

कालिफिकेशन पैक



व्यवसाय निर्माता/खुदरा विक्रेता

क्यूपी कोड: RAS/Q0202

संस्करण: 2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 5

रिटेल्स एसोसिएशन स्किल काउंसिल ऑफ इंडिया || 703-704 सागर टेक प्लाजा - A, अंधेरी-कुर्ला रोड,
साकीनाका जंक्शन, अंधेरी (पूर्व)
मुंबई - 400072

कालिफिकेशन पैक

विषय -सूची

| | |
|--|----|
| RAS/Q0202: व्यवसाय निर्माता/खुदरा विक्रेता..... | 3 |
| नौकरी का संक्षिप्त विवरण..... | 3 |
| लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)..... | 3 |
| अनिवार्य एनओएस..... | 3 |
| कालिफिकेशन पैक (क्यूपी) मापदंड..... | 3 |
| RAS/N0205: व्यवसाय का सुचारू ढंग से संचालन करने और बिक्री बढ़ाने के लिए विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे संबंध बनाना..... | 5 |
| RAS/N0206: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करना..... | 9 |
| RAS/N0207: जरूरत की पहचान करके और ग्राहक के साथ मजबूत संबंध बनाकर ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना..... | 15 |
| RAS/N0209: कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना..... | 19 |
| RAS/N0210: व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए वित्त योजना बनाना और उसका प्रबंधन करना..... | 24 |
| RAS/N0211: इन्वेंट्री और बिक्री को प्रबंधित करना..... | 29 |
| RAS/N0212: माल और सेवाओं के विपणन और बिक्री का प्रबंधन करना..... | 34 |
| RAS/N0213: प्रक्रिया की उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए मजबूत व्यापार प्रणाली लागू करना..... | 39 |
| RAS/N0214: व्यापार कौशल, आत्म अनुशासन प्रदर्शित करना और नेतृत्व कौशल का प्रदर्शन करना..... | 44 |
| मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन भारिता..... | 48 |
| मूल्यांकन दिशानिर्देश..... | 48 |
| मूल्यांकन भारिता..... | 49 |
| परिवर्णी शब्द..... | 51 |
| शब्दकोष..... | 52 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/Q0202: व्यवसाय निर्माता/खुदरा विक्रेता

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

इस पद पर बैठे व्यक्ति को खुदरा स्टोर के मालिक/डायरेक्ट सेल्स टीम के टीम लीडर के रूप में भी जाना जाता है। वह व्यवसाय का प्राथमिक या एकमात्र संचालक होता है जो दैनिक कार्यों के लिए दूसरों को नियुक्त करता है/ उन्हें काम में संलग्न करता है। प्रत्यक्ष बिक्री के मामले में, व्यक्ति टीम का प्रबंधन करता है और उपभोक्ताओं को स्थिर खुदरा आउटलेट से, चाहे वो घर हो या कोई अन्य गैर-स्टोर स्थल, दूर सामान बेचता है।

व्यक्तिगत गुण

व्यक्ति को कार्यों को कुशलतापूर्वक पूरा करने में सक्षम होने के लिए शारीरिक रूप से स्वस्थ होना चाहिए और अप्रत्याशित परिस्थितियों, यदि कोई हो, से निपटने में सक्षम होने के लिए मानसिक रूप से संतुलित होना चाहिए। उसके पास उत्पाद/सेवा ज्ञान, व्यवसाय कौशल, ग्राहक सेवा कौशल और जन प्रबंधन कौशल भी होना चाहिए।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)

अनिवार्य एनओएस

1. [RAS/N0205: व्यवसाय का सुचारू ढंग से संचालन करने और बिक्री बढ़ाने के लिए विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे संबंध बनाना](#)
2. [RAS/N0206: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करना](#)
3. [RAS/N0207: जरूरत की पहचान करके और ग्राहक के साथ मजबूत संबंध बनाकर ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना](#)
4. [RAS/N0209: कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना](#)
5. [RAS/N0210: व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए वित्त योजना बनाना और उसका प्रबंधन करना](#)
6. [RAS/N0211: इन्वेंट्री और बिक्री को प्रबंधित करना](#)
7. [RAS/N0212: माल और सेवाओं के विपणन और बिक्री का प्रबंधन करना](#)
8. [RAS/N0213: प्रक्रिया की उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए मजबूत व्यापार प्रणाली लागू करना](#)
9. [RAS/N0214: व्यापार कौशल, आत्म अनुशासन प्रदर्शित करना और नेतृत्व कौशल का प्रदर्शन करना](#)

कालिफिकेशन पैक (क्यूपी) मापदंड

| | |
|------------|-----------------|
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| देश | भारत |

कालिफिकेशन पैक

| | |
|---|---|
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित | एनसीओ-2015/ 1120.2000 |
| न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव | बिक्री में 1 वर्ष के अनुभव के साथ 10वीं कक्षा/आई.टी.आई (कक्षा 8 के बाद 2 वर्ष) या प्रमाणपत्र- सेल्स में 1 साल के अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ (खुदरा क्षेत्र में नौकरी भूमिका/निम्न में से किसी भी नौकरी भूमिका में एनएसक्यूएफ स्तर 4 में प्रमाणित - इंडिविजुअल सेल्स प्रोफेशनल/रिटेल सेल्स एसोसिएट/रिटेल सेल्स एसोसिएट कम कैशियर/रिटेल/सेलर एक्टिवेशन एग्जीक्यूटिव/डिस्ट्रीब्यूटर सेल्समैन) |
| स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर | |
| पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण | प्रशिक्षण के लिए किसी लाइसेंस या वैधानिक अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है |
| नौकरी में प्रवेश की न्यूनतम आयु | 18 वर्ष |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 26/05/2024 |
| निष्क्रियता की तारीख | 26/05/2024 |
| एनएसक्यूसी अनुमोदन की तारीख | 27/05/2021 |
| संस्करण | 2.0 |
| एनक्यूआर पर संदर्भ कोड | 2021/RET/RASCI/04285 |
| एनक्यूआर संस्करण | 1 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0205: व्यवसाय का सुचारू ढंग से संचालन करने और बिक्री बढ़ाने के लिए विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे संबंध बनाना

विवरण

यह इकाई विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे बनाने के बारे में है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

विक्रेताओं और डीलरों के साथ नेटवर्क बनाना और प्रबंधित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** आवश्यक स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से संवाद करने
- PC2.** स्पष्ट रूप से और सुसंगत रूप से व्यक्त करने
- PC3.** उचित उत्तर देने

विक्रेताओं और भागीदारों में विश्वास और आत्मविश्वास स्थापित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC4.** सहायता और जानकारी प्राप्त करने के स्रोत को पहचानने
- PC5.** विशिष्ट विक्रेताओं से क्या आवश्यक है, यह समझने
- PC6.** आवश्यकता को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने और विक्रेता/ओं के साथ व्यावहारिक संबंध स्थापित करने
- PC7.** बेहतर डील के लिए विक्रेताओं के साथ बातचीत करने
- PC8.** विक्रेताओं के साथ उचित अनुबंध सुनिश्चित करने
- PC9.** विक्रेता संबंधों में संभावित जोखिमों और हानियों को कम करने
- PC10.** सर्वोत्तम प्रथाओं को समझने और सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** विक्रेता और उनसे जुड़ने के तरीके
- KU2.** स्थानीय भाषा
- KU3.** कहीं और विक्रेताओं द्वारा मूल पेशकश

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** दस्तावेज को सही ढंग से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर साधारण डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** डेटा शीट कैसे पढ़ें और उसकी व्याख्या कैसे करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें

क्वालिफिकेशन पैक

- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
- GS11.** ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS14.** डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एक और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS16.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | पैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|------------------|-------------------|---------------|
| <i>विक्रेताओं और डीलरों के साथ नेटवर्क बनाना और प्रबंधित करना</i> | 7.8 | 18.2 | - | - |
| PC1. आवश्यक स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से संवाद करने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC2. स्पष्ट रूप से और सुसंगत रूप से व्यक्त करने | 2.1 | 4.9 | - | - |
| PC3. उचित उत्तर देने | 2.1 | 4.9 | - | - |
| <i>विक्रेताओं और भागीदारों में विश्वास और आत्मविश्वास स्थापित करना</i> | 22.2 | 51.8 | - | - |
| PC4. सहायता और जानकारी प्राप्त करने के स्रोत को पहचानने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC5. विशिष्ट विक्रेताओं से क्या आवश्यक है, यह समझने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC6. आवश्यकता को स्पष्ट रूप से व्यक्त करने और विक्रेता/ओं के साथ व्यावहारिक संबंध स्थापित करने | 2.1 | 4.9 | - | - |
| PC7. बेहतर डील के लिए विक्रेताओं के साथ बातचीत करने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC8. विक्रेताओं के साथ उचित अनुबंध सुनिश्चित करने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC9. विक्रेता संबंधों में संभावित जोखिमों और हानियों को कम करने | 3.6 | 8.4 | - | - |
| PC10. सर्वोत्तम प्रथाओं को समझने और सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखने | 2.1 | 4.9 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---|
| एनओएस कोड | RAS/N0205 |
| एनओएस नाम | व्यवसाय का सुचारू ढंग से संचालन करने और बिक्री बढ़ाने के लिए विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे संबंध बनाना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0206: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करना

विवरण

यह इकाई कार्यस्थल पर जागरूकता पैदा करने और समग्र बुनियादी स्वच्छता कारकों को लागू करने और आपातकालीन संबंधित प्रक्रिया को समझने से संबंधित है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

समग्र बुनियादी स्वच्छता कारकों को लागू करना और आपातकालीन संबंधित प्रक्रियाओं को समझना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** हाथों को हमेशा साफ रखने के लिए साफ पानी और साबुन से हाथ धोने
- PC2.** रोजाना साफ और धुले कपड़े पहनने
- PC3.** सभी प्रकार के ग्राहकों को सर्विस देने के लिए परिचय-योग्य और अच्छी तरह से तैयार रहने
- PC4.** पसीना या धूल पोंछने के लिए अलग और साफ रुमाल/कपड़े का इस्तेमाल करने
- PC5.** सफाई उपकरणों को सूखा और साफ रखने
- PC6.** कार्यस्थल के आसपास छींकने या खांसने से बचने
- PC7.** साफ-सुथरा वातावरण बनाने के लिए आसपास के क्षेत्र में झाड़ू लगाने
- PC8.** छोटे पूल आदि के रूप में बासी पानी के किसी भी संचय को निकालने या सुखाने, जो मच्छरों के लिए प्रजनन स्थल हो सकता है
- PC9.** एकत्रित कचरे को स्टोर करने और उसका निपटान करने के लिए सरकार द्वारा अनुमोदित निपटान स्टेशनों या उचित रूप से बड़े कचरे के डिब्बे का उपयोग करने
- PC10.** ग्राहकों को निर्दिष्ट कूड़ेदानों या अपशिष्ट क्षेत्रों में कचरा फेंकने की सलाह देने
- PC11.** सह-विक्रेताओं के समन्वय से स्वच्छ क्षेत्रों को समय के साथ अनाधिकृत कचरा डंप यार्ड में विकसित होने से रोकने
- PC12.** आग, डकैती, दंगे आदि जैसी आपातस्थितियों से निपटने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने।
- PC13.** आपातस्थिति के दौरान लोगों और संपत्ति के जोखिम को कम करने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने

कचरे का सुरक्षित निपटान

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC14.** डंप किए गए औद्योगिक या खाद्य कचरे के ढेर के पास, जिसके आसपास कीट हों, वेंडिंग कार्ट लगाने से बचने
- PC15.** यह सुनिश्चित करने कि सारे कचरे को एकत्र किया जाता है और दिन के अंत में निकटतम अपशिष्ट निपटान स्टेशन पर सुरक्षित रूप से उसका निपटान किया जाता है
- PC16.** यह सुनिश्चित करने कि अपशिष्ट जल को बंद नालियों में या निर्धारित तरीके से बहाया जाता है
- PC17.** स्वच्छता बनाए रखने के अन्य तरीकों का वर्णन करने। अनाधिकृत क्षेत्र में कूड़ा-करकट और कूड़ा न फेंकने

कार्य खतरों से बचने के लिए एहतियाती उपाय करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC18.** विभिन्न कार्य खतरों को समझने
- PC19.** खतरों को खत्म करने या कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाने
- PC20.** कार्यस्थल पर होने वाली दुर्घटनाओं के कारणों का वर्णन करने और ऐसी दुर्घटनाओं को होने से रोकने के उपायों की पहचान करने
- PC21.** जलने और अन्य चोट के जोखिम से बचने के लिए निवारक उपाय करने

कालिफिकेशन पैक

मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC22.** भंडारण क्षेत्रों की समय-समय पर जांच और समीक्षा करने
- PC23.** संगठित तरीके से वस्तुओं को लगाने और भंडारण क्षेत्रों में प्रक्रियाओं को संभालते समय लगने वाली चोटों के जोखिम को कम करने के लिए सुरक्षित लिफ्टिंग तकनीक का उपयोग करने
- PC24.** टूल्स, उपकरण और आपूर्ति के भंडारण, सफाई और रखरखाव के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करने
- PC25.** लोगों के सतर्क रहने के लिए आवश्यक स्थानों पर सुरक्षा संकेत प्रदर्शित करने
- PC26.** सुरक्षा मानकों का पालन करने और यह सुनिश्चित करने कि कोई सामग्री क्षति न हो

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** स्वास्थ्य और स्वच्छता आवश्यकताओं को लागू न करने के कानूनी निहितार्थ
- KU2.** संभावित आपातस्थिति
- KU3.** स्वास्थ्य और स्वच्छता आवश्यकताएं और उनका महत्व
- KU4.** आपातस्थिति के कारण संभावित नुकसान

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** दस्तावेज को सही ढंग से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर साधारण डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** डेटा शीट पढ़ें और व्याख्या करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें
- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
- GS11.** ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS14.** डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एक और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS16.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|--|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>समग्र बुनियादी स्वच्छता कारकों को लागू करना और आपातकालीन संबंधित प्रक्रियाओं को समझना</i> | 15.5 | 33.5 | - | - |
| PC1. हाथों को हमेशा साफ रखने के लिए साफ पानी और साबुन से हाथ धोने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC2. रोजाना साफ और धुले कपड़े पहनने | 1 | 2 | - | - |
| PC3. सभी प्रकार के ग्राहकों को सर्विस देने के लिए परिचय-योग्य और अच्छी तरह से तैयार रहने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC4. पसीना या धूल पोंछने के लिए अलग और साफ रुमाल/कपड़े का इस्तेमाल करने | 1 | 2 | - | - |
| PC5. सफाई उपकरणों को सूखा और साफ रखने | 1 | 2 | - | - |
| PC6. कार्यस्थल के आसपास छींकने या खांसने से बचने | 1 | 2 | - | - |
| PC7. साफ-सुथरा वातावरण बनाने के लिए आसपास के क्षेत्र में झाड़ू लगाने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC8. छोटे पूल आदि के रूप में बासी पानी के किसी भी संचय को निकालने या सुखाने, जो मच्छरों के लिए प्रजनन स्थल हो सकता है | 1 | 2 | - | - |
| PC9. एकत्रित कचरे को स्टोर करने और उसका निपटान करने के लिए सरकार द्वारा अनुमोदित निपटान स्टेशनों या उचित रूप से बड़े कचरे के डिब्बे का उपयोग करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC10. ग्राहकों को निर्दिष्ट कूड़ेदानों या अपशिष्ट क्षेत्रों में कचरा फेंकने की सलाह देने | 1 | 2 | - | - |
| PC11. सह-विक्रेताओं के समन्वय से स्वच्छ क्षेत्रों को समय के साथ अनाधिकृत कचरा डंप यार्ड में विकसित होने से रोकने | 1 | 2 | - | - |
| PC12. आग, डकैती, दंगे आदि जैसी आपातस्थितियों से निपटने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने। | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC13. आपातस्थिति के दौरान लोगों और संपत्ति के जोखिम को कम करने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने | 1 | 2 | - | - |
| <i>कचरे का सुरक्षित निपटान</i> | 4.5 | 11 | - | - |
| PC14. डंप किए गए औद्योगिक या खाद्य कचरे के ढेर के पास, जिसके आसपास कीट हों, वेडिंग कार्ट लगाने से बचने | 1 | 2.5 | - | - |
| PC15. यह सुनिश्चित करने कि सारे कचरे को एकत्र किया जाता है और दिन के अंत में निकटतम अपशिष्ट निपटान स्टेशन पर सुरक्षित रूप से उसका निपटान किया जाता है | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC16. यह सुनिश्चित करने कि अपशिष्ट जल को बंद नालियों में या निर्धारित तरीके से बहाया जाता है | 1 | 2.5 | - | - |
| PC17. स्वच्छता बनाए रखने के अन्य तरीकों का वर्णन करने। अनाधिकृत क्षेत्र में कूड़ा-करकट और कूड़ा न फेंकने | 1 | 2.5 | - | - |
| <i>कार्य खतरों से बचने के लिए एहतियाती उपाय करना</i> | 4.5 | 12 | - | - |
| PC18. विभिन्न कार्य खतरों को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC19. खतरों को खत्म करने या कम करने के लिए आवश्यक कदम उठाने | 1 | 2.5 | - | - |
| PC20. कार्यस्थल पर होने वाली दुर्घटनाओं के कारणों का वर्णन करने और ऐसी दुर्घटनाओं को होने से रोकने के उपायों की पहचान करने | 1 | 2.5 | - | - |
| PC21. जलने और अन्य चोट के जोखिम से बचने के लिए निवारक उपाय करने | 1 | 2.5 | - | - |
| <i>मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना</i> | 5.5 | 13.5 | - | - |
| PC22. भंडारण क्षेत्रों की समय-समय पर जांच और समीक्षा करने | 1 | 2.5 | - | - |
| PC23. संगठित तरीके से वस्तुओं को लगाने और भंडारण क्षेत्रों में प्रक्रियाओं को संभालते समय लगने वाली चोटों के जोखिम को कम करने के लिए सुरक्षित लिफ्टिंग तकनीक का उपयोग करने | 1 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC24. टूल्स, उपकरण और आपूर्ति के भंडारण, सफाई और रखरखाव के लिए स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करने | 1 | 2 | - | - |
| PC25. लोगों के सतर्क रहने के लिए आवश्यक स्थानों पर सुरक्षा संकेत प्रदर्शित करने | 1 | 2 | - | - |
| PC26. सुरक्षा मानकों का पालन करने और यह सुनिश्चित करने कि कोई सामग्री क्षति न हो | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---|
| एनओएस कोड | RAS/N0206 |
| एनओएस नाम | कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0207: जरूरत की पहचान करके और ग्राहक के साथ मजबूत संबंध बनाकर ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना

विवरण

यह इकाई उप-कार्यों से संबंधित है जो ग्राहकों की जरूरतों की पहचान करके और ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाकर ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाती है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहकों की जरूरतों और इच्छाओं को पहचानना और उन्हें पूरा करके ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** लक्षित ग्राहकों की पहचान करने
- PC2.** लक्षित ग्राहक की आवश्यकता और इच्छा को समझने और उसका आकलन करने
- PC3.** ग्राहक की जरूरत को पूरा करने के लिए संभावित विकल्पों को पहचानने
- PC4.** आकर्षक तरीके से प्रकृति में पारस्परिक रूप से लाभकारी विकल्प प्रस्तुत करने
- PC5.** ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाने और ग्राहकों की आवश्यकताओं को स्पष्ट करने और परिणामों को बढ़ाने के लिए वास्तविक रुचि व्यक्त करने
- PC6.** ऐड-ऑन और पूरक बिक्री तकनीकों का उपयोग करके बिक्री के अवसरों को अधिकतम करने
- PC7.** ग्राहक को उत्पाद/सेवा के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करने

मजबूत संबंध और नेटवर्क बनाना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

- PC8.** रेफरल उत्पन्न करने के लिए ग्राहकों के साथ संबंध बनाने
- PC9.** व्यापारिक लाभ एवं पहुंच बढ़ाने के लिए फीडबैक एकत्र करने
- PC10.** समय पर डिलीवरी सेवा पूर्ति का प्रबंधन करने
- PC11.** वाउचर, प्रचार जैसे ग्राहक वफादारी प्रोग्राम लागू करने
- PC12.** बिक्री प्रस्तुतियों (सेल्स प्रेजेंटेशन) की योजना बनाने और उन्हें लागू करने
- PC13.** ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं को समझने और ज़िद्दी ग्राहकों को सकारात्मक परिणाम देने में मदद करने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** लक्षित ग्राहक
- KU2.** स्वीकार्य सेवा पूर्ति मानदंड
- KU3.** रेफरल कैसे बनाएं
- KU4.** वफादारी प्रोग्राम क्या है

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

कालिफिकेशन पैक

- GS1.** दस्तावेज को सही ढंग से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर साधारण डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** डेटा शीट पढ़ें और व्याख्या करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें
- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
- GS11.** ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS14.** डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एक और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS16.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>ग्राहकों की जरूरतों और इच्छाओं को पहचानना और उन्हें पूरा करके ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाना</i> | 19.5 | 45.5 | - | - |
| PC1. लक्षित ग्राहकों की पहचान करने | 3 | 7 | - | - |
| PC2. लक्षित ग्राहक की आवश्यकता और इच्छा को समझने और उसका आकलन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC3. ग्राहक की जरूरत को पूरा करने के लिए संभावित विकल्पों को पहचानने | 3 | 7 | - | - |
| PC4. आकर्षक तरीके से प्रकृति में पारस्परिक रूप से लाभकारी विकल्प प्रस्तुत करने | 3 | 7 | - | - |
| PC5. ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बनाने और ग्राहकों की आवश्यकताओं को स्पष्ट करने और परिणामों को बढ़ाने के लिए वास्तविक रुचि व्यक्त करने | 3 | 7 | - | - |
| PC6. ऐड-ऑन और पूरक बिक्री तकनीकों का उपयोग करके बिक्री के अवसरों को अधिकतम करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. ग्राहक को उत्पाद/सेवा के बारे में विस्तृत जानकारी प्रदान करने | 3 | 7 | - | - |
| <i>मजबूत संबंध और नेटवर्क बनाना</i> | 10.5 | 24.5 | - | - |
| PC8. रेफरल उत्पन्न करने के लिए ग्राहकों के साथ संबंध बनाने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC9. व्यापारिक लाभ एवं पहुंच बढ़ाने के लिए फीडबैक एकत्र करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC10. समय पर डिलीवरी सेवा पूर्ति का प्रबंधन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC11. वाउचर, प्रचार जैसे ग्राहक वफादारी प्रोग्राम लागू करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC12. बिक्री प्रस्तुतियों (सेल्स प्रेजेंटेशन) की योजना बनाने और उन्हें लागू करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC13. ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं को समझने और ज़िद्दी ग्राहकों को सकारात्मक परिणाम देने में मदद करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|--|
| एनओएस कोड | RAS/N0207 |
| एनओएस नाम | जरूरत की पहचान करके और ग्राहक के साथ मजबूत संबंध बनाकर ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0209: कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना

विवरण

यह इकाई उप-कार्यों से संबंधित है जो व्यवसाय प्रबंधन के लिए कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को प्रभावी ढंग से लागू करती है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

व्यापार के सुचारू संचालन के लिए स्थानीय निगमों और सरकारी निकायों के साथ संपर्क और बातचीत

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

PC1. विशेष व्यवसाय को प्रभावित करने वाले स्थानीय निगमों और सरकारी निकायों की पहचान करने

PC2. विशेष निगमों और सरकारी निकायों के संपर्क व्यक्तियों की पहचान करने

PC3. व्यवसाय के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करने के लिए प्रमुख व्यक्तियों के साथ बातचीत करने और संबंध बनाए रखने
उत्पादों और सेवाओं की बिक्री के संबंध में कानूनी अनुपालन, अनुबंधों और समझौतों के विभिन्न रूपों, वित्तीय लेनदेन के कानूनी पहलुओं, गुणवत्ता मानदंडों और कानूनी आवश्यकताओं पर स्वयं और टीम की जागरूकता

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

PC4. व्यवसाय संचालन को प्रभावित करने वाली प्रमुख कानूनी निगरानी प्रणालियों के प्रमुख तत्वों को निर्धारित करने और प्रासंगिक नियमों एवं नीतियों का पालन करने

PC5. व्यापार संचालन में अनुबंध और समझौतों के विभिन्न रूपों को प्रभावित करने वाले विभिन्न मुद्दों की तुलना करने

PC6. व्यवसाय के सुचारू संचालन के लिए टीम द्वारा प्रासंगिक नियमों और नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करने

PC7. नुकसान को कम करने और लाभ बढ़ाने की अवधारणा का वर्णन करने

PC8. व्यवसाय संचालन में वित्तीय लेनदेन के कानूनी पहलुओं को स्पष्ट करने

PC9. उत्पादों और सेवाओं की बिक्री के लिए कानूनी आवश्यकताओं का वर्णन करने

PC10. स्थानीय कारोबारी माहौल में पेटेंट और ट्रेडमार्क को विनियमित करने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करने

माल को सुरक्षित ढंग से और खतरनाक एवं हानिकारक सामग्री संबंधी आवश्यकताओं के अनुसार हैंडल, स्टोर और परिवहित करने के लिए सुरक्षा खतरों के बारे में जागरूकता फैलाना और नीतियों एवं प्रक्रियाओं को लागू करना।

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

PC11. माल को सुरक्षित ढंग से और खतरनाक एवं हानिकारक सामग्री संबंधी आवश्यकताओं के अनुसार हैंडल, स्टोर और परिवहित करने के लिए नीतियों एवं प्रक्रियाओं को पहचानने एवं उनका पालन करने

PC12. व्यापार प्रक्रिया में शामिल खतरों और जोखिमों को रोकने के लिए सुरक्षा जांच और संतुलन सुनिश्चित करने

PC13. आपातस्थिति से निपटने और जोखिमों को कम करने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने

PC14. विधायी और व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार जानकारी को रिकॉर्ड, स्टोर और ट्रांसफर करने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

कालिफिकेशन पैक

- KU1.** विशेष व्यवसाय पर प्रभाव डालने वाले स्थानीय निगम/प्राधिकरण
- KU2.** विशेष व्यवसाय पर प्रभाव डालने वाली नीतियां एवं प्रक्रियाएं
- KU3.** विशेष व्यवसाय के लिए लागू कानूनी औपचारिकताएं
- KU4.** व्यापार में शामिल प्रणालियों और प्रक्रियाओं का ज्ञान
- KU5.** व्यापार में शामिल खतरे और जोखिम

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** कानूनी दस्तावेज को सही ढंग से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर साधारण डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** कानूनी दस्तावेज और संबंधित जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** समझौतों, कानूनी दस्तावेजों को कैसे पढ़ें और उनकी व्याख्या कैसे करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** कानूनी प्रक्रियाओं और नीतियों से संबंधित उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** गतिविधियों को प्राथमिकता कैसे दें और तदनुसार दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं।
- GS10.** स्थानीय निगमों, सरकारी संगठनों के प्रतिनिधियों के साथ मजबूत संबंध कैसे बनाएं
- GS11.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और समस्याओं, विचलन और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS12.** समस्या का कैसे मूल्यांकन करें, संभावित समाधान की पहचान कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS13.** डेटा और कानूनी दस्तावेज की व्याख्या कैसे करें और निष्कर्ष पर कैसे पहुंचें
- GS14.** जिम्मेदारी के दायरे में जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटक में कैसे विभाजित करें
- GS15.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | पैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|--|----------------|------------------|-------------------|---------------|
| <i>व्यापार के सुचारू संचालन के लिए स्थानीय निगमों और सरकारी निकायों के साथ संपर्क और बातचीत</i> | 7.5 | 17.5 | - | - |
| PC1. विशेष व्यवसाय को प्रभावित करने वाले स्थानीय निगमों और सरकारी निकायों की पहचान करने | 3 | 7 | - | - |
| PC2. विशेष निगमों और सरकारी निकायों के संपर्क व्यक्तियों की पहचान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC3. व्यवसाय के सुचारू संचालन को सुनिश्चित करने के लिए प्रमुख व्यक्तियों के साथ बातचीत करने और संबंध बनाए रखने | 3 | 7 | - | - |
| <i>उत्पादों और सेवाओं की बिक्री के संबंध में कानूनी अनुपालन, अनुबंधों और समझौतों के विभिन्न रूपों, वित्तीय लेनदेन के कानूनी पहलुओं, गुणवत्ता मानदंडों और कानूनी आवश्यकताओं पर स्वयं और टीम की जागरूकता</i> | 15 | 35 | - | - |
| PC4. व्यवसाय संचालन को प्रभावित करने वाली प्रमुख कानूनी निगरानी प्रणालियों के प्रमुख तत्वों को निर्धारित करने और प्रासंगिक नियमों एवं नीतियों का पालन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC5. व्यापार संचालन में अनुबंध और समझौतों के विभिन्न रूपों को प्रभावित करने वाले विभिन्न मुद्दों की तुलना करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC6. व्यवसाय के सुचारू संचालन के लिए टीम द्वारा प्रासंगिक नियमों और नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. नुकसान को कम करने और लाभ बढ़ाने की अवधारणा का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC8. व्यवसाय संचालन में वित्तीय लेनदेन के कानूनी पहलुओं को स्पष्ट करने | 3 | 7 | - | - |
| PC9. उत्पादों और सेवाओं की बिक्री के लिए कानूनी आवश्यकताओं का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC10. स्थानीय कारोबारी माहौल में पेटेंट और ट्रेडमार्क को विनियमित करने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>माल को सुरक्षित ढग से और खतरनाक एवं हानिकारक सामग्री संबंधी आवश्यकताओं के अनुसार हैंडल, स्टोर और परिवहित करने के लिए सुरक्षा खतरों के बारे में जागरूकता फैलाना और नीतियों एवं प्रक्रियाओं को लागू करना।</i> | 7.5 | 17.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC11. माल को सुरक्षित ढग से और खतरनाक एवं हानिकारक सामग्री संबंधी आवश्यकताओं के अनुसार हैंडल, स्टोर और परिवहित करने के लिए नातियों एवं प्रक्रियाओं को पहचानने एवं उनका पालन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC12. व्यापार प्रक्रिया में शामिल खतरों और जोखिमों को रोकने के लिए सुरक्षा जांच और संतुलन सुनिश्चित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC13. आपातस्थिति से निपटने और जोखिमों को कम करने के तरीकों और साधनों का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. विधायी और व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार जानकारी को रिकॉर्ड, स्टोर और ट्रांसफर करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---|
| एनओएस कोड | RAS/N0209 |
| एनओएस नाम | कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0210: व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए वित्त योजना बनाना और उसका प्रबंधन करना

विवरण

यह इकाई व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण वित्तीय गतिविधियों को समझने और लागू करने के बारे में है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

लाभ और हानि खातों का रखरखाव

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** बुनियादी वित्तीय लेखांकन के तत्वों का वर्णन करने
- PC2.** बुनियादी लेखा कार्यों के संचालन पर टीम को शिक्षित करने
- PC3.** लेखांकन रिपोर्ट बनाने और बनाए रखने
- PC4.** रिपोर्ट में दिखाए अनुसार लाभ के स्रोतों और हानियों के कारणों का वर्णन करने

विक्रेताओं/आपूर्तिकर्ताओं से बातचीत और क्रेडिट उत्पन्न करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC5.** लागत और संसाधन आवंटन पर जानकारी का आकलन और व्याख्या करने
- PC6.** टीम के सदस्यों को जिम्मेदारी के अपने क्षेत्रों में लागत को सक्रिय रूप से नियंत्रित करने का निर्देश देने
- PC7.** लेखांकन के दृष्टिकोण से व्यापार चक्र को समझने
- PC8.** ब्रेक-ईवन पॉइंट और भुगतान शेड्यूल की गणना करने
- PC9.** ब्रेक ईवन के लिए आवश्यक क्रेडिट राशि और क्रेडिट अवधि की गणना करने
- PC10.** आसान उधारी प्रक्रिया के लिए विक्रेता ऋण चक्र को परिभाषित करने
- PC11.** विक्रेता के साथ बातचीत करने और क्रेडिट चक्र को अंतिम रूप देने

नकदी प्रवाह की योजना बनाना, निगरानी करना और रिकॉर्ड करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC12.** पैसे उधार लेने के लिए ऋण स्रोतों की पहचान करने
- PC13.** क्रेडिट देने वाले स्रोतों के नियमों और शर्तों की व्याख्या करने
- PC14.** उधार लेने/पैसे जुटाने में शामिल जोखिमों का आकलन करने
- PC15.** लेनदारों के मूल्यांकन के बाद उपयुक्त क्रेडिट स्रोत का चयन करने
- PC16.** व्यापार विस्तार के लिए अतिरिक्त धन जुटाने
- PC17.** लागत में कमी लाने और टीम से संवाद करने के लिए सिफारिशों को तुरंत लागू करने

मौद्रिक लेनदेन के संबंध में सुरक्षा प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन सुनिश्चित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC18.** बजट या लक्षित आंकड़े तैयार करने के संबंध में प्रक्रियाओं को बनाए रखने
- PC19.** बजट लक्ष्यों के अनुसार बजट और वास्तविक बिक्री राजस्व और व्यय के आंकड़ों की तुलना, विश्लेषण, दस्तावेज और रिपोर्ट करने
- PC20.** मौद्रिक और वित्तीय लेनदेन में संभावित धोखाधड़ी गतिविधियों की पहचान करने और उनका वर्णन करने
- PC21.** कपटपूर्ण गतिविधियों के कारण होने वाले मौद्रिक नुकसान को रोकने के लिए प्रक्रियाओं और प्रणालियों को लागू करने
- PC22.** बिक्री के आंकड़े, राजस्व और व्यय रिकॉर्ड करने के लिए स्टोर सिस्टम को लागू करने, मॉनिटर करने और बनाए रखने

कालिफिकेशन पैक

ज्ञान और समझ (केयु)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** त्रुटि मुक्त लेखांकन का महत्व
- KU2.** गलत लेखांकन के कानूनी निहितार्थ
- KU3.** संगठन के रिपोर्टिंग फॉर्म और प्रारूप
- KU4.** बुनियादी गणितीय कौशल
- KU5.** व्यवसाय के विशिष्ट तत्व, जिन्हें लेखांकन में विचार करने की आवश्यकता है
- KU6.** लेखांकन के लोकप्रिय तरीके
- KU7.** व्यवसाय का विस्तार करते हुए जोखिम प्रबंधन
- KU8.** लेखांकन उद्देश्य के लिए आईटी सिस्टम की मूल बातें

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** खातों को कैसे रिकॉर्ड और अपडेट करें
- GS2.** लेखांकन और वित्तीय दस्तावेज सही ढंग से कैसे भरें
- GS3.** आवश्यकता पड़ने पर वित्तीय और लेखा डेटा का मिलान कैसे करें
- GS4.** लेखांकन और वित्तीय जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS5.** डेटा शीट कैसे पढ़ें और उसकी व्याख्या कैसे करें
- GS6.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS7.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS8.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS9.** वित्तीय मामलों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS10.** लेखांकन फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और उनकी व्यवस्था कैसे करें
- GS11.** लागत, संसाधन उपयोग को नियंत्रित करने की योजना कैसे बनाएं
- GS12.** बजट तैयार करने, उस पर बातचीत करने और उसे पूरा करने के लिए समय का प्रबंधन कैसे करें
- GS13.** बैंकों, लेखा फर्मों और अन्य वित्तीय संस्थानों के साथ संबंध कैसे बनाएं
- GS14.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS15.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS16.** वित्तीय डेटा की व्याख्या कैसे करें और निष्कर्ष पर कैसे पहुंचें
- GS17.** वित्त और खातों से संबंधित जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS18.** विचार और क्रिया के लिए एक मार्गदर्शक के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित वित्तीय जानकारी को कैसे लागू करें, उसका विश्लेषण कैसे करें और मूल्यांकन कैसे करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>लाभ और हानि खातों का रखरखाव</i> | 6 | 14 | - | - |
| PC1. बुनियादी वित्तीय लेखांकन के तत्वों का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC2. बुनियादी लेखा कार्यों के संचालन पर टीम को शिक्षित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC3. लेखांकन रिपोर्ट बनाने और बनाए रखने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC4. रिपोर्ट में दिखाए अनुसार लाभ के स्रोतों और हानियों के कारणों का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>विक्रेताओं/आपूर्तिकर्ताओं से बातचीत और क्रेडिट उत्पन्न करना</i> | 9.5 | 21.5 | - | - |
| PC5. लागत और संसाधन आवंटन पर जानकारी का आकलन और व्याख्या करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC6. टीम के सदस्यों को जिम्मेदारी के अपने क्षेत्रों में लागत को सक्रिय रूप से नियंत्रित करने का निर्देश देने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. लेखांकन के दृष्टिकोण से व्यापार चक्र को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC8. ब्रेक-ईवन पॉइंट और भुगतान शेड्यूल की गणना करने | 1 | 2 | - | - |
| PC9. ब्रेक ईवन के लिए आवश्यक क्रेडिट राशि और क्रेडिट अवधि की गणना करने | 1 | 2 | - | - |
| PC10. आसान उधारी प्रक्रिया के लिए विक्रेता ऋण चक्र को परिभाषित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC11. विक्रेता के साथ बातचीत करने और क्रेडिट चक्र को अंतिम रूप देने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>नकदी प्रवाह की योजना बनाना, निगरानी करना और रिकॉर्ड करना</i> | 9 | 19.5 | - | - |
| PC12. पैसे उधार लेने के लिए ऋण स्रोतों की पहचान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC13. क्रेडिट देने वाले स्रोतों के नियमों और शर्तों की व्याख्या करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. उधार लेने/पैसे जुटाने में शामिल जोखिमों का आकलन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC15. लेनदारों के मूल्यांकन के बाद उपयुक्त क्रेडिट स्रोत का चयन करने | 1.5 | 3 | - | - |
| PC16. व्यापार विस्तार के लिए अतिरिक्त धन जुटाने | 1.5 | 3 | - | - |
| PC17. लागत में कमी लाने और टीम से संवाद करने के लिए सिफारिशों को तुरंत लागू करने | 1.5 | 3 | - | - |
| <i>मौद्रिक लेनदेन के संबंध में सुरक्षा प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन सुनिश्चित करना</i> | 5.5 | 15 | - | - |
| PC18. बजट या लक्षित आंकड़े तैयार करने के संबंध में प्रक्रियाओं को बनाए रखने | 1.5 | 3 | - | - |
| PC19. बजट लक्ष्यों के अनुसार बजट और वास्तविक बिक्री राजस्व और व्यय के आंकड़ों की तुलना, विश्लेषण, दस्तावेज और रिपोर्ट करने | 1 | 2 | - | - |
| PC20. मौद्रिक और वित्तीय लेनदेन में संभावित धोखाधड़ी गतिविधियों की पहचान करने और उनका वर्णन करने | 1 | 3 | - | - |
| PC21. कपटपूर्ण गतिविधियों के कारण होने वाले मौद्रिक नुकसान को रोकने के लिए प्रक्रियाओं और प्रणालियों को लागू करने | 1 | 3.5 | - | - |
| PC22. बिक्री के आंकड़े, राजस्व और व्यय रिकॉर्ड करने के लिए स्टोर सिस्टम को लागू करने, मॉनिटर करने और बनाए रखने | 1 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---|
| एनओएस कोड | RAS/N0205 |
| एनओएस नाम | Build relationship with vendors / dealers to ensure smooth business operations and increase sales |
| क्षेत्र | Retail खुदरा |
| उप-क्षेत्र | Retail Business खुदरा व्यापार |
| पेशा | Consumer Sales उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0211: इन्वेंट्री और बिक्री को प्रबंधित करना

विवरण

यह इकाई उचित बाजार विश्लेषण के बारे में है जो यह सुनिश्चित करती है कि सही उत्पाद सही मात्रा में स्टॉक किया गया है और सही तरीके से बेचा गया है।

लक्ष्य

लक्ष्य में निम्नलिखित शामिल हैं:

- ग्राहक की पहचान करने के लिए बाजार विश्लेषण करना और उसके अनुसार उत्पाद वर्गीकरण/स्टॉक की योजना बनाना
- इन्वेंट्री और बिक्री का प्रभावी प्रबंधन करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

जरूरत की पहचान करने के लिए बाजार विश्लेषण का संचालन करना और तदनुसार वर्गीकरण/स्टॉक की योजना बनाना सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** लक्षित दर्शकों/उपभोक्ता प्रोफाइल की पहचान करने
- PC2.** खरीद पैटर्न की पहचान करने और वर्गीकरण को परिभाषित करने के लिए बिक्री डेटा का विश्लेषण करने और देखे गए रुझानों के अनुसार उन्हें संशोधित करने
- PC3.** प्रतिस्पर्धियों/अन्य खिलाड़ियों/प्रतिस्थापन उत्पादों को समझने
- PC4.** इन्वेंट्री पर मांगों का पूर्वानुमान लगाने का साधन निर्धारित करने
- PC5.** इन्वेंट्री मांगों के प्रबंधन के हिस्से के रूप में बाजार के रुझानों और प्रौद्योगिकी परिवर्तनों की निगरानी के महत्व का वर्णन करने

प्रभावी सूची और बिक्री प्रबंधन

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC6.** मांग के अनुसार सूची/खरीद क्षमता का वर्णन करने
- PC7.** यह निर्धारित करने कि आवश्यक इन्वेंट्री हाथ में है
- PC8.** स्टॉक स्तरों की निगरानी करने और आवश्यक स्तरों पर बनाए रखने
- PC9.** स्टॉकटेक या चक्रीय गणना का समन्वय करने
- PC10.** परिचालन लागत को समझने
- PC11.** व्यावसायिक लाभ प्राप्त करने के लिए स्वयं और टीम के लिए लक्ष्य निर्धारित करने
- PC12.** इन्वेंट्री आपूर्ति आवश्यकताओं के लिए डिलीवरी के लॉजिस्टिक्स का मिलान करने
- PC13.** लाभ और मार्जिन की गणना करने
- PC14.** इन्वेंट्री घाटे को रोकने के लिए कदम उठाने
- PC15.** स्टॉकआउट के मामले में आकस्मिकताओं के लिए योजना बनाने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** व्यवसाय में शामिल उत्पाद/सेवाएं
- KU2.** संबंधित उत्पाद/सेवाएं

कालिफिकेशन पैक

- KU3.** प्रतियोगी और विकल्प
- KU4.** शामिल सभी लागत
- KU5.** संभावित आकस्मिकताएं
- KU6.** व्यवसाय में शामिल उपकरण
- KU7.** विभिन्न लागतों की गणना
- KU8.** नुकसान के संभावित स्रोत

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** इन्वेंट्री और बिक्री से संबंधित दस्तावेजों को सही तरीके से कैसे पूरा करें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर बाजार सूचना डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** बाजार अनुसंधान रिपोर्ट, सूची और बिक्री से संबंधित जानकारी को सही तरीके से कैसे पढ़ें
- GS4.** बाजार अनुसंधान डेटा, सूची और बिक्री से संबंधित जानकारी को कैसे पढ़ें और व्याख्या करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** टीम या किसी अन्य हितधारक में गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** टीम के प्रति हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** बाजार अनुसंधान और मांग पूर्वानुमान आयोजित करने की योजना कैसे बनाएं
- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें, टीम को कार्यों को प्राथमिकता देने और व्यवस्थित करने में कैसे मदद करें, प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं।
- GS11.** ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग करके विक्रेताओं के साथ ग्राहक संबंध कैसे बनाएं
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS14.** बाजार अनुसंधान डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** इन्वेंट्री के लिए वर्तमान और भविष्य की मांग पर विभिन्न कारकों के प्रभाव का विश्लेषण कैसे करें
- GS16.** अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS17.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>जरूरत की पहचान करने के लिए बाजार विश्लेषण का संचालन करना और तदनुसार वर्गीकरण/स्टॉक की योजना बनाना</i> | 9 | 12 | - | - |
| PC1. लक्षित दर्शकों/उपभोक्ता प्रोफाइल की पहचान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC2. खरीद पैटर्न की पहचान करने और वर्गीकरण को परिभाषित करने के लिए बिक्री डेटा का विश्लेषण करने और देखे गए रुझानों के अनुसार उन्हें संशोधित करने | 3 | 7 | - | - |
| PC3. प्रतिस्पर्धियों/अन्य खिलाड़ियों/प्रतिस्थापन उत्पादों को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC4. इन्वेंटी पर मांगों का पूर्वानुमान लगाने का साधन निर्धारित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC5. इन्वेंटी मांगों के प्रबंधन के हिस्से के रूप में बाजार के रुझानों और प्रौद्योगिकी परिवर्तनों की निगरानी के महत्व का वर्णन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>प्रभावी सूची और बिक्री प्रबंधन</i> | 21 | 49 | - | - |
| PC6. मांग के अनुसार सूची/खरीद क्षमता का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC7. यह निर्धारित करने कि आवश्यक इन्वेंटी हाथ में है | 3 | 7 | - | - |
| PC8. स्टॉक स्तरों की निगरानी करने और आवश्यक स्तरों पर बनाए रखने | 3 | 7 | - | - |
| PC9. स्टॉकटेक या चक्रीय गणना का समन्वय करने | 3 | 7 | - | - |
| PC10. परिचालन लागत को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC11. व्यावसायिक लाभ प्राप्त करने के लिए स्वयं और टीम के लिए लक्ष्य निर्धारित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC12. इन्वेंटी आपूर्ति आवश्यकताओं के लिए डिलीवरी के लॉजिस्टिक्स का मिलान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC13. लाभ और मार्जिन की गणना करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. इन्वेंटी घाटे को रोकने के लिए कदम उठाने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC15. स्टॉकआउट के मामले में आकस्मिकताओं के लिए योजना बनाने | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|----------------------------------|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| एनओएस कोड | RAS/N0211 |
| एनओएस नाम | इन्वेंट्री और बिक्री को प्रबंधित करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| क्रेडिट | TBD |
| संस्करण | 2.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0212: माल और सेवाओं के विपणन और बिक्री का प्रबंधन करना

विवरण

यह इकाई उप कार्यों से संबंधित है जो प्रचार और संबंधित अभियानों की सहायता से अधिकतम पहुंच देती है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहक आवश्यकताओं को स्थापित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** मांग स्थापित करने के लिए मौजूदा और संभावित ग्राहकों के साथ जुड़ने
- PC2.** व्यावसायिक उत्पादों या सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को रिकॉर्ड करने और विपणन रणनीति में कारक बनाने

विपणन रणनीति का विकास, कार्यान्वयन और निगरानी

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC3.** ग्राहकों की आवश्यकताओं, बाजार की स्थिति, लॉजिस्टिक क्षमता और व्यावसायिक संसाधनों और मांग से संबंधित पूर्वानुमानों के अनुसार बिक्री और लाभ को अनुकूलित करने के लिए विपणन रणनीति तैयार करने
- PC4.** किसी उत्पाद के विभाजन, लक्ष्यीकरण और स्थिति का वर्णन करने
- PC5.** विपणन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए संसाधन आवश्यकताओं को परिभाषित करने
- PC6.** पहचान किए गए और संभावित ग्राहकों तक पहुंचने के लिए प्रचार गतिविधियों की लागत तय करने
- PC7.** विपणन रणनीति को लागू करने के लिए आवश्यक संसाधनों का आवंटन करने
- PC8.** विपणन गतिविधियों की नियमित निगरानी और विपणन रणनीतियों के मूल्यांकन के लिए प्रणाली स्थापित करने

उत्पादों और सेवाओं को बेचना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC9.** टीम में उत्पाद ज्ञान विकसित करने और प्रदान करने
- PC10.** लक्षित ग्राहक की पहचान करने, ग्राहक संपर्क आरंभ करने और ग्राहक से संपर्क करने
- PC11.** पूछताछ तकनीक, ध्वनि सुनने और गैर-मौखिक संकेतों की व्याख्या को लागू करके जानकारी रिकॉर्ड करने
- PC12.** ग्राहक को उचित व्यापार के लिए निर्देशित करने
- PC13.** उत्पाद विशेषताओं, लाभों या किसी अन्य अतिरिक्त ऑफ़र/पूरक उत्पादों का प्रदर्शन/संचार करके उत्पाद को बेचने
- PC14.** समस्या समाधान तकनीक को लागू करके मूल्य, गुणवत्ता, वितरण या किसी अन्य से संबंधित ग्राहकों की आपत्तियों को हल करने
- PC15.** ग्राहक को खरीदारी का निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करके सेल क्लोज़ करने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** ग्राहक खरीद व्यवहार
- KU2.** विपणन और प्रचार रणनीति के तत्व

कालिफिकेशन पैक

- KU3.** उत्पाद/सेवाओं की बिक्री में शामिल चरण
- KU4.** बिक्री प्रक्रिया में शामिल तत्व
- KU5.** समान/संबंधित उद्योगों में सफल पदोन्नति
- KU6.** प्रचारों को क्रियान्वित करने में भागीदारों/विक्रेताओं का लाभ उठाना

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** विपणन रणनीति, विपणन योजना जैसे विपणन दस्तावेजों को सही तरीके से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर बाजार की जानकारी और ग्राहकों की प्रतिक्रिया का मिलान कैसे करें
- GS3.** जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** डेटा शीट पढ़ें और व्याख्या करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए ग्राहकों के साथ पूछताछ तकनीक का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय ग्राहकों के साथ विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें
- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
- GS11.** ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
- GS14.** बाजारी डेटा और ग्राहक प्रतिक्रिया की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** अपने कार्यक्षेत्र में जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS16.** विपणन और बिक्री पर डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS17.** अपने कार्यक्षेत्र में जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>ग्राहक आवश्यकताओं को स्थापित करना</i> | 6 | 14 | - | - |
| PC1. मांग स्थापित करने के लिए मौजूदा और संभावित ग्राहकों के साथ जुड़ने | 3 | 7 | - | - |
| PC2. व्यावसायिक उत्पादों या सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को रिकॉर्ड करने और विपणन रणनीति में कारक बनाने | 3 | 7 | - | - |
| <i>विपणन रणनीति का विकास, कार्यान्वयन और निगरानी</i> | 13.5 | 31.5 | - | - |
| PC3. ग्राहकों की आवश्यकताओं, बाजार की स्थिति, लॉजिस्टिक क्षमता और व्यावसायिक संसाधनों और मांग से संबंधित पूर्वानुमानों के अनुसार बिक्री और लाभ को अनुकूलित करने के लिए विपणन रणनीति तैयार करने | 3 | 7 | - | - |
| PC4. किसी उत्पाद के विभाजन, लक्ष्यीकरण और स्थिति का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC5. विपणन योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए संसाधन आवश्यकताओं को परिभाषित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC6. पहचान किए गए और संभावित ग्राहकों तक पहुंचने के लिए प्रचार गतिविधियों की लागत तय करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. विपणन रणनीति को लागू करने के लिए आवश्यक संसाधनों का आवंटन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC8. विपणन गतिविधियों की नियमित निगरानी और विपणन रणनीतियों के मूल्यांकन के लिए प्रणाली स्थापित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>उत्पादों और सेवाओं को बेचना</i> | 10.5 | 24.5 | - | - |
| PC9. टीम में उत्पाद ज्ञान विकसित करने और प्रदान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC10. लक्षित ग्राहक की पहचान करने, ग्राहक संपर्क आरंभ करने और ग्राहक से संपर्क करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC11. पूछताछ तकनीक, ध्वनि सुनने और गैर-मौखिक संकेतों की व्याख्या को लागू करके जानकारी रिकॉर्ड करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC12. ग्राहक को उचित व्यापार के लिए निर्देशित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC13. उत्पाद विशेषताओं, लाभों या किसी अन्य अतिरिक्त ऑफ़र/पूरक उत्पादों का प्रदर्शन/संचार करके उत्पाद को बेचने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. समस्या समाधान तकनीक को लागू करके मूल्य, गुणवत्ता, वितरण या किसी अन्य से संबंधित ग्राहकों की आपत्तियों को हल करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC15. ग्राहक को खरीदारी का निर्णय लेने के लिए प्रोत्साहित करके सेल क्लोज़ करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|--|
| एनओएस कोड | RAS/N0212 |
| एनओएस नाम | माल और सेवाओं के विपणन और बिक्री का प्रबंधन करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0213: प्रक्रिया की उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए मजबूत व्यापार प्रणाली लागू करना

विवरण

यह इकाई सर्वोत्तम उत्पादों और सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिए प्रणाली, प्रक्रियाओं और प्रदर्शन में सुधार करने से संबंधित है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

व्यवसाय के लिए प्रासंगिक उत्पाद/सेवा की जानकारी सीखना और उसे अपडेट करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** व्यवसाय में शामिल उत्पादों/सेवाओं के गहन ज्ञान का वर्णन करने
- PC2.** उत्पादों/सेवाओं की स्टाफ विशेषताओं, बाजार में तुलनात्मक और पूरक उत्पादों के संबंध में उनके लाभों का वर्णन करने
- PC3.** बाजार में तुलनात्मक और पूरक उत्पादों के मुकाबले बिक्री पैटर्न के संबंध में बाजार के रुझान को समझने
- PC4.** टीम को अप-सेलिंग, क्रॉस-सेलिंग, व्यवसाय के विस्तार के संबंध में संबंधित उत्पादों / सेवाओं और संभावित अवसरों का वर्णन करने

दैनिक कार्यों के लिए आवश्यक प्रासंगिक उपकरण का संचालन

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC5.** दैनिक संचालन में शामिल प्रणाली और उपकरण को संचालित करने
- PC6.** सिस्टम और उपकरण चलाते समय आवश्यक सावधानियों और रखरखाव को समझने
- PC7.** नई तकनीकों को समझने जो दक्षता में सुधार कर सकती हैं और जोखिम को कम कर सकती हैं
- PC8.** व्यवसाय के लिए प्रासंगिक प्रणालियों और उपकरणों के उपयोग पर कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने
- PC9.** सिस्टम या उपकरण को संभालते समय होने वाली आपातस्थितियों से निपटने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने

उत्पादों/सेवाओं के स्रोत, आपूर्ति, पैकेज और बाजार के बारे में जानना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC10.** सामग्री के सर्वोत्तम स्रोतों को समझने
- PC11.** संगठन के लिए सबसे लाभदायक विक्रेता संबंध पर पहुंचने के लिए बातचीत करने
- PC12.** बेचे जा रहे उत्पादों/सेवाओं की पैकेजिंग और मार्केटिंग के बारे में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने
- PC13.** गुणवत्ता बनाए रखने और वैधानिक गुणवत्ता आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों/सेवाओं की गुणवत्ता जांच सुनिश्चित करने
- PC14.** उत्पादों/सेवाओं पर ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रिया को शामिल करने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** ग्राहक खरीद व्यवहार
- KU2.** विपणन और प्रचार रणनीति के तत्व
- KU3.** उत्पाद/सेवाओं की बिक्री में शामिल चरण
- KU4.** बिक्री प्रक्रिया में शामिल तत्व

कालिफिकेशन पैक

- KU5.** समान/संबंधित उद्योगों में सफल पदोन्नति
KU6. प्रचारों को क्रियान्वित करने में भागीदारों/विक्रेताओं का लाभ उठाना

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** विपणन रणनीति, विपणन योजना जैसे विपणन दस्तावेजों को सही तरीके से कैसे भरें
GS2. आवश्यकता पड़ने पर बाजार की जानकारी और ग्राहकों की प्रतिक्रिया का मिलान कैसे करें
GS3. जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
GS4. डेटा शीट कैसे पढ़ें और उसकी व्याख्या कैसे करें
GS5. जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
GS6. गलतफहमी को कम करने के लिए ग्राहकों के साथ पूछताछ तकनीक का उपयोग कैसे करें
GS7. हर समय ग्राहकों को विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
GS8. नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
GS9. सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें
GS10. दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय, सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
GS11. ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
GS12. समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
GS13. समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और इष्टतम/सर्वोत्तम संभव समाधान कैसे करें
GS14. बाजार डेटा और ग्राहक प्रतिक्रिया की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
GS15. अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एक और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
GS16. मार्केटिंग और बिक्री पर डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
GS17. अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एक और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>व्यवसाय के लिए प्रासंगिक उत्पाद/सेवा की जानकारी सीखना और उसे अपडेट करना</i> | 12 | 28 | - | - |
| PC1. व्यवसाय में शामिल उत्पादों/सेवाओं के गहन ज्ञान का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC2. उत्पादों/सेवाओं की स्टाफ विशेषताओं, बाजार में तुलनात्मक और पूरक उत्पादों के संबंध में उनके लाभों का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| PC3. बाजार में तुलनात्मक और पूरक उत्पादों के मुकाबले बिक्री पैटर्न के संबंध में बाजार के रुझान को समझने | 3 | 7 | - | - |
| PC4. टीम को अप-सेलिंग, क्रॉस-सेलिंग, व्यवसाय के विस्तार के संबंध में संबंधित उत्पादों / सेवाओं और संभावित अवसरों का वर्णन करने | 3 | 7 | - | - |
| <i>दैनिक कार्यों के लिए आवश्यक प्रासंगिक उपकरण का संचालन</i> | 10.5 | 24.5 | - | - |
| PC5. दैनिक संचालन में शामिल प्रणाली और उपकरण को संचालित करने | 3 | 7 | - | - |
| PC6. सिस्टम और उपकरण चलाते समय आवश्यक सावधानियों और रखरखाव को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. नई तकनीकों को समझने जो दक्षता में सुधार कर सकती हैं और जोखिम को कम कर सकती हैं | 3 | 7 | - | - |
| PC8. व्यवसाय के लिए प्रासंगिक प्रणालियों और उपकरणों के उपयोग पर कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC9. सिस्टम या उपकरण को संभालते समय होने वाली आपातस्थितियों से निपटने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>उत्पादों/सेवाओं के स्रोत, आपूर्ति, पैकेज और बाजार के बारे में जानना</i> | 7.5 | 17.5 | - | - |
| PC10. सामग्री के सर्वोत्तम स्रोतों को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC11. संगठन के लिए सबसे लाभदायक विक्रेता संबंध पर पहुंचने के लिए बातचीत करने | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|--|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC12. बेचे जा रहे उत्पादों/सेवाओं की पैकेजिंग और मार्केटिंग के बारे में कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC13. गुणवत्ता बनाए रखने और वैधानिक गुणवत्ता आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों/सेवाओं की गुणवत्ता जांच सुनिश्चित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. उत्पादों/सेवाओं पर ग्राहकों से प्राप्त प्रतिक्रिया को शामिल करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|---|
| एनओएस कोड | RAS/N0213 |
| एनओएस नाम | प्रक्रिया की उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए मजबूत व्यापार प्रणाली लागू करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

कालिफिकेशन पैक

RAS/N0214: व्यापार कौशल, आत्म अनुशासन प्रदर्शित करना और नेतृत्व कौशल का प्रदर्शन करना

विवरण

यह इकाई व्यवसाय को बनाए रखने, बढ़ाने और विकसित करने के लिए रचनात्मकता, नवाचार/नवीनता और आत्म-अनुशासन के बारे में उप-कार्यों से संबंधित है।

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

एक मजबूत व्यवसाय योजना बनाना और उसे मान्य करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** व्यवसाय से लाभ प्राप्त करने के संबंध में अल्पकालिक और दीर्घकालिक योजनाएँ बनाने
- PC2.** मील के पथर को परिभाषित करने और उन्हें प्राप्त करने योग्य लक्ष्यों में विभाजित करने
- PC3.** आवश्यक प्रयासों और संसाधनों की पहचान करने
- PC4.** निवेशकों और अन्य क्रेडिट स्रोतों से खरीदारी करने

अपने व्यवसाय को बढ़ाना और विकसित करने के लिए स्वयं को प्रेरित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC5.** उद्यमशीलता की सोच और परिप्रेक्ष्य को समझने
- PC6.** कार्यशालाओं, संगोष्ठियों में भाग लेने और अन्य सफल व्यवसाय मालिकों के साथ जुड़ने
- PC7.** उपलब्ध माध्यमों से आत्म-विकास को बढ़ावा देने
- PC8.** व्यवसाय की संबंधित लाइन में पहचानने और प्रमाणपत्र प्राप्त करने

जीविका और व्यवसाय के विकास के लिए रचनात्मकता और नवीनता दिखाना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC9.** अवसरों की पहचान करने और अनिश्चितताओं का सामना करने के लिए समाधान तैयार करने
- PC10.** वांछित के रूप में अन्य क्षेत्रों/व्यापार की लाइन में व्यापार का विस्तार करने में सक्षम होने के लिए स्वयं को अपडेट रखने
- PC11.** दक्षता में सुधार के लिए तरीकों में सुधार करने

टीम का नेतृत्व और प्रबंधन

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:

- PC12.** व्यावसायिक नैतिकता के संरक्षण में उच्च व्यक्तिगत मानकों का प्रदर्शन करने
- PC13.** प्रदर्शन के उच्च मानकों को प्राप्त करने के लिए टीम के सदस्यों को प्रेरित करने
- PC14.** टीम के सदस्यों के साथ संचार की सुविधा के लिए ईमानदार, खुले परामर्श का उपयोग करने
- PC15.** कठिन परिस्थितियों से निष्पक्ष, खुले तौर पर और तुरंत निपटने
- PC16.** अपेक्षित प्रदर्शन मानकों, मॉनिटर और पाठ्यक्रम संरक्षित प्रदर्शन सहित स्पष्ट, सटीक और प्रासंगिक टीम उद्देश्यों को विकसित करने

ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को यह जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** संबंधित क्षेत्र में सफलता की कहानियाँ
- KU2.** प्रासंगिक उत्पाद / सेवा में नवाचार
- KU3.** उसी स्थान पर अन्य सफल संगठन

कालिफिकेशन पैक

KU4. ताकत, कमजोरी, अवसर और स्वयं और स्वयं के संगठन के लिए खतरा

सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि:

- GS1.** दस्तावेज को सही ढंग से कैसे भरें
- GS2.** आवश्यकता पड़ने पर डेटा का मिलान कैसे करें
- GS3.** जानकारी को सही ढंग से कैसे पढ़ें
- GS4.** डेटा शीट पढ़ें और व्याख्या करें
- GS5.** जहां भाषा अवरोध मौजूद हैं, वहां संवाद करने के लिए इशारों या सरल शब्दों का उपयोग कैसे करें
- GS6.** गलतफहमी को कम करने के लिए पूछताछ का उपयोग कैसे करें
- GS7.** हर समय विनम्र और सहायक व्यवहार कैसे दिखाएं
- GS8.** नौकरी भूमिका की जिम्मेदारियों के संबंध में उचित निर्णय कैसे लें
- GS9.** सर्विस फीडबैक फाइलों/दस्तावेजों की योजना कैसे बनाएं और इसकी व्यवस्था कैसे करें
- GS10.** दैनिक गतिविधियों को कैसे शेड्यूल करें और प्राथमिकताएं कैसे बनाएं; प्रारंभ समय कैसे आवंटित करें, पूरा होने का समय और सामग्री, उपकरण और पूरा करने के लिए आवश्यक सहायता का अनुमान कैसे लगाएं
- GS11.** ग्राहक संबंध कैसे बनाएं और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का उपयोग कैसे करें
- GS12.** समस्याओं की पहचान तुरंत कैसे करें और देरी को दूर करने के लिए शीघ्र समाधान कैसे करें
- GS13.** समस्या के बारे में कैसे सोचें, संभावित समाधान का मूल्यांकन कैसे करें और समाधान कैसे लागू करें
- GS14.** डेटा की व्याख्या कैसे करें और उसका अनुमान कैसे लगाएं
- GS15.** अपने कार्यक्षेत्र के भीतर जटिल समस्याओं को एकल और प्रबंधनीय घटकों में कैसे विभाजित करें
- GS16.** विचार और क्रिया की मार्गदर्शिका के रूप में अवलोकन, अनुभव, तर्क या संचार से एकत्रित जानकारी को कैसे लागू करें, विश्लेषण करें और मूल्यांकन करें

कालिफिकेशन पैक

मूल्यांकन मानदंड

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| <i>एक मजबूत व्यवसाय योजना बनाना और उसे मान्य करना</i> | 6 | 14 | - | - |
| PC1. व्यवसाय से लाभ प्राप्त करने के संबंध में अल्पकालिक और दीर्घकालिक योजनाएँ बनाने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC2. मील के पथर को परिभाषित करने और उन्हें प्राप्त करने योग्य लक्ष्यों में विभाजित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC3. आवश्यक प्रयासों और संसाधनों की पहचान करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC4. निवेशकों और अन्य क्रेडिट स्रोतों से खरीदारी करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>अपने व्यवसाय को बढ़ाना और विकसित करने के लिए स्वयं को प्रेरित करना</i> | 7.5 | 17.5 | - | - |
| PC5. उद्यमशीलता की सोच और परिप्रेक्ष्य को समझने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC6. कार्यशालाओं, संगोष्ठियों में भाग लेने और अन्य सफल व्यवसाय मालिकों के साथ जुड़ने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC7. उपलब्ध माध्यमों से आत्म-विकास को बढ़ावा देने | 3 | 7 | - | - |
| PC8. व्यवसाय की संबंधित लाइन में पहचानने और प्रमाणपत्र प्राप्त करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| <i>जीविका और व्यवसाय के विकास के लिए रचनात्मकता और नवीनता दिखाना</i> | 9 | 21 | - | - |
| PC9. अवसरों की पहचान करने और अनिश्चितताओं का सामना करने के लिए समाधान तैयार करने | 3 | 7 | - | - |
| PC10. वांछित के रूप में अन्य क्षेत्रों/व्यापार की लाइन में व्यापार का विस्तार करने में सक्षम होने के लिए स्वयं को अपडेट रखने | 3 | 7 | - | - |
| PC11. दक्षता में सुधार के लिए तरीकों में सुधार करने | 3 | 7 | - | - |
| <i>टीम का नेतृत्व और प्रबंधन</i> | 7.5 | 17.5 | - | - |
| PC12. व्यावसायिक नैतिकता के संरक्षण में उच्च व्यक्तिगत मानकों का प्रदर्शन करने | 1.5 | 3.5 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

| परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड | थ्योरी में अंक | प्रैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक |
|--|----------------|--------------------|-------------------|---------------|
| PC13. प्रदर्शन के उच्च मानकों को प्राप्त करने के लिए टीम के सदस्यों को प्रेरित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC14. टीम के सदस्यों के साथ संचार की सुविधा के लिए ईमानदार, खुले परामर्श का उपयोग करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC15. कठिन परिस्थितियों से निष्पक्ष, खुले तौर पर और तुरंत निपटने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| PC16. अपेक्षित प्रदर्शन मानकों, मॉनिटर और पाठ्यक्रम संरेखित प्रदर्शन सहित स्पष्ट, सटीक और प्रासंगिक टीम उद्देश्यों को विकसित करने | 1.5 | 3.5 | - | - |
| एनओएस कुल | 30 | 70 | - | - |

कालिफिकेशन पैक

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मापदंड

| | |
|----------------------------|--|
| एनओएस कोड | RAS/N0214 |
| एनओएस नाम | व्यापार कौशल, आत्म अनुशासन प्रदर्शित करना और नेतृत्व कौशल का प्रदर्शन करना |
| क्षेत्र | खुदरा |
| उप-क्षेत्र | खुदरा व्यापार |
| पेशा | उपभोक्ता बिक्री |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 5 |
| क्रेडिट | NA |
| संस्करण | 1.0 |
| पिछली समीक्षा की तारीख | 27/05/2021 |
| अगली समीक्षा की तारीख | 27/05/2026 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तारीख | 27/05/2021 |

मूल्यांकन दिशानिर्देश और मूल्यांकन भारिता

मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. प्रत्येक कालिफिकेशन पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा तैयार किया जाएगा। प्रत्येक तत्व/प्रदर्शन मानदंड (पीसी) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक तत्व/पीसी के लिए थ्योरी और स्किल्स प्रैक्टिकल के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. थ्योरी भाग के लिए मूल्यांकन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. मूल्यांकन सभी अनिवार्य एनओएस के लिए और जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में (नीचे मूल्यांकन मानदंड के अनुसार) हर उम्मीदवार के लिए थ्योरी भाग का अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करेंगी।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में हर छात्र के लिए स्किल प्रैक्टिकल का अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।
6. कालिफिकेशन पैक मूल्यांकन पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को क्यूपी के लिए अनुशासित कुल उत्तीर्ण % प्राप्त करने चाहिए।

कालिफिकेशन पैक

7. असफल होने पर, प्रशिक्षु कालिफिकेशन पैक पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।

क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण %: 70

(कृपया ध्यान दें: कालिफिकेशन पैक मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रत्येक प्रशिक्षु को ऊपर बताए अनुसार न्यूनतम कुल उत्तीर्ण प्रतिशत प्राप्त करना चाहिए।)

मूल्यांकन भारिता

अनिवार्य एनओएस

| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक | थ्योरी में अंक | पैक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक | कुल अंक | भारिता |
|---|----------------|------------------|-------------------|---------------|---------|--------|
| RAS/N0205. व्यवसाय का सुचारू ढंग से संचालन करने और बिक्री बढ़ाने के लिए विक्रेताओं/डीलरों के साथ अच्छे संबंध बनाना | 30 | 70 | - | - | 100 | 10 |
| RAS/N0206. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं को पूरा करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 10 |
| RAS/N0207. जरूरत की पहचान करके और ग्राहक के साथ मजबूत संबंध बनाकर ग्राहकों की जरूरतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 10 |
| RAS/N0209. कानूनी अनुपालन, नीतियों और प्रक्रियाओं को लागू करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 12 |
| RAS/N0210. व्यावसायिक उद्देश्यों को पूरा करने के लिए वित्त योजना बनाना और उसका प्रबंधन करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 12 |
| RAS/N0211. इन्वेंट्री और बिक्री को प्रबंधित करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 12 |
| RAS/N0212. माल और सेवाओं के विपणन और बिक्री का प्रबंधन करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 12 |
| RAS/N0213. प्रक्रिया की उत्कृष्टता सुनिश्चित करने के लिए मजबूत व्यापार प्रणाली लागू करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 12 |

क्वलिफिकेशन पैक

| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक | थ्योरी में अंक | प्रेक्टिकल में अंक | प्रोजेक्ट में अंक | वाइवा में अंक | कुल अंक | भारिता |
|---|----------------|--------------------|-------------------|---------------|------------|------------|
| RAS/N0214. व्यापार कौशल, आत्म अनुशासन प्रदर्शित करना और नेतृत्व कौशल का प्रदर्शन करना | 30 | 70 | - | - | 100 | 10 |
| कुल | 270 | 630 | - | - | 900 | 100 |

क्वलिफिकेशन पैक

परिवर्णी शब्द

| | |
|------------|---|
| एनओएस | राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक |
| एनएसक्यूएफ | राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क |
| क्यूपी | क्वलिफिकेशन पैक |
| टीवीईटी | तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण |

कालिफिकेशन पैक

शब्दकोष

| | |
|-----------------------------------|---|
| क्षेत्र | सेक्टर समान व्यवसाय और हितों वाले विभिन्न व्यावसायिक कार्यों का समूह है। इसे अर्थव्यवस्था के एक विशिष्ट उप-समूह के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है जिसके घटक समान विशेषताओं और हितों को साझा करते हैं। |
| उप-क्षेत्र | उप-क्षेत्र को इसके घटकों की विशेषताओं और हितों के आधार पर किए गए विश्लेषण से प्राप्त किया जाता है। |
| पेशा | व्यवसाय, नौकरी भूमिकाओं का एक समूह है, जो एक उद्योग में समान/संबंधित कार्यों का प्रदर्शन करता है। |
| नौकरी भूमिका | नौकरी भूमिका, कार्यों के एक अद्वितीय सेट को परिभाषित करती है जो एक साथ एक संगठन में एक अद्वितीय रोजगार अवसर बनाती है। |
| व्यावसायिक मानक (ओएस) | ओएस, उन प्रदर्शन मानकों को निर्दिष्ट करता है, जिन्हें व्यक्ति को कार्यस्थल पर कार्य करते समय ज्ञान और समझ (केयू) के साथ प्राप्त करना चाहिए। उस मानक को लगातार पूरा करने के लिए ज्ञान और समझ (केयू) की आवश्यकता होती है। व्यावसायिक मानक भारतीय और वैश्विक दोनों संदर्भों में लागू होते हैं। |
| प्रदर्शन मानदंड (पीसी) | प्रदर्शन मानदंड (पीसी) ऐसे कथन हैं जो किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं। |
| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) | एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं। |
| योग्यता पैक (क्यूपी) | क्यूपी में शैक्षिक, प्रशिक्षण और नौकरी भूमिका निभाने के लिए आवश्यक अन्य मानदंड के साथ ओएस का सेट शामिल है। क्यूपी को एक अद्वितीय कालिफिकेशन पैक कोड दिया गया है। |
| यूनिट कोड | यूनिट कोड व्यावसायिक मानक के लिए एक विशिष्ट पहचानकर्ता है, जिसे 'N' द्वारा दर्शाया जाता है |
| इकाई शीर्षक | इकाई शीर्षक एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए। |
| विवरण | विवरण इकाई सामग्री का संक्षिप्त सारांश देता है। यह डेटाबेस पर खोज करने वाले हर व्यक्ति के लिए यह सत्यापित करने में सहायक होगा कि यह वह उपयुक्त ओएस है जिसे वे ढूंढ रहे हैं। |
| लक्ष्य | लक्ष्य बयानों का एक समूह है जो उस कार्य को करने के लिए जरूरी चरों की श्रेणी को दर्शाता है जिसका आवश्यक प्रदर्शन की गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। |
| ज्ञान और समझ (केयू) | ज्ञान और समझ (केयू) ऐसे कथन हैं जो एक साथ तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को निर्दिष्ट करते हैं जो एक व्यक्ति को आवश्यक मानक को पूरा करने के लिए चाहिए। |
| संगठनात्मक संदर्भ | संगठनात्मक संदर्भ में प्रासंगिक क्षेत्रों के बारे में प्रबंधकों का संचालन संबंधी ज्ञान, संगठन संरचित करने का तरीका, इसे संचालित करने का तरीका शामिल है। |

कालिफिकेशन पैक

| | |
|----------------------------------|---|
| तकनीकी ज्ञान | तकनीकी ज्ञान विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है। |
| मुख्य कौशल / सामान्य कौशल (जीएस) | मूल कौशल या सामान्य कौशल (जीएस) कौशल का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की कुंजी है। आज की दुनिया में किसी भी कार्य वातावरण में इन कौशलों की आम तौर पर आवश्यकता होती है। इन कौशलों की आमतौर पर किसी भी कार्य वातावरण में आवश्यकता होती है। ओएस के संदर्भ में, संचार संबंधी वो कौशल शामिल हैं जो अधिकांश कार्य भूमिकाओं पर लागू होते हैं। |
| इलेक्टिव्स | इलेक्टिव्स एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें इस क्षेत्र द्वारा नौकरी भूमिका में विशेषज्ञता के लिए योगदानकर्ता के रूप में पहचाना जाता है। प्रत्येक विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए क्यूपी में कई इलेक्टिव्स हो सकते हैं। इलेक्टिव्स के साथ क्यूपी को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रशिक्षुओं को कम से कम एक इलेक्टिव का चयन करना चाहिए। |
| विकल्प | विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा अतिरिक्त कौशल के रूप में पहचाना जाता है। क्यूपी में कई विकल्प हो सकते हैं। विकल्प के साथ क्यूपी को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है। |