता कौशल	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	-	-	-	-
संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	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	-	-	-	-
21वीं सदी में पेशेवर बनना	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।	-	-	-	
बुनियादी अंग्रेजी कौशल	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	-	-	-	-
कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण	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	-	-	-	-
संचार कौशल	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	-	-	-	-
विविधता और समावेशन	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	-	-	-	-
वित्तीय और कानूनी साक्षरता	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	-	-	-	-
आवश्यक डिजिटल कौशल	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
उद्यमशीलता	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	-	-	-	-
ग्राहक सेवा	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	-	-	-	-
प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी	2	3	-	-
पीसी29. एक पेशेवर पाठ्यचर्चा (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. 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 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/N3190. ग्राहकों के लिए परिसर में आईटी हार्डवेयर का प्रबंधन करें	40	50	-	10	100	40
ELE/N3191. ग्राहक आईटी प्रणालियों का दूरस्थ रूप से प्रबंधन और समर्थन करें	40	50	-	10	100	40
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102. रोजगारक्षम ताकौशल (60 घंटे)	20	30	-	-	50	20
कुल	100	130	-	20	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
क्यूपी	योग्यता पैक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा
एनएसक्यूसी	राष्ट्रीय कौशल योग्यता समिति
ओपन स्कूल	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एसएलए	सेवा स्तर समझौता
ईयूसी	अंतिम उपयोगकर्ता कंप्यूटिंग

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 जान 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।
घोषणात्मक जानकारी	घोषणात्मक ज्ञान से तात्पर्य उन तथ्यों, अवधारणाओं और सिद्धांतों से है जिन्हें किसी कार्य को पूरा करने या किसी समस्या को हल करने के लिए जानना और/या समझना आवश्यक है।
मुख्य शिक्षण परिणाम	मुख्य शिक्षण परिणाम वह विवरण है जो यह बताता है कि अंतिम परिणाम प्राप्त करने के लिए एक शिक्षार्थी को क्या जानना, समझना और क्या करने में सक्षम होना चाहिए। मुख्य शिक्षण परिणामों का एक समूह प्रशिक्षण परिणामों का निर्माण करेगा। प्रशिक्षण परिणाम ज्ञान, समझ (सिद्धांत) और कौशल (व्यावहारिक अनुप्रयोग) के संदर्भ में निर्दिष्ट किया जाता है।
ओजेटी (एम)	कार्यस्थल पर प्रशिक्षण (अनिवार्य) प्रशिक्षुओं को कार्यस्थल पर निर्दिष्ट घंटों का प्रशिक्षण पूरा करना अनिवार्य है
ओजेटी (आर)	कार्यस्थल पर प्रशिक्षण (अनुशंसित) प्रशिक्षुओं को कार्यस्थल पर निर्दिष्ट घंटों का प्रशिक्षण देने की अनुशंसा की जाती है
प्रक्रियात्मक ज्ञान	प्रक्रियात्मक ज्ञान यह बताता है कि किसी काम को कैसे किया जाए, या किसी कार्य को कैसे किया जाए। यह संज्ञानात्मक, भावात्मक या मनो-गतिशील कौशलों का प्रयोग करके कार्य करने, या ठोस कार्य-उत्पादन करने की क्षमता है।



योग्यता पैक

प्रशिक्षण परिणाम

प्रशिक्षण परिणाम इस बात का विवरण है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर शिक्षार्थी क्या जानेगा, क्या समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा।