



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



फेसिलिटेटर गाइड



क्षेत्र
प्रबंधन, उद्यमशीलता और
व्यावसायिक कौशल

उप-क्षेत्र
कार्यालय प्रबंधन और व्यावसायिक कौशल

व्यावसाय
कार्यालय समर्थन

संदर्भ आईडी: MEP/Q7204, संस्करण 3.0
NSQF स्तर : 4

रिसेप्शनिस्ट



Scan/Click this QR Code
to access eBook



श्री नरेंद्र मोदी
भारत के प्रधानमंत्री

“

कौशल विकास भारत को एक बेहतर देश
बना रहा है। अगर हमें भारत को
विकसित करना है तो
कौशल विकास हमारा लक्ष्य होना चाहिए।

”



आभार-पूर्ती

प्रबंधन और उद्यमशीलता एवं व्यावसायिक कौशल परिषद् (एमईपीएससी) की ओर से हम उन सभी व्यक्तियों और संस्थाओं के प्रति अपना आभार व्यक्त करना चाहते हैं जिन्होंने इस "फेसिलिटेटर मार्गदर्शिका" को तैयार करने में विभिन्न तरीकों से योगदान दिया। उनके योगदान के बिना यह पूरा नहीं हो सकता था। इसके विभिन्न मॉड्यूल तैयार करने में सहयोग करने वालों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है। इन मॉड्यूल के लिए सहकर्मी समीक्षा प्रदान करने वाले सभी लोगों की भी पूरी निष्ठा से सराहना की जाती है।

प्रबंधन और उद्यमशीलता उद्योग के सहयोग के बिना इस फेसिलिटेटर मार्गदर्शिका को तैयार करना संभव नहीं होता। शुरुआत से लेकर अंत तक उद्योग का फीडबैक बेहद उत्साहजनक रहा है और उनके इनपुट के साथ ही हमने उद्योग में आज मौजूद कौशल अंतराल को दूर करने की कोशिश की है।

यह फेसिलिटेटर मार्गदर्शिका महत्वाकांक्षी युवाओं को समर्पित है जो विशेष कौशल हासिल करने की इच्छा रखते हैं और यह उनके भविष्य के प्रयासों के लिए आजीवन संपत्ति होगी।

इस मार्गदर्शिका के बारे में

यह फेसिलिटेटर मार्गदर्शिका प्रबंधन और उद्यमशीलता क्षेत्र में "रिसेप्शनिस्ट" का काम करने के लिए प्रशिक्षुओं के कौशल प्रशिक्षण और/या ज्ञान के स्तर को उन्नत करने के लिए डिज़ाइन की गई है।

इस फेसिलिटेटर मार्गदर्शिका को राष्ट्रीय कौशल योग्यता रूपरेखा (एनएसक्यूएफ) के तहत क्वालिफिकेशन पैक (क्यूपी) के आधार पर तैयार किया गया है और इसमें निम्नलिखित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)/विषय और अतिरिक्त विषय शामिल हैं।

1. MEP/N0213 : अतिथियों का स्वागत करना और उन्हें उनकी आवश्यकता के अनुसार निर्देशित करना
2. MEP/N0214 : रिसेप्शन पर कॉल करने वाले की आवश्यकता के अनुसार प्राप्त फोन कॉल का जवाब देना
3. MEP/N0215 : इनकमिंग और आउटगोइंग मेल का समन्वय करना
4. MEP/N0216 : सूचनाओं को स्टोर करने, पुनः प्राप्त (रिट्रीव) करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करना
5. MEP/N9903 : कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करना
6. MEP/N9914 : ग्राहकों, अतिथियों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करना
7. DGT/VSQ/N0102 : रोजगार कौशल

Symbols Used



पूछें



समझाना



विस्तार में बतायें



टिप्पणी



यूनिट के उद्देश्य



करें



दिखाना



गतिविधि



टीम गतिविधि



सुविधा के लिए नोट्स



व्यावहारिक



कहें



उपयोग किए जाने वाले संसाधन



उदाहरण



सारांश



रोल पले



सीखने के प्रमुख परिणाम



अभ्यास

विषय – सूची

क्र.	विषय और यूनिट	पृष्ठ संख्या
1.	प्रशिक्षण कार्यक्रम का परिचय	1
	इकाई 1.1 - जॉब रोल का परिचय	3
	इकाई 1.2 - संगठनात्मक संरचना	7
	इकाई 1.3 - अतिथियों का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक संरचना	9
2.	अतिथियों का स्वागत और मार्गदर्शन (MEP/N0213)	13
	इकाई 2.1 - हेल्प डेस्क पर काम करना	15
	इकाई 2.2 - अतिथियों की पहचान करना	17
3.	फोन कॉल सुनना (MEP/N0214)	21
	इकाई 3.1 - टेलीफोन पर बात करना	23
	इकाई 3.2 - टेलीफोन पर शिष्टाचार	26
4.	इनकमिंग और आउटगोइंग मेल का समन्वय करना (MEP/N0215)	31
	इकाई 4.1 -मेल के प्रकार	33
	इकाई 4.2 - इनकमिंग मेल रिसीव करना और फॉरवर्ड करना	36
	इकाई 4.3 - आउटगोइंग मेल भेजने के दिशा निर्देश	38
	इकाई 4.4 - मेल हैंडल करने के दौरान सुरक्षा और गोपनीयता रखना	40
5.	जानकारी को स्टोर करने, रिट्रीव करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करना (MEP/N0216)	44
	इकाई 5.1 - एक कंप्यूटर के पुर्जे	47
	इकाई 5.2 - कंप्यूटर के अनुप्रयोग	49
	इकाई 5.3 - साइबर सुरक्षा दिशानिर्देश और बुनियादी समस्याओं के निवारण	51
6.	कार्य स्थल पर सुरक्षा (MEP/N9903)	56
	इकाई 6.1 - स्वस्थ कार्य प्रथाएं, कार्य स्थल पर अनुपालन के मानक	59
	इकाई 6.2 - सफाई बनाए रखने की जांच सूची	61
	इकाई 6.3 - दुर्घटनाओं से होने वाले जोखिम और हानि को कम करने की विधियां	63



क्र.	विषय और यूनिट	पृष्ठ संख्या
7.	आग से सुरक्षा (MEP/N9903)	67
	इकाई 7.1 - आग के जोखिम और सुरक्षा	69
	काई 7.2 - अग्निशमन उपकरण	71
8.	आपात स्थितियां, बचाव और प्राथमिक चिकित्सा (MEP/N9903)	75
	इकाई 8.1 आपातकालीन स्थितियां संभालना और प्राथमिक चिकित्सा	77
9.	सहकर्मियों (वरिष्ठ कर्मिकों, साथियों और अधीनस्थ कर्मिकों) से संचार करना (MEP/N9914)	81
	इकाई 9.1 संचार और इसका महत्व	83
	इकाई 9.2 वरिष्ठ कर्मिकों, साथियों आर अधीनस्थ कर्मिकों से संचार	85
10.	अतिथियों से संचार करना (MEP/N9914)	89
	इकाई 10.1 अतिथियों से मिलना और अभिवादन करना	91
	इकाई 10.2 वॉइस मैसेज और ई मेल का जवाब देना	93
11.	रोजगार कौशल (DGT/VSQ/N0102)	97
12.	अनुलग्नक	99
	अनुलग्नक 1 : प्रशिक्षण प्रदायगी योजना	100
	अनुलग्नक 2 : आकलन के मानदंड	129
	अनुलग्नक 3 : पीएचबी में प्रयुक्त क्यूआर कोड की सूची	138





Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

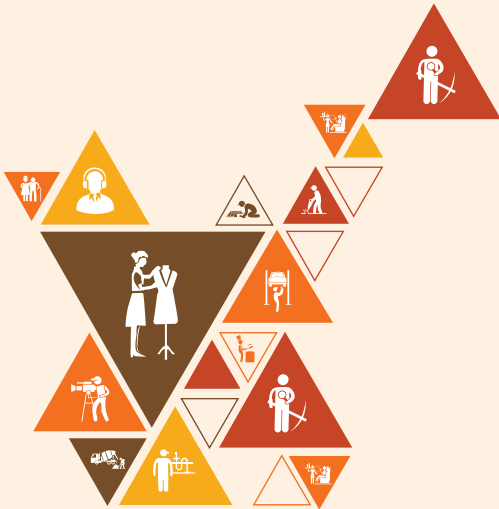


1. प्रशिक्षण कार्यक्रम का परिचय

इकाई 1.1 - जॉब रोल का परिचय

इकाई 1.2 - संगठनात्मक संरचना

इकाई 1.3 - अतिथियों का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक संरचना



अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. रिसेप्शनिस्ट की कार्य भूमिका और उत्तरदायित्वों का वर्णन करना
2. विभिन्न संगठनों के विशिष्ट विजिटर प्रोफाइल और उनके विजिट के उद्देश्य का उल्लेख करना
3. विजिटर का अभिवादन करने, विजिटर का रिकॉर्ड बनाए रखने और पहुंच पर नियंत्रण के लिए कंपनी की नीति की व्याख्या करना
4. संगठनात्मक प्रोटोकॉल के अनुसार विजिटर को दी जाने वाली विभिन्न सुविधाओं का उल्लेख करना
5. एक विशिष्ट संगठन में किए जाने वाले विभिन्न कार्यों और संगठनात्मक पदानुक्रम की अवधारणाओं की व्याख्या करना

इकाई 1.1 - जॉब रोल का परिचय

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. रिसेप्शनिस्ट की कार्य भूमिका और उत्तरदायित्वों का वर्णन करना
2. रिसेप्शनिस्ट के लिए आवश्यक कौशल निर्धारित करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



यह कार्यक्रम का प्रथम सत्र है।

अपना, कार्यक्रम और उसके उद्देश्य का विस्तार से परिचय दें। सत्र में प्रशिक्षुओं का हार्दिक स्वागत है। समझाएं कि आप एक गेम खेलकर उन्हें आसानी से रखने जा रहे हैं। यह गेम सभी के बीच बातचीत की पहल करने और प्रशिक्षुओं को कक्षा में रुचि लेने के लिए है।

कहें



सुप्रभात, प्रतिभागियों और 'रिसेप्शनिस्ट' नामक इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में बहुत गर्मजोशी से स्वागत है।

करें



- प्रशिक्षण कार्यक्रम में सभी प्रतिभागियों का स्वागत करते हुए और प्रोत्साहन का संदेश देते हुए शुरुआत करें।
- इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में शामिल होने और इसका हिस्सा बनने के लिए सभी प्रतिभागियों को धन्यवाद दें।
- प्रतिभागियों को संक्षेप में अपना परिचय दें, आपका नाम और पृष्ठभूमि, और प्रशिक्षण कार्यक्रम में आपकी भूमिका,
- "पहल करने" के रूप में आप जो खेल खेलने जा रहे हैं, उसके नियमों की व्याख्या करें।

टिप्पणी



- कृपया सुनिश्चित करें कि अपना परिचय देते समय, आप प्रतिभागियों के साथ कम से कम एक व्यक्तिगत जानकारी, जैसे आपके शौक, पसंद, नापसंद आदि साझा करना। इससे कई तरह से भागीदारी और आदान-प्रदान की सुविधा प्रदान की जाएगी।
- वास्तव में प्रशिक्षण आयोजित करने से पहले प्रतिभागियों की जरूरतों और आकांक्षाओं को समझने में गहरी रुचि लें।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- एमईपीएससी किन प्रमुख क्षेत्रों में कौशल विकास पहल का नेतृत्व करता है?
- व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

कहें



प्रशिक्षण शुरू करने से पहले, आइए हम एक-दूसरे का परिचय कराने और जानने में कुछ समय बिताएं। हम एक खेल खेलेंगे। हम में से प्रत्येक कक्षा को अपना नाम, गृहनगर, शौक और अपने बारे में विशेष गुण बताएगा, जो उसके नाम के पहले अक्षर से शुरू होगा। मैं अपने से शुरू करूंगा।

गतिविधि



- कक्षा को अर्धवृत्त/वृत्त में व्यवस्थित करें।
- अपना नाम जोर से बोलें और अपने नाम के साथ गेम खेलना शुरू करें।
- कहें, "अब, आप में से प्रत्येक को अपने नाम के साथ खेल जारी रखना होगा, जब तक कि सर्कल/अर्ध-सर्कल में अंतिम व्यक्ति भाग नहीं लेता"।
- खेल खेलते समय प्रशिक्षुओं को सुनें और देखें।
- प्रश्न पूछें और स्पष्ट करें कि क्या आप एक प्रशिक्षु को समझने या सुनने में असमर्थ हैं।
- खेल के दौरान किसी की वित्तीय स्थिति, जेंडर अभिविन्यास या धार्मिक पूर्वाग्रह से संबंधित किसी भी प्रश्न को बढ़ावा नहीं दें।
- प्रत्येक प्रशिक्षु को उनके नाम से पहचानने का प्रयास करें, क्योंकि प्रशिक्षक के लिए प्रत्येक बातचीत के दौरान प्रशिक्षु का नाम पूछना उचित नहीं होता है।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
पहल करना	60 मिनट	पेन, नोटबुक, राइटिंग पैड आदि।

कहें



क्या आप सभी ने इस गतिविधि का आनंद लिया? मुझे आशा है कि इस पहल करने के (आइसब्रेकर) सत्र के दौरान आप सभी का समय अच्छा बीता होगा। अब हम सब एक दूसरे से अच्छी तरह परिचित हैं। इससे हमें अपने प्रशिक्षण सत्र को आगे बढ़ाने में मदद मिलेगी।

टिप्पणी



इस इकाई में, हम एक रिसेप्शनिस्ट के कर्तव्यों, उनके कार्यक्षेत्र और उनके आवश्यक गुणों पर चर्चा करेंगे।

कहें

सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम "रिसेप्शनिस्ट"में आपका स्वागत है। आज हम एक रिसेप्शनिस्ट के कर्तव्यों, उनके कार्यक्षेत्र और उनके आवश्यक गुणों के बारे में जानेंगे।

पूछें

प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- क्या कोई जानता है कि "रिसेप्शन" क्या है?
- आप "रिसेप्शन" कहाँ देख सकते हैं?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये

इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें:

- रिसेप्शनिस्ट कौन है?
- एक रिसेप्शनिस्ट की मुख्य जिम्मेदारियाँ
- रिसेप्शनिस्ट बनने के लिए जरूरी कौशल मानदंड

कहें

आइए, इकाई को थोड़ा और एक्सप्लोर करने के लिए एक गतिविधि में भाग लें। अब हम एक दिलचस्प सत्र का हिस्सा बनने जा रहे हैं।

गतिविधि

- इस सत्र में एक वीडियो गतिविधि होगी।
- आप एक वीडियो चलाएंगे।
- वीडियो एक "रिसेप्शनिस्ट" की जॉब रोल के बारे में एक संक्षिप्त विचार बताया जाएगा।
- वीडियो के लिए यूट्यूब लिंक है: <https://youtu.be/8ThPcgWJdVs>
- वे वीडियो से उन बिंदुओं को नोट कर सकते हैं जो उन्हें संगत लग सकते हैं।
- किसी भी प्रश्न या भ्रम की स्थिति में, प्रशिक्षु इसे अपनी नोटबुक में लिखेंगे।
- वीडियो के अंत के बाद, प्रशिक्षु आपसे प्रश्न पूछ सकते हैं।
- प्रशिक्षु अपने हाथ उठाएंगे, और आप उन प्रशिक्षुओं को चुनेंगे जो अपने प्रश्न सामने रखेंगे।
- उत्तर सत्र चर्चा के रूप में होगा जहां आप या उत्तर जानने वाला कोई भी प्रशिक्षु उत्तर दे सकता है।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
वीडियो गतिविधि	20 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर

कहें

क्या आपको यह गतिविधि दिलचस्प लगी? मुझे आशा है कि आप सभी ने आज के इस सत्र का आनंद लिया। अब हम एक और कार्यक्रम में भाग लेने जा रहे हैं।

गतिविधि

इस गतिविधि में, आप कक्षा को 2 समूहों में विभाजित करेंगे।

- प्रशिक्षुओं को निम्नलिखित विषयों का विस्तृत विवरण देना होगा।
 - भारत में रिसेप्शनिस्ट की आवश्यकता है।
 - विभिन्न क्षेत्रों में रिसेप्शनिस्ट का महत्व।
- प्रशिक्षुओं को जानकारी से भरपूर अपने उत्तर प्रस्तुत करने चाहिए।
- प्रशिक्षुओं के उत्तरों का मूल्यांकन करने में आपको 15 मिनट का समय लगेगा।
- जो समूह 20 मिनट के अंदर अपने उत्तर सर्वोत्तम तरीके से प्रस्तुत कर सकता है, उसकी सराहना और सम्मान किया जाएगा।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
लिखने की गतिविधि	30 मिनट	कुर्सी, टेबल, नोटबुक, पेन, पेंसिल, रबर, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, व्हाइटबोर्ड, मार्कर, आदि।

कहें

क्या आपको गतिविधि दिलचस्प लगी? मुझे उम्मीद है कि आप सभी ने सत्र का पूरा आनंद लिया होगा।

करें

- यदि आवश्यक हो तो संदेह स्पष्टीकरण सत्र आयोजित करना।
- व्हाइटबोर्ड पर उन महत्वपूर्ण बिंदुओं को लिखें, जैसा कि प्रशिक्षु बोलते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- अन्य प्रतिभागियों को उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें।

इकाई 1.2 - संगठनात्मक संरचना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. एक विशिष्ट संगठन में विभिन्न विभागों और उनके संबंधित कार्यों का वर्णन करना
2. संगठनात्मक संरचना, पदानुक्रम और वृद्धि मैट्रिक्स की अवधारणा का वर्णन करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल।

टिप्पणी



इस इकाई में, हम एक विशिष्ट संगठन में विभिन्न विभागों और उनके संबंधित कार्यों, संगठनात्मक संरचना की अवधारणा, पदानुक्रम और वृद्धि मैट्रिक्स पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम एक विशिष्ट संगठन में विभिन्न विभागों और उनके संबंधित कार्यों, संगठनात्मक संरचना की अवधारणा, पदानुक्रम और वृद्धि मैट्रिक्स के बारे में जानेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- एक विशिष्ट संगठन में विभिन्न विभाग कौन से हैं?
- संगठनात्मक संरचना या पदानुक्रम क्या है और यह महत्वपूर्ण क्यों है?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- एक संगठन में विशिष्ट विभाग
- विभाग और उनके कार्य
- बिक्री और विपणन विभाग
- प्रशासनिक विभाग
- कंप्यूटर सेवा / आईटी विभाग

- स्टॉक रिकॉर्ड रखना
- कर्मचारी डेटाबेस को अपडेट रखना
- वित्त/लेखा विभाग
- संगठनात्मक संरचना और पदानुक्रम
- मैट्रिक्स की वृद्धि

कहें

इकाई को थोड़ा और एक्सप्लोर करने के लिए आइए हम एक समूह गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- प्रशिक्षुओं को 2 समूहों में विभाजित करें।
- पहला समूह किसी संगठन में विशिष्ट विभागों की सूची बनाएगा।
- दूसरा समूह विभागों और उनके कार्यों की सूची बनाएगा।
- प्रत्येक समूह को एक चार्ट पेपर मिलेगा जिसमें वे अपने उत्तर लिखेंगे।
- छात्र अपने उत्तरों का प्रतिनिधित्व करने के लिए दोनों पाठों के साथ-साथ हाथ से बनाए गए आरेखों का उपयोग कर सकते हैं।
- समूहों द्वारा अपना काम पूरा करने के बाद, सभी चार्ट एकत्र करें और उनका मूल्यांकन करें।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	30 मिनट	कागज, पेन, नोटबुक, चार्ट पेपर, स्केच पेन। प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- पूरे अभ्यास के दौरान प्रशिक्षुओं का मार्गदर्शन करें।
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु कार्यक्रम में भाग लें।

सुविधा के लिए नोट्स

- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों/शंकाओं का उत्तर दें
- अन्य प्रशिक्षुओं को समस्याओं का उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मि शिक्षा को बढ़ावा दें।

इकाई 1.3 - अतिथियों का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक संरचना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. विजिटर और ग्राहकों का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन करना
2. विजिटर के साथ सक्रिय रूप से काम करने के लिए दिशा-निर्देशों की पहचान करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम चर्चा करेंगे कि विजिटर और क्लाइंट का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन, विजिटर के साथ सक्रिय रूप से बात करने के लिए दिशानिर्देशों की पहचान कैसे करना है।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज, हम सीखेंगे कि विजिटर और क्लाइंट का स्वागत करने के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन और विजिटर के साथ सक्रिय रूप से काम करने के लिए दिशानिर्देशों की पहचान करने का काम कैसे करना है।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- विजिटर और ग्राहक कौन हैं?
- वे महत्वपूर्ण क्यों हैं?

व्हाइटबोर्ड / फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- विजिटर और क्लाइंट के स्वागत के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल
- विजिटर को बैठक कक्ष (मीटिंग रूम) या संबंधित निर्दिष्ट क्षेत्र में निर्देशित करना
- संगठनात्मक प्रोटोकॉल के हिस्से के रूप में कार्यालय विजिटर का अभिवादन

कहें

इकाई को थोड़ा और जानने के लिए आइए हम एक समूह गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- प्रशिक्षुओं को 2 समूहों में विभाजित करना
- पहला समूह विजिटर के रूप में कार्य करेगा।
- दूसरा समूह रिसेप्शनिस्ट के रूप में कार्य करेगा, और वे विजिटर का स्वागत करेंगे।
- सभी छात्र भूमिका निभाकर (रोल-प्ले) किसी विजिटर से बात करने का अभ्यास करेंगे।
- इसके बाद सभी छात्रों को अपनी नोटबुक में अतिथि (गेस्ट) के स्वागत के चरणों को लिखने के लिए कहा जाएगा।
- छात्र अपने उत्तरों का प्रतिनिधित्व करने के लिए दोनों पाठों के साथ-साथ हाथ से बनाए गए आरेखों का उपयोग कर सकते हैं
- समूहों द्वारा अपना काम पूरा करने के बाद, सभी उत्तर एकत्र करें और उनका मूल्यांकन करें।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाने की गतिविधि	30 मिनट	कागज, पेन, नोटबुक, चार्ट पेपर, स्केच पेन। प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- पूरी गतिविधि दौरान प्रशिक्षुओं का मार्गदर्शन करना
- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु गतिविधि में भाग लें।

सुविधा के लिए नोट्स

- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों/शंकाओं का उत्तर दें
- अन्य प्रशिक्षुओं को समस्याओं का उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मि शिक्षा को बढ़ावा दें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. ग. वार्षिक बिक्री रिपोर्ट और बजट तैयार करना
2. घ. उपरोक्त सभी
3. घ. उपरोक्त सभी
4. क. सही
5. घ. उपरोक्त सभी



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



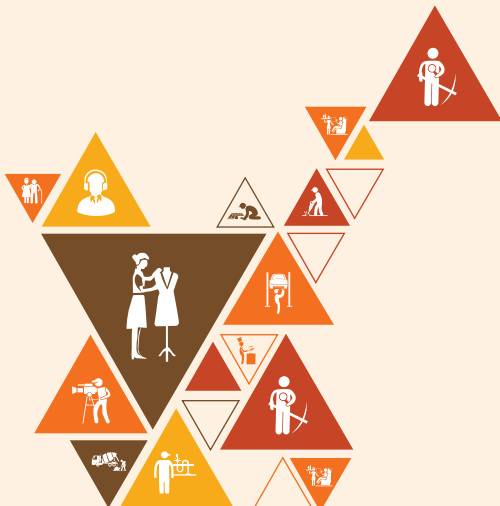
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



2. अतिथियों का स्वागत और मार्गदर्शन

इकाई 2.1 - हेल्प डेस्क पर काम करना

इकाई 2.2 - अतिथियों की पहचान करना



MEP/N7225

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. मिलने और अभिवादन की उचित तकनीकों का वर्णन करना
2. विजिटर और उनके आने के कारण की पहचान करना
3. सुनिश्चित करना कि विजिटर को तुरंत उपस्थित किया जाए
4. विभिन्न प्रकार के विजिटर के साथ बातचीत करने के शिष्टाचार की व्याख्या करना
5. विभिन्न विजिटर को संभालने के दौरान आने वाली समस्याओं के प्रकारों का वर्णन करना

इकाई 2.1 - हेल्प डेस्क पर काम करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. विजिटर श्रेणी की पहचान करना
2. विजिटर के आवश्यक पहचान प्रमाण की पहचान और जांच करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम विजिटर श्रेणी की पहचान करने, विजिटर के आवश्यक पहचान प्रमाण की पहचान करने और जांच करने पर चर्चा करेंगे

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम विजिटर श्रेणी की पहचान करना, विजिटर के आवश्यक पहचान प्रमाण की पहचान करना और उसकी जांच करना सीखेंगे

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- विजिटर की विभिन्न श्रेणियों की पहचान करें?
- विजिटर का पहचान प्रमाण क्या हो सकता है?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना :

- विजिटर की श्रेणियां
- स्वीकार्य पहचान प्रमाण और दस्तावेज
- बिजनेस कार्ड

कहें

विजिटर के संगत पहचान प्रमाण और दस्तावेजों की जांच करने के लिए हम एक भूमिका निभाने वाली गतिविधि में भाग लेते हैं।

गतिविधि

- छात्रों में से किन्हीं दो प्रतिभागियों को चुनें
- एक प्रतिभागी को रिसेप्शनिस्ट की भूमिका और दूसरे को विजिटर की भूमिका सौंपें
- अब, रिसेप्शनिस्ट से नीचे दिए गए परिदृश्य के अनुसार विजिटर के पहचान प्रमाण और दस्तावेजों की जांच करने के लिए कहें :
- रिसेप्शनिस्ट से बात करने के लिए विजिटर सामने के डेस्क पर आता है। विजिटर के पास संगठन के क्रय प्रबंधक के साथ पहले से अपॉइंटमेंट है।
- रिसेप्शनिस्ट से अभिवादन दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए कहें। वे संगत प्रश्न पूछकर विजिटर की पहचान की जाँच करें।
- इसके अलावा, विजिटर को पहचान का कोई प्रमाण दिखाने के लिए कहें और अपॉइंटमेंट के संबंध में क्रय प्रबंधक से जांच करें।
- अन्य प्रतिभागियों के साथ गतिविधि को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाना	60 मिनट	पेन, कागज, नमूना डमी दस्तावेज़, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- पूरी गतिविधि के दौरान प्रशिक्षुओं का मार्गदर्शन करना
- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु गतिविधि में भाग लें।

सुविधा के लिए नोट्स

- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों/शंकाओं का उत्तर दें
- अन्य प्रशिक्षुओं को समस्याओं का उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी शिक्षा को बढ़ावा दें

इकाई 2.2 - अतिथियों की पहचान करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. पहले प्रभाव (इम्प्रेसन) और संचार कार्यनीतियों के महत्व की व्याख्या करना
2. ग्राहक असंतोष के मुद्दों को वर्गीकृत करना और उनकी शिकायतों को प्रभावी तरीके से संबोधित करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम पहली प्रभाव और संचार कार्यनीतियों, ग्राहक असंतोष के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करेंगे और उनकी शिकायतों को प्रभावी तरीके से संबोधित करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम पहली प्रभाव और संचार कार्यनीतियों, ग्राहक असंतोष के मुद्दों और उनकी शिकायतों को प्रभावी तरीके से संबोधित करने के महत्व के बारे में जानेंगे

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- किसी भी सामाजिक या औपचारिक बैठक में पहली बार बहुत अच्छा प्रभाव कैसे बनाया जाए?
 - संचार क्या है, और वे कौन सी विभिन्न कार्यनीतियां हैं जिनके द्वारा आप प्रभावी संचार कर सकते हैं
- व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना :

- पहला प्रभाव
- गैर मौखिक संचार
- सम्मान दिखाएं
- सुनने का कौशल
- अन्य भाषाएं और संस्कृतियां

- संचार कार्यनीतियां
- निर्णय लेना
- ग्राहक केंद्रित
- समस्या को सुलझाना
- विश्लेषणात्मक सोच
- टीम वर्क
- असंतुष्ट ग्राहक को संभालना

कहें

विजिटर के साथ व्यवहार करते समय पहले प्रभाव के महत्व की पहचान करने के लिए आइए हम एक भूमिका-निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- छात्रों में से किन्हीं दो प्रतिभागियों को चुनें
- एक प्रतिभागी को रिसेप्शनिस्ट की भूमिका और दूसरे को विजिटर की भूमिका सौंपें
- अब, रिसेप्शनिस्ट से नीचे दिए गए परिदृश्य के अनुसार विजिटर के पहचान प्रमाण और दस्तावेजों की जांच करने के लिए कहें:
विजिटर प्रतीक्षा क्षेत्र में आकर बैठता है। विजिटर के पास पूर्व अपॉइंटमेंट नहीं है लेकिन व्यापार के अवसरों की पहचान करने के लिए विपणन प्रबंधक से मिलना चाहता है।
- रिसेप्शनिस्ट से अभिवादन दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए कहें। आंखों से संपर्क करना और विजिटर को सहज महसूस कराएं और विजिटर की क्वेरी को ध्यान से सुनें।
- साथ ही उनसे संगत प्रश्न पूछकर विजिटर की पहचान की जांच करने के लिए कहें और विजिटर से पहचान का कोई प्रमाण दिखाने के लिए कहें।
- अपॉइंटमेंट के संबंध में विपणन प्रबंधक से संपर्क करना और विजिटर को इसकी सूचना दें।
- अन्य प्रतिभागियों के साथ कार्यकुशलता को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाना	60 मिनट	पेन, कागज, नमूना डमी दस्तावेज़, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

कहें

असंतुष्ट ग्राहकों से प्रभावी तरीके से निपटने के लिए उनकी शंकाओं का समाधान करने के लिए आइए हम एक भूमिका निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- छात्रों में से किन्हीं दो प्रतिभागियों को चुनें
- एक प्रतिभागी को रिसेप्शनिस्ट की भूमिका और दूसरे को विजिटर की भूमिका सौंपें
- अब, रिसेप्शनिस्ट से नीचे दिए गए परिदृश्य के अनुसार विजिटर के पहचान प्रमाण और दस्तावेजों की जांच करने के लिए कहें:

एक बहुत क्रोधित विजिटर कार्यालय परिसर के अंदर आता है और रिसेप्शनिस्ट के साथ बहुत अशिष्टता से बात करता है। विजिटर बहुत नाराज़ है और अपने मुद्दों को संगठन में उच्चतम प्राधिकारी तक पहुंचाना चाहता है।

- असंतुष्ट विजिटर के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करने के लिए रिसेप्शनिस्ट से कहें और विजिटर की शिकायत/मुद्दे को ध्यान से सुनें। संगत प्रश्न पूछकर विजिटर की पहचान की जांच करना और विजिटर से पूछें कि क्या उसने विजिट से पहले ई मेल/फोन कॉल आदि के माध्यम से शिकायत की है।
- साथ ही, उनसे टिप्पणी को विजिटर द्वारा साझा किए गए महत्वपूर्ण बिंदुओं पर स्वामित्व करने और पर्यवेक्षक के साथ अपनी चिंताओं के बारे में बात करने, और अगले चरणों की पहचान करने के लिए कहें।
- अन्य प्रतिभागियों के साथ गतिविधि को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाना	60 मिनट	पेन, कागज, नमूना डमी दस्तावेज़, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु समूह चर्चा में भाग लेना
- समूह चर्चा के दौरान एक दोस्ताना माहौल सुनिश्चित करना
- मुख्य बिंदुओं की पहचान करने में छात्रों का मार्गदर्शन करना

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करना
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर देना
- समूह चर्चा में उचित संचार तकनीक पर चर्चा करना

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. घ. उपरोक्त सभी
2. घ. उपरोक्त सभी
3. घ. शारीरिक मुद्रा
4. घ. उपरोक्त सभी
5. क. सही



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



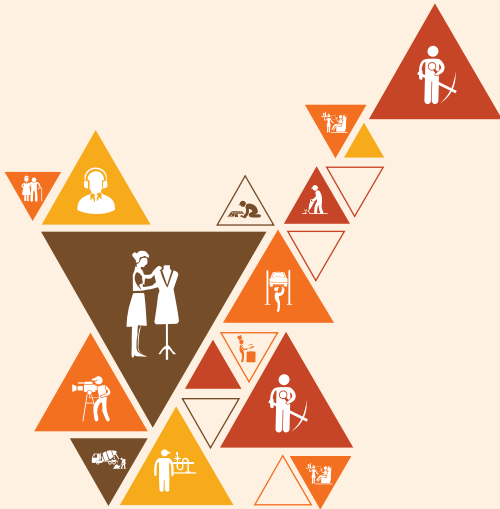
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



3. फोन कॉल सुनना

इकाई 3.1 - टेलीफोन पर बात करना

इकाई 3.2 - टेलीफोन पर शिष्टाचार



MEP/N7226

अधिगम के मुख्य परिणाम



1. दूरसंचार उपकरण को कुशलतापूर्वक और प्रभावी तरीके से संचालित करने का प्रदर्शन करना
2. टेलीफोन पर ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय स्पष्ट और धीरे बोलने के महत्व को स्पष्ट करना
3. आधिकारिक या पेशेवर बातचीत में टेलीफोन शिष्टाचार और इसके विभिन्न घटकों की व्याख्या करना
4. पहचानें कि ग्राहक को उनके वॉयस संदेशों के लिए तुरंत कैसे जवाब देना है

इकाई 3.1 - टेलीफोन पर बात करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. कंपनी के लिए टेलीफोन पर बात करने के महत्व की व्याख्या करना
2. विभिन्न टेलीफोन उपकरणों, तकनीकों और उनके महत्व की पहचान करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल, विभिन्न संचार उपकरण

टिप्पणी



इस इकाई में, हम कंपनी के लिए टेलीफोन पर बात करने के महत्व पर चर्चा करेंगे, विभिन्न टेलीफोन उपकरणों, तकनीकों और उनके महत्व की पहचान करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम कंपनी के लिए टेलीफोन पर बात करने के महत्व पर चर्चा करेंगे, विभिन्न टेलीफोन उपकरणों, तकनीकों और उनके महत्व की पहचान करेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- विभिन्न टेलीफोन शिष्टाचार क्या हैं?
 - अलग-अलग कंपनियों में इस्तेमाल होने वाले अलग-अलग टेलीफोन उपकरणों की पहचान करें?
- व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- दूरसंचार का परिचय
- टेलीफोन पर बात करने के लाभ
- टेलीफोन उपकरण और डिवाइस

कहें

कार्यस्थल पर दूरसंचार के महत्व पर चर्चा करने और पहचानने के लिए आइए हम एक भूमिका निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- समूह चर्चा के लिए प्रतिभागियों की पहचान करें
- विषय पर तत्काल वार्ता आयोजित करें - दूरसंचार के लाभ
- प्रतिभागियों से गरिमा बनाए रखते हुए अपने विचार साझा करने को कहें
- कक्षा में मौजूद प्रतिभागियों से सभी बिंदुओं को नोट करने को कहें
- प्रशिक्षक द्वारा गतिविधि की समाप्ति की घोषणा करने के बाद, अन्य कक्षा में मौजूद प्रतिभागियों को भी अपने विचार साझा करने का मौका दिया जाता है
- मेल को संभालने के लिए दूरसंचार के लाभों का सार बताकर चर्चा को समाप्त करें

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
समूह चर्चा	60 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

कहें

आइए हम इस विषय पर बोलने के लिए एक भूमिका निभाने में भाग लें और विभिन्न टेलीफोन उपकरणों और डिवाइस के महत्व को साझा करें।

गतिविधि

- तत्काल गतिविधि के लिए प्रतिभागियों की पहचान करें
- विषय पर तत्काल वार्ता आयोजित करें - टेलीफोन उपकरण और डिवाइस का महत्व
- एक अवधि निर्दिष्ट करें जिसके लिए प्रतिभागियों को उक्त विषय के बारे में बोलने की आवश्यकता है
- कक्षा में प्रतिभागियों से सभी बिंदुओं को नोट करने को कहें
- गतिविधि की समाप्ति के बाद, कक्षा के प्रतिभागियों को अपने विचार साझा करने का मौका दें
- टेलीफोन उपकरण और डिवाइस के महत्व को सारांशित करते हुए गतिविधि को समाप्त करें
- अन्य इच्छुक प्रतिभागियों के साथ गतिविधि को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
तत्काल वार्ता	60 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें ✓

- प्रोजेक्टर पर निम्नलिखित चित्र प्रदर्शित करना



- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर देना
- चित्रों की पहचान करने में विद्यार्थियों का मार्गदर्शन करना

सुविधा के लिए नोट्स

- छात्रों को माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस का महत्व समझाएं
- कंप्यूटर चलाना न जानने के मुद्दों की व्याख्या कीजिए

इकाई 3.2 - टेलीफोन पर शिष्टाचार

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. कॉल और वॉयस संदेशों का प्रभावी तरीके से उत्तर देना
2. कॉल करने वाले की पहचान करना और उचित व्यवहार करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम चर्चा करेंगे कि कॉल और वॉयस संदेशों का प्रभावी तरीके से उत्तर कैसे दिया जाए, कॉल करने वाले की पहचान करना और उचित व्यवहार करना

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम चर्चा करेंगे कि कॉल और वॉयस संदेशों का प्रभावी तरीके से उत्तर कैसे दिया जाए, कॉल करने वाले की पहचान और उचित व्यवहार कैसे करना है।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- कॉल और वॉयस संदेशों का प्रभावी तरीके से उत्तर कैसे दें?
- विभिन्न प्रकार के कॉल करने वाले की पहचान कैसे करना?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना :

- कॉल और वॉयस संदेशों का उत्तर देना
- फोन पर प्रभावी तरीके से संवाद करने के लिए युक्तियां
- उचित कॉल व्यवहार तकनीकों का प्रदर्शन करना
- कॉल करने वाले को होल्ड पर कैसे रखें
- एक फोन कॉल ट्रांसफर करना
- कॉल करने वालों के प्रकार

कहें

कार्यस्थल पर जटिल परिस्थितियों में टेलीफोन का उपयोग करके प्रभावी तरीके से बातचीत करने के लिए आइए हम एक भूमिका निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- छात्रों में से किन्हीं दो प्रतिभागियों को चुनें
- एक प्रतिभागी को रिसेप्शनिस्ट की भूमिका और दूसरे को कॉल करने वाले की भूमिका सौंपें
- अब, रिसेप्शनिस्ट से नीचे दिए गए परिदृश्य के अनुसार कॉल करने वाले के साथ प्रभावी तरीके से बातचीत करने के लिए कहें :

एक ग्राहक रिसेप्शनिस्ट को फोन करता है, संगठन के बारे में पूछताछ करता है, और व्यवसाय के अवसरों के लिए रुचि दिखाता है।

- रिसेप्शनिस्ट से एक मधुर स्वर के साथ, तीन रिंगों के अंदर फोन उठाने के लिए कहें
- कॉल का उत्तर देते समय उन्हें एक नोट पैड और पेन साथ में रखने के लिए कहें। यदि फोन के दूसरे छोर पर कोई बोल नहीं रहा है, तो स्पष्टीकरण मांगें: "क्या कोई और बात है जिसमें मैं आपकी मदद कर सकता/सकती हूँ?"
- रिसेप्शनिस्ट से अंत में पूरी बातचीत को सारांशित करने के लिए कहें और यदि आवश्यक हो तो कॉल ट्रांसफर करें या संबंधित व्यक्ति के साथ बातचीत के बिंदुओं को साझा करने के बाद दोबारा कॉल करने का वादा करें
- सुनिश्चित करें कि रिसेप्शनिस्ट कॉल करने वाले के विवरण को नोट कर लेता है
- अन्य इच्छुक प्रतिभागियों के साथ गतिविधि को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाना	60 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

कहें

कॉल करने वाले, जिन्होंने आपको गलती से कॉल किया है, उन के साथ प्रभावी तरीके से बातचीत करने के लिए आइए हम एक भूमिका निभाने में भाग लें हैं।

गतिविधि

- छात्रों में से किन्हीं दो प्रतिभागियों को चुनें
- एक प्रतिभागी को रिसेप्शनिस्ट की भूमिका और दूसरे को कॉलर की भूमिका सौंपें
- रिसेप्शनिस्ट से एक मधुर स्वर के साथ, तीन रिंगों के अंदर फोन का उत्तर देने के लिए कहें
- अब, रिसेप्शनिस्ट से नीचे दिए गए परिदृश्य के अनुसार कॉल करने वाले के साथ प्रभावी तरीके से बातचीत करने के लिए कहें :

एक ग्राहक रिसेप्शनिस्ट को फोन करता है और उत्पाद/सेवा के बारे में पूछताछ करता है। ग्राहक से बात करने के बाद रिसेप्शनिस्ट को पता चलता है कि कॉल करने वाले ने गलत नंबर डायल किया है।

- रिसेप्शनिस्ट से एक मधुर स्वर के साथ, तीन रिंगों के अंदर फोन का उत्तर देने के लिए कहें

- ग्राहक के विवरण को नोट करने के लिए कॉल का उत्तर देते समय उन्हें एक नोट पैड और पेन साथ में रखने के लिए कहें
- सुनिश्चित करें कि रिसेप्शनिस्ट कॉल के इरादे को समझता है और कॉल करने वाले को विनम्रता से समझाता है कि उसने गलती से गलत नंबर डायल कर दिया है
- सुनिश्चित करें कि रिसेप्शनिस्ट कॉल करने वाले को धन्यवाद देता है और चिड़चिड़ी आवाज़ के बिना मुस्कान और सही स्वर के साथ कॉल समाप्त करता है
- अन्य इच्छुक प्रतिभागियों के साथ गतिविधि को दोहराएं

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
भूमिका निभाना	60 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु वीडियो प्रदर्शन में भाग लेते हैं
- प्रत्येक कार्य की आवश्यकता को समझने में विद्यार्थियों की सहायता करें

सुविधा के लिए नोट्स

- टीम वर्क और सक्रिय भागीदारी को प्रोत्साहित करें
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर दें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. घ. उपरोक्त सभी
2. क. पीबीएक्स (प्राइवेट ब्रांच एक्सचेंज)
3. क. क्रोधित होकर कॉल करने वाला
4. कॉल करने वाले को होल्ड पर रखने के चरण:
 - कॉल करने वाले का विनम्रता से अभिवादन करना या अपनी कंपनी के मानक अभिवादन का उपयोग करना
 - उन्हें यह बताने के लिए बातचीत में विराम की प्रतीक्षा करना कि आप उन्हें होल्ड पर रखने जा रहे हैं
 - उन्हें होल्ड पर रखने का कारण बताएं
 - उन्हें बताएं कि आप किसी समय उनके कॉल पर दोबारा आएंगे
 - असुविधा के लिए क्षमा याचना करना या जब आप कॉल करने वाले के पास वापस आएंगे तो होल्ड करने के लिए कॉल करने वाले को धन्यवाद दें
 - कॉल करने वाले को एक बार में 30 सेकेंड से ज्यादा होल्ड पर न रहने दें
 - कॉल करने वाले से व्यक्तिगत संबंध जोड़ने के लिए बार-बार कॉल करने वाले के नाम का उपयोग करें।
5. कॉल ट्रांसफर करने की प्रक्रिया है :
 - कॉल करने वाले को यह बताना सुनिश्चित करना कि आप उनकी कॉल को ट्रांसफर क्यों कर रहे हैं
 - सत्यापित करना कि उन्हें ट्रांसफर करने के लिए कॉल करने वाले के पास सब कुछ है
 - उस विभाग या व्यक्ति को कॉल करना जहां आप कॉल ट्रांसफर कर रहे हैं और कॉल लें।
 - अपने कॉल करने वाले के पास वापस कनेक्ट करें और उन्हें उस व्यक्ति का नाम दें जिनके पास कॉल ट्रांसफर किया जा रहा है, विभाग और टेलीफोन नंबर (यदि संभव हो तो)



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



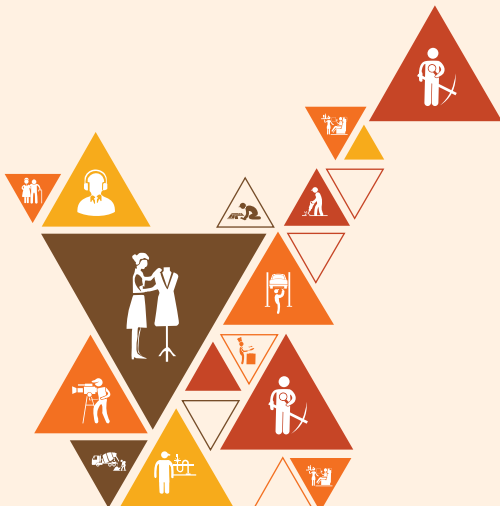
4. इनकमिंग और आउटगोइंग मेल का समन्वय करना

इकाई 4.1 - मेल के प्रकार

इकाई 4.2 - इनकमिंग मेल रिसीव करना और फॉरवर्ड करना

इकाई 4.3 - आउटगोइंग मेल भेजने के दिशा निर्देश

इकाई 4.4 - मेल हैंडल करने के दौरान सुरक्षा और गोपनीयता रखना



MEP/N7227

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेजों की सूची बनाएं जिन्हें एक संगठन में संभालने की आवश्यकता होती है
2. संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन लेने के बाद अनचाहे मेलों की पहचान करना और उनका निपटान करना
3. संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुरूप मेल भेजने के लिए सर्वोत्तम विकल्पों का प्रदर्शन करना
4. विभिन्न प्रकार के मेलों के लिए विभिन्न स्टोरेज स्थितियों को वर्गीकृत करना, यह सुनिश्चित करते हुए कि उनके लिए उपयुक्त स्टोरेज स्थितियों का उपयोग किया जाता है
5. मेल को संभालने के दौरान आने वाली विभिन्न समस्याओं से निपटने के लिए विभिन्न तरीकों का वर्णन करना
6. संदिग्ध या खतरनाक मेल मर्दों से निपटने के प्रभावी तरीकों की व्याख्या करना

इकाई 4.1 - मेल के प्रकार

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. रिसेप्शनिस्ट द्वारा हैंडल किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेज की व्याख्या करना
2. मेल और उनके घटकों को संभालने के लिए दिशानिर्देशों की पहचान करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम रिसेप्शनिस्ट द्वारा संभाले जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेज पर चर्चा करेंगे, मेल और उनके घटकों को संभालने के लिए दिशानिर्देशों की पहचान करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा स्वागत है। आज हम रिसेप्शनिस्ट द्वारा संभाले जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेज पर चर्चा करेंगे, मेल और उनके घटकों को संभालने के लिए दिशानिर्देशों की पहचान करेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- एक रिसेप्शनिस्ट द्वारा संभाले जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेज क्या हैं?
- आप मेल और पैकेज कैसे संभाल सकते हैं?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना :

- मेल और पैकेज के प्रकार
- मेल क्या है
- मेल के प्रकार
- मेल सेवा का संचालन
- मेल सेवा के घटक

कहें

विभिन्न प्रकार के मेल के बारे में संक्षेप में लिखने के लिए आइए हम एक भूमिका निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है
- निम्नलिखित की व्याख्या करते हुए मेल के प्रकारों के बारे में एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :
 - पत्र
 - पंजीकृत डाक
 - पार्सल
 - कूरियर
 - तार
- प्रतिभागियों को अपने उत्तर नोटबुक में लिखने के लिए कहें
- गतिविधि के अंत में, किसी क्रम के बिना विद्यार्थियों से अपने उत्तर पढ़ने को कहें

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
लिखित गतिविधि	45 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

कहें

कार्यस्थल पर आने वाली मेल सेवा को संभालने की प्रक्रिया बनाने के चरणों को सूचीबद्ध करने के लिए आइए एक भूमिका निभाने में भाग लें।

गतिविधि

- यह एक व्यक्तिगत गतिविधि है
- प्रतिभागियों से मेल संभालने प्रक्रिया स्थापित करने के लिए चरणों को साझा करने के लिए कहता है
- चरण हैं :
 - निकटतम डाकघर से संपर्क करना और संगठन के बारे में विवरण साझा करना
 - पोस्ट बॉक्स नंबर होना
 - गेट पर मेल स्वीकार/अस्वीकार करने की प्रक्रिया के बारे में सुरक्षा कर्मियों को सूचित करना
 - मेल आदि के विवरण को नोट करने के लिए मैनुअल/डिजिटल प्रारूप।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
इनकमिंग मेल सेवा को संभालना	45 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें



- यदि आवश्यक हो तो संदेह स्पष्टीकरण सत्र आयोजित करना
- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु कार्यक्रम में भाग लेते हैं

सुविधा के लिए नोट्स



- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु प्रतिभागी हस्तपुस्तिका में सूचीबद्ध प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें
- कक्षा में सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहित करना।

इकाई 4.2 - इनकमिंग मेल रिसीव करना और फॉरवर्ड करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. आने वाली (इनकमिंग) डाक को प्राप्त करने और संबंधित विभागों को अग्रेषित (फॉरवर्ड) करने की प्रक्रिया की व्याख्या करना
2. संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद अनचाहे मेल की पहचान करना और उसका निपटान करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम आने वाली डाक को प्राप्त करने और संबंधित विभागों को अग्रेषित करने की प्रक्रियाओं पर चर्चा करेंगे। संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद अवांछित मेल की पहचान करें और उसका निपटान करें।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम इनकमिंग मेल प्राप्त करने और संबंधित विभागों को फॉरवर्ड करने की प्रक्रियाओं पर चर्चा करेंगे। संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन लेने के बाद अवांछित मेल को पहचानें और उसका निपटान करें।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- इनकमिंग मेल प्राप्त करने की प्रक्रिया क्या है?
- इनकमिंग मेल को संबंधित विभागों को कैसे फॉरवर्ड करना?
- अनचाहे मेल का क्या करना है?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना:

- इनकमिंग मेल को संभालना
- मेल को संभालने के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया
- अवांछित मेल को छांटना और पहचानना
- रिसेप्शनिस्ट की जिम्मेदारी
- मेल छांटना।

कहें

कार्यस्थल पर इनकमिंग मेल को संभालने के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया को सूचीबद्ध करने के लिए आइए हम एक खुली चर्चा में भाग लें।

गतिविधि

- इस गतिविधि के लिए प्रतिभागियों को चुनें
- कार्यस्थल पर इनकमिंग मेल को संभालने के लिए प्रतिभागियों को चरण साझा करने के लिए कहता है
- चरणों पर चर्चा करते समय उन्हें इनकमिंग मेल प्रबंधन के निम्नलिखित चरणों पर विचार करने के लिए कहें :
 - प्राप्त करना
 - छंटाना
 - मेल ओपन करना
 - सामग्री की जांच
 - दिनांक मुद्रांकन
 - रिकॉर्डिंग
 - वितरण
 - फॉलो अप और बंद
- उन्हें अपने उत्तरों को नोटबुक में नोट करने के लिए कहें

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
इनकमिंग मेल सेवा को संभालना	45 मिनट	पेन, कागज, नोटबुक, प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, आदि।

करें

- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु समूह चर्चा में भाग लें
- समूह चर्चा के दौरान एक दोस्ताना माहौल सुनिश्चित करना
- मुख्य बिंदुओं की पहचान करने में छात्रों का मार्गदर्शन करना

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करना
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर दें
- समूह चर्चा में उचित संचार तकनीक पर चर्चा करना

इकाई 4.3 - आउटगोइंग मेल भेजने के दिशा निर्देश

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. बाहर जाने वाले (आउटगोइंग) पत्रों को एकत्रित करने की प्रक्रिया को समझाए
2. अत्यावश्यक और उसी दिन की डिलीवरी आयोजित करने की प्रक्रिया की व्याख्या करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम बाहर जाने वाले पत्रों को एकत्र करने की प्रक्रिया और अत्यावश्यक और उसी दिन वितरण की व्यवस्था करने की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम बाहर जाने वाले पत्रों को एकत्र करने की प्रक्रिया और अत्यावश्यक और उसी दिन वितरण की व्यवस्था करने की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- बाहर जाने वाले पत्रों को एकत्र करने की प्रक्रिया क्या है?
- व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- आउटगोइंग मेल के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया
- आउटगोइंग मेल को संभालने के लिए चरण
- तत्काल और उसी दिन वितरण का आयोजन
- वितरण के सर्वोत्तम विकल्पों का मूल्यांकन और चयन करना
- तत्काल वितरण का आयोजन
- तत्काल वितरण के लिए मद तैयार करना
- कागजी कार्यवाई पूरी करना

- आपके भेजे गए मद को रिकॉर्ड करना
- तत्काल और उसी दिन वितरण का आयोजन
- लॉजिंग और आपातकालीन वितरण का फॉलो अप
- वितरण का फॉलो अप

कहें

कार्यस्थल पर आउटगोइंग मेल सेवा को संभालने के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया को सूचीबद्ध करने के लिए आइए हम एक खुली चर्चा में भाग लें।

गतिविधि

- इस गतिविधि के लिए प्रतिभागियों को चुनें
- प्रतिभागियों को कार्यस्थल पर आने वाली मेल को संभालने के लिए चरण साझा करने के लिए कहें
- चरणों पर चर्चा करते समय उन्हें आउटगोइंग मेल को संभालने के निम्नलिखित चरणों पर विचार करने के लिए कहें:
 - पत्रों का संग्रह और छंटाई
 - जावक मेल रजिस्टर में रिकॉर्डिंग
 - फोल्ड करना, डालना और सील करना
 - मुद्रांकन
 - पोस्ट करना
 - प्रक्रिया के बारे में सुरक्षा कर्मियों को सूचित करना
 - मेल आदि के विवरण को नोट करने के लिए मैनुअल/डिजिटल प्रारूप।
- उन्हें अपने उत्तरों को नोटबुक में नोट करने के लिए कहें

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	50 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, चार्ट पेपर, रूलर, स्केच पेन आदि।

करें

- सभी प्रतिभागियों का कक्षा में भाग लेना सुनिश्चित करना।
- गैर-प्रतिभागी वाले प्रशिक्षुओं को खुलकर बोलने और बोलने के लिए प्रोत्साहित करना।

इकाई 4.4 - मेल हैंडल करने के दौरान सुरक्षा और गोपनीयता रखना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. संदिग्ध पैकेजों को संभालने का तरीका बताएं
2. मेल संभालते समय गोपनीयता प्रदर्शित करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम चर्चा करेंगे कि संदिग्ध पैकेजों को कैसे संभालना है और मेलों को संभालते समय गोपनीयता कैसे प्रदर्शित करनी है।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम चर्चा करेंगे कि संदिग्ध पैकेजों को कैसे संभालना है और मेलों को संभालते समय गोपनीयता कैसे प्रदर्शित करनी है।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- संदिग्ध पैकेज की पहचान कैसे करना?
- मेल संभालते समय गोपनीयता कैसे प्रदर्शित करना?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- मेल को सुरक्षित तरीके से संभालना और संसाधित करना
- दृश्य निरीक्षण द्वारा संदिग्ध मेल की पहचान करना
- संदिग्ध पैकेज को संभालते समय सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रियाओं का पालन करना
- मेल जिसमें कीमती सामान हो
- गोपनीयता सुनिश्चित करना

कहें

इस इकाई को बेहतर तरीके से समझने के लिए आइए हम एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह सत्र "दिखाएँ और समझाएँ" गतिविधि के रूप में होगा।
- इस गतिविधि में, कृपया कक्षा में कुछ मेल लाएं और उनमें से प्रत्येक को प्रदर्शित करना।
- सत्र को रोचक बनाने के लिए, विभिन्न प्रकार के मेल दिखाएं और प्रशिक्षुओं को संदेहास्पद पैकेज की पहचान करने के लिए कहें।
- इस गतिविधि का फोकस मेल को सुरक्षित रूप से संभालने और संसाधित करने पर है

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
"दिखाएं और समझाएं"	40 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, विभिन्न सुरक्षात्मक उपकरण आदि।

करें

- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करना और वे जिस बारे में बात करते हैं उसमें जोड़ें।
- सभी प्रशिक्षुओं का कक्षा में भाग लेना सुनिश्चित करना।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करना और कक्षा में सहकर्मि सीखने को प्रोत्साहित करना

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. बिजनेस मेल तीन अलग-अलग प्रकार के होते हैं, जैसा कि नीचे सूचीबद्ध किया गया है।
 - इनकमिंग या इनवर्ड मेल।
 - आउटगोइंग या आउटवर्ड मेल और
 - अंतर्विभागीय मेल।
2. मेल को संभालने के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया हैं :
 - ऐसी आने वाली मेल को गति और सटीकता के साथ संभालना आवश्यक है क्योंकि अनुचित हैंडलिंग विभिन्न समस्याएं पैदा कर सकती है।
 - प्राप्त करना
 - छंटाई
 - मेल खोलना
 - सामग्री की जांच
 - दिनांक मुद्रांकन
 - रिकॉर्डिंग
 - वितरण
 - फॉलो अप और बंद
3. रिसेप्शनिस्ट को अपने मेलरूम में पहली बार आने पर संदिग्ध वस्तुओं की छंटाई के लिए उनकी जांच हेतु सभी मेल और पैकेजों की जांच करनी चाहिए। कर्मचारियों को मेल को हाथ से छोटकर उनकी स्क्रीनिंग करनी चाहिए, क्योंकि उनके द्वारा किसी संदिग्ध वस्तु को नोटिस किए जाने की सबसे अधिक संभावना होती है।
 - देखकर निरीक्षण द्वारा संदिग्ध मेल की पहचान करना
 - एक विदेशी देश से मेल किया गया
 - अत्यधिक डाक टिकट
 - गलत शब्द वर्तनी
 - एक व्यक्ति को संबोधित किया
 - बहुत ठोस और भारी
 - भेजने वाले का पता नहीं होना
 - निकलने वाले तार
 - गंदा कवर (तेल से सना हुआ या गंदा)
 - अजीब गंध
4. संबंधित विभाग विभिन्न विभागों के पत्र तैयार कर सकते हैं, जिन्हें श्रुतलेख द्वारा या विभागाध्यक्ष के मार्गदर्शन में तैयार किया जा सकता है। आउटवर्ड मेल का सबसे आम प्रकार एक पत्र है। एक पत्र फिर से दो प्रकार का हो सकता है। या तो यह एक मूल पत्र है जो एक प्रेषक द्वारा अपने स्वयं के पते पर भेजा जाता है, या यह एक प्राप्तकर्ता द्वारा एक प्रेषक से उसके द्वारा प्राप्त पत्र का उत्तर हो सकता है।
आउटगोइंग मेल को संभालने के चरण :
 - पत्रों का संग्रह और छंटाई
 - आउटवर्ड मेल रजिस्टर में रिकॉर्डिंग
 - फोल्ड करना, डालना और सील करना
 - मुद्रांकन
 - डाक में भेजना
5. आज के तेजी से विवादास्पद और अत्यधिक प्रतिस्पर्धी कार्यस्थल में, विभिन्न कारणों से गोपनीयता आवश्यक है। यदि गोपनीयता बनाए नहीं रखी जाती है, तो व्यापार के ग्राहक दूर जा सकते हैं। 'गोपनीय' और 'व्यक्तिगत' पत्रों और वर्गीकृत

दस्तावेजों को संभालने के लिए कुछ नियमों का पालन किया जाना चाहिए। ये हैं :

- उचित लेबलिंग
- रोजगार अनुबंधों में गैर-प्रकटीकरण प्रावधान सम्मिलित करना
- गोपनीयता प्रावधानों के लिए अन्य समझौतों की जांच करना
- पहुंच सीमित करना
- मेल प्रबंधन विभाग में एक गोपनीयता नीति जोड़ना



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

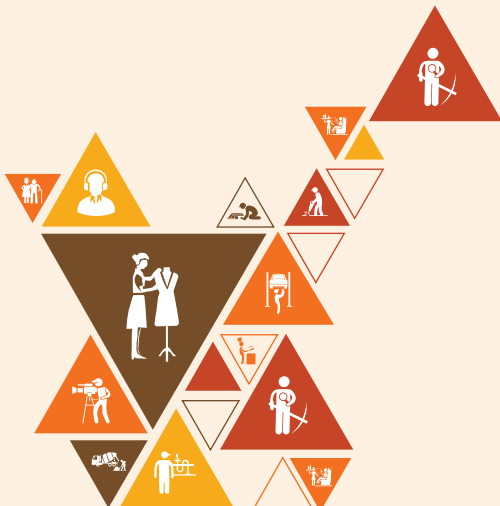


5. जानकारी को स्टोर करने, रिट्रीव करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करना

इकाई 5.1 - एक कंप्यूटर के पुर्जे

इकाई 5.2 - कंप्यूटर के अनुप्रयोग

इकाई 5.3 - साइबर सुरक्षा दिशानिर्देश और बुनियादी समस्याओं के निवारण



MEP/N9915

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. कंप्यूटर के मुख्य घटकों को परिभाषित करना और कंप्यूटर को कैसे सेट अप करना
2. संगठनों द्वारा अपने कंप्यूटरों के लिए आम तौर पर उपयोग किए जाने वाले विभिन्न ऑपरेटिंग सिस्टमों की सूची बनाना
3. निर्दिष्ट फ़ाइल स्थानों तक पहुंचने के लिए कंप्यूटर ड्राइव, निर्देशिका, फ़ोल्डर और सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन को कैसे नेविगेट करना, इसकी व्याख्या करना
4. संगठनों में सूचनाओं को संग्रहीत करने, पुनः प्राप्त करने और संचार करने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर का प्रदर्शन करना
5. कंप्यूटर के माध्यम से उपलब्ध विभिन्न डेटा स्टोरेज की व्याख्या करना
6. बिजली की उन विभिन्न सुरक्षा सावधानियों की पहचान करना जिनका पालन कंप्यूटर और संबंधित उपकरणों का उपयोग करते समय किया जाना चाहिए, जिन्हें चलाने के लिए बिजली का उपयोग करते हैं
7. कंप्यूटर से संबंधित समस्याओं से निपटने के विभिन्न तरीकों की व्याख्या करना

इकाई 5.1 - एक कंप्यूटर के पुर्जे

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. कंप्यूटर के विभिन्न सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर भागों की पहचान करना
2. विभिन्न मानदंडों के आधार पर कम्प्यूटरों का वर्गीकरण करना
3. कंप्यूटर के मुख्य घटकों की पहचान करना
4. कम्प्यूटर से सूचना प्राप्त करने की प्रक्रिया को समझना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में हम कंप्यूटर के विभिन्न सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर भागों, विभिन्न मानदंडों के आधार पर कंप्यूटरों के वर्गीकरण, कंप्यूटर के मुख्य घटकों, कंप्यूटर से जानकारी प्राप्त करने की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम कंप्यूटर के विभिन्न सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर भागों, विभिन्न मानदंडों के आधार पर कंप्यूटरों का वर्गीकरण, कंप्यूटर के मुख्य घटक, कंप्यूटर से जानकारी प्राप्त करने की प्रक्रिया पर चर्चा करेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- चर्चा करना कि सॉफ्टवेयर और हार्डवेयर क्या हैं?
- कंप्यूटर के मुख्य घटक क्या हैं?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- कंप्यूटर की दुनिया का परिचय
- आज की दुनिया में कंप्यूटर
- कंप्यूटर के चार प्रमुख कार्य
- कंप्यूटर के लक्षण
- कंप्यूटर का वर्गीकरण

कहें

इस इकाई को बेहतर तरीके से समझने के लिए आइए हम एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह सत्र "दिखाएं और समझाएं" गतिविधि के रूप में होगा।
- इस परिस्थिति में, कक्षा में कुछ इनपुट और आउटपुट डिवाइस लाएं और उनमें से प्रत्येक को प्रदर्शित करना।
- सत्र को रोचक बनाने के लिए विभिन्न प्रकार के कंप्यूटर दिखाएं और प्रशिक्षुओं को उन्हें पहचानने के लिए कहें।
- इस गतिविधि का फोकस कंप्यूटर के मुख्य घटकों को समझने पर है।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
"दिखाएं और समझाएं"	40 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन आदि।

करें

- सुनिश्चित करना कि सभी प्रशिक्षु समूह चर्चा में भाग लेना
- समूह चर्चा के दौरान एक दोस्ताना माहौल सुनिश्चित करना
- मुख्य बिंदुओं की पहचान करने में छात्रों का मार्गदर्शन करना

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी सीखने को प्रोत्साहित करना
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर देना
- समूह चर्चा में उचित संचार तकनीक पर चर्चा करना

इकाई 5.2 - कंप्यूटर के अनुप्रयोग

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का उपयोग करना
2. माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सॉफ्टवेयर का उपयोग करना
3. कंप्यूटर एर्गोनॉमिक्स की व्याख्या करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम के उपयोग, माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सॉफ्टवेयर के उपयोग और कंप्यूटर एर्गोनॉमिक्स पर चर्चा करेंगे

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम, माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सॉफ्टवेयर और कंप्यूटर एर्गोनॉमिक्स के उपयोग के बारे में एक महत्वपूर्ण इकाई सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम क्या है?
- माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस सॉफ्टवेयर का उपयोग क्या है?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करना :

- विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम
- ऑपरेटिंग सिस्टम के विभिन्न घटक
 - माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस
 - माइक्रोसॉफ्ट वर्ड

- माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल
- माइक्रोसॉफ्ट पावरप्वाइंट
- कंप्यूटर एगोनॉमिक्स

कहें

इस इकाई को बेहतर तरीके से समझने के लिए आइए हम एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

यह गतिविधि समूह के प्रदर्शन पर आधारित होगी।

- इस गतिविधि में, आप यादृच्छिक रूप से प्रशिक्षुओं को चुनेंगे और उन्हें दो समूहों में विभाजित करेंगे। प्रशिक्षुओं को उस विषय की तैयारी के लिए 10 मिनट आबंटित करना जो आप उन्हें देंगे।
- पहला समूह वर्ड डॉक्यूमेंट तैयार करेगा और प्रदर्शित करेगा कि वर्ड डॉक्यूमेंट कैसे तैयार और सेव करना है।
- दूसरा समूह एक्सेल वर्कशीट में एक प्रगति रिपोर्ट तैयार करेगा और वे प्रदर्शित करेंगे कि एक्सेल में फाइल कैसे बनाई जाती है और बाद में वे फाइल को अपने डेस्कटॉप पर एक नए फोल्डर में सेव करेंगे।
- समय समाप्त होने के बाद आप किसी प्रशिक्षु को बुलाएंगे और उसे 5 मिनट के लिए विषय पर बोलने के लिए कहेंगे।
- सरल व्याख्या के साथ लेकिन भरपूर सामग्री बताने वाले प्रशिक्षु की प्रशंसा के साथ सराहना की जाएगी।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
प्रायोगिक गतिविधि - वर्ड फाइल्स और एक्सेल फाइल को तैयार करना और विभिन्न फोल्डरों में सेव करना	40 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, विभिन्न सुरक्षात्मक उपकरण आदि।

करें

- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और अंतर्दृष्टि साझा करना और वे जिस बारे में बात करते हैं उसे जोड़ें।
- सभी प्रशिक्षुओं का कक्षा में भाग लेना सुनिश्चित करें।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मियों से सीखने को प्रोत्साहित करें

इकाई 5.3 - साइबर सुरक्षा दिशानिर्देश और बुनियादी समस्याओं के निवारण

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. साइबर सुरक्षा के महत्व की व्याख्या करना
2. बुनियादी कंप्यूटर समस्या निवारण (ट्रबलशूटिंग) प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करना

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेजर पॉइंटर, उपकरण और टूल

टिप्पणी



इस इकाई में, हम साइबर सुरक्षा, बुनियादी कंप्यूटर समस्या निवारण (ट्रबलशूटिंग) प्रक्रियाओं के महत्व पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम साइबर सुरक्षा, बुनियादी कंप्यूटर समस्या निवारण (ट्रबलशूटिंग) प्रक्रियाओं के महत्व पर चर्चा करेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से ये प्रश्न पूछें :

- साइबर सुरक्षा क्या है?
- बुनियादी कंप्यूटर समस्या निवारण (ट्रबलशूटिंग) प्रक्रियाएं क्या हैं?

व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर प्रशिक्षुओं के उत्तर लिखें। उत्तरों से उपयुक्त संकेत लेकर पाठ पढ़ाना प्रारंभ करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- साइबर सुरक्षा
- साइबर हमलों के खिलाफ बुनियादी सुरक्षा दिशानिर्देश
- बुनियादी कंप्यूटर समस्या निवारण (ट्रबलशूटिंग)
 - धीमी गति से निष्पादन
 - कंप्यूटर से शोर
 - धीमा इंटरनेट ब्राउजिंग

- पीसी लगातार फ्रीज़ हो जाता है
- प्रिंटर प्रिंट नहीं कर रहा है
- ब्लू स्क्रीन ऑफ डेथ (बीएसओडी)
- प्रिंटर की मरम्मत करते समय प्रत्येक रिसेप्शनिस्ट को मूलभूत प्रचालन का पालन करना चाहिए

कहें

आइए हम इस इकाई को बेहतर तरीके से समझने के लिए एक तात्कालिक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- इस गतिविधि में, आप प्रशिक्षुओं को दो विषय देंगे।
- इस सत्र का पहला विषय साइबर सुरक्षा होगा।
- दूसरा विषय जिस पर प्रशिक्षु अपनी तात्कालिक तैयारी करेंगे, साइबर हमलों के खिलाफ बुनियादी सुरक्षा दिशानिर्देश होंगे
- आप यादृच्छिक रूप से प्रशिक्षुओं को चुनेंगे और उन्हें दो समूहों में विभाजित करेंगे।
- सुनिश्चित करें कि प्रशिक्षु संख्या में समान हैं।
- प्रशिक्षुओं को उस विषय को तैयार करने के लिए 2 मिनट आबंधित करना जो आप उन्हें देंगे।
- समय समाप्त होने के बाद, आप किसी प्रशिक्षु को बुलाएंगे और उसे 5 मिनट के लिए विषय पर बोलने के लिए कहेंगे।
- सरल व्याख्या के साथ लेकिन भरपूर सामग्री बोलने वाले प्रशिक्षु की प्रशंसा के साथ सराहना की जाएगी।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
तात्काल	40 मिनट	प्रतिभागी हस्तपुस्तिका, व्हाइटबोर्ड, नोटबुक, राइटिंग पैड, पेन, पेंसिल, मार्कर, आदि।

करें

- यदि आवश्यक हो तो संदेह स्पष्टीकरण सत्र आयोजित करना।
- भाग नहीं लेने वाले प्रशिक्षुओं को खुलकर बोलने और बोलने के लिए प्रोत्साहित करना

सुविधा के लिए नोट्स

- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मों से सीखने को प्रोत्साहित करें
- प्रतिभागियों के किसी भी मामले में सभी संदेहों का उत्तर दें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. पर्सनल कंप्यूटर बंद करना (टर्न ऑफ) : शटडाउन ऑप्शन से आपको अपने सिस्टम को सुरक्षित तरीके से बंद करने की सुविधा मिलती है। जब शटडाउन कमांड निष्पादित किया जाता है, तो ऑपरेटिंग सिस्टम द्वारा सिस्टम से संबंधित सभी प्रोग्राम और बिजली की खपत को समाप्त कर दिया जाता है। इससे सभी सिस्टम फ़ाइलों में खराबी नहीं होने देने और हार्डवेयर की सुरक्षा सुनिश्चित की जाती है।

यदि आपके पास कोई प्रोग्राम ओपन है तो एक संदेश डिस्प्ले किया जाएगा जो आपको बंद होने से पहले किसी भी न सेव की गई जानकारी को सेव करने के लिए कहेगा।

कंप्यूटर को शट डाउन करने के लिए:

- स्टार्ट मेनू डिस्प्ले करना।
- स्टार्ट मेनू पर, सिस्टम को शट डाउन करने के लिए Shutdown पर क्लिक करना।

यदि आपको कोई भिन्न यूजर का नाम सिलेक्ट करने की आवश्यकता है, तो आप Switch User बटन पर भी क्लिक कर सकते हैं।

रीस्टार्ट ऑप्शन : रीस्टार्ट ऑप्शन से आप विंडोज 7 को फिर से लोड करने और कंप्यूटर को बंद किए बिना या इसे चालू किए बिना आपके सिस्टम की मेमोरी को रीफ्रेश कर सकते हैं। यदि प्रोग्राम रिस्पॉंस करना बंद कर देता है क्योंकि आपका कंप्यूटर कम मेमोरी पर चल रहा है, तो रीस्टार्ट मदद कर सकता है। कभी-कभी, किसी प्रोग्राम को इंस्टॉल या अनइंस्टॉल करने के लिए भी आपको सिस्टम को रीस्टार्ट करना पड़ सकता है।

सिस्टम को लॉक करने के लिए :

- स्टार्ट मेनू डिस्प्ले करना।
- शटडाउन चुनें सिस्टम को रीस्टार्ट करने के लिए रीस्टार्ट करें।

2. एमएस वर्ड में "एचआर डेटाबेस" नाम के एक डॉक्यूमेंट क्रिएट करने, ओपन करने और सेव करने के चरण इस प्रकार हैं:
डॉक्यूमेंट क्रिएट करना, ओपन करना और सेव करना

एमएस वर्ड एक बहुत ही कुशल वर्ड प्रोसेसर है। विचारों को एक नया रूप देने के लिए वर्ड डॉक्यूमेंट के रूप में एक डॉक्यूमेंट क्रिएट किया जा सकता है। वर्ड डॉक्यूमेंट बनाते समय टेक्स्ट एंटर करना पहला चरण है। यदि डॉक्यूमेंट में टेक्स्ट एंटर करते समय कोई गलती हो जाती है तो टेक्स्ट को डिलीट किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, टाइपिंग की त्रुटियों को ठीक करने के लिए AutoFormat विकल्प उपलब्ध है। टेक्स्ट एंटर करने के लिए:

Backstage view पर क्लिक करें और ब्लैक डॉक्यूमेंट डायलॉग बॉक्स ओपन करने के लिए New सिलेक्ट करें, जैसा कि निम्नलिखित चित्र में दिखाया गया है:



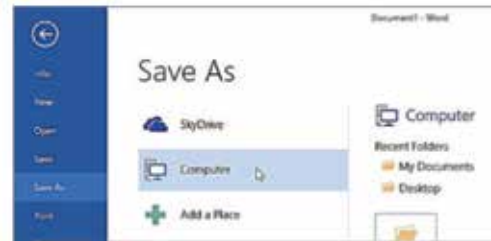
चित्र 5.3.1: ब्लैक डॉक्यूमेंट ओपन करना

डॉक्यूमेंट सेव करना

टेक्स्ट एंटर करने के बाद, आपको आगे की आवश्यकताओं के लिए अपने डॉक्यूमेंट को सेव करने की आवश्यकता हो सकती है। आपका डॉक्यूमेंट "एचआर डेटाबेस" किसी काम का नहीं होगा यदि आप अपने डॉक्यूमेंट को सेव नहीं करते हैं जिसे भविष्य में संदर्भ के लिए किसी भी समय रिट्रीव किया जा सकता है।

इसलिए, डॉक्यूमेंट को सेव करना हमेशा याद रखें। किसी डॉक्यूमेंट को पहली बार सेव करने के लिए:

- Backstage view पर क्लिक करें और Save As dialogue box सिलेक्ट करें, जैसा कि निम्न चित्र में दिखाया गया है:



चित्र 5.2.11: Save As dialogue box

- उस लोकेशन को सिलेक्ट करें जहां आपको सेव करने की आवश्यकता है
- फाइल का नाम "एचआर डेटाबेस" टाइप करें।
- फाइल को सेव करने के लिए Save पर क्लिक करें

यदि पहले से सेव किया गया डॉक्यूमेंट खोला जाता है और डॉक्यूमेंट में परिवर्तन किए जाते हैं, तो परिवर्तनों को सेव किया जाना चाहिए। किसी मौजूदा डॉक्यूमेंट में किए गए परिवर्तनों को सेव करने के लिए:

क्विक एक्सेस टूलबार से Save बटन पर क्लिक करें, या आप अपने डॉक्यूमेंट को सेव करने के लिए Ctrl+S प्रेस कर सकते हैं।

3. वर्कशीट के संदर्भ में निरपेक्ष संदर्भ और सापेक्ष संदर्भ के बीच अंतर संक्षेप में बताया जाए तो सापेक्ष संदर्भ का अर्थ है वर्तमान सेल के सापेक्ष सेल संदर्भ। सापेक्षता से तात्पर्य है कि संदर्भित सेल के दाईं ओर या बाईं ओर कितने कॉलम हैं। जब आप फॉर्मूले को किसी अन्य सेल में कॉपी करते हैं, तो संदर्भ सेल उसी संबंध में बदल जाते हैं, अर्थात् समान संख्या में कॉलम (दाएं/बाएं) और रो (ऊपर/नीचे)

सापेक्ष संदर्भ रो और कॉलम नेम से पहले \$ चिन्ह के बिना है, उदा. = A3

जब आप फॉर्मूले को अन्य सेल में कॉपी करते हैं तो एक निरपेक्ष संदर्भ स्थिर रहता है।

रो और कॉलम नेम से पहले \$ चिन्ह के साथ एक निरपेक्ष संदर्भ है, उदा. = \$A\$3.

एक अन्य प्रकार है जिसे मिश्रित संदर्भ कहा जाता है। उदा. = \$A3, या A\$3. यहां, आप फॉर्मूले को कॉपी करने के लिए बदलते हैं; कहीं और, कॉलम रेफरेंस (\$A3 में) समान रहता है, लेकिन रो के रेफरेंस में परिवर्तन या रो का रेफरेंस (A\$3 में) वही रहता है लेकिन कॉलम का रेफरेंस बदल जाता है।

4. एक साइट या वेबसाइट वेब पेजों का एक केंद्रीय स्थान है जिसे एक ब्राउज़र का उपयोग करके वेबसाइट के होम पेज पर जाकर संबंधित और एक्सेस किया जाता है।
 - यहां कुछ मानक घटक दिए गए हैं जो एक वेबसाइट को होल्ड करते हैं:
 - फ्रंट एंड एलिमेंट्स।
 - नेविगेशन स्ट्रक्चर।
 - पेज लेआउट।
 - लोगो।
 - इमेज।
 - सामग्री।
 - ग्राफिक डिज़ाइन।
 - बैक एंड एलिमेंट्स।
 - सामग्री प्रबंधन प्रणाली।

- ई-कॉमर्स
- शॉपिंग कार्ट।
- साइट सर्च।
- ब्लॉग फीचर।
- इमेज-रोटेशन।
- संपर्क प्रपत्र।
- रेफरल प्रपत्र।
- ऑनलाइन डेटाबेस।
- पासवर्ड संरक्षित अनुभाग।
- डाउनलोड करने योग्य फ़ाइलें।
- मल्टी मीडिया।
- सुरक्षा।
- मेजबानी।
- डोमेन नेम।
- ऑनलाइन प्रचार।

5. सूचना की सुरक्षा आवश्यक है, क्योंकि एक रिसेप्शनिस्ट के रूप में, हम सूचना सुरक्षा की अग्रिम पंक्ति में काम करते हैं। हमारी कंपनी के पास हमारे और हमारे सहकर्मियों के पालन के लिए व्यापक साइबर सुरक्षा नीतियां हो सकती हैं। लेकिन इन सुरक्षाओं के साथ भी, हमारी कंपनी के डेटा और नेटवर्क सकुशल और सुरक्षित हैं, यह सुनिश्चित करने में मदद के लिए सतर्क रहना आवश्यक है। कंप्यूटर से संबंधित किसी भी समस्या के मामले में आपकी संगठनात्मक नीति के अनुसार उपलब्ध आईटी हेल्पडेस्क की सहायता लें।

हम अपनी कंपनी के डेटा और नेटवर्क की सुरक्षा के लिए अपने संगठन के लिए निम्नलिखित सावधानियां बरत सकते हैं।

- अपने डेटा को सुरक्षित रखें
- पॉप-अप, अज्ञात ई-मेल और लिंक से बचें
- मजबूत पासवर्ड सुरक्षा और प्रमाणीकरण का उपयोग करना
- सुरक्षित वाई-फाई से कनेक्ट करना
- कार्यस्थल और घर पर फ़ायरवॉल प्रोटेक्शन इनेबल करना
- सुरक्षा प्रणालियों में निवेश करना
- सुरक्षा सॉफ़्टवेयर अपडेट इंस्टॉल करना और अपनी फ़ाइलों का बैकअप लें
- अपने आईटी विभाग से बात करना
- तृतीय-पक्ष नियंत्रण नियोजित करना
- शिक्षा और प्रशिक्षण को शामिल करना



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

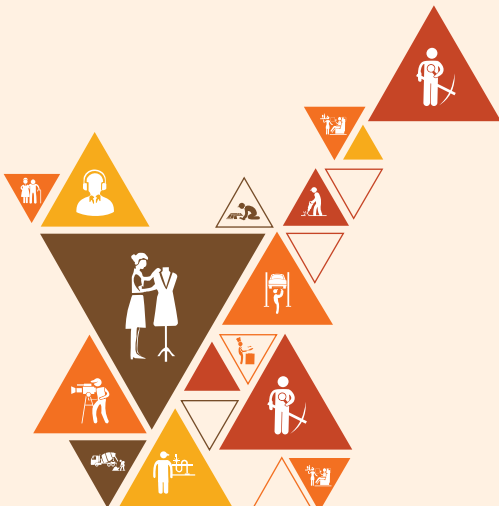


6. कार्यस्थल पर सुरक्षा

इकाई 6.1 - स्वस्थ कार्य प्रथाएं, कार्य स्थल पर अनुपालन के मानक

इकाई 6.2 - सफाई बनाए रखने की जांच सूची

इकाई 6.3 - दुर्घटनाओं से होने वाले जोखिम और हानि को कम करने की विधियां



MEP/N9912

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. कार्यस्थल में जोखिम, खतरे या दुर्घटना के संभावित कारणों की पहचान करने में।
2. दुर्घटना की रोकथाम जैसे स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं में प्रशिक्षण; स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का उपयोग करने के तरीकों की व्याख्या करने में।
3. दिशानिर्देशों के अनुसार तत्काल कार्य वातावरण से संबंधित स्वास्थ्य और सुरक्षा मुद्दों की पहचान, नियंत्रण और रिपोर्ट करने में।
4. काम करते समय सुरक्षात्मक कपड़ों/उपकरणों के उपयोग के महत्व को प्रदर्शित करने में।

इकाई 6.1 - स्वस्थ कार्य अभ्यास, कार्यस्थल पर अनुपालन मानदंड

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. व्यक्तिगत स्वच्छता तकनीकों का प्रदर्शन करने में
2. कार्यस्थल की स्वच्छता का प्रदर्शन करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम व्यक्तिगत स्वच्छता तकनीकों और कार्यस्थल की स्वच्छता पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम व्यक्तिगत स्वच्छता तकनीकों और कार्यस्थल की स्वच्छता से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- क्या कोई व्यक्तिगत स्वच्छता की कुछ अच्छी आदतों के बारे में बता सकता है?
- कार्यस्थल की स्वच्छता क्या है?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना सुनिश्चित करें।
- साफ-सफाई की आदतें और प्रथाएं जिनका पालन कार्यालय के स्वागत कक्ष (रिसेप्शन) पर करना चाहिए।
- व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के कदम।
- सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल ताज़ी हवा की आपूर्ति के साथ अच्छी तरह खुला हुआ है।

गतिविधि

- पूरी कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर आदि प्रदान करें।
- प्रत्येक समूह को व्यक्तिगत स्वच्छता पर एक चार्ट पेपर पर प्रस्तुति देने के लिए कहें।
- प्रशिक्षुओं को प्रतिभागी हैंडबुक से आवश्यक जानकारी जमा करने के लिए कहें।
- टीमवर्क की सराहना करें और दीवार पत्रिका/बुलेटिन बोर्ड में सर्वश्रेष्ठ प्रस्तुति (प्रेजेंटेशन) को लटकाएं/चिपकाएं।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	50 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, व्हाइटबोर्ड, नोटबुक, राइटिंग पैड, पेन, मार्कर, चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर आदि।

करें

- यदि आवश्यक हो तो शंकाओं को सुलझाने का सत्र आयोजित करें।
- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने हेतु अपने इनपुट और नज़रिया साझा करें और वे इसके बारे में जो बातें करते हैं उसमें जोड़ें

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें
- बेहतर व्याख्या के लिए विभिन्न स्रोतों से वीडियो संदर्भ का उपयोग करें

इकाई 6.2 - स्वच्छता बनाए रखने के लिए जांचसूची

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. स्टोर क्षेत्रों की सफाई के लिए उपयुक्त सामग्री और प्रक्रियाओं की सूची बनाने में
2. कार्यस्थल पर पीड़क नियंत्रण गतिविधियों को सुनिश्चित करने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में
3. उचित अपशिष्ट निपटान तकनीकों का प्रदर्शन करने में।

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम स्टोर क्षेत्रों की सफाई, कार्यस्थल पर पीड़क नियंत्रण गतिविधियों को सुनिश्चित करने, उचित अपशिष्ट निपटान तकनीकों के लिए उपयुक्त सामग्री और प्रक्रियाओं पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम स्टोर क्षेत्रों की सफाई, कार्यस्थल पर कीट नियंत्रण गतिविधियों को सुनिश्चित करने, उचित अपशिष्ट निपटान तकनीकों के लिए उपयुक्त सामग्री और प्रक्रियाओं से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- स्टोर क्षेत्रों की सफाई के लिए उपयुक्त सामग्री और प्रक्रियाएं क्या हैं?
- पीड़क नियंत्रण क्या है?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- उपयुक्त सामग्री और प्रक्रियाओं के साथ स्टोर क्षेत्रों को साफ करना सुनिश्चित करें
- कार्यस्थल पर नियमित पीड़क नियंत्रण गतिविधियाँ
- कचरे का निपटान
- विभिन्न प्रकार के कचरे की पहचान करें

कहें

आइए इस इकाई को बेहतर ढंग से समझने के लिए चार्ट पेपर बनाने की गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- पूरी कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर आदि प्रदान करें।
- प्रत्येक समूह को स्वागत क्षेत्रों की सफाई के लिए सामग्री और प्रक्रियाएं पर एक चार्ट पेपर पर प्रस्तुति देने के लिए कहें।
- प्रशिक्षुओं को प्रतिभागी हैंडबुक से आवश्यक जानकारी जमा करने के लिए कहें।
- टीमवर्क की सराहना करें और दीवार पत्रिका/बुलेटिन बोर्ड में सर्वश्रेष्ठ प्रस्तुति (प्रेजेंटेशन) को लटकाएं/चिपकाएं।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर बनाने की गतिविधि	60 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, व्हाइटबोर्ड, नोटबुक, राइटिंग पैड, पेन, मार्कर, आदि।

करें

- प्रत्येक प्रशिक्षु को रचनात्मक फीडबैक प्रदान करें
- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक रोल-प्ले में सत्र के उद्देश्यों को पूरा किया जाता है

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रशिक्षुओं से पूछें कि क्या उनका कोई प्रश्न है
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों/शंकाओं का उत्तर दें
- अन्य प्रशिक्षुओं को सवालों/प्रश्नों के उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में आपस में एक दूसरे को शिक्षा देने का बढ़ावा दें

इकाई 6.3 - आकस्मिक जोखिम और हानि को कम करने के तरीके

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. कार्यस्थल पर सुरक्षा प्रक्रियाएं लागू करने में।
2. विभिन्न सुरक्षात्मक गियर और उपकरणों की पहचान करने में।
3. सीसीटीवी की निगरानी प्रक्रिया प्रदर्शित करने में।
4. बिजली के खतरे और सुरक्षा के तरीकों की व्याख्या करने में
5. दुर्घटना जांच रिपोर्ट का उदाहरण देने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम कार्यस्थल पर सुरक्षा प्रक्रियाएं, विभिन्न सुरक्षात्मक गियर और उपकरण, सीसीटीवी निगरानी प्रक्रिया, विद्युत जोखिम और सुरक्षा विधियां, दुर्घटना जांच रिपोर्ट पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम आकस्मिक जोखिम और हानि को कम करने के तरीके से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- प्रभावी संचार के घटक क्या हैं?
- प्रभावी संचार में टोन का क्या महत्व है?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- कार्यस्थल की स्थापित सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें
- व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण और सुरक्षा उपकरणों का उपयोग
- सामान्य स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरणों की उपलब्धता सुनिश्चित करें
- सीसीटीवी निगरानी

- विद्युत खतरा
- बिजली के झटके के लक्षण
- बिजली के झटके के लिए प्राथमिक उपचार
- दुर्घटना जांच रिपोर्ट ।

गतिविधि

- यह सत्र "दिखाएं और समझाएं" गतिविधि के रूप में होगा।
- इस गतिविधि में, कक्षा में कुछ पीपीई (जॉब (कार्य) की भूमिका के लिए संगत) लाएं और उनमें से प्रत्येक को प्रदर्शित करें।
- सत्र को रोचक बनाने के लिए, पीपीई दिखाएं और प्रशिक्षुओं को इसे पहचानने के लिए कहें
- सत्र के बाद, आप कक्षा से कुछ स्वयंसेवकों का चयन करेंगे और वे पीपीई पहनेंगे।
- यह गतिविधि उपयुक्त व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण के चयन और उपयोग पर केंद्रित है जो काम के अनुकूल है और संगत व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुरूप है।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
व्यावहारिक गतिविधि - पीपीई	40 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, विभिन्न सुरक्षात्मक उपकरण आदि।

करें

- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और नज़रिया साझा करें और वे इसके बारे में जो बातें करते हैं उसमें जोड़ें
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु कक्षा में भाग लेते हैं।

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनका कोई प्रश्न है
- अन्य प्रतिभागियों को इसका उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहित करें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. क. व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
2. कार्यालय में विभिन्न अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएं : घरों में उत्पन्न होने वाले सभी कचरे का कम से कम 85% सामान्य कचरा होता है। सामान्य कचरा किसी भी सामान्य होटल या कार्यालय के कचरे से अलग नहीं होता है और इसमें कागज, प्लास्टिक, तरल पदार्थ और अन्य सामग्री शामिल होते हैं जो पिछली तीन श्रेणियों में फिट नहीं होते हैं। कचरे को कार्यालय के विभिन्न क्षेत्रों से एकत्र किया जाता है, उन्हें कचरे के प्रकार के अनुसार वर्गीकृत तथा एकत्र किया जाना चाहिए। इसे कचरे का पृथक्करण कहते हैं। फिर कचरे को एकत्र किया जाता है और पृथक्करण की विधि के अनुसार इसका निपटान किया जाता है।

कचरे को विभिन्न प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है जैसे - ठोस, तरल, भोजन और अभोज्य। कचरे की प्रत्येक श्रेणी में निपटान के लिए एक अलग प्रक्रिया और विधि होती है, जिसे नीचे सारणीबद्ध रूप में दर्शाया गया है :

- तरल - रेस्तरां से पानी, उद्योगों में सफाई के लिए इस्तेमाल होने वाले तरल पदार्थ और अपशिष्ट डिटर्जेंट से धोएं। - अपशिष्ट जल उपचार प्रक्रिया
- ठोस - घरेलू कचरा, स्वच्छता अवशेष - लैंडफिल इनसिनरेशन
- खाना - छोड़ा हुआ भोजन या गिरा हुआ भोजन - लैंडफिल इनसिनरेशन
- अभोज्य - उद्योग अपशिष्ट, निर्माण, और इमारती अपशिष्ट, आदि - लैंडफिल इनसिनरेशन।

3. सभी आपातकालीन नंबरों की सूची जिनकी आपको आवश्यकता हो सकती है। उन्हें नोटिस बोर्ड पर या अपने घर में सुविधाजनक स्थान पर रखें

राष्ट्रीय आपातकालीन संख्या	112
पुलिस	100
आग	101
एम्बुलेंस	102
आपदा प्रबंधन सेवाएं	108
महिला हेल्पलाइन	1091
महिला हेल्पलाइन - (घरेलू दुर्व्यवहार)	181
वरिष्ठ नागरिक हेल्पलाइन	1091, 1291
रेलवे दुर्घटना आपातकालीन सेवा	1072
सड़क दुर्घटना आपातकालीन सेवा	1073
एलपीजी लीक हेल्पलाइन	1906

4. दुर्घटना रिपोर्ट फॉर्म 2 भागों में है। दुर्घटना का शिकार कर्मचारी पहले भाग को पूरा करता है, और पर्यवेक्षक दूसरे भाग को पूरा करता है।

एक दुर्घटना रिपोर्ट का उपयोग जांच उद्देश्यों के लिए किया जाता है। यह रिपोर्ट 2 भागों में आती है। यह एक दुर्घटना के विरुद्ध दस्तावेजी प्रमाण प्रदान करता है और इस दुर्घटना के कारणों की जांच में सहायता करता है। रिपोर्ट ऐसी दुर्घटनाओं को दोबारा होने से रोकने हेतु नियमों और प्रक्रियाओं को विकसित करने में भी मदद करती है।

दुर्घटना जांच रिपोर्ट में निम्नलिखित विवरण दर्ज किए गए हैं :

- कर्मचारियों का विवरण,
- चोट के बारे में विवरण जैसे दुर्घटना की तिथि, उसका समय और अपेक्षित अवकाश,
- चिकित्सा उपचार की आवश्यकता

5. बिजली के खतरे इस प्रकार हैं : बिजली की आग नियमित आग से अलग होती है। इन्हें पानी से नहीं बुझाया जा सकता। इसके अलावा, बिजली की आग को बुझाने के लिए पानी का उपयोग करना बहुत खतरनाक होता है और इससे करंट लग सकता है। बिजली की आग को बुझाने के लिए सही प्रकार के अग्निशामक यंत्र का उपयोग करना चाहिए।

बिजली की आग के लिए दो प्रकार के अग्निशामक यंत्रों का उपयोग किया जा सकता है। इस प्रकार हैं :

- कार्बन डाइऑक्साइड (CO₂) अग्निशामक यंत्र
- शुष्क (सूखे) रासायनिक अग्निशामक यंत्र



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



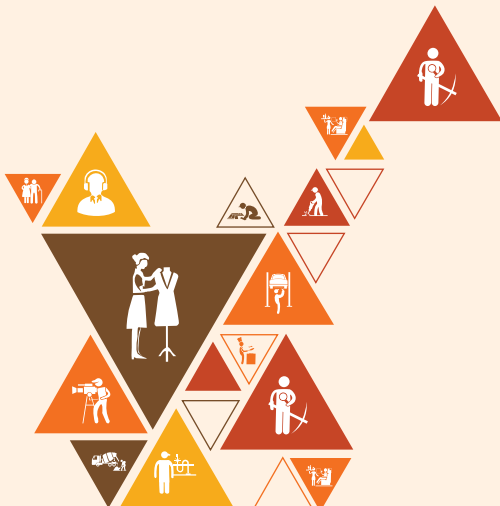
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



7. अग्नि सुरक्षा

इकाई 7.1 - आग के खतरे और सुरक्षा

इकाई 7.2 - अग्नि शामक यंत्र



MEP/N9903

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. विभिन्न प्रकार की आग और उनमें से प्रत्येक के लिए उपयुक्त अग्निशामक की पहचान करने में।
2. अग्नि दुर्घटना को रोकने हेतु सावधानपूर्ण (precautionary) गतिविधियों की व्याख्या करने में।
3. विभिन्न अग्निशामक यंत्रों के उपयोग की तकनीकों का वर्णन करने में।
4. आग के खतरे के दौरान किए जाने वाले बचाव तकनीकों को वर्गीकृत करने में।
5. अग्निशामक यंत्र का सही उपयोग प्रदर्शित करने में।

इकाई 7.1 - आग के खतरे और सुरक्षा

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. कार्यस्थल पर आग के खतरों की व्याख्या करें
2. विभिन्न प्रकार की आग की पहचान करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम आग के खतरे और सुरक्षा पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम कार्यस्थल पर आग के खतरे और विभिन्न प्रकार की आग की पहचान करने से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- आग के विभिन्न प्रकार क्या हैं?
- आग से संबंधित कुछ सामान्य खतरों के नाम बताएं?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- कार्यस्थल पर आग लगने की दुर्घटनाएं
- आग से संबंधित आम खतरे
- आग के प्रकार

कहें

आइए इस इकाई को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- पूरी कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर आदि प्रदान करें।
- प्रत्येक समूह को कार्यस्थल पर आग और आग दुर्घटनाओं के प्रकार पर एक चार्ट पेपर पर प्रस्तुति देने के लिए कहें।
- प्रशिक्षुओं को प्रतिभागी हैंडबुक से आवश्यक जानकारी जमा करने के लिए कहें।
- टीमवर्क की सराहना करें और दीवार पत्रिका/बुलेटिन बोर्ड में सर्वश्रेष्ठ प्रस्तुति (प्रेजेंटेशन) को लटकाएं/चिपकाएं।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	50 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, व्हाइटबोर्ड, नोटबुक, राइटिंग पैड, पेन, मार्कर, चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर आदि।

करें

- यदि आवश्यक हो तो शंकाओं को सुलझाने का सत्र आयोजित करें।
- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और नज़रिया साझा करें और वे इसके बारे में जो बातें करते हैं उसमें जोड़ें

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें
- बेहतर व्याख्या के लिए विभिन्न स्रोतों से वीडियो संदर्भ का उपयोग करें

इकाई 7.2 - अग्निशामक यंत्र

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. सही अग्निशामक उपयोग तकनीकों का प्रदर्शन करें
2. विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों और उनके अनुप्रयोगों की पहचान करें

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम अग्निशामक यंत्र का सही उपयोग और तकनीक, विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्र और उनके अनुप्रयोगों की पहचान करने पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम अग्निशामक यंत्र का सही उपयोग और तकनीक, विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्र और उनके अनुप्रयोगों की पहचान करने से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- क्या कोई कुछ अग्निशामक उपकरणों के नाम बता सकता है?
- अग्निशामक यंत्र का क्या उपयोग है?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- अग्निशामक यंत्र का उपयोग करना
- आग बुझाने वाले यंत्र को संभालना
- अग्निशामक यंत्रों के प्रकार और उनके अनुप्रयोग

कहें

आइए इस इकाई को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- यह सत्र "दिखाएं और समझाएं" गतिविधि के रूप में होगा।
- इस गतिविधि में, कक्षा को विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों के चित्र दिखाएं और छात्रों से उनमें से प्रत्येक को पहचानने के लिए कहें।
- इस गतिविधि का फोकस अग्निशामकों के प्रकार और उनके अनुप्रयोगों को समझना है।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
"दिखाएं और समझाएं "	50 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, आदि।

करें

- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु समूह चर्चा में भाग लें
- समूह चर्चा के दौरान एक दोस्ताना माहौल सुनिश्चित करें
- मुख्य बिंदुओं की पहचान करने में छात्रों का मार्गदर्शन करें

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाई गई सभी शंकाओं का उत्तर दें
- समूह चर्चा में उचित संचार तकनीक पर चर्चा करें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. आग चार प्रकार की होती है :

- वर्ग ए : साधारण ठोस ज्वलनशील पदार्थ जैसे कागज, लकड़ी, कपड़ा और कुछ प्लास्टिक।
- वर्ग बी : ज्वलनशील तरल पदार्थ जैसे अल्कोहल, ईथर, तेल, गैसोलीन और ग्रीस, जिन्हें गलाने से सबसे अच्छा बुझाया जाता है।
- वर्ग सी : बिजली के उपकरण, उपकरण और वायरिंग जिसमें एक गैर-प्रवाहकीय अग्निशामक एजेंट का उपयोग बिजली के झटके से चोट को रोकता है। पानी का प्रयोग न करें।
- वर्ग डी : कुछ ज्वलनशील धात्विक पदार्थ जैसे सोडियम और पोटेशियम। ये सामग्रियां आम तौर पर मेडिकल सेंटर में नहीं पाई जाती हैं।

2. अग्निशामक यंत्र का उपयोग करते हुए पीएएसएस तकनीक :

आग बुझाने के लिए पी. ए. एस. एस. तकनीक (खींचना, निशाना लगाना, दबाना और घुमाना) का प्रयोग करें और आग बुझाने वाले यंत्र को उसकी प्रभावी सीमा के अंदर डिस्चार्ज कर दें। यदि अग्निशामक यंत्र फिर से जल जाए तो आग से खुद को बचाने के लिए से सुरक्षित रहें। यदि आग बुझाने का यंत्र खाली है और आग अभी पूरी तरह से बुझी नहीं है तो परिसर को तुरंत खाली करा दें।

3. अग्निशामक यंत्रों के विभिन्न प्रकार के उपयोग का वर्णन कीजिए?

अब जब हमें विभिन्न प्रकार की आग की मूलभूत समझ हो गई है तथा विभिन्न अग्निशामक यंत्र क्यों आवश्यक हैं, तो यहां विभिन्न प्रकार के अग्निशामक और उनके उपयोग हैं :

- पानी और फोम - वर्ग ए में केवल आग लगती है
- डाइऑक्साइड - वर्ग बी और सी आग लगती है।
- शुष्क रसायन - वर्ग ए, बी और सी में आग लगती है।
- गीले रसायन - वर्ग ए में वाणिज्यिक रसोई में आग लगती है।
- स्वच्छ एजेंट - वर्ग ए, बी, और सी आग लगती है।
- सूखा पाउडर - केवल वर्ग डी या दहनशील धातु की आग,
- वाटर मिस्ट - वर्ग ए की आग लगती है।
- कार्ट्रिज ऑपरेटेड सूखे रसायन - वर्ग ए, बी और सी आग लगती है।

4. ख. सूखा पाउडर

5. ग. वर्ग सी



Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

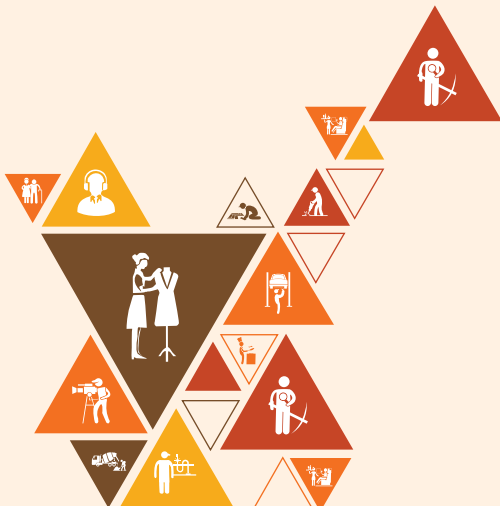


सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



8. आपातकालीन स्थितियां, बचाव और प्राथमिक चिकित्सा

इकाई 8.1 - आपातकालीन स्थिति से निपटना और प्राथमिक चिकित्सा



MEP/N7109
& MEP/
N7110

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. बिजली के उपकरणों के उपयोग से जुड़े विभिन्न खतरों की पहचान करने में।
2. स्थिति के लिए संगत उपयुक्त मूलभूत प्राथमिक उपचार का उदाहरण देने में।
3. कृत्रिम सांस और सीपीआर प्रक्रिया का प्रदर्शन करने में।
4. विभिन्न प्रकार के सुरक्षा संकेतों का वर्णन करें और उनका क्या अर्थ है?
5. व्यक्तिगत सुरक्षा, स्वास्थ्य और गरिमा के मुद्दों को दूसरों द्वारा किसी व्यक्ति की आवाजाही से संबंधित समझाएं।

इकाई 8.1 - आपातकालीन स्थिति से निपटना और प्राथमिक चिकित्सा

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. विभिन्न चिकित्सा आपात स्थितियों की व्याख्या करने में।
2. उपयुक्त प्राथमिक चिकित्सा तकनीकों को संगत रूप में प्रदर्शित करने में।
3. कार्डियोपल्मोनरी रिससिटेशन (सीपीआर) प्रक्रिया का प्रदर्शन करने में।

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम चिकित्सा आपात स्थिति और उचित प्राथमिक चिकित्सा तकनीक पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम विभिन्न चिकित्सा आपातकालीन स्थिति, संगत रूप में उपयुक्त प्राथमिक चिकित्सा तकनीक, कार्डियोपल्मोनरी रिससिटेशन (सीपीआर) प्रक्रिया से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- प्राथमिक चिकित्सा का क्या महत्व है?
- विभिन्न चिकित्सा आपात स्थिति क्या हो सकती है?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- आपातकालीन चिकित्सा
- चिकित्सकीय आपातकालीन स्थिति से कैसे निपटें
- बिजली के झटके के लिए बचाव और प्राथमिक चिकित्सा
- बिजली के झटके प्रभाव और चिकित्सा मूल्यांकन आवश्यकताएं
- प्राथमिक चिकित्सा किट और मूलभूत प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएं
- कार्डियोपल्मोनरी रिससिटेशन (सीपीआर)

कहें

आइए इस इकाई को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- पूरी कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर, कार्ड बोर्ड या खाली बॉक्सिस आदि प्रदान करें।
- प्रत्येक समूह को एक प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स बनाने के लिए कहें, और उनके समूह के प्रत्येक सदस्य को प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स के उपयोग और प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स के अंदर रखी जाने वाली चीजों के बारे में बताना होगा।
- प्रशिक्षुओं को प्रतिभागी हैंडबुक से आवश्यक जानकारी जमा करने के लिए कहें।
- टीमवर्क की सराहना करें और दीवार पत्रिका/बुलेटिन बोर्ड में सर्वश्रेष्ठ प्रस्तुति (प्रेजेंटेशन) को लटकाएं/चिपकाएं।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
प्राथमिक चिकित्सा उपचार बॉक्स बनाने की गतिविधि	50 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, व्हाइटबोर्ड, नोटबुक, राइटिंग पैड, पेन, मार्कर, चार्ट पेपर, पेंसिल, स्केच पेन, रूलर, कार्ड बोर्ड या खाली बॉक्सिस आदि।

करें

- यदि आवश्यक हो तो शंकाओं को सुलझाने का सत्र आयोजित करें।
- प्रशिक्षुओं को प्रोत्साहित करने के लिए अपने इनपुट और नज़रिया साझा करें और वे इसके बारे में जो बातें करते हैं उसमें जोड़ें

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. सीपीआर के आवश्यक कदम
 - अपना हाथ रखें
 - अंगुलियों को इंटरलॉक करें
 - सीने को कंप्रेस करें
 - सांस का रास्ता खोलें
 - जान बचाने के लिए सांसें दें
 - सीने को गिरते हुए देखें
 - सीने पर दबाव डालने और बचाव की सांसों को देने की प्रक्रिया दोहराएं
2. जलने के लिए मूलभूत प्राथमिक उपचार
 - जले हुए हिस्से को ठंडे बहते पानी से कई मिनट तक धोएं। जली हुई सतह को ठंडा करने के लिए बर्फ का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
 - एक हल्की गॉज़ बैंडेज लगाएं।
 - जले पर मलहम, मक्खन या तैलीय उपचार न लगाएं।
 - जरूरत पड़ने पर दर्द से राहत के लिए रोगी को इबुप्रोफेन या एसिटामिनोफेन की गोली दें।
 - उठे हुए किसी भी फफोले को नहीं तोड़ें।
3. प्राथमिक चिकित्सा ऐसी चिकित्सा सहायता है जो रोगी को बीमारी या चोट के तुरंत बाद प्रदान की जाती है। इसमें आम तौर पर एक बार या जल्द से जल्द दिया जाने वाला अल्पकालिक उपचार शामिल होता है। प्राथमिक उपचार के कुछ प्रकार जो दिए जा सकते हैं उनमें पट्टियां लगाना, मामूली जलन का इलाज करना, मामूली कटों को साफ करना और गैर-निर्धारित दवाएं देना शामिल हैं।
 प्राथमिक चिकित्सा किट एक रोगी के चिकित्सकीय उपचार के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों और आपूर्ति का एक संग्रह है।
 इसकी सामग्री
 - आपातकालीन सेवा प्राप्त करने के निर्देश
 - पुनर्जीवन उपकरण (जैसे पुनर्जीवन बैग)
 - चिपकने वाली बैंडेज का बॉक्स
 - गॉज़ रोलर बैंडेज
 - गॉज़ पैड (कई प्रकार के साइज)
 - स्प्लिंट
 - एक कम्बल
 - घाव की सफाई की आपूर्ति
 - कैची
 - टिवजर्स (चिमटी)
 - त्रिकोणीय पट्टियां (बैंडेज)
 - लेटेक्स दस्ताने
4. घाव पर मरहम लगाने की प्रक्रिया :
 - दस्ताने का उपयोग करके पीड़ित के खून के संपर्क में आने से बचें।
 - घाव को साफ करने के लिए हल्के साबुन और पानी का प्रयोग करें।
 - आप ऊपर से एंटीबायोटिक की एक छोटी परत भी लगा सकते हैं।

- पूरे घाव को ढकने के लिए एक साफ ड्रेसिंग का प्रयोग करें। उन्हें तेजी से ठीक करने के लिए हवा में खुला छोड़ देने के लिए गॉज ड्रेसिंग का उपयोग करना एक अच्छा अभ्यास है। इन दिनों नॉन-स्टिक ड्रेसिंग का भी इस्तेमाल किया जा रहा है। इन ड्रेसिंग की एक विशेष सतह होती है और ये घाव से चिपकती नहीं हैं।
- यदि ड्रेसिंग के अंदर खून आ जाता है, तो पहले वाले के ऊपर एक और ड्रेसिंग रखें।

5. करंट लगने पर चोट के लिए मूलभूत प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रिया :

- यदि आपको बिजली का झटका लगता है या आपको लगता है कि ऐसा हुआ है:
- याद रखें, दूसरा शिकार न बनें।
- यदि संभव हो और ऐसा करना सुरक्षित हो - बिजली की सप्लाई को डी-एनर्जाइज करें।
- यदि एक लचीली पावर कॉर्ड केबल मौजूद है, तो सप्लाई बंद कर दें और सॉकेट के प्लग को हटा दें।
- कम वोल्टेज के लिए, यदि करंट को बंद करना या तोड़ना संभव नहीं है, तो करंट के बहाव से सुरक्षित सूखी सामग्री, जैसे, भारी सूखे वाले इंसुलेटेड दस्ताने, लकड़ी के डंडे आदि का उपयोग करके व्यक्ति को संपर्क से हटा दें।
- केवल "लो वोल्टेज रिलीज एंड रेस्क्यू" में उचित रूप से प्रशिक्षित और सक्षम लोग ही बचाव का प्रयास करेंगे।
- उच्च वोल्टेज के लिए - किसी व्यक्ति को तब तक बचाने का प्रयास न करें जब तक कि सप्लाई डी-एनर्जेटिक और अर्थिंग न हो जाए।
- यदि संपर्क के स्थान की त्वचा या जमीन गीली हो तो अत्यधिक सावधानी बरतें, क्योंकि पानी में बिजली का संचालन होता है।
- सुनिश्चित करें कि सभी स्रोत अलग हैं और उन्हें सुरक्षित रूप से बनाया गया है।
- प्राथमिक उपचार जारी रखें और प्रभावित व्यक्ति की सहायता तभी करें जब आप सुनिश्चित हों कि ऐसा करना सुरक्षित है ।



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



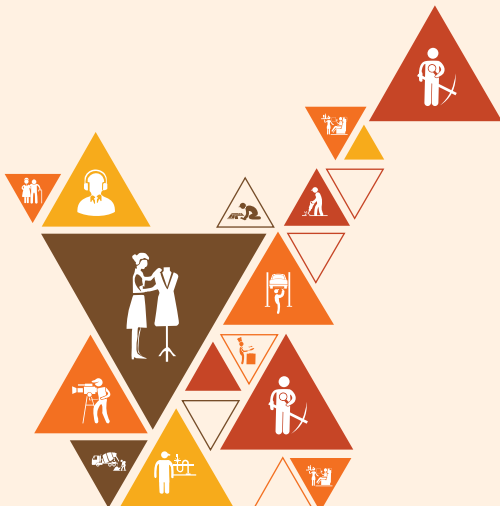
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



9. सहकर्मियों (वरिष्ठ, साथियों और अधीनस्थ कार्मिकों) के साथ संचार करना

इकाई 9.1 - संचार और उसका महत्व

इकाई 9.2 - वरिष्ठ कार्मिकों, साथियों और अधीनस्थों के साथ संवाद करना



MEP/N9914

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. जॉब (कार्य) से संबंधित आवश्यकताओं, प्रदर्शन संकेतकों के बारे में स्पष्टीकरण मांगने और प्राप्त करने का तरीका बताना और प्रोत्साहनों के बारे में वरिष्ठ जनों को रिपोर्टिंग के बारे में समझाने में।
2. आपसी विवाद को प्रभावी तरीके से प्रबंधित करने के महत्व और तरीकों को वर्गीकृत करने में।
3. कार्यस्थल में प्रभावी संचार के महत्व का वर्णन करने में।
4. सक्रिय रूप से सुनने और मुखर संचार के मूल्य और महत्व की व्याख्या करने में।
5. कार्यस्थल पर जिम्मेदारी और अनुशासित व्यवहार जैसे समय की पाबंदी, दिए गए समय और मानकों के अनुसार कार्यों को पूरा करना, गपशप नहीं करना और समय बेकार नहीं गंवाना, ईमानदारी आदि का प्रदर्शन करने में।
6. व्यावसायिक मुलाकातों में संवाद करते समय आकस्मिक अपशब्दों (expletives) और अप्रिय (unpleasant) शब्दों से बचने के महत्व को संक्षेप में बताने में।

इकाई 9.1 - संचार और उसका महत्व

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. प्रभावी संचार कौशल प्रदर्शित करने में
2. संचार के 7' सी का वर्णन करने में
3. प्रभावी संचार के लिए बाधाओं की व्याख्या करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम प्रभावी संचार कौशल, संचार के 7सी, और प्रभावी संचार के लिए बाधाओं पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम प्रभावी संचार कौशल, संचार के 7सी और प्रभावी संचार की बाधाओं से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- क्या आप संचार कौशल के बारे में जानते हैं?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- संचार क्या है
- संचार प्रक्रिया
- संचार की विभिन्न श्रेणियां
- दृश्य संचार में तत्व
- संचार के सी
- प्रभावी संचार की बाधाएं

कहें

आइए इस इकाई को बेहतर ढंग से समझने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- कक्षा को 3 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को नीचे दिए गए विषयों में से किसी एक का चयन करने और चार्ट पेपर प्रस्तुति करने के लिए कहें
 - संचार क्या है
 - संचार की विभिन्न श्रेणियां
 - प्रभावी संचार की बाधाएं
- प्रस्तुति की सत्यता का मूल्यांकन करने के लिए आपको 15 मिनट का समय लगेगा।
- जो समूह 20 मिनट के अंदर सबसे अच्छे तरीके से अपने उत्तर प्रस्तुत कर सकता है, उसे सराहना और प्रशंसा से सम्मानित किया जाएगा

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	45 मिनट	कुर्सी, टेबल, नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेज़र, प्रतिभागी हैडबुक, चार्ट पेपर, स्केच पेन, रूलर, व्हाइटबोर्ड, मार्कर आदि।

करें

- छात्रों से उत्तर तालिकाबद्ध रूप में लिखने को कहें
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु गतिविधि में भाग लेते हैं

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें
- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु प्रतिभागी पुस्तिका में सूचीबद्ध प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दें

इकाई 9.2 - वरिष्ठ कार्मिकों, साथियों और अधीनस्थों के साथ संवाद करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी संचार प्रदर्शित करने में।
2. विभिन्न संचार चैनलों की पहचान करने में।

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम हम पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों और विभिन्न संचार चैनलों के साथ प्रभावी संचार प्रदर्शित करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम पर्यवेक्षकों और सहकर्मियों और विभिन्न संचार चैनलों के साथ प्रभावी संचार से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- क्या आप विभिन्न संचार माध्यमों के बारे में जानते हैं?
- प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- वरिष्ठों और सहकर्मियों के साथ कैसे संवाद करें
- संचार चैनल

कहें

आइए, इकाई के बारे में थोड़ा और जानने के लिए एक समूह चर्चा में भाग लें।

गतिविधि

- कक्षा को दो समूहों में विभाजित करें।
- वरिष्ठों और सहकर्मियों के साथ संवाद कैसे करें, इस पर कक्षा में एक समूह चर्चा आयोजित करें।
- प्रतिभागियों से पूछें कि उन्होंने इस अभ्यास से क्या सीखा।
- पूछें कि क्या उनके पास अब तक की गई बातचीत से संबंधित कोई प्रश्न हैं।
- फुटेज को देखने के महत्व को सारांशित करके चर्चा को बंद करें और मैदान पर सुरक्षा गार्डों को संदेश दें।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
समूह चर्चा	40 मिनट	प्रतिभागी हैंडबुक, चौड़ी स्क्रीन या लैपटॉप, ओवरहेड स्क्रीन, प्रोजेक्टर, इंटरनेट कनेक्शन, आदि।

करें

- सुनिश्चित करें कि सभी प्रशिक्षु समूह चर्चा में भाग लें
- समूह चर्चा के दौरान एक दोस्ताना माहौल सुनिश्चित करें
- मुख्य बिंदुओं की पहचान करने में छात्रों का मार्गदर्शन करें

सुविधा के लिए नोट्स

- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी संदेहों का उत्तर दें
- समूह चर्चा में उचित संयोजन तकनीक पर चर्चा करें

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. संचार के 7' सी इस प्रकार है : संचार की 7 सी एक जांचसूची (चेकलिस्ट) है जिससे व्यावसायिक संचार कौशल में सुधार आता है और इस संभावना को बढ़ाती है कि संदेश को उसी तरह समझा जाएगा जैसे उसका इरादा था।
प्रभावी संचार के लिए, संचार के निम्नलिखित 7 सी को ध्यान में रखना चाहिए :
 - **साफ़ बताएं** : मैसेज भेजे जाने पर यह आसानी से समझने योग्य होना चाहिए। मैसेज को एक लक्ष्य पर जोर देना चाहिए और एक वाक्य में कई विचारों को शामिल नहीं करना चाहिए।
 - **सही** : मैसेज सही होना चाहिए, अर्थात्, सही भाषा का उपयोग किया जाना चाहिए, और प्रेषक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कोई व्याकरण और वर्तनी की गलतियां नहीं हैं। साथ ही, संदेश सटीक और सही समय पर होना चाहिए।
 - **पूर्ण** : संदेश पूर्ण होना चाहिए, अर्थात् इसमें सभी प्राप्तकर्ताओं की जानकारी शामिल होनी चाहिए। पूरी जानकारी सभी प्राप्तकर्ताओं के प्रश्नों के उत्तर मिल जाते हैं और प्राप्तकर्ता द्वारा बेहतर निर्णय लेने में मदद मिलती है।
 - **कंक्रिट (ठोस)** : संचार ठोस होना चाहिए, जिसका अर्थ है कि मैसेज स्पष्ट होना चाहिए और विशेष रूप से ऐसा होना चाहिए कि गलत व्याख्या के लिए कोई जगह न रह जाए। प्रेषक जो कुछ भी कह रहा है उसे प्रमाणित करने हेतु एक मैसेज में सभी डेटा का उल्लेख किया जाना चाहिए।
 - **संक्षिप्त (छोटा)** : मैसेज छोटा होना चाहिए और असंगत जानकारी से भरा नहीं होना चाहिए। बचने के लिए एक साधारण गलती लंबे वाक्यों का उपयोग है। छोटा और संक्षिप्त संदेश अधिक व्यापक है और प्राप्तकर्ता का ध्यान बनाए रखने में मदद करता है।
 - **विचार** : इच्छित प्रयोक्ताओं की प्रोफाइल को समझना महत्वपूर्ण है। प्रेषक को प्रभावी तरीके से संवाद करने के लिए ज्ञान, आयु, सोचने का पैटर्न, पृष्ठभूमि आदि पर विचार करना चाहिए। संवाद करने के लिए, प्रेषक को लक्ष्य प्राप्तकर्ता से संबंधित होना चाहिए और इसमें शामिल होना चाहिए।
 - **विनम्र** : प्रेषक को प्राप्तकर्ता की भावनाओं और दृष्टिकोण दोनों पर विचार करना चाहिए ताकि मैसेज सकारात्मक (पॉजिटिव) और केंद्रित हो। सावधान रहें कि संदेश को इस तरह से न कहें कि वह पक्षपाती हो जाए और प्राप्तकर्ता के प्रति सम्मानजनक रवैया दिखाएं।
2. पर्यवेक्षक के साथ संचार के दौरान बनाए रखने वाले मूलभूत शिष्टाचार हैं :
आपके पर्यवेक्षक के साथ प्रभावी संचार कार्यस्थल में आपकी अंतिम सफलता का एक प्रमुख तत्व है। इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि आप चिंताओं पर चर्चा करने, सहायता का अनुरोध करने या कार्य प्रगति की रिपोर्ट करने हेतु तुरंत अपने पर्यवेक्षक से संपर्क करने के लिए सहज और तैयार महसूस करें। उदाहरण के लिए, यह आवश्यक है कि रखरखाव और मरम्मत की समय-तालिका को बेहतर से लगातार संप्रेषित किया जाए और कार्य मानकों पर प्रतिक्रिया प्राप्त की जाए। पूर्ण कार्य अनुसूची के लिए प्रलेखन को बनाए रखा जाना चाहिए और वरिष्ठ को सौंप दिया जाना चाहिए।
3. औपचारिक और अनौपचारिक संचार : संचार औपचारिकता पर विचार करते समय दो प्रकार के संचार होते हैं। एक औपचारिक और अनौपचारिक संचार है। औपचारिक संचार को दस्तावेजी साक्ष्य माना जाता है। कोई विशिष्ट अनौपचारिक संचार चैनल नहीं है क्योंकि सोशल मीडिया, व्हाट्सएप, एसएमएस सभी प्रौद्योगिकी आधारित अनौपचारिक संचार हैं।



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



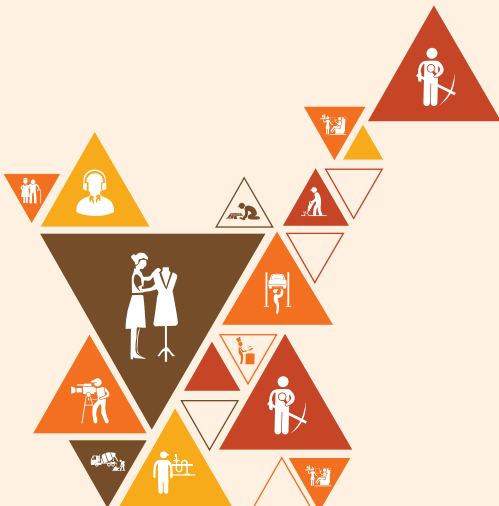
सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



10. विज़िटर्स के साथ संचार करना

इकाई 10.1 - विज़िटर्स से मिलना और अभिवादन करना

इकाई 10.2 - वॉयस मैसेज और ई-मेल का जवाब देना



MEP/N9914

अधिगम के मुख्य परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रशिक्षु इन्हें करने में सक्षम होंगे :

1. उचित बैठक और अभिवादन तकनीकों का वर्णन करने में।
2. जेंडर, सांस्कृतिक और सामाजिक मतभेदों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करने में।
3. ग्राहकों के प्रति उचित गैर-मौखिक संचार और शिष्टाचार प्रदर्शित करने में।
4. स्पष्ट मौखिक संचार और सक्रिय रूप से सुनना प्रदर्शित करने में।
5. ग्राहकों को नकारात्मक सवाल और विवरणों से बचने का तरीका जानने में।
6. सूचना तक पहुंच और गोपनीयता के लिए संगठन की नीतियों का पालन करते हुए विजिटर्स को उनकी आवश्यकता के अनुसार स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करने का तरीका बताने में।
7. ग्राहकों को उनके वॉयस मैसेज, ई-मेल आदि के लिए तुरंत कैसे प्रतिक्रिया दी जाए, इसको प्रदर्शित करने में।
8. विजिटर्स से उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रक्रिया की व्याख्या करने में।

इकाई 10.1 -विज़िटर्स से मिलना और अभिवादन करना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. उचित बैठक और अभिवादन तकनीकों का प्रदर्शन करने में।
2. विज़िटर्स के साथ शीघ्रता और शिष्टता से व्यवहार करने का उद्देश्य स्पष्ट करने में।
3. विज़िटर्स और ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यावसायिक शिष्टाचार प्रदर्शित करने में।

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फ्लिपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल), विज़िटर्स और ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यापार शिष्टाचार

टिप्पणी



इस इकाई में हम उचित बैठक और अभिवादन तकनीक, विज़िटर्स के साथ तुरंत और विनम्रता से व्यवहार करने का उद्देश्य पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम एक उचित बैठक और अभिवादन तकनीक, विज़िटर्स के साथ तुरंत और विनम्रता से व्यवहार करने का उद्देश्य से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- बैठक और अभिवादन की उचित तकनीक क्या हैं?
- प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फ्लिपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- विज़िटर्स और ग्राहकों का अभिवादन
- विज़िटर्स से मिलने और उनका स्वागत करने की प्रक्रियाओं को समझें
- विज़िटर्स के साथ तुरंत और विनम्रता से व्यवहार करने का उद्देश्य
- व्यवसाय संबंधी शिष्टाचार

कहें

इकाई को थोड़ा और जानने के लिए आइए हम एक रोल-प्ले (भूमिका निभाना) में भाग लें।

गतिविधि

- कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- सभी समूह वे भूमिकाओं को निभाएंगे जो आप उन्हें देंगे।
- यह रोल-प्ले सत्र विज़िटर्स और ग्राहकों के अभिवादन पर आधारित होगा।
- 4 में से दो समूह रिसेप्शन डेस्क पर सही संचार प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करेंगे।
- अन्य दो समूह टेलीफोन कॉल को संभालते समय सही संचार प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करेंगे।
- आप कार्य के लिए आवश्यक उपकरण प्रदान करेंगे।
- निर्देश देने वाले प्रशिक्षु सत्र शुरू होने से पहले एक सूची तैयार करेंगे।
- प्रशिक्षु जो निर्देश दे रहे हैं उन्हें जोर से और स्पष्ट होना चाहिए।
- निर्देश प्राप्त करने वाले प्रशिक्षुओं को सभी निर्देशों को ध्यान से सुनने और तदनुसार कार्य करने की आवश्यकता है।
- जो समूह अपने कार्य को पहले और सटीक रूप से पूरा कर सकता है, उसे विजेता घोषित किया जाएगा और प्रशंसा के साथ कक्षा में सराहा जाएगा।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
विज़िटर्स और ग्राहकों के अभिवादन पर रोल प्ले	40 मिनट	कॉर्डलेस माइक्रोफोन (यदि आवश्यक हो), नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेज़र, प्रतिभागी हैंडबुक, व्हाइटबोर्ड, मार्कर, ओवरहेड प्रोजेक्टर, व्हाइट स्क्रीन, आदि।

करें

- प्रत्येक प्रशिक्षु को रचनात्मक फीडबैक प्रदान करें
- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक रोल-प्ले सत्र के उद्देश्यों को पूरा करता है

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रशिक्षुओं से पूछें कि क्या उनका कोई प्रश्न है
- कक्षा में प्रशिक्षुओं द्वारा उठाए गए सभी प्रश्नों/शंकाओं का उत्तर दें
- अन्य प्रशिक्षुओं को सवालों/प्रश्नों के उत्तर देने के लिए प्रोत्साहित करें और कक्षा में साथियों के साथ अधिगम को बढ़ावा दें

इकाई 10.2 - वॉयस मैसेज और ई-मेल का जवाब देना

यूनिट के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रशिक्षु यह करने में सक्षम होंगे :

1. समझाएं कि कॉल और वॉयस संदेशों का जवाब कैसे दें
2. उचित ई-मेल संचार तकनीकों का प्रदर्शन करने में
3. विज़िटर्स से उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया प्राप्त करने का तरीका प्रदर्शित करने में

उपयोग किए जाने वाले संसाधन



प्रतिभागी हैंडबुक, पेन, राइटिंग पैड, व्हाइटबोर्ड, फिलपचार्ट, मार्कर, लैपटॉप, ओवरहेड प्रोजेक्टर, लेज़र पॉइंटर, उपकरण और उपस्कर (टूल)

टिप्पणी



इस इकाई में हम कॉल और वॉयस मैसेज का जवाब कैसे दें, उचित ई-मेल संचार तकनीकें और विज़िटर्स से उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया प्राप्त करने का तरीका प्रदर्शित करने पर चर्चा करेंगे।

कहें



सुप्रभात, नमस्कार और इस प्रशिक्षण कार्यक्रम, "रिसेप्शनिस्ट" में दोबारा आपका स्वागत है। आज हम कॉल और वॉयस मैसेज का जवाब कैसे दें, उचित ई-मेल संचार तकनीकें और विज़िटर्स से उनके अनुभव प्रतिक्रिया प्राप्त करने का तरीका प्रदर्शित करने से संबंधित एक महत्वपूर्ण इकाई के बारे में सीखेंगे।

पूछें



प्रशिक्षुओं से निम्नलिखित प्रश्न पूछें :

- क्या आप सभी जानते हैं कि कॉल और वॉयस मैसेज का जवाब कैसे दिया जाता है?
- उचित ई-मेल संचार तकनीक क्या हैं?

प्रशिक्षुओं के उत्तर व्हाइटबोर्ड/फिलपचार्ट पर लिखें। उत्तरों से उचित संकेत लें और पाठ पढ़ाना शुरू करें।

विस्तार में बताये



इस सत्र में, निम्नलिखित बिंदुओं पर चर्चा करें :

- कॉल और वॉयस मैसेजों का जवाब देना
- ई-मेल द्वारा संचार
- ई-मेल शिष्टाचार क्यों महत्वपूर्ण है
- विजिटर प्रतिक्रिया

कहें

आइए, इकाई के बारे में थोड़ा और जानने के लिए एक गतिविधि में भाग लें।

गतिविधि

- कक्षा को 4 समूहों में विभाजित करें।
- प्रत्येक समूह को एक चार्ट पेपर प्रदान करें।
- उन्हें यह लिखने के लिए कहें कि कॉल और वॉयस मैसेज का जवाब कैसे दें।
- उनसे यह समझाने के लिए कहें कि ई-मेल शिष्टाचार क्यों महत्वपूर्ण है।
- टीमवर्क की सराहना करें और दीवार पत्रिका/बुलेटिन बोर्ड में सर्वश्रेष्ठ प्रस्तुति (प्रेजेंटेशन) को लटकाएं/चिपकाएं।

गतिविधि	अवधि	प्रयुक्त संसाधन
चार्ट पेपर गतिविधि	45 मिनट	चेयर, टेबल, नोटबुक, पेन, पेंसिल, इरेज़र, प्रतिभागी हैंडबुक, चार्ट पेपर, स्केच पेन, रूलर, व्हाइटबोर्ड, मार्कर आदि।

करें

- सुनिश्चित करें कि प्रत्येक प्रशिक्षु गतिविधि सत्र में भाग लेता है
- छात्रों को उस संगठन की संगठनात्मक संरचना दिखाएं जिसके साथ आप वर्तमान में काम कर रहे हैं

सुविधा के लिए नोट्स

- प्रतिभागियों से पूछें कि क्या उनके कोई प्रश्न हैं।
- सहकर्मी से सीखने को प्रोत्साहन दें।

उत्तर कुंजी (हैंडबुक में प्रश्न)

1. उचित ई-मेल शिष्टाचार हैं :

बहुत से लोगों को व्यक्तिगत रूप से संवेदनशील या कठिन मुद्दों से निपटने की तुलना में खुद को लिखित रूप में व्यक्त करना आसान लगता है। इसकी गति और पहुंच के कारण, इलेक्ट्रॉनिक मेल, या "ई-मेल", सह-कार्यकर्ता, सहकर्मियों और दोस्तों के साथ संवाद करने का एक सुविधाजनक तरीका बन गया है।

निम्नलिखित युक्तियां आपको ई-मेल के माध्यम से प्रभावी तरीके से संवाद करने में मदद कर सकती हैं :

- संक्षिप्त और स्पष्ट रहें - ई-मेल को जरूरत से ज्यादा लंबा न बनाएं। याद रखें कि ई-मेल पढ़ना मुद्रित संचार पढ़ने की तुलना में कठिन है, और एक लंबा ई-मेल पढ़ने के लिए बहुत हतोत्साहित करने वाला हो सकता है।
- सभी प्रश्नों के उत्तर दें, और आगे के प्रश्नों को पूर्व-खाली करें - एक ई-मेल उत्तर में सभी प्रश्नों का उत्तर होना चाहिए, और आगे के प्रश्नों को पूर्व-खाली करना चाहिए - यदि आप मूल ई-मेल में सभी प्रश्नों का उत्तर नहीं देते हैं, तो आपको अनुत्तरित प्रश्नों के संबंध में और ई-मेल प्राप्त होंगे।
- अनुक्रम - "प्रति" फील्ड में सूचीबद्ध प्राप्तकर्ता आपके ई-मेल के प्रत्यक्ष पताकर्ता हैं। आप सीधे इन लोगों को लिख रहे हैं। "सीसी", जिसका अर्थ है "कार्बन कॉपी" या यहां तक कि "कार्बन कॉपी", किसी ऐसे व्यक्ति के लिए है जिसे आप लूप में रखना चाहते हैं लेकिन सीधे ई-मेल में संबोधित नहीं कर रहे हैं।
- अभिवादन - अपना ई-मेल हमेशा अभिवादन के साथ खोलें, जैसे "प्रिय रोहन।" यदि पाठक के साथ आपका जुड़ाव औपचारिक है, तो उनके परिवार के नाम (जैसे, "प्रिय श्रीमती बोस") का उपयोग करें। यदि कनेक्शन अधिक आकस्मिक है, तो आप बस कह सकते हैं, "नमस्ते अक्षय।" यदि आप उस व्यक्ति का नाम नहीं जानते हैं, जिसे आप लिख रहे हैं, तो इसका उपयोग करें : "प्रिय महोदय / महोदया।"
- अनावश्यक फाइलें संलग्न न करें - बड़े अनुलग्नक (अटैचमेंट) भेजकर, आप ग्राहकों को परेशान कर सकते हैं और यहां तक कि उनके ई-मेल सिस्टम को भी खराब कर सकते हैं।
- कैपिटल (बड़े अक्षरों) में न लिखें - यदि आप कैपिटल अक्षरों में लिखते हैं तो ऐसा लगता है जैसे आप चिल्ला रहे हैं।
- मैसेज थ्रेड न छोड़ें - जब आप किसी ई-मेल का उत्तर देते हैं, तो आप अपने उत्तर में मूल मेल शामिल करते हैं। दूसरे शब्दों में, 'New Mail' के बजाय 'Reply' पर क्लिक करें।
- अपनी भाषा को जेंडर न्यूट्रल रखें - उसके इस्तेमाल के अलावा आप न्यूट्रल जेंडर का भी इस्तेमाल कर सकते हैं :
- ई-मेल भेजने से पहले उसे पढ़ लें - बहुत से लोग ई-मेल को भेजने से पहले पढ़ने की जहमत नहीं उठाते, जैसा कि ई-मेल में निहित कई वर्तनी और व्याकरण की गलतियों से देखा जा सकता है।

2. विजिटर की प्रतिक्रिया प्राप्त करने की विभिन्न विधियां हैं :

आपके स्वागत कर्मचारियों के लिए विज़िटर्स से उनके कार्य अनुभव के बारे में पूछने हेतु यह एक अच्छा अनुभव है, यह व्यवस्थित रूप से प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए भी बेहद मूल्यवान है।

प्रतिक्रिया प्राप्त करने का एक तरीका विज़िट के बाद के सर्वेक्षण के माध्यम से है। इससे यह पता लगाने में मदद मिलती है कि क्या अच्छा काम कर रहा है और किन चीजों को थोड़ा ठीक करने की जरूरत है।

यदि आपके विजिटर आपके स्वागत समारोह में मानार्थ कॉफी की सराहना करते हैं, तो इसे जारी रखें। यदि आपकी लंबी साइन-इन प्रक्रिया उन्हें निराश करती है, तो आप कार्यस्थल तकनीक का उपयोग डिजिटल साइन-इन ऐप के रूप में कर सकते हैं ताकि उन्हें जल्दी और सुरक्षित रूप से चेक किया जा सके।

आपके विजिटर आपके कार्यस्थल की पहली छाप की सफलता और प्रभाव में एक महत्वपूर्ण विंडो हैं। भविष्य के विज़िटर्स और ग्राहकों के अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए इन अंतर्दृष्टि का लाभ उठाने का अवसर न चूकें।

3. फोन पर प्रभावी तरीके से संवाद करने के लिए, इन युक्तियों का पालन करें :

- 3 रिंगों के अंदर, फोन का शीघ्रता से उत्तर दें।
- फोन कॉल का उत्तर देते समय मधुर स्वर रखें। परेशान, क्रोधित या विचलित होने से बचें।
- कॉल का उत्तर देते समय नोट पैड और पेन को संभाल कर रखें।
- जब आप फोन पर हों तो किसी और के साथ बातचीत न करें।

- यदि फोन के दूसरे छोर पर कोई रुकावट आती है, तो स्पष्टीकरण मांगें: "क्या कुछ और है जिसमें मैं आपकी मदद कर सकता हूँ?"
- पूरी बातचीत को अंत में सारांशित करें।
- यदि आपको कॉल को किसी और को ट्रांसफर करना है, तो कारण बताएं कि आप कॉल क्यों ट्रांसफर कर रहे हैं और उस व्यक्ति का नाम बताएं जिसे आप कॉल ट्रांसफर कर रहे हैं
- कॉल करते समय तैयार रहें। आप जो कहेंगे उसकी योजना बनाएं।



11. रोज़गार कौशल



किताब देखने के लिए क्यूआर कोड स्कैन करें या संबंधित लिंक पर क्लिक करें



<https://eskillindia.org/NewEmployability>



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

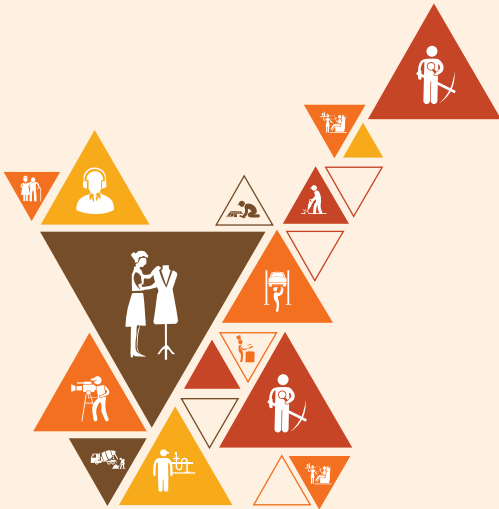


12. अनुलग्नक

अनुलग्नक I: प्रशिक्षण प्रदायगी योजना

अनुलग्नक II: आकलन मानदंड

अनुलग्नक III: पीएचबी में प्रयुक्त क्यूआर कोड की सूची



अनुलग्नक I

प्रशिक्षण प्रदायगी योजना

प्रशिक्षण वितरण योजना			
कार्यक्रम का नाम:	रिसेप्शनिस्ट		
योग्यता पैक का नाम और Ref. ID	MEP/ Q0204, V3.0		
संस्करण संख्या	3.0	संस्करण अद्यतन तिथि	17/01/2022
प्रशिक्षण के लिए पूर्वापेक्षाएँ (यदि कोई हो)	<ul style="list-style-type: none"> 12वीं कक्षा उत्तीर्ण या समकक्ष न्यूनतम प्रवेश आयु 18 वर्ष 		
प्रशिक्षण परिणाम	<p>इस कार्यक्रम को पूरा करने के बाद, प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:</p> <ol style="list-style-type: none"> विजिटर्स का स्वागत करना और उन्हें उनकी आवश्यकता के अनुसार निर्देशित करना। कॉल करने वाले की आवश्यकता के अनुसार रिसेप्शन पर प्राप्त फोन कॉल का जवाब देना। इनकमिंग और आउटगोइंग मेल का समन्वय करना। सूचनाओं को संग्रहीत करने, पुनः प्राप्त करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करना। कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करना। क्लाइंट्स, विजिटर्स और सहकर्मियों के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करना। 		

क्रमांक	मोड्यूल का नाम	सत्र का नाम	सत्र उद्देश्य	एनओएस संदर्भ	क्रियाविधि	प्रशिक्षण उपकरण / एड्स	अवधि (घंटे)
1	परिचय	प्रशिक्षण कार्यक्रम का परिचय	<ul style="list-style-type: none"> संगठन और रिपोर्टिंग संरचना में रिसेप्शनिस्ट के उद्देश्य और प्रोफाइल का वर्णन करें। विभिन्न संगठनों के विशिष्ट विजिटर प्रोफाइल और उनके आने के उद्देश्य को बताएं। विजिटर्स की विभिन्न श्रेणियों के लिए आने का संभावित उद्देश्य बताएं और प्रत्येक के साथ कैसे व्यवहार करें। 	ब्रिज मॉड्यूल	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड) कंप्यूटर, प्रोजेक्टर, ब्लैकबोर्ड, क्लासरूम, क्लासरूम फर्नीचर	4 सिद्धांत (4:00) प्रायोगिक (0:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • विजिटर्स और क्लाइंट्स के साथ संगठनात्मक संस्कृति और आचार संहिता का वर्णन करें। • एक विशिष्ट संगठन में किए गए विभिन्न कार्यों और संगठनात्मक पदानुक्रम की अवधारणाओं, विभिन्न विभागों, रिपोर्टिंग संरचनाओं और एस्केलेशन मैट्रिक्स की व्याख्या करें। • एक संगठन में नीतियों और प्रक्रियाओं की अवधारणा को बताएं। • विजिटर्स का अभिवादन करने, विजिटर्स के रिकॉर्ड बनाए रखने और एक्सेस कंट्रोल करने के लिए कंपनी की नीति की व्याख्या करें। • एक विशिष्ट कार्यालय के विभिन्न नियमों और विनियमों की व्याख्या करें जो विजिटर्स पर लागू हो सकते हैं। • संगठनात्मक नीति के अनुसार विजिटर्स को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सुविधाओं का उल्लेख करें। • कार्यालय परिसर के लेआउट से परिचित होने के महत्व की व्याख्या करें, और विजिटर्स सहित विभिन्न प्रकार के कर्मियों के लिए दिशानिर्देशों का उपयोग करें। 				
2	विजिटर्स का स्वागत करना और उनका मार्गदर्शन करना	विजिटर्स का स्वागत	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहक सेवा नीतियों के अनुसार विजिटर्स का स्वागत करें, उनके साथ सम्मान और देखभाल के साथ व्यवहार करें। 	एमईपी/ एन0213 पीसी1	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड), विजिटर रिकॉर्ड, डमी एक्सेस कंट्रोल डिवाइस	6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)

		विजिटर विवरण रिकॉर्ड करें	<ul style="list-style-type: none"> संगठन के सिस्टम का उपयोग करते हुए, जैसा उचित हो, विजिटर विवरण रिकॉर्ड करें। विजिटर से प्राप्त होने वाले अनिवार्य विवरण और इकट्टी की गई प्रत्येक जानकारी के उद्देश्य की व्याख्या करें। 	एमईपी/ एन0213 पीसी2	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड), विजिटर रिकॉर्ड, डमी एक्सेस कंट्रोल डिवाइस	6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)
		स्वीकार्य पहचान प्रमाण और दस्तावेज	<ul style="list-style-type: none"> विजिटर्स से पूछताछ करके और उनके द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों से जानकारी निकालने के द्वारा विजिटर्स और उनकी यात्रा के कारण की पहचान करें विभिन्न उद्देश्यों के लिए स्वीकार्य पहचान/प्रमाण दस्तावेजों की सीमा बताएं। सुनिश्चित करें कि विजिटर्स पर तुरंत ध्यान दिया जाता है 	एमईपी/ एन0213 पीसी3, पीसी4	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)
		विजिटर को कार्यालय परिसर के अंदर आने की अनुमति देना	<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक नीतियों के अनुसार विजिटर्स से पूछताछ का जवाब दें, उनके साथ सम्मान और देखभाल के साथ व्यवहार करें। सामान्य विजिटर्स, क्रोधित या परेशान विजिटर्स, वीआईपी विजिटर्स और विशेष आवश्यकताओं वाले विजिटर्स के साथ बातचीत करने के शिष्टाचार की व्याख्या करें। विजिटर को उस क्षेत्र के बारे में दिशा-निर्देश प्रदान करें जहां उन्हें अपनी यात्रा के उद्देश्य के अनुसार पहुंचना है। विजिटर की आवश्यकता को पूरा करने के लिए संपर्क किए जाने वाले उपयुक्त विभाग और कर्मियों की पहचान करें। 	एमईपी/ एन0213 पीसी5, पीसी6, पीसी7, पीसी8, पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13, पीसी14	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> उपलब्ध रिकॉर्ड से संबंधित स्टाफ कर्मियों के संपर्क विवरण प्राप्त करें। विभाग और कर्मियों को सूचित करें जिनसे विजिटर के व्यवसाय की प्रकृति के अनुसार संपर्क करने की आवश्यकता है। कर्मचारियों को विजिटर्स द्वारा आवश्यक सहायता के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करें। संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद विजिटर को उस क्षेत्र में जाने की सुविधा प्रदान करें जहां उन्हें जाने की आवश्यकता है। 				
		असंतुष्ट क्लाइंट को हैंडल करना	<ul style="list-style-type: none"> कुछ कठिन परिस्थितियों को शांत और पेशेवर तरीके से संभालें विजिटर्स के साथ होने वाली समस्याओं के प्रकार का वर्णन करें, जिसमें संघर्ष, आक्रामकता, भावनात्मक संकट और इनसे निपटने के तरीके शामिल हैं। 	एमईपी/ एन0213 पीसी15, पीसी16	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक नीतियों का पालन करना और विजिटर संतुष्टि सुनिश्चित करना जैसे शिकायत करने वाला ग्राहक; देर से आने वाले विजिटर, पहचान दस्तावेज के बिना विजिटर, पालतू जानवर के साथ आए विजिटर, कानून प्रवर्तन एजेंसी का दौरा, वीवीआईपी का दौरा, बड़े समूह, अनियंत्रित बच्चों वाला समूह, गर्भवती महिला, तत्काल या विलंबित भोजन वितरण, तत्काल कूरियर डिलीवरी, बाल विजिटर, कर्मचारी रिश्तेदारों से मिलने, आयकर या अन्य नियामक प्राधिकरणों से आए विजिटर। 				
		<p>पूछे गए प्रश्नों को हैंडल करना</p>	<ul style="list-style-type: none"> सहायता के लिए उनके अनुरोधों की प्रगति के बारे में विजिटर्स को सूचित करें। संबंधित विभाग द्वारा ध्यान दिए जाने की प्रतीक्षा करते समय विजिटर्स को उनके आराम के लिए उपलब्ध सुविधाएं प्रदान करें। संगठनात्मक नीतियों के अनुसार विजिटर्स के किसी भी प्रश्न या शिकायत पर तुरंत और विनम्रता से भाग लें। 	<p>एमईपी/ एन0213 पीसी17</p>	<p>कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर</p>		<p>6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)</p>

3	फोन कॉल्स को हैंडल करना	टेलीफोन उपकरण और डिवाइस	<ul style="list-style-type: none"> दूरसंचार उपकरण कुशलतापूर्वक और प्रभावी तरीके से संचालित करें। सामान्य दूरसंचार प्रणालियों की उनकी विशेषताओं के बारे में बताएं, और आने वाली कॉल लेने, अग्रेषित करने और होल्ड करने, कॉल करने, कॉन्फ्रेंस कॉल करने, कई लाइनों वाले फोन का उपयोग करने आदि के लिए उनका उपयोग कैसे करें। 	एमईपी/ एन0214 पीसी1, केयू7	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड) टेलीफोन उपकरण	8 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (5:00)
		टेलीफोनिक संचार	<ul style="list-style-type: none"> स्पष्ट रूप से और धीरे-धीरे बोलें और अपने ग्राहक की व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने बोलने के तरीके को अनुकूलित करें। टेलीफोन द्वारा ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय स्पष्ट रूप से और धीरे-धीरे बोलने के महत्व को बताएं। बताएं कि ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी तरीके से पूरा करने के लिए कोई व्यक्ति अपने बोलने के तरीके को कैसे अनुकूलित कर सकता है और ऐसा करना क्यों महत्वपूर्ण है। समझाएं कि उच्चारण और भाषा फोन पर संवाद करने में कैसे चुनौतियां पैदा कर सकते हैं और उन लोगों से कैसे निपटें जिन्हें फोन पर भाषा या लहजे को समझने में मुश्किल हो सकती है उन लोगों की श्रेणियों की सूची बनाएं जिन्हें किसी के उच्चारण और भाषा को समझने में कठिनाई हो सकती है। 	एमईपी/ एन0214 पीसी2, पीसी3, पीसी4, पीसी5	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड) टेलीफोन उपकरण	8 सिद्धांत (4:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> कॉलर से जानकारी एकत्र करते समय ध्यान से सुनें। संगठन के दिशा-निर्देशों का पालन करते हुए रिकॉर्ड की जाने वाली और संग्रहीत की जाने वाली जानकारी का चयन करें। बातचीत के मुख्य बिंदुओं को दर्शाने के लिए कॉल के दौरान या बाद में ग्राहक रिकॉर्ड अपडेट करें। 				
		टेलीफोन शिष्टाचार	<ul style="list-style-type: none"> अपने संगठन के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए अपने ग्राहक का अभिवादन करें। आधिकारिक या पेशेवर सेटिंग में टेलीफोन शिष्टाचार और इसके विभिन्न घटकों की व्याख्या करें। टेलीफोन के दूसरी तरफ सुन रहे किसी व्यक्ति के साथ संवाद करते समय किसी के शारीरिक हाव भावों और अन्य गतिविधियों के प्रभाव की व्याख्या करें जैसे कि मुस्कान, झुकी हुई मुद्रा, भौंहें चढ़ाना, चबाना, जम्हाई लेना, आदि। 	एमईपी/ एन0214 पीसी6, केयू6	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		8 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (5:00)
		कॉल और वॉयस मैसेजेस का प्रभावी तरीके से जवाब दें	<ul style="list-style-type: none"> कॉल करने के उनके सटीक कारण और वे कॉल से क्या परिणाम चाहते हैं, यह जानने के लिए अपने ग्राहक की बात बारीकी से सुनें। संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए अपने ग्राहक की पहचान की पुष्टि करें। कॉलर के अनुरोधों को स्पष्ट करने के लिए प्रभावी और मुखर प्रश्नों का उपयोग करें। 	एमईपी/ एन0214 पीसी7, पीसी8, पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13, पीसी14, पीसी15, पीसी16, पीसी17, पीसी18, पीसी19, पीसी20	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		8 सिद्धांत (4:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • कॉल करने के पहचाने गए कारण के अनुसार कॉल करने वाले को जवाब देने के लिए उपलब्ध विकल्पों की पहचान करें। • वह विकल्प चुनें जिससे सेवा प्रस्ताव में ग्राहकों की संतुष्टि की सबसे अधिक संभावना हो। • पूछे गए प्रश्नों या अनुरोधों के जवाब में और स्थापित संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुरूप कॉल करने वाले को स्पष्ट और संक्षिप्त जानकारी दें। • बातचीत की अवधि को नियंत्रित करने के लिए उद्देश्यपूर्ण प्रश्नों और उत्तरों का उपयोग करें। • कॉल करने वाले को उनकी सहायता के लिए की जा रही कार्रवाइयों के बारे में सूचित करते रहें। • किसी कॉलर से अनुमति लें और फिर सहकर्मी के साथ कार्रवाई पर चर्चा करते समय या किसी सहकर्मी को कॉल करते समय उसे होल्ड पर रखें। • कॉल करने वाले को कॉल के दौरान होल्ड पर होने पर सूचित करने के उद्देश्य और महत्व के बारे में बताएं। • कॉल के परिणाम और की जाने वाली किसी भी कार्रवाई को सारांशित करें। 			
--	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • कार्रवाई के प्रस्तावित दौर के साथ कॉल करने वाले के समझौते की जाँच करें। • खुली लाइन में बात न करने के महत्व को समझाएं। • कॉल के दौरान सहमत किसी भी अनुवर्ती कार्रवाई को पूरा करें। • समझाएं कि ग्राहकों के साथ टेलीफोन पर बातचीत के दौरान या बाद में किस प्रकार की जानकारी को नोट करना महत्वपूर्ण है। • यदि कॉल फॉरवर्ड करना संभव न हो तो एक स्पष्ट मैसेज लें। • फोन पर मैसेज लेते समय सामान्य त्रुटियाँ और उनके कारण बताएं। • बताएं कि फोन पर गलत मैसेज लेने की संभावना को कम करने के लिए कौन से कदम उठाए जा सकते हैं। • विवरण बताएं जिसे फोन पर किसी के लिए मैसेज लेते समय लिया जाना चाहिए। • सुनिश्चित करें कि कॉल करने वालों के प्रति प्रतिबद्धता के अनुसार फॉलोअप कॉल किए जाते हैं। 			
--	--	--	--	--	--	--

		किस तरह का कॉलर है उसकी पहचान करें और उचित तरीके से डील करें	<ul style="list-style-type: none"> व्याख्या करें कि अपमानजनक कॉल करने वालों, संदिग्ध कॉल करने वालों, धमकी देने वाले कॉल करने वालों, व्यथित कॉल करने वालों और वीआईपी कॉल करने वालों को प्रभावी तरीके से कैसे पहचाना जाए, हैंडल किया जाए और आगे बढ़ाया जाए। 	एमईपी/ एन0214 केयू19	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड) टेलीफोन उपकरण	8 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (6:00)
4	इनकमिंग और आउटगोइंग मेल को समन्वयित करें	मेल के प्रकार	<ul style="list-style-type: none"> इनकमिंग और आउटगोइंग सहित किसी संगठन में हैंडल किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेल और पैकेज की सूची बनाएं; पंजीकृत, पार्सल, कूरियर; व्यक्तिगत, आधिकारिक; उचित पते के बिना, संदिग्ध; दस्तावेज़, पैकेज; खराब होने वाले, खराब न होने वाले; देखभाल के साथ संभालने वाले और नाजुक, भारी; सार्वजनिक सूचनाएं, गोपनीय दस्तावेज, आदि। 	एमईपी/ एन0215 केयू15, केयू16, केयू17	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड), पैकिंग सामग्री	5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)
		इनकमिंग मेल को रिसीव करने और फॉरवर्ड करने के लिए दिशानिर्देश	<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुरूप मेल वितरणकर्ता की आवश्यक प्रक्रिया को पूरा करके इनकमिंग मेल की प्राप्ति सुनिश्चित करें। पहचानें कि मेल किस विभाग या कर्मचारी के लिए है एक रजिस्टर में या एक कंप्यूटर का उपयोग कर संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार इनकमिंग मेल का विवरण रिकॉर्ड करें। आने वाले मेल या पैकेज को अलग-अलग विभाग या कर्मियों के आधार पर अलग करें और अन्य विवरण जैसे वजन, पैकेज का प्रकार, आदि। 	एमईपी/ एन0215 पीसी1, पीसी2, पीसी3, पीसी4, पीसी5, पीसी6, पीसी7, पीसी8	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन लेने के बाद अवांछित 'जंक' मेल को पहचानें और उसका निपटान करें। संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार आने वाली मेल या पैकेज के वितरण या हैंडओवर के लिए व्यवस्थित करें। संगठनात्मक दिशा-निर्देशों के अनुसार रजिस्टर या कंप्यूटर प्रणाली के माध्यम से प्राप्ति की पुष्टि के लिए जाँच करें इनकमिंग मेल में समस्या आने पर एस्केलेशन की सही प्रक्रियाओं का पालन करें। 				
		आउटगोइंग मेल डिस्पैच करने के लिए दिशानिर्देश	<ul style="list-style-type: none"> आउटगोइंग मेल या पैकेज को अत्यावश्यकता, स्थानीय/बाहरी, वजन और पैकेट के प्रकार, आदि के अनुसार एकत्र करें और छाँटें। संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुरूप मेल भेजने के लिए सर्वोत्तम विकल्पों की पहचान करें। अनुरोध किए जाने पर आउटगोइंग मेल या पैकेज एकत्र करने के लिए कूरियर सेवा की व्यवस्था करें। अत्यावश्यक या विशेष डिलीवरी के लिए आइटम तैयार करें। आउटगोइंग मेल या पैकेज के लिए सही डाक शुल्क की गणना करें। 	एमईपी/ एन0215 पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13, पीसी14, पीसी15, पीसी16	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड), पैकिंग सामग्री	5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • मेल या पैकेज के लिए डाक शुल्क की गणना के तरीकों की व्याख्या करें, उदा. फ्रैंकिंग, स्टैम्पिंग, ऑनलाइन डाक प्रणाली का उपयोग करना। • एक रजिस्टर में संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार आउटगोइंग मेल का विवरण रिकॉर्ड करें या एक कंप्यूटर का उपयोग करें जैसे डिस्पैच की तिथि और समय, डिस्पैच का तरीका, डाक लागत, डिस्पैच विवरण का प्रमाण आदि। • सुनिश्चित करें कि आउटगोइंग मेल या पैकेज समय पर भेजा है। • आउटगोइंग मेल में समस्या होने पर सही प्रक्रियाओं का पालन करें। 				
		मेल हैंडल करते समय सुरक्षा और गोपनीयता	<ul style="list-style-type: none"> • सुनिश्चित करें कि मेल किसी भी संभावित हानिकारक स्थिति से सुरक्षित है। • विभिन्न प्रकार के मेल के साथ प्रयुक्त होने वाले विभिन्न प्रकार के पैकेजिंग, उनके उद्देश्य और महत्व का उल्लेख करें। • विभिन्न मेल हैंडलिंग प्रक्रियाओं से पैकेजिंग को होने वाले नुकसान की व्याख्या करें। • विभिन्न प्रकार के कंटेनरों का उल्लेख करें जिनका उपयोग विशिष्ट प्रकार के मेल के साथ किया जा सकता है। 	एमईपी/ एन0215 पीसी19, केयू26	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न प्रकार के मेल के लिए अलग-अलग स्टोरेज स्थितियों की व्याख्या करें और यह सुनिश्चित करने के महत्व की व्याख्या करें कि इनके लिए उपयुक्त स्टोरेज स्थितियों का उपयोग किया जाता है। • विभिन्न प्रकार के मेल के स्टोरेज के लिए संभावित रूप से हानिकारक स्थितियों की व्याख्या करें। • मेल आइटम भेजने या प्राप्त करने वाले लोगों की गोपनीयता के आवश्यक स्तर को बनाए रखें। • गोपनीयता पर मौजूद मेल और संगत संगठनात्मक नीतियों को संभालते समय गोपनीयता के महत्व को बताएं। • डेटा सुरक्षा और इससे संबंधित समस्याओं और मुद्दों से बचने के लिए विभिन्न संबंधित विचारों की व्याख्या करें। 				
		संदिग्ध या खतरनाक मेल आइटम से डील करना। एक कंप्यूटर के घटक	<ul style="list-style-type: none"> • संदिग्ध या खतरनाक मेल आइटम्स से निपटने के लिए प्रभावी तरीकों की व्याख्या करें। • संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुरूप किसी भी संदिग्ध या खतरनाक मेल आइटम की पहचान करें, रिपोर्ट करें और उचित कार्रवाई करें। • सहमत समय-सीमा के अंदर सही प्राप्तकर्ता को मेल वितरित (डिस्ट्रिब्यूट) करने और भेजने (डिस्पैचिंग) का उद्देश्य और महत्व बताएं। 	एमईपी/ एन0215 पीसी20	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न प्रकार के मेल या पैकेजों को हैंडल करने, लिफ्ट और ट्रांसफर करने के लिए उपकरणों की आवश्यकताओं को बताएं 				
5	सूचनाओं को स्टोर करने, पुनः प्राप्त करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करें	एक कंप्यूटर के घटक	<ul style="list-style-type: none"> कंप्यूटर के मुख्य घटकों और कंप्यूटर को कैसे सेटअप करें, इसकी व्याख्या करें। कंप्यूटर के मुख्य घटकों को सही तरीके से सेटअप करें और सुरक्षित तरीके से इसे सही तरीके से शुरू करें प्राधिकृत विशेषाधिकारों के अनुसार उस पर और उसके माध्यम से डेटा और जानकारी तक पहुँचने के लिए कंप्यूटर को ऑपरेट करें। 	एमईपी/ एन0216 पीसी1, पीसी2	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड), कंप्यूटर सिस्टम - नवीनतम कॉन्फिगरेशन, प्रिंटर	6 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (4:00)
		कम्प्यूटर अनुप्रयोग	<ul style="list-style-type: none"> संगठनों द्वारा अपने कंप्यूटरों के लिए आम तौर पर उपयोग किए जाने वाले विभिन्न ऑपरेटिंग सिस्टमों की सूची बनाएं। विंडोज, लिनक्स और मैक ओएस जैसे सामान्य ऑपरेटिंग सिस्टम का उपयोग करके कंप्यूटर को स्टार्ट, ऑपरेट और नेविगेट करें। ऑपरेटिंग सिस्टम, इंफॉर्मेशन स्टोरेज सिस्टम और डेटा स्टोरेज और रिट्रीव के लिए उपयोग किए जाने वाले एप्लिकेशन/सॉफ्टवेयर की पहचान करें निर्दिष्ट फाइल लोकेशन तक पहुँचने के लिए कंप्यूटर ड्राइव, डायरेक्ट्रीज़, फोल्डर और सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन को नेविगेट करें। 	एमईपी/ एन0216 पीसी3, पीसी4, पीसी5, पीसी6, पीसी7, पीसी8, पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13, पीसी14, पीसी15, पीसी16, पीसी17, पीसी18, पीसी19	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		8 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (6:00)

		<ul style="list-style-type: none"> • "सर्च" ऑप्शन का उपयोग करके स्पेसिफाइड फ़ाइल टाइप, फ़ाइल और फ़ाइलों में डेटा सर्च करें। • स्पेसिफाइड ऑर्गेनाइजेशनल एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर का उपयोग करके निर्दिष्ट डेटा या जानकारी को एक्सेस करें। • ऑर्गेनाइजेशन में इंफॉर्मेशन को स्टोर करने, रिट्रीव करने और कम्युनिकेट करने के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयरों की सूची बनाएं। • डेटा और जानकारी तक एक्सेस करने के लिए ऑर्गेनाइजेशनल एक्सेस कंट्रोल और डेटा सिक्योरिटी पॉलिसी का पालन करें। • कंप्यूटर के माध्यम से सुलभ विभिन्न डेटा स्टोरेज की व्याख्या करें। • डेटा के स्टोरेज और रिट्रीव करने के लिए उपयोग की जाने वाली सामान्य इंफॉर्मेशन स्टोरेज सिस्टम की सूची बनाएं। • वर्ड-प्रोसेसर एप्लिकेशन का उपयोग करके स्पेसिफाइड डेटा या इंफॉर्मेशन को एक लेटर, रिपोर्ट या टेबल के रूप में इनपुट, एडिट और सेव करें। • बेसिक लेटर और रिपोर्ट कम्पोनेंट, फॉर्मेट और राइटिंग गाइडलाइन की व्याख्या करें। 				
--	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • एक वर्ड-प्रोसेसर एप्लिकेशन में डेटा एंट्री, एडिटिंग, स्टोरेज, डिजाइनिंग, फॉर्मेटिंग, रेफरेंसिंग और गतिविधियों की समीक्षा करने की अनुमति देने वाली प्रक्रिया और सुविधाओं को बताएं। • जानकारी की प्रस्तुति के लिए निर्दिष्ट एक वर्ड-प्रोसेसर एप्लिकेशन में बेसिक डिजाइनिंग, फॉर्मेटिंग, रेफरेंसिंग और समीक्षा गतिविधियों को निष्पादित करें। • एक स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग करके डेटा एंट्री, एडिटिंग और स्टोरेज, कैलकुलेशन, फॉर्मेटिंग, ऑर्गेनाइजिंग और प्रेजेंटिंग टूल और तकनीकों की अनुमति देने वाली प्रक्रिया और विभिन्न विशेषताओं को बताएं। • स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग करके स्पेसिफाइड डेटा या इंफॉर्मेशन इनपुट करें, एडिट करें और सेव करें। • इंटरनेट का उपयोग करके जानकारी की खोज करें और संगठनात्मक दिशानिर्देशों और डेटा सुरक्षा मानदंडों का पालन करते हुए कंप्यूटर में सेव करें। • उन विभिन्न तरीकों का उल्लेख करें जिनसे कोई व्यक्ति इंटरनेट का उपयोग करके जानकारी सर्च कर सकते हैं। • स्टोर की हुई फाइलों की नेमिंग, बैकअप बनाए रखने और वर्जन कंट्रोल के लिए संगठनात्मक नीति का पालन करें। 			
--	--	--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक डेटा सुरक्षा और गोपनीयता नीति के अनुसार जानकारी शेयर करें। • प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके सिंपल और प्रोफेशनल दिखने वाले प्रेजेंटेशन को क्रिएट करने की अनुमति देने वाली प्रक्रिया और विशेषता बताएं। • विनिर्देशों के अनुसार प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके जानकारी शेयर करें। • विभिन्न प्रकार के प्रिंटर और उनकी विशेषताओं की सूची बनाएं। • किसी प्रिंटर को नुकसान पहुँचाए बिना सुरक्षित और कुशलतापूर्वक उपयोग करने के लिए दिशानिर्देशों की व्याख्या करें। • फाइलों के प्रिंटआउट या फाइलों में जानकारी प्राप्त करने के लिए कंप्यूटर से जुड़े प्रिंटर का उपयोग करने की प्रक्रिया बताएं। • विभिन्न प्रकार के आउटपुट के लिए प्रिंटर में विभिन्न सेटिंग्स का उपयोग करें। • प्रिंटेड लेटर, रिपोर्ट या डेटा शीट का उपयोग करते हुए कंप्यूटर से जानकारी शेयर करें। • डेटा सुरक्षा मानदंडों का पालन करते हुए ऑर्गेनाइजेशनल एक्सेस कंट्रोल के अनुसार ई-मेल एप्लीकेशंस का उपयोग करके सूचना का संचार करें। 			
--	--	--	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> ऑफिशियल प्रोटोकॉल का पालन करने और काम पर कम्यूनिकेट करने के लिए केवल ऑथेराइज्ड ई-मेल एप्लिकेशन और अकाउंट का उपयोग करने के महत्व को बताएं प्रोफेशनल ई-मेल शिष्टाचार और संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए ई-मेल लिखें। <p>प्रोफेशनल ई-मेल शिष्टाचार और इसके विभिन्न तत्वों की व्याख्या करें।</p> <ul style="list-style-type: none"> व्याख्या करें कि सभी उद्देश्यों और सभी प्रकार के लोगों के लिए ई-मेल लिखते समय प्रोफेशनल ई-मेल शिष्टाचार का पालन करना क्यों महत्वपूर्ण है कंप्यूटर और संबंधित उपकरणों का उपयोग करते समय पालन की जाने वाली विभिन्न विद्युत सुरक्षा सावधानियों की व्याख्या करें जिनमें चलाने के लिए बिजली का उपयोग किया जाता है। 				
		वर्कप्लेस एर्गोनॉमिक्स	<ul style="list-style-type: none"> व्याख्या करें कि एर्गोनॉमिक्स क्या है और इसका महत्व क्या है कंप्यूटर और अन्य समान उपकरणों पर काम करने के लिए निर्दिष्ट एर्गोनॉमिक दिशानिर्देशों की व्याख्या करें काम के दौरान हर समय कंप्यूटर पर काम करने के लिए निर्दिष्ट एर्गोनॉमिक दिशानिर्देशों का पालन करें। 	एमईपी/ एन0216 पीसी20	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		8 सिद्धांत (4:00) प्रायोगिक (4:00)

		साइबर सुरक्षा दिशानिर्देश और बुनियादी समस्या निवारण	<ul style="list-style-type: none"> • जानकारी को ऑनलाइन (इंटरनेट के माध्यम से) स्टोरिंग, रिट्राइविंग या कम्युनिकेट करते समय साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करें। • साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों के पालन को ध्यान में रखते हुए ऑनलाइन (इंटरनेट के माध्यम से) सूचनाओं को स्टोरिंग, रिट्राइविंग या कम्युनिकेट करते समय और इसके महत्व के बारे में बताएं • कंप्यूटर से संबंधित समस्याओं के मामले में संगठनात्मक नीति के अनुसार उपलब्ध आईटी हेल्पडेस्क की सहायता लें • कंप्यूटर संबंधी समस्याओं से निपटने के तरीकों की व्याख्या करें। 	एमईपी/ एन0216 पीसी21, पीसी22	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	8 सिद्धांत (4:00) प्रायोगिक (4:00)
6	कार्यस्थल की सुरक्षा	कार्यस्थल पर स्वस्थ कार्य अभ्यास	<ul style="list-style-type: none"> • काम के माहौल में आम तौर पर मौजूद स्वास्थ्य और सुरक्षा खतरों और संबंधित सावधानियों को बताएं • शारीरिक कार्यों सहित कार्यस्थल में जोखिम, खतरे या दुर्घटना के संभावित कारणों की व्याख्या करें; असावधानी; बीमारी और अक्षमता (जैसे नशे के कारण); स्वास्थ्य संबंधी खतरे (जैसे अनुपचारित चोटों और संक्रामक बीमारी के कारण)। • "खतरा" और "जोखिम" का अर्थ समझाएं। 	एमईपी/ एन9903 पीसी1	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	4 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (2:00)

		स्वच्छता बनाए रखने के लिए जांचसूची	<ul style="list-style-type: none"> कार्य क्षेत्र को साफ सुथरी स्थिति में बनाए रखें। व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें। संबंधित अधिकारी को स्वच्छता संबंधी चिंताओं की तुरंत रिपोर्ट करें 	एमईपी/ एन9903 पीसी6, पीसी7, पीसी8	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		3 सिद्धांत (1:00) प्रायोगिक (2:00)
		दुर्घटना के जोखिम और हानि को कम करने के तरीके	<ul style="list-style-type: none"> दुर्घटना की रोकथाम के तरीकों की व्याख्या करें जैसे स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं में प्रशिक्षण; स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं, उपकरणों और कार्य पद्धतियों (जैसे सुरक्षित ले जाने की प्रक्रियाओं) का उपयोग करना; सुरक्षा नोटिस, सलाह; सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों से निर्देश। उपकरणों और मशीनों के साथ काम करते समय सुरक्षित कार्य पद्धतियों के बारे में बताएं। विभिन्न खतरनाक स्थलों पर काम करते समय सुरक्षित कार्य पद्धतियों के बारे में बताएं। बताएं कि कार्यस्थल में सभी सामान्य स्वास्थ्य और सुरक्षा उपकरण कहां मिलेंगे। प्रक्रियाओं के अनुसार तात्कालिक कार्य वातावरण से संबंधित स्वास्थ्य और सुरक्षा मुद्दों की पहचान, नियंत्रण और रिपोर्ट करना। जहाँ आवश्यक हो उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग करने सहित प्रशिक्षण और मूल्यांकन वातावरण में सुरक्षित रूप से काम करें और स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करें। 	एमईपी/ एन9903 पीसी2, पीसी3, पीसी4, पीसी5	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		3 सिद्धांत (1:00) प्रायोगिक (2:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • काम करते समय सुरक्षात्मक कपड़ों/उपकरणों के उपयोग के महत्व को समझाएं • जिम्मेदारियों और दक्षताओं के दायरे में खतरों से निपटने के लिए प्रक्रियाओं और निर्देशों का पालन करें। • निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार सभी खतरों, दुर्घटनाओं और निकट-चूक घटनाओं को दस्तावेज़ और रिपोर्ट करें। • संगठनात्मक नीतियों के अनुसार दस्तावेज़ सुरक्षा रिकॉर्ड। 				
7	अग्नि सुरक्षा	आग के खतरे और सुरक्षा	<ul style="list-style-type: none"> • आग के खतरे के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली बचाव तकनीकों का प्रदर्शन करें। • अग्नि दुर्घटना को रोकने के लिए एहतियाती गतिविधियों की व्याख्या करें। • आग के विभिन्न कारणों की सूची बनाएं जैसे धातु का गर्म होना; सहज प्रज्वलन; चिंगारी; विद्युत ताप; खुली आग (धूम्रपान, वेल्डिंग, आदि); रासायनिक आग; आदि। • आग के खतरे के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली बचाव तकनीकों की व्याख्या करें। • आग के खतरों को रोकने के लिए अच्छी हाउसकीपिंग का प्रदर्शन करें 	एमईपी/ एन9903 पीसी20, पीसी21. केयू18, केयू19, केयू23	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड) कक्षा ए, बी, सी और डी अग्निशामक	5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

		अग्निशामक उपकरण	<ul style="list-style-type: none"> वर्ग ए, बी, सी, और डी सहित विभिन्न प्रकार की आग पर विभिन्न उपयुक्त अग्निशामकों का सही तरीके से उपयोग करें। विभिन्न अग्निशामक यंत्रों के उपयोग की तकनीकों का वर्णन करें। आग बुझाने की विभिन्न विधियों का उल्लेख कीजिए। आग बुझाने के लिए प्रयुक्त होने वाली विभिन्न सामग्रियों, जैसे बालू, पानी, झाग, कार्बनडाई ऑक्साइड, ड्राई पाउडर के बारे में बताएं। अग्निशामक यंत्र के सही उपयोग का प्रदर्शन करें। 	एमईपी/ एन9903 पीसी19, पीसी22, केयू20, केयू21, केयू22	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)
8	आपातकालीन, बचाव और प्राथमिक चिकित्सा	आपातकाल और बचाव	<ul style="list-style-type: none"> बिजली के उपकरणों के उपयोग से जुड़े विभिन्न खतरों की व्याख्या करें। वास्तविक या बनावटी वातावरण में दुर्घटना की स्थिति या चिकित्सा आपात स्थिति के लिए तुरंत और उचित रूप से प्रतिक्रिया दें। वास्तविक या बनावटी वातावरण में दुर्घटना के दौरान नुकसान को कम करने या बचाव गतिविधि को निष्पादित और व्यवस्थित करें। आपातकालीन प्रक्रियाओं में भाग लें जिसमें अलार्म बजाना, सुरक्षित/कुशल, निकासी, बाहर निकलने का सही साधन, सही अर्सेबली पॉइंट, रोल कॉल, काम पर सही वापसी शामिल है 	एमईपी/ एन9903 पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	विभिन्न वाणिज्यिक और औद्योगिक डोमेन के चार्ट, ऐसे डोमेन में सीसीटीवी सिस्टम	5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • एक लिखित दुर्घटना/घटना की रिपोर्ट को पूरा करें या किसी अन्य व्यक्ति को एक रिपोर्ट लिखवाएं और जिम्मेदार व्यक्ति को एक रिपोर्ट भेजें। • जहरीले पदार्थों के संपर्क में आने की स्थिति में की जाने वाली निवारक और उपचारात्मक कार्रवाइयों की व्याख्या करें। • विभिन्न प्रकार के सुरक्षा संकेतों और उनके अर्थ की व्याख्या करें। • लिखित दुर्घटना रिपोर्ट की सामग्री और उसका उद्देश्य बताएं। • गलत मैनुअल हैंडलिंग से जुड़ी संभावित चोटों और खराब स्वास्थ्य के बारे में बताएं। • उठाने और ले जाने के सुरक्षित तरीकों के बारे में बताएं। • किसी व्यक्ति को दूसरे व्यक्ति द्वारा ले जाने से संबंधित व्यक्तिगत सुरक्षा, स्वास्थ्य और सुविधा के मुद्दों की व्याख्या करें। • किसी ऐसे व्यक्ति पर पड़ने वाले संभावित प्रभाव के बारे में बताएं जिसे गलत तरीके से स्थानांतरित किया गया हो। 				
		प्राथमिक चिकित्सा	<ul style="list-style-type: none"> • प्रदर्शित करें कि किसी व्यक्ति को बिजली के झटके से कैसे मुक्त किया जाए। • जहां भी आवश्यक हो, पीड़ितों को उचित प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करें, जैसे, खून बहना, जलना, दम घुटना, बिजली का झटका, जहर, आदि। 	एमईपी/ एन9903 पीसी14, पीसी15, पीसी16, पीसी17, पीसी18	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		5 सिद्धांत (2:00) प्रायोगिक (3:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • बैंडिंग की बुनियादी तकनीकों का प्रदर्शन करें। • वास्तविक या बनावटी मामलों में आपातकालीन सेवाओं के आने से पहले दिल का दौरा पड़ने या बिजली के झटके के कारण कार्डियक अरेस्ट के मामले में पीड़ितों को प्राथमिक उपचार देना। • किसी प्रकार की हालत के लिए संगत उचित बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा उपचार का वर्णन करें, उदा. झटका, बिजली का झटका, रक्तस्राव, फ्रैक्चर, मामूली जलन, पुनर्जीवन, जहर, आंखों की चोटें। • कृत्रिम श्वसन और सीपीआर प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • किसी आपात स्थिति के दौरान घायल लोगों और अन्य लोगों को ले जाने के लिए सही तरीके का प्रदर्शन करें 				
9	सहकर्मियों (वरिष्ठ, साथियों और अधीनस्थों) के साथ संचार	संचार और इसके महत्व	<ul style="list-style-type: none"> • प्रभावी संचार के विभिन्न घटकों का उल्लेख करें। • कार्यस्थल में प्रभावी संचार के महत्व की व्याख्या करें। • काम करते समय उपयुक्त संचार शिष्टाचार प्रदर्शित करें, जैसे अपमानजनक भाषा का प्रयोग न करें; उपयुक्त संबोधन और सम्मान जनक तरीके का उपयोग करें; बात करते समय कुछ खाना या चबाना (इसके विपरीत) आदि नहीं चाहिए। • सक्रिय रूप से सुनने के प्रमुख तत्वों की व्याख्या करें। 	एमईपी/ एन9914 केयू7, केयू9, केयू10, केयू11, केयू12, केयू13	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	सुरक्षा गार्ड की वर्दी और सामान, पर्सनल प्रोटेक्शन गियर पहने हुए पुरुष और महिला मैनिक्विन. संचार उपकरण	7 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • काम पर दूसरों के साथ बातचीत करते समय सक्रिय सुनने का कौशल प्रदर्शित करें • सक्रिय रूप से सुनने और दृढ़ संचार के मूल्य और महत्व की व्याख्या करें। • प्रभावी संचार के लिए बाधाओं की व्याख्या करें। • प्रभावी संचार में टोन और पिच के महत्व की व्याख्या करें और इसका उपयोग कैसे करें। • शिष्टता, मुखरता, देखभाल और व्यावसायिकता व्यक्त करने के लिए उचित स्वर, पिच और भाषा का प्रयोग करें। 				
		वरिष्ठों और सहकर्मियों के साथ संवाद	<ul style="list-style-type: none"> • बेहतर रिपोर्टिंग से कार्य से संबंधित आवश्यकताओं, प्रदर्शन संकेतकों और प्रोत्साहनों के बारे में स्पष्टीकरण मांगें और प्राप्त करें। • रिकॉर्ड और संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार सुपरवाइजर को देरी से काम के परिणाम, अपवाद और किसी भी प्रत्याशित कारणों की रिपोर्ट करें। • प्रदर्शन आउटपुट और गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया मांगें और प्राप्त करें। • जहाँ आवश्यक हो स्पष्टीकरण प्राप्त करने वाले सहकर्मियों से सटीकता से जानकारी और निर्देश प्राप्त करें। • सटीक रूप से उन अधिकृत व्यक्तियों को जानकारी दें जिन्हें इसकी आवश्यकता है और सहमत समय-सीमा के अंदर और इसकी प्राप्ति की पुष्टि करें। 	एमईपी/ एन9914 पीसी1, पीसी2, 3, पीसी4, पीसी5, पीसी6, पीसी7, पीसी8, पीसी9, पीसी10, पीसी11, पीसी12, पीसी13, पीसी14, पीसी14	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर		7 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (4:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • दूसरों को स्पष्ट रूप से, गति से और इस तरीके से जानकारी दें जिससे उन्हें समझने में मदद मिले। • पारस्परिक संघर्ष के सामान्य कारणों का उल्लेख करें। • व्यावसायिक सफलता के लिए प्रभावी कामकाजी संबंध विकसित करने के महत्व की व्याख्या करें। • वर्णन करें कि शिकायतों को उचित और प्रभावी तरीके से कैसे व्यक्त और संबोधित किया जाए। • पारस्परिक संघर्ष को प्रभावी तरीके से प्रबंधित करने के महत्व और तरीकों की व्याख्या करें। • प्रभावी तरीके से और समय पर शिकायतों से निपटने के महत्व की व्याख्या करें। • शिकायतों और समस्याओं को हल करने और संघर्ष से बचने के लिए प्रक्रिया के अनुसार उचित प्राधिकारी को आगे बढ़ाएं। • संगठनात्मक और व्यक्तिगत सफलता में टीम वर्क के महत्व की व्याख्या करें। • जहाँ आवश्यक हो और संभव हो, सकारात्मक तरीके से कार्य करने में दूसरों की सहायता करके सहायक व्यवहार प्रदर्शित करें। • कार्य को पूरा करने में प्रभावशीलता और दक्षता को अधिकतम करने के लिए दूसरों के साथ परामर्श करें और उनकी सहायता करें। 			
--	--	--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल पर जिम्मेदार और अनुशासित व्यवहार प्रदर्शित करें जैसे कि समय की पाबंदी, दिए गए समय और मानकों के अनुसार कार्यों को पूरा करना, गपशप न करना और खाली न बैठना, ईमानदारी, आदि। टीम के बीच काम करने और उनके काम की प्रकृति को समझने के लिए सभी पहलुओं पर स्पष्ट रूप से और प्रभावी तरीके से विभिन्न कार्यों के सहयोगियों के साथ बातचीत करें। प्रोफेशनल सर्कल से संवाद करते समय आकस्मिक अपशब्दों और अप्रिय शब्दों से बचने के महत्व को समझाएं। वर्णन करें कि कैसे खराब संचार व्यवहार लोगों, पर्यावरण को परेशान कर सकते हैं और कर्मचारी, नियोक्ता और ग्राहक के लिए समस्याएं पैदा कर सकते हैं पेशेवर सफलता के लिए नैतिकता के महत्व की व्याख्या करें। पेशेवर सफलता के लिए अनुशासन के महत्व की व्याख्या करें। बताएं कि अनुशासित व्यवहार या कामकाजी पेशेवर क्या होता है। 				
--	--	--	--	--	--	--

10	क्लाइंट्स और विजिटर्स के साथ संचार	विजिटर्स से मिलना और अभिवादन करना	<ul style="list-style-type: none"> विजिटर्स से तुरंत मिलें और उनका अभिवादन करें, उनके साथ विनम्रतापूर्वक व्यवहार करें और उनका स्वागत करें। विजिटर्स से उनकी और उनकी आवश्यकताओं की पहचान करने के लिए विनम्रता से प्रश्न पूछें। जानकारी की पहुंच और गोपनीयता के लिए संगठन की नीतियों का पालन करते हुए विजिटर्स को उनकी आवश्यकता के अनुसार स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करें। विजिटर्स के साथ विनम्र, पेशेवर और मैत्रीपूर्ण तरीके से संवाद करें। ग्राहकों के प्रति उचित हावभाव, ड्रेस कोड, हावभाव और शिष्टाचार बनाए रखना सुनिश्चित करें। विजिटर्स को बात करते समय बिना उन्हें बाधित किए अपनी बात पूरी करने दें। दो तरफा संचार में सक्रिय रूप से सुनें। जेंडर, सांस्कृतिक और सामाजिक अंतर जैसे अभिवादन के तरीके, औपचारिकता आदि के प्रति संवेदनशील रहें। 	एमईपी/ एन9914 पीसी15, पीसी16, पीसी17, पीसी18, पीसी19, पीसी20	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड)	8 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (5:00)
		वॉयस मैसेज और ई-मेल का जवाब देना	<ul style="list-style-type: none"> लोगों की विभिन्न श्रेणियों का उल्लेख करें जिनकी संगठन के अंदर संचार और समन्वय के लिए आवश्यकता होती है। ग्राहक के असंतोष की पहचान करें, असंतोष का कारण और उनकी शिकायतों को प्रभावी तरीके से संबोधित करें। 	एमईपी/ एन9914 पीसी21, पीसी22, पीसी23, पीसी24, पीसी25, पीसी26, पीसी27	कक्षा व्याख्यान / पावरपॉइंट प्रेजेंटेशन/ प्रश्न और उत्तर	प्रशिक्षण किट (पावरपॉइंट, ट्रेनर गाइड)	8 सिद्धांत (3:00) प्रायोगिक (5:00)

			<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों से नकारात्मक प्रश्नों और बातें बोलने से बचना सुनिश्चित करें। • ग्राहकों को किसी भी मुद्दे या समस्याओं के बारे में पहले से और उनसे जुड़े घटनाक्रमों के बारे में सूचित करें। • सुनिश्चित करें कि ग्राहक को उनके वॉयस मैसेज, ई-मेल आदि के लिए तुरंत जवाब दिया जाए। • विजिटर्स से उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया प्राप्त करें। 				
कुल							कुल अवधि 200:00 सिद्धांत अवधि 80:00 प्रायोगिक अवधि 120:00

अनुलग्नक II

मूल्यांकन के मानदंड

प्रशिक्षुओं के आकलन के लिए मानदंड

डोमेस्टिक आईटी हेल्पडेस्क अर्हता के लिए आकलन मानदंड	
नौकरी भूमिका	रिसेप्शनिस्ट
योग्यता पैक	MEP/ Q0204, V3.0
सेक्टर कौशल परिषद्	प्रबंधन और उद्यमशीलता एवं व्यावसायिक कौशल परिषद्

क्रमांक	आकलन के लिए दिशानिर्देश
1	सेक्टर की स्किल काउंसिल द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के आकलन के लिए मानदंड बनाया जाएगा। प्रत्येक निष्पादन मानदंड (पीसी) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक पीसी के लिए सिद्धांत और प्रायोगिक कौशल के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगी।
2	सिद्धांत वाले भाग के लिए आकलन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के नॉलेज बैंक पर आधारित होगा।
3	व्यक्तिगत आकलन एजेंसियां प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर (नीचे आकलन मानदंड के अनुसार) प्रत्येक प्रत्याशी के लिए सैद्धांतिक भाग के लिए विशेष प्रश्न पत्र तैयार करेंगी।
4	व्यक्तिगत आकलन एजेंसियां ये मानदंड के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए विशेष आकलन तैयार करेंगी।
5	योग्यता पैक पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को एनओएस में प्रत्येक न्यूनतम 70% प्राप्त करना चाहिए।
6	एनओएस की केवल कुछ संख्या को सफलतापूर्वक पास करने के मामले में, प्रशिक्षु योग्यता पैक पास करने के लिए शेष एनओएस पर बाद के आकलन के लिए पात्र है।
7	असफल समापन के मामले में, प्रशिक्षु योग्यता पैक पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।

आकलन योग्य परिणाम	परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	कुल अंक	में से	अंक आवंटन	
				थ्योरी	स्किल प्रयोगात्मक
एमईपी/एन0213: विजिटर्स को रिसीव करना और उन्हें आवश्यकता के अनुसार निर्देशित करना	पीसी1. ग्राहक सेवा नीतियों के अनुसार विजिटर्स का स्वागत करना, उनके साथ सम्मान और आदर के साथ व्यवहार करना		6	2	4
	पीसी 2. संगठन के सिस्टम का उपयोग करते हुए, जैसा उपयुक्त हो, विजिटर विवरण रिकॉर्ड करना		6	3	3
	पीसी3. विजिटर्स से पूछताछ करके और उनके द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों से जानकारी निकालकर विजिटर्स और उनके आने के कारण की पहचान करना		6	2	4
	पीसी4. सुनिश्चित करना कि विजिटर्स पर तुरंत ध्यान दिया जाता है		6	3	4
	पीसी5. संगठनात्मक नीतियों के अनुसार विजिटर्स द्वारा पूछताछ का जवाब देना, उनका सम्मान करना और ध्यान रखना		6	3	3

	पीसी 6. विजिटर की आवश्यकता को पूरा करने के लिए संपर्क किए जाने वाले उपयुक्त विभाग और कर्मियों की पहचान करना		6	2	4
	पीसी 7. उपलब्ध रिकॉर्ड से संबंधित स्टाफ कर्मियों के संपर्क विवरण प्राप्त करना		6	2	4
	पीसी 8. विभाग और कर्मियों को सूचित करना जिनसे विजिटर के व्यवसाय की प्रकृति के अनुसार संपर्क करने की आवश्यकता है		6	3	3
	पीसी 9. कर्मचारियों को विजिटर्स द्वारा आवश्यक सहायता के बारे में सटीक जानकारी प्रदान करना		6	3	3
	पीसी 10. अपनी यात्रा के उद्देश्य के अनुसार उस क्षेत्र में आने वाले लोगों को दिशा प्रदान करना जहां उन्हें पहुंचने की आवश्यकता है		6	2	4
	पीसी 11. संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार, आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद उस क्षेत्र के विजिटर तक पहुंचें जहां उन्हें जाने की आवश्यकता है		6	2	4
	पीसी 12. संगत गोपनीयता मानदंडों का पालन करते हुए संगठन के उत्पादों, सेवाओं, छुट्टियों, काम के घंटों के बारे में सटीक और कंपनी की नीति के अनुसार जानकारी साझा करना		6	2	4
	पीसी 13. विजिटर्स को स्पष्ट रूप से इस तरह से जानकारी प्रदान करना कि वे समझ सकें		6	2	4
	पीसी 14. विजिटर्स की विभिन्न श्रेणियों के लिए संगठनात्मक नीति का पालन करते हुए विजिटर्स के साथ बातचीत करना, जिनमें सामान्य विजिटर, क्रोधित या व्यथित विजिटर, वीआईपी विजिटर और विशेष आवश्यकता वाले विजिटर शामिल हैं।		6	2	3
	पीसी 15. विजिटर्स को सहायता के लिए उनके अनुरोधों की प्रगति के बारे में सूचित करना		6	2	3
	पीसी 16. संबंधित विभाग द्वारा भाग लेने की प्रतीक्षा करते समय विजिटर्स को उनके आराम के लिए उपलब्ध सुविधाएं प्रदान करना		6	3	3
	पीसी 17. संगठनात्मक नीतियों के अनुसार विजिटर्स के किसी भी प्रश्न या शिकायत पर तुरंत और विनम्रता से ध्यान दें		6	3	3
	कुल		100	40	60
एमईपी/एन 0214 कॉल करने वाले की आवश्यकता के अनुसार रिसेप्शन पर प्राप्त फोन कॉल का जवाब देना	पीसी1. दूरसंचार उपकरण कुशलता से और प्रभावी रूप से संचालित करना	100	5	2	3
	पीसी 2. स्पष्ट रूप से और धीरे-धीरे बोलें और अपने ग्राहक की व्यक्तिगत जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने बोलने के तरीके को अनुकूलित करना		5	2	3
	पीसी 3. कॉलर से जानकारी एकत्र करते समय ध्यान से सुनना		5	2	3
	पीसी 4. संगठन के दिशा-निर्देशों का पालन करते हुए दर्ज की जाने वाली और संग्रहीत की जाने वाली जानकारी का चयन करना		5	2	3
	पीसी5. बातचीत के प्रमुख बिंदुओं को दर्शाने के लिए कॉल के दौरान या बाद में ग्राहक रिकॉर्ड अपडेट करना		5	2	3
	पीसी 6. अपने संगठन के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए अपने ग्राहकों का अभिवादन करना		5	2	3

पीसी 7. अपने ग्राहक को ध्यान से सुनना और कॉल करने के उनके सटीक कारण की पहचान करना और वे कॉल से क्या परिणाम चाहते हैं	5	2	3
पीसी8. संगठनात्मक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए अपने ग्राहक की पहचान की पुष्टि करना	5	2	3
पीसी9. कॉल करने वाले के अनुरोधों को स्पष्ट करने के लिए प्रभावी और मुखर प्रश्नों का उपयोग करना	5	2	3
पीसी10. कॉल करने के ज्ञात कारण के अनुसार कॉल करने वाले को जवाब देने के लिए उपलब्ध विकल्पों की पहचान करना	5	2	3
पीसी 11. वह विकल्प चुनें जिससे सेवा प्रस्ताव में ग्राहकों की संतुष्टि की सबसे अधिक संभावना हो	5	2	3
पीसी12. सवालें या अनुरोधों के जवाब में और स्थापित संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुरूप कॉल करने वाले को स्पष्ट और संक्षिप्त जानकारी दें	5	2	3
पीसी13. बातचीत की अवधि को नियंत्रित करने के लिए उद्देश्यपूर्ण प्रश्नों और उत्तरों का उपयोग करना	5	2	3
पीसी14. कॉलर को उनकी सहायता के लिए की जा रही कार्रवाइयों के बारे में सूचित करते रहना	5	2	3
पीसी15. कॉलर से अनुमति लेना और दूसरे कार्मिकों के साथ कार्रवाई पर चर्चा करते समय या किसी सहकर्मी को कॉल करते समय उसे होल्ड पर डाल देना	5	2	3
पीसी16. कॉल के परिणाम और की जाने वाली किसी भी कार्रवाई को सारांशित करना	5	2	3
पीसी17. कार्रवाई के प्रस्तावित दौर के साथ कॉलर्स के सहमत होने की जाँच करना	5	2	3
पीसी18. कॉल के दौरान सहमत किसी अनुवर्ती कार्रवाई (फॉलोअप) को पूरा करना	5	2	3
पीसी19. यदि कॉल फॉरवर्ड करने में असमर्थ हैं तो कर्मचारियों को देने के लिए एक स्पष्ट संदेश लेना	5	2	3
पीसी 20. सुनिश्चित करना कि कॉल करने वालों के प्रति प्रतिबद्धता के अनुसार अनुवर्ती (फॉलोअप) कॉल की जाती है	5	2	3
कुल	100	35	65

एमईपी/ एन 0215 इनकमिंग और आउटगोइंग मेल का समन्वय करना	पीसी1. संगठनात्मक दिशा-निर्देशों के अनुसार आने वाली मेल की प्राप्ति सुनिश्चित करना और मेल डिलीवर करने वाले के साथ आवश्यक प्रक्रिया को पूरा करना	100	5	2	3
	पीसी 2. मेल किस विभाग या कार्मिक के लिए है, इसकी पहचान करना		5	2	3
	पीसी 3.संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार रजिस्टर में या कंप्यूटर का उपयोग करके आने वाली मेल का विवरण रिकॉर्ड करना		5	2	3
	पीसी 4. आने वाले मेल या पैकेज को अलग करना जिसके आधार पर यह किस विभाग या कर्मचारी के लिए है और अन्य विवरण जैसे वजन, टाइप पैकेज आदि		5	2	3
	पीसी 5. संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अनुमोदन लेने के बाद अवांछित 'जंक' मेल की पहचान करना और उसका निपटान करना		5	2	3
	पीसी 6. संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार आने वाली मेल या पैकेज के प्रदायगी या हैंडओवर के लिए व्यवस्थित करना		5	2	3
	पीसी 7. रजिस्टर या कंप्यूटर सिस्टम के माध्यम से संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुसार प्राप्ति की पुष्टि के लिए जाँच करना		5	2	3
	पीसी8. इनकमिंग मेल में समस्या होने पर एस्केलेशन की सही प्रक्रियाओं का पालन करना		5	2	3
	पीसी9. आउटगोइंग मेल या पैकेज को अत्यावश्यक, स्थानीय/बाहरी, वजन और प्रकार या पैकेट आदि के अनुसार कलेक्ट करना और छोटें		5	2	3
	पीसी10. संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुरूप मेल भेजने के लिए सर्वोत्तम विकल्पों की पहचान करना		5	2	3
	पीसी11. अनुरोध किए जाने पर आउटगोइंग मेल या पैकेज एकत्र करने के लिए कूरियर सेवा की व्यवस्था करना		5	2	3
	पीसी12. तत्काल या विशेष प्रदायगी के लिए आइटम तैयार करना		5	2	3
	पीसी13. आउटगोइंग मेल या पैकेज के लिए सही डाक शुल्क की गणना करना		5	2	3
	पीसी14. एक रजिस्टर में या एक कंप्यूटर का उपयोग करके संगठनात्मक प्रक्रिया के अनुसार आउटगोइंग मेल का रिकॉर्ड विवरण		5	2	3
	पीसी15. आउटगोइंग मेल या पैकेज समय पर भेजना सुनिश्चित करना		5	2	3
	पीसी16. आउटगोइंग मेल में समस्या होने पर सही प्रक्रियाओं का पालन करना		5	2	3
	पीसी17. सुनिश्चित करना कि मेल किसी भी संभावित हानिकारक स्थिति से सुरक्षित है		5	2	3
	पीसी 18. मेल आइटम भेजने या प्राप्त करने वाले लोगों की गोपनीयता के आवश्यक स्तर को बनाए रखता है		5	2	3

	पीसी 19. मेल के साथ किसी भी प्रबंधन समस्या की पहचान करना और उचित प्रतिक्रिया देना		5	2	3
	पीसी20. संगठनात्मक दिशानिर्देशों के अनुरूप किसी भी संदिग्ध या खतरनाक मेल आइटम की पहचान करना, रिपोर्ट करना और उचित कार्रवाई करना		5	2	3
		कुल	100	40	60
एमईपी/एन 0216 सूचनाओं को स्टोर करने, पुनः प्राप्त (रिट्रीव) करने और संचार (कम्युनिकेट) करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करना	पीसी 1. एक कंप्यूटर के मुख्य घटकों को सही तरीके से सेट करना और इसे सुरक्षित रूप से सही तरीके से शुरू करना	100	4	2	2
	पीसी 2. कंप्यूटर को अधिकृत विशेषाधिकारों के अनुसार उस पर और उसके माध्यम से डेटा और जानकारी तक पहुँचने के लिए संचालित करना		4	2	2
	पीसी3. ऑपरेटिंग सिस्टम, सूचना भंडारण प्रणाली और डेटा भंडारण और पुनर्प्राप्ति के लिए उपयोग किए जाने वाले एप्लिकेशन/सॉफ्टवेयर की पहचान कर सकेंगे		4	2	2
	पीसी 4. विशिष्ट फ़ाइल स्थानों तक पहुँचने के लिए कंप्यूटर ड्राइव, डायरेक्टरीज़, फ़ोल्डर और सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों को नेविगेट करना		4	2	2
	पीसी 5. "सर्च" ऑप्शन का उपयोग करके फ़ाइलों में निर्दिष्ट फ़ाइल प्रकारों, फ़ाइलों और डेटा की खोज करना		4	1	3
	पीसी 6. निर्दिष्ट संगठनात्मक एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके निर्दिष्ट डेटा या जानकारी तक पहुँचना		4	1	3
	पीसी 7. डेटा और जानकारी तक पहुँचने के लिए संगठनात्मक अभिगम नियंत्रण और डेटा सुरक्षा नीतियों का पालन करना		4	1	3
	पीसी 8. वर्ड-प्रोसेसर एप्लिकेशन का उपयोग करके लेटर, रिपोर्ट या टेबल के रूप में निर्दिष्ट डेटा या सूचना को इनपुट, एडिट और सेव करना		4	2	2
	पीसी 9. सूचना की प्रस्तुति के लिए बताए गए वर्ड-प्रोसेसर एप्लिकेशन में बुनियादी डिजाइनिंग, फॉर्मेटिंग, संदर्भ और गतिविधियों की समीक्षा करना		4	2	2
	पीसी 10. स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग करके निर्दिष्ट डेटा या जानकारी को इनपुट, एडिट और सेव करना		5	2	3
	पीसी 11. स्प्रेडशीट एप्लिकेशन का उपयोग करके बताए गए डेटा प्रस्तुत करने के लिए बुनियादी सूत्रों और डेटा टूल और तकनीकों का उपयोग करना		4	1	3
	पीसी12. इंटरनेट का उपयोग करके जानकारी की खोज करना और संगठनात्मक दिशानिर्देशों और डेटा सुरक्षा मानदंडों का पालन करते हुए कंप्यूटर में सेव करना		5	2	3
	पीसी13. स्टोर की गई फ़ाइलों की नेमिंग, बैकअप बनाए रखने और संस्करण नियंत्रण के लिए संगठनात्मक नीति का पालन करना		5	2	3

	पीसी14. संगठनात्मक डेटा सुरक्षा और गोपनीयता नीति के अनुसार जानकारी साझा करना		5	2	3
	पीसी15. विनिर्देशों के अनुसार प्रेजेंटेशन सॉफ्टवेयर का उपयोग करके जानकारी साझा करना		5	2	3
	पीसी 16. मुद्रित अक्षरों, रिपोर्ट या डेटा शीट का उपयोग करके कंप्यूटर से जानकारी साझा करना		5	2	3
	पीसी17. डेटा सुरक्षा मानदंडों का पालन करते हुए संगठनात्मक अभिगम नियंत्रण नीति के अनुसार ईमेल अनुप्रयोगों का उपयोग करके सूचना का संचार करना		5	2	3
	पीसी 18. पेशेवर ईमेल शिष्टाचार और संगठनात्मक दिशानिर्देश का पालन करते हुए ईमेल लिखना		5	2	3
	पीसी 19. कंप्यूटर चलाते समय जिस बिजली का उपयोग हो रहा है उस की सुरक्षा सावधानियों का पालन करना		5	2	3
	पीसी 20. कंप्यूटर पर काम करने के लिए निर्दिष्ट एर्गोनोमिक दिशानिर्देशों का पालन करना		5	2	3
	पीसी 21. ऑनलाइन (इंटरनेट के माध्यम से) सूचना को संग्रहीत, पुनर्प्राप्त या संप्रेषित करते समय साइबर सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करना		5	2	3
	पीसी 22. कम्प्यूटर से संबंधित समस्याओं के मामले में संगठनात्मक नीति के अनुसार उपलब्ध आईटी हेल्प-डेस्क की सहायता लेना		5	2	3
	कुल		100	40	60
एमईपी/एन 9903 कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करना	पीसी1. प्रक्रियाओं के अनुसार कामकाजी वातावरण से संबंधित स्वास्थ्य और सुरक्षा मुद्दों की पहचान, नियंत्रण और रिपोर्ट करना	100	4	2	2
	पीसी 2. सुरक्षित रूप से काम करना और जहां आवश्यक हो उचित व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग करने सहित प्रशिक्षण और मूल्यांकन के माहौल में स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करना		4	2	2
	पीसी3. जिम्मेदारियों और दक्षताओं के दायरे में खतरों से निपटने के लिए प्रक्रियाओं और निर्देशों का पालन करना		4	2	2
	पीसी4. दस्तावेज़ और निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार सभी खतरों, दुर्घटनाओं और निकट-चूक घटनाओं की रिपोर्ट करना		4	2	2
	पीसी5. संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सुरक्षा रिकॉर्ड के दस्तावेज़ तैयार करना		4	1	3
	पीसी 6. कार्य क्षेत्र को साफ सुथरी स्थिति में बनाए रखें		4	1	3
	पीसी7. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें		4	1	3
	पीसी8. संबंधित अधिकारी को तुरंत स्वच्छता संबंधी चिंताओं की रिपोर्ट करना		4	2	2
	पीसी9. प्रदर्शित करना कि किसी व्यक्ति को बिजली के झटके से कैसे मुक्त करना		4	2	2






	पीसी10. जहां भी आवश्यक हो, पीड़ितों को उचित प्राथमिक चिकित्सा प्रदान करना उदा. खून के बहाव, जलने, दम घुटने, बिजली के झटके, जहर आदि के मामले में।		5	2	3
	पीसी 11. बैंडिंग की बुनियादी तकनीकों का प्रदर्शन करना		4	1	3
	पीसी12. वास्तविक या बनावटी वातावरण में दुर्घटना की स्थिति या चिकित्सा आपातकाल के लिए तुरंत और उचित रूप से प्रतिक्रिया देना		5	2	3
	पीसी13. वास्तविक या बनावटी वातावरण में किसी दुर्घटना के दौरान कम से कम नुकसान या बचाव गतिविधि को निष्पादित और व्यवस्थित करना		5	2	3
	पीसी 14. दिल का दौरा पड़ने या बिजली के झटके के कारण कार्डियक अरेस्ट के मामले में, वास्तविक या बनावटी मामलों में आपातकालीन सेवाओं के आने से पीड़ितों को पहले प्राथमिक उपचार देना		5	2	3
	पीसी 15. कृत्रिम श्वसन और सीपीआर प्रक्रिया को प्रदर्शित करना		5	2	3
	पीसी 16. आपातकालीन प्रक्रियाओं में भाग लेना		5	2	3
	पीसी 17. एक लिखित दुर्घटना/घटना रिपोर्ट को पूरा करना या किसी अन्य व्यक्ति को एक रिपोर्ट लिखवाना, और जिम्मेदार व्यक्ति को रिपोर्ट भेजना		5	2	3
	पीसी 18. किसी आपात स्थिति के दौरान घायल लोगों और अन्य लोगों को स्थानांतरित करने के लिए सही तरीके का प्रदर्शन		5	2	3
	पीसी 19. विभिन्न प्रकार की आग पर विभिन्न उपयुक्त अग्निशामक यंत्रों का सही तरीके से उपयोग करना		5	2	3
	पीसी 20. आग के खतरे के दौरान इस्तेमाल की जाने वाली बचाव तकनीकों को प्रदर्शित करना		5	2	3
	पीसी 21. आग के खतरों को रोकने के लिए अच्छी हाउसकीपिंग का प्रदर्शन करना		5	2	3
	पीसी 22. अग्निशामक यंत्र के सही उपयोग को प्रदर्शित करना		5	2	3
			100	40	60
एमईपी/एन 9914 विज़िटर्स और सहयोगियों के साथ प्रभावी तरीके से संवाद करना	पीसी1. कार्य से संबंधित आवश्यकताओं, प्रदर्शन संकेतकों और बेहतर रिपोर्टिंग से प्रोत्साहन के बारे में स्पष्टीकरण की मांग करना और प्राप्त करना		4	2	2
	पीसी 2. संगठनात्मक आवश्यकताओं के अनुसार पर्यवेक्षक को काम के परिणाम, अपवाद और किसी भी प्रत्याशित कारणों को रिकॉर्ड और देरी के लिए रिपोर्ट करना		4	2	2
	पीसी 3. शिकायतों और समस्याओं को समाधान करने और संघर्ष से बचने के लिए प्रक्रिया के अनुसार उपयुक्त प्राधिकारी के पास भेजें		4	2	2
	पीसी 4. प्रदर्शन आउटपुट और गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया मांगना और प्राप्त करना		4	2	2






पीसी 5. जहां आवश्यक हो, स्पष्टीकरण प्राप्त करने वाले सहकर्मियों से सटीक रूप से जानकारी और निर्देश प्राप्त करना	4	2	2
पीसी 6. अधिकृत व्यक्तियों को सटीक रूप से जानकारी पास करना जिन्हें इसकी आवश्यकता है और सहमत समय-सीमा के अंदर और इसकी प्राप्ति की पुष्टि करना	4	2	2
पीसी 7. दूसरों को स्पष्ट रूप से, गति से और इस तरह से जानकारी देना जिससे उन्हें समझने में मदद मिले	4	2	2
पीसी 8. जहाँ आवश्यक और संभव हो, सकारात्मक तरीके से कार्य करने में दूसरों की सहायता करके सहायक व्यवहार प्रदर्शित करना	4	2	2
पीसी 9. कार्यों को पूरा करने में प्रभावशीलता और दक्षता को अधिकतम करने के लिए दूसरों के साथ परामर्श करना और उनकी सहायता करना	4	2	2
पीसी 10. काम करते समय उपयुक्त संचार शिष्टाचार प्रदर्शित करना	4	2	2
पीसी 11. काम पर दूसरों के साथ बातचीत करते समय सक्रिय रूप से सुनने के कौशल प्रदर्शित करना	4	2	2
पीसी 12. शिष्टता, मुखरता, देखभाल और व्यावसायिकता, व्यक्त करने के लिए उचित स्वर, पिच और भाषा का उपयोग करना	4	2	2
पीसी 13. कार्यस्थल पर जिम्मेदार और अनुशासित व्यवहार प्रदर्शित करना	4	2	2
पीसी 14. टीम के बीच काम करने और उनके काम की प्रकृति को समझने के लिए सभी पहलुओं पर विभिन्न कार्यों के सहयोगियों के साथ स्पष्ट रूप से और प्रभावी तरीके से बातचीत करना	3	1	2
पीसी 15. विज़िटर्स से तुरंत मिलना और उनका अभिवादन करना, उनके साथ विनम्रता से व्यवहार करना और उनका स्वागत करना	4	1	3
पीसी 16. विज़िटर्स की और उनकी आवश्यकताओं की पहचान करने के लिए उनसे विनम्रतापूर्वक प्रश्न पूछना	4	1	3
पीसी 17. सूचना की पहुंच और गोपनीयता के लिए संगठन की नीतियों का पालन करते हुए विज़िटर्स को उनकी आवश्यकता के अनुसार स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करना	4	1	3
पीसी 18. विज़िटर्स के साथ विनम्र, पेशेवर और मैत्रीपूर्ण तरीके से संवाद करना	3	1	2
पीसी 19. दो तरफा संचार में सक्रिय रूप से सुनना	4	1	3
पीसी 20. जेंडर, सांस्कृतिक और सामाजिक अंतर जैसे अभिवादन, औपचारिकता आदि के प्रति संवेदनशील रहना।	3	1	2
पीसी 21. ग्राहक असंतोष की पहचान, असंतोष के कारण और उनकी शिकायतों को प्रभावी तरीके से संबोधित करना	3	1	2
पीसी 22. सुनिश्चित करना ग्राहकों के प्रति उचित हाव-भाव, ड्रेस कोड, इशारों और शिष्टाचार रखरखाव करना	3	1	2
पीसी 23. विज़िटर्स को बात करते समय उन्हें बाधित किए बिना जो कहना है उसे पूरा करने की अनुमति देना	4	1	3






	पीसी 24. क्लाइंट के सामने नकारात्मक सवालों और कथनों से बचना सुनिश्चित करना		3	1	2
	पीसी 25. क्लाइंट को पहले से मौजूद किसी भी मुद्दे या समस्या के बारे में और उनसे जुड़े विकास के बारे में सूचित करना		4	1	3
	पीसी 26. क्लाइंट को उनके वॉयस मैसेज, ई-मेल आदि के लिए तुरंत जवाब देना सुनिश्चित करना।		3	1	2
	पीसी 27. विजिटर से उनके अनुभव के बारे में प्रतिक्रिया लेना		3	1	2
		कुल	100	40	60

अनुलग्नक III

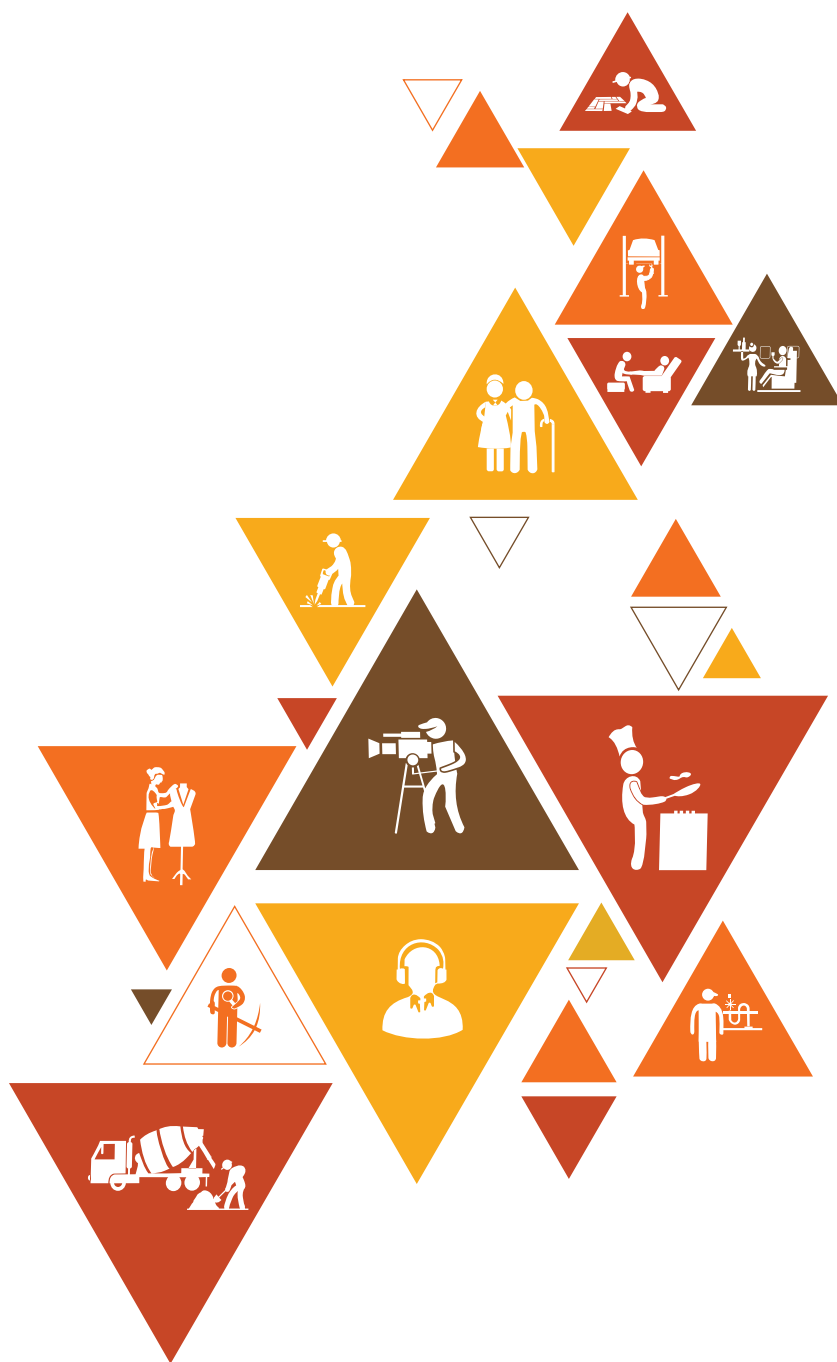
पीएचबी में क्यूआर कोड

अध्याय	यूनिट संख्या	विषय का नाम	पीएचबी में पृष्ठ संख्या	क्यूआर कोड के लिए लिंक	क्यूआर कोड
1. प्रशिक्षण कार्यक्रम का परिचय	यूनिट 1.1: जॉब रोल का परिचय	1.1.1 रिसेप्शनिस्ट कौन है?	13	https://youtu.be/JE8i-JCs6L_4	 रिसेप्शनिस्ट के लिए जॉब रोल्स
2. आने वाले लोगों (विज़िटर) से मिलना और उनका मार्गदर्शन करना	यूनिट 2.2: विज़िटर्स की पहचान	2.2.2 असंतुष्ट ग्राहक को संभालना	25	https://youtu.be/-gxbqX-qJjMw	 अतिथि शिकायतों को कैसे संभालें
3. फोन कॉल्स को हैंडल करना	यूनिट 3.2: टेलीफोन पर शिष्टाचार	3.2.1 कॉल और वॉयस संदेशों का जवाब देना	37	https://youtu.be/yt-VQn6K_uRk	 बेहतर व्यावसायिक कॉल के लिए टेलीफोन शिष्टाचार
4. इनकमिंग और आउटगो-इंग मेल का समन्वय करें	यूनिट 4.1: मेल के प्रकार	4.1.2 मेल सेवा का संचालन	55	https://youtu.be/VE-9wAMP3jWo	 5 चरण - एक परफेक्ट ईमेल कैसे लिखें?
	यूनिट 4.2: आने वाली मेल प्राप्त करने और अग्रेषित करने के लिए दिशानिर्देश	4.2.2 अनचाहे मेलों को छांटना और पहचानना	55	https://youtu.be/pf-awQdiyg8	 जीमेल में सभी अवांछित ईमेल को अनसब्सक्राइब कैसे करें

अध्याय	यूनिट संख्या	विषय का नाम	पीएचबी में पृष्ठ संख्या	क्यूआर कोड के लिए लिंक	क्यूआर कोड
	यूनिट 4.4: मेल पर काम करते समय सुरक्षा और गोपनीयता	4.4.2 गोपनीयता सुनिश्चित करें	55	https://youtu.be/uMK-wu8Av_wc	 <p>कार्यस्थल में गोपनीय जानकारी और बौद्धिक संपदा को समझना</p>
5. जानकारी को स्टोर करने, पुनर्प्राप्त करने और संचार करने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करें	यूनिट 5.2: कम्प्यूटर एप्लीकेशन	5.2.2 माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस	106	https://youtu.be/q85n-1RQBjno	 <p>एक्सेल के लिए शुरुआती गाइड</p>
	यूनिट 5.2: कम्प्यूटर एप्लीकेशन	5.2.3 कंप्यूटर एर्गोनॉमिक्स	106	https://youtu.be/cwKSRslPnpA	 <p>कंप्यूटर उपयोगकर्ताओं के लिए एर्गोनॉमिक्स</p>
6. कार्यस्थल सुरक्षा	यूनिट 6.1: स्वस्थ कार्य अभ्यास, कार्य-स्थल पर अनुपालन मानदंड	6.1.1 व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना सुनिश्चित करें	123	https://youtu.be/OymX-qPByCAo	 <p>व्यक्तिगत स्वास्थ्य स्वच्छता और संवारना</p>
	यूनिट 6.2: स्वच्छता बनाए रखने के लिए जांचसूची	6.2.2 कार्यस्थल पर नियमित कीट नियंत्रण गतिविधियां	123	https://youtu.be/Mo-Q84buR4Fo	 <p>कार्यस्थल में कीट नियंत्रण</p>

अध्याय	यूनिट संख्या	विषय का नाम	पीएचबी में पृष्ठ संख्या	क्यूआर कोड के लिए लिंक	क्यूआर कोड
7. अग्नि सुरक्षा	यूनिट 7.1: आग के खतरे और सुरक्षा	7.1.1 कार्यस्थल पर आग लगने की दुर्घटनाएं	132	https://youtu.be/ej-1ZL2KiwJQ	 भारत में कार्यस्थल में आग दुर्घटनाओं के 5 कारण
8. आपातकालीन, बचाव और प्राथमिक उपचार	यूनिट 8.1: आपात स्थिति से निपटना और प्राथमिक उपचार	8.1.2 प्राथमिक चिकित्सा किट और बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएं	140	https://youtu.be/Bumb-KHqXJo0	 मूलभूत प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएं
9. सहकर्मियों (वरिष्ठ, साथियों और अधीनस्थ) के साथ संचार करना	यूनिट 9.2: वरिष्ठ कर्मिकों, साथियों और अधीनस्थों के साथ संवाद करना	9.2.1 वरिष्ठों और सहकर्मियों के साथ संवाद कैसे करें?	153	https://youtu.be/szFXUkgW4EM	 अपने सहयोगियों के साथ बेहतर संवाद करें
10. ग्राहकों और विज़िटर्स के साथ संचार करना	यूनिट 10.1: विज़िटर्स से मिलना और अभिवादन करना	10.1.3 व्यापार शिष्टाचार	162	https://youtu.be/595G-JqK3O2c	 व्यापार शिष्टाचार मूल बातें
	यूनिट 10.2: वॉयस मैसेज और ई-मेल का जवाब देना	10.2.3 विज़िटर की प्रतिक्रिया	162	https://youtu.be/HI29F-cb_Luw	 व्यापार संचार







Skill India

कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape



Scan/Click this QR Code to access eBook

MEPSC

Management & Entrepreneurship
and Professional Skills Council

Management & Entrepreneurship and Professional Skills Council (MEPSC)

F - 04, First Floor, Plot No - 212, Okhla Phase III, New Delhi - 110 020, India

e-mail: info@mepsc.in | Website: www.mepsc.in

Phone: 011- 41003504



U93000DL2015NPL288560

Price: ₹