**योग्यता फ़ाइल जमा करने वाले निकाय का संपर्क विवरण**

**जमा करने वाले निकाय का नाम और पता:**

**रसद क्षेत्र कौशल परिषद**

नंबर 480 ए, 7वीं मंजिल खिवराज कॉम्प्लेक्स 2, अन्ना सलाई, नंदनम, चेन्नई - 600 035

**सबमिशन से निपटने वाले व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण**

नाम : सुश्री रीना मरे

संगठन में स्थिति : प्रमुख - मानक और गुणवत्ता आश्वासन

पता यदि ऊपर से अलग है तो : ऊपर जैसा है

दूरभाष संख्या : 044 4851 4607

ई-मेल पता : [reena@lsc-india.com](mailto:reena@lsc-india.com)

**योग्यता फ़ाइल के समर्थन में प्रस्तुत दस्तावेजों की सूची**

1. मॉडल पाठ्यक्रम में उपकरणों की सांकेतिक सूची, प्रशिक्षण अवधि के साथ पाठ योजना और प्रशिक्षक योग्यता शामिल है।
2. योग्यता की आवश्यकता का समर्थन करने वाले मंत्रालय से पत्र।
3. उद्योग सत्यापन

**जोड़ा जाने वाला मॉडल पाठ्यक्रम जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:**

* प्रशिक्षण आयोजित करने के लिए उपकरणों/उपकरणों की सांकेतिक सूची
* प्रशिक्षकों की योग्यता
* शिक्षण योजना
* सिद्धांत/प्रैक्टिकल/OJT घटक में प्रशिक्षण अवधि का वितरण

**सारांश**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **योग्यता / शीर्षक** | **कूरियर कार्यकारी - संचालन** |
| **2** | **योग्यता कोड, यदि कोई हो** | एलएससी/Q1902 |
| **3** | **एनसीओ कोड और व्यवसाय** | * NCO-2015/ 3322.01/.06 - बिक्री प्रतिनिधि तकनीकी, मुख्य लेखा बिक्री प्रबंधक * एनसीओ-2015/ 5243.04 - वितरक बिक्री प्रतिनिधि * एनसीओ-2015/ 4413 - कोडिंग, प्रूफ-रीडिंग और संबंधित क्लर्क * एनसीओ-2015/ 4414 - स्क्राइब्स और संबंधित क्लर्क * NCO-2015/ 4415 - फाइलिंग और कॉपी करने वाले क्लर्क |
| **4** | **योग्यता की प्रकृति और उद्देश्य (कृपया निर्दिष्ट करें कि योग्यता अल्पावधि या दीर्घकालिक है)** | **प्रकृति:** कूरियर कार्यकारी का सर्टिफिकेट कोर्स - संचालन  **उद्देश्य:** इस योग्यता को प्राप्त करने वाले शिक्षार्थी कूरियर/एक्सप्रेस सेवाओं के संचालन में सक्षम होते हैं और विभिन्न विभागों के अधिकारियों के रूप में कूरियर या एक्सप्रेस सेवाओं के संचालन में नौकरी प्राप्त कर सकते हैं। |
| **5** | **निकाय / निकाय जो योग्यता प्रदान करेंगे** | **रसद क्षेत्र कौशल परिषद** |
| **6** | **निकाय जो योग्यता के लिए अग्रणी पाठ्यक्रमों की पेशकश करने के लिए प्रदाताओं को मान्यता देगा** | **रसद क्षेत्र कौशल परिषद** |
| **7** | **चाहे**  **प्रत्यायन/संबद्धता मानदंड पहले से मौजूद हैं या नहीं, यदि**  **लागू (यदि हां, तो संलग्न करें**  **प्रतिलिपि)** | हाँ  मान्यता और संबद्धता दोनों ही एसआईपी के माध्यम से ड्यू डिलिजेंस रिपोर्ट के आधार पर एलएससी द्वारा किए जाते हैं |
| **8** | **व्यवसाय (ओं) जिसके लिए योग्यता पहुंच प्रदान करती है** | ग्राहक संबंध प्रबंधन, संस्थागत बिक्री, शाखा बिक्री, हब/शाखा संचालन, दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग |
| ***9*** | **व्यवसाय का नौकरी विवरण** | व्यक्ति विभिन्न विभागों के साथ समन्वय करके, एंटरप्राइज़ रिसोर्स प्लानिंग (ईआरपी) में डेटा फीड करके और रिपोर्ट तैयार करने के लिए उनका विश्लेषण करके ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए जिम्मेदार है। वह कूरियर के लिए खुदरा और संस्थागत बिक्री भी करेगा और शिपमेंट के लिए कस्टम क्लीयरेंस के लिए सहायता प्रदान करेगा। |
| **10** | **लाइसेंसिंग आवश्यकताओं** | लागू नहीं |
| **11** | **प्रासंगिक क्षेत्र की वैधानिक और विनियामक आवश्यकता (दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान किया जाना है)** | लागू नहीं |
| **12** | **एनएसक्यूएफ में योग्यता का स्तर** | 4 |
| **13** | **योग्यता को पूरा करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण/सीखने की प्रत्याशित मात्रा** | 540 घंटे से 600 घंटे |
| **14** | **इस योग्यता को पूरा करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरणों की सांकेतिक सूची** | **30 उम्मीदवारों के एक वर्ग के लिए**  शिक्षण बोर्ड - 1  प्रोजेक्टर - 1  व्हाइट बोर्ड - 1  वीडियो प्लेयर या टीवी - 1  प्रिंटर - 1  ट्रैकर - 1  कंप्यूटर – 30  स्टेशनरी - 30  मार्कर - 2  एमएचई उपकरण - 1  आरएफआईडी स्कैनर - 15  पीपीई- 15  मानक प्रपत्र - 15  कस्टम फॉर्म -15  एचएसएन कोड सूची - 15  भारतीय सीमा शुल्क ईडीआई सिस्टम (आईसीईएस) -1  भारतीय सीमा शुल्क ईडीआई गेटवे (आईसीईजीएटीई) - 1  सीमा शुल्क दस्तावेज - 10  एसओपी- 5  जीएसटी दिशानिर्देश - 10  ईआरपी -1  सीआरएम सॉफ्टवेयर - 1  पूर्वानुमान और विश्लेषणात्मक सॉफ्टवेयर - 1  LLMS |
| **15** | **प्रवेश आवश्यकताएँ और / या सिफारिशें और न्यूनतम आयु** | 12 वीं कक्षा पास  या 10 वीं कक्षा पास और निरंतर स्कूली शिक्षा या 10 वीं कक्षा पास + कूरियर उद्योग में 2 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव या 8 वीं कक्षा पास के रूप में न्यूनतम शिक्षा के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 3.0 (कूरियर सहयोगी) की पिछली प्रासंगिक योग्यता + 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव |
| **16** | **योग्यता से प्रगति (कृपया व्यावसायिक और शैक्षणिक प्रगति दिखाएं)** | प्रोफेशनल - कोर्स पूरा होने के बाद और कूरियर या एक्सप्रेस सेवाओं के संचालन में 3-5 साल के अनुभव के बाद, एक व्यक्ति कूरियर पर्यवेक्षक के लिए लंबवत प्रगति कर सकता है और कूरियर मैनेजर के लिए और अनुभव कर सकता है। बाद में व्यक्ति ई-कॉमर्स, वेयरहाउस या एक्जिम संचालन में जा सकता है  शैक्षणिक -   1. के लिए - स्नातकोत्तर प्रगति का अगला चरण है 2. डिप्लोमा के लिए - स्नातक प्रगति का अगला चरण है 3. बारहवीं कक्षा के लिए - डिप्लोमा या स्नातक प्रगति का अगला चरण है 4. दसवीं कक्षा के लिए - उम्मीदवार को ओपन स्कूल के माध्यम से बारहवीं कक्षा पास करनी होगी और डिप्लोमा या स्नातक और फिर स्नातकोत्तर के लिए आगे बढ़ना होगा |
| **17** | पूर्व शिक्षा की मान्यता (रेकॉगनीशन ऑफ प्रायर लर्निंग - RPL) के लिए व्यवस्था | एलएससी वर्तमान में निम्नलिखित तरीकों से आरपीएल का कार्य करता है -   1. कंपनियां आरपीएल के लिए अपनी आवश्यकता के संबंध में एलएससी से संपर्क करती हैं। एलएससी लघु अवधि के आरपीएल कार्यक्रम के संचालन के लिए एक प्रशिक्षक या एक प्रशिक्षण एजेंसी की व्यवस्था करता है , जिसके बाद एलएससी सदस्य मूल्यांकन करता है और सैम के लिए मान्यता/प्रमाणन प्रदान करता है। 2. प्रशिक्षण केंद्र उद्योग और कंपनियों के साथ समन्वय में आरपीएल पाठ्यक्रम चलाता है और पाठ्यक्रम के बाद मूल्यांकन और प्रमाणन आयोजित करता है 3. कंपनियां आरपीएल आवश्यकताओं के संबंध में एलएससी तक पहुंचती हैं। वे आरपीएल आवश्यकताओं के अनुसार अपना स्वयं का प्रशिक्षण आयोजित करते हैं और प्रशिक्षण के बाद एलएससी समीक्षा करते हैं और आरपीएल के संबंध में प्रमाणन प्रदान करते हैं 4. एलएससी ने एक ऑनलाइन आरपीएल मूल्यांकन एप्लिकेशन विकसित किया है जो एमसीक्यू आधारित परीक्षण और विवा वीडियो सबमिशन होगा। |
| **18** | **अंतर्राष्ट्रीय तुलना जहां ज्ञात हो (अनुसंधान साक्ष्य प्रदान किए जाएं)** | ISCO-08/8321 - मोटरसाइकिल चालक  ISCO-08/4412 - मेल कैरियर और सॉर्टिंग क्लर्क  ISCO-08/4415 - फाइलिंग और कॉपी क्लर्क  ISCO-08/4225 - पूछताछ क्लर्क  अन्य देशों में समान व्यवसाय -  **कनाडा** - **कोड - 1513** - कूरियर संदेशवाहक और डोर टू डोर वितरक   * कोड – 6411 – कूरियर सेवा बिक्री प्रतिनिधि * कोड - 7514 - वितरण और कूरियर सेवा चालक     **ऑस्ट्रेलिया और न्यूजीलैंड-**   * कोड – 5612-11 – कूरियर * कोड – 5612-12 – डाक वितरण लिपिक * कोड – 5613-11 – फाइलिंग और रजिस्ट्री क्लर्क * कोड – 5614-11 – मेल क्लर्क * कूट – 5614-12 – डाक छँटाई अधिकारी   **यूके - कोड - 9211** - डाक कर्मचारी, मेल सॉर्टर, संदेशवाहक और कोरियर |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **19** | **योग्यता की नियोजित समीक्षा की तिथि ।** | 28 फरवरी2026 | | |
| **20** | **योग्यता की औपचारिक संरचना** |  | | |
|  | **कूरियर कार्यकारी - संचालन** | **अनिवार्य /**  **वैकल्पिक** | **अनुमानित आकार**  **(सीखने के घंटे)** | **स्तर** |
| **ए** | **अनिवार्य घटक** |  |  |  |
|  | परिचय | अनिवार्य | 30 | 4 |
|  | LSC/N1907 ERP में डेटा फीड करें और कूरियर हब में विश्लेषण करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N1601 संस्थागत व्यवसाय विकास और ग्राहक प्रतिधारण | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N1701 शाखा बिक्री करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N2307 शिपमेंट वर्गीकरण और सीमा शुल्क निकासी समर्थन निष्पादित करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N1501 ग्राहक सेवा प्रदान करें और प्रश्नों को हल करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N9904 संचालन में सत्यनिष्ठा और नैतिकता बनाए रखें | अनिवार्य | 30 | 4 |
|  | LSC/N9905 स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | LSC/N9906 GST चालान सत्यापित करें | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | DGT/VSQ/N0102 रोजगार कौशल | अनिवार्य | 60 | 4 |
|  | **उप योग (ए)** |  | **540 घंटे** |  |
| **बी** | **वैकल्पिक / वैकल्पिक घटक** |  |  |  |
|  | **कूरियर कार्यकारी - संचालन** | **वैकल्पिक /**  **वैकल्पिक** | **अनुमानित आकार**  **(सीखने के घंटे)** | **स्तर** |
|  | LSC/N0110 पूर्वानुमान और रुझान विश्लेषण | विकल्प | 60 | 4 |
|  | **उप कुल बी** |  | **60 घंटे** |  |
|  | **कुल (ए+बी)** |  | **540 घंटे से 600 घंटे** |  |

# खंड 1

**आकलन**

|  |  |
| --- | --- |
| **21** | **निकाय/निकाय जो मूल्यांकन करेंगे:**  पैनलबद्ध सभी मूल्यांकन एजेंसियां मूल्यांकन करेंगी |
| **22** | **आरपीएल मूल्यांकन कैसे प्रबंधित किया जाएगा और इसे कौन करेगा?**  आरपीएल पाठ्यक्रम उद्योग की मांग और आवश्यकता के आधार पर आयोजित किए जाएंगे, जब वे एलएससी के पास पहुंचेंगे। आरपीएल आकलन करने के तीन तरीके हैं -   1. कंपनियां आरपीएल के लिए अपनी आवश्यकता के संबंध में एलएससी से संपर्क करती हैं। एलएससी लघु अवधि के आरपीएल कार्यक्रम के संचालन के लिए एक प्रशिक्षक या एक प्रशिक्षण एजेंसी की व्यवस्था करता है, जिसके बाद एलएससी सदस्य मूल्यांकन करता है और उसी के लिए मान्यता/प्रमाणन प्रदान करता है । 2. प्रशिक्षण केंद्र उद्योग और कंपनियों के साथ समन्वय में आरपीएल पाठ्यक्रम चलाता है और पाठ्यक्रम के बाद मूल्यांकन और प्रमाणन आयोजित करता है 3. कंपनियां आरपीएल आवश्यकताओं के संबंध में एलएससी तक पहुंचती हैं। वे आरपीएल आवश्यकताओं के अनुसार अपना स्वयं का प्रशिक्षण आयोजित करते हैं और प्रशिक्षण के बाद एलएससी समीक्षा करते हैं और आरपीएल के संबंध में प्रमाणन प्रदान करते हैं 4. एलएससी ने एक ऑनलाइन आरपीएल मूल्यांकन एप्लिकेशन विकसित किया है जो एमसीक्यू आधारित परीक्षण और विवा वीडियो सबमिशन होगा। |
| **23** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **समग्र मूल्यांकन रणनीति और विशिष्ट व्यवस्थाओं का वर्णन करें जो यह सुनिश्चित करने के लिए की गई हैं कि मूल्यांकन हमेशा वैध, विश्वसनीय और निष्पक्ष है और यह दर्शाता है कि ये एनएसक्यूएफ की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।**  एलएससी ने मूल्यांकन नीति और प्रक्रिया को लागू करके मूल्यांकन का एक वैध, सुसंगत और निष्पक्ष प्रदर्शन सुनिश्चित किया है और एलएससी ने न्यूनतम योग्यता और अनुभव मानदंड भी निर्धारित किया है।  **एलएससी की मूल्यांकन नीति**  1) योग्यता पैक में एलएससी द्वारा निर्धारित मानदंड कोड के आधार पर सभी मूल्यांकन किए जाने हैं।  2) मूल्यांकनकर्ताओं के लिए योग्यता और अनुभव निर्धारित करना होगा।  3) एलएससी एलएससी द्वारा निर्धारित प्रासंगिक अनुभव के साथ ईमानदार और निष्पक्ष मूल्यांकनकर्ताओं को नियुक्त करने के लिए मूल्यांकन निकाय पर जोर देगा।  4) मूल्यांकन निकाय मूल्यांकन करते समय एलएससी द्वारा निर्धारित मानदंडों का सख्ती से पालन करेंगे।  5) मूल्यांकन कार्यक्रम का कड़ाई से पालन करना होगा जैसा कि मूल्यांकन निकाय और एलएससी द्वारा पहले से सहमति व्यक्त की गई है।  6) एलएससी को मूल्यांकन निकाय द्वारा एमआईएस की रिपोर्टिंग सहमत समय सीमा में होनी चाहिए।  7) मूल्यांकन निकायों को यह सुनिश्चित करना होगा कि मूल्यांकन निष्पक्ष और ईमानदार तरीके से आयोजित किए जाएं  8) मूल्यांकनकर्ता या मूल्यांकन निकाय पर कोई भी नकारात्मक टिप्पणी साबित होने पर एलएससी द्वारा काली सूची में डाल दी जाएगी  9) मूल्यांकन उपकरण को व्यावहारिक कौशल और सैद्धांतिक ज्ञान दोनों का परीक्षण करने के लिए डिज़ाइन किया जाना चाहिए।  10) छात्र की योग्यताओं या समझ का आकलन करने के लिए मानकों को उन प्रासंगिक दक्षताओं के अनुरूप होना चाहिए जो प्रशिक्षण के अंत में हासिल किए जाने की उम्मीद है।  11) प्रत्येक योग्यता के लिए प्रदर्शन के अपेक्षित मानकों को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया जाना चाहिए और इन मानकों के विरुद्ध छात्र के प्रदर्शन का मूल्यांकन किया जाना चाहिए।  12) प्रश्नावली/परीक्षा पत्र यथासंभव वस्तुनिष्ठ होने चाहिए (ओपन-एंडेड प्रश्नों का उपयोग न्यूनतम तक सीमित करें) जैसे कि बहुविकल्पीय प्रश्न, हां/नहीं या ब्लू प्रिंट पर आधारित सही/गलत प्रकार।  13) एसएमई द्वारा ब्लूप्रिंट के अनुसार और अस्पष्टता के बिना तैयार किए गए प्रश्न।  14) सभी आकलन सावधानीपूर्वक किए जाने चाहिए और प्रत्येक उम्मीदवार के लिए सभी अंकों का एक लॉग बनाए रखा जाना चाहिए।  15) असेसमेंट फॉर्म और स्कोर की हार्ड कॉपी और सॉफ्ट कॉपी को बनाए रखा जाना चाहिए और एलएससी/एनएसडीसी या तीसरे पक्ष द्वारा किसी भी ऑडिट के लिए आसानी से उपलब्ध होना चाहिए।  **आकलन रणनीति:**  **एलएससी द्वारा मूल्यांकन प्रक्रिया का पालन किया जाना है**  1) लॉजिस्टिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल कम से कम 2 सप्ताह पहले मूल्यांकन विवरण पर मूल्यांकन निकाय को सूचित करेगी  2) मूल्यांकन निकाय रसद क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा साझा किए गए मूल्यांकन विवरण के लिए एक मूल्यांकनकर्ता नियुक्त करेगा और मूल्यांकनकर्ता विवरण मूल्यांकन की तारीख से कम से कम 1 सप्ताह पहले रसद क्षेत्र कौशल परिषद को सूचित करेगा।  3) मूल्यांकन निकाय थ्योरी, प्रैक्टिकल और वाइवा के लिए ब्लूप्रिंट के अनुसार प्रश्न पत्र डिजाइन करेंगे और एए के पैनल में शामिल होने के दौरान लॉजिस्टिक्स सेक्टर स्किल काउंसिल को जमा करेंगे।  4) रसद क्षेत्र कौशल परिषद प्रश्न बैंकों को प्रस्तुत करने के 7 दिनों के भीतर अनुमोदित करेगी।  5) मूल्यांकन निकाय यह सुनिश्चित करें कि मूल्यांकनकर्ता मूल्यांकन के समय से कम से कम 1 घंटे पहले मूल्यांकन स्थान पर पहुंच जाए।  6) रसद क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा निर्देश दिए गए समय पर मूल्यांकनकर्ता को मूल्यांकन शुरू करना होगा।  7) किसी वैध सरकार के साथ उम्मीदवारों को सत्यापित करने के लिए निर्धारक। आईडी अधिमानतः आधार और उम्मीदवार द्वारा प्रस्तुत आईडी प्रूफ की एक प्रति भी एकत्र करें।  8) रसद क्षेत्र कौशल परिषद के मूल्यांकन प्रोटोकॉल के अनुसार मूल्यांकनकर्ता को सभी साक्ष्य रिकॉर्ड करने होंगे  9) मूल्यांकन निकाय एलएससी एमआईएस पोर्टल के माध्यम से मूल्यांकन की तारीख से 3 दिनों के भीतर रसद क्षेत्र कौशल परिषद को परिणाम प्रस्तुत करेंगे।  10) एलएससी एमआईएस पोर्टल में एलएससी अनुमोदन की तारीख से 2 दिनों के भीतर मूल्यांकन निकायों को कौशल भारत पोर्टल में परिणाम प्रस्तुत करना होगा।  11) मूल्यांकन निकाय मूल्यांकन शीट की हार्ड और सॉफ्ट प्रतियां बनाए रखने और मांग पर रसद कौशल परिषद को प्रस्तुत करने के लिए।  12) योग्यता पैक पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को NSQF स्तर 4 और ऊपर की नौकरी की भूमिकाओं के लिए न्यूनतम 70% और NSQF स्तर 1 से 3 की नौकरी की भूमिकाओं के लिए 50% स्कोर करना चाहिए।  13) असफल समापन के मामले में, प्रशिक्षु क्यूपी पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।  **2.** **मूल्यांकनकर्ता - योग्य मूल्यांकनकर्ताओं को 2 वर्ष की वैधता के साथ टीओए कार्यक्रम के माध्यम से प्रमाणन प्राप्त होगा**  **"नौकरी की भूमिका" के लिए मूल्यांकनकर्ताओं की योग्यता -** **कूरियर कार्यकारी - संचालन" इस प्रकार हैं:**   * **कोई डिग्री** * **2 साल का औद्योगिक अनुभव**   **3. परीक्षा में बैठने की पात्रता:**  **न्यूनतम शैक्षिक योग्यता:**  12 वीं कक्षा पास  या 10 वीं कक्षा पास और निरंतर स्कूली शिक्षा या 10 वीं कक्षा पास + कूरियर उद्योग में 2 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव या 8 वीं कक्षा पास के रूप में न्यूनतम शिक्षा के साथ एनएसक्यूएफ स्तर 3.0 (कूरियर सहयोगी) की पिछली प्रासंगिक योग्यता + 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव  **4. अंकन योजना:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **क्रमांक।** | **आकलन का तरीका** | **वेटेज (अधिकतम अंक)** | | **1** | लिखित | 30% | | **2** | व्यावहारिक | 70% | | **कुल** | | **100** |  1. **पासिंग मार्क्स:** प्रत्येक प्रशिक्षु को न्यूनतम 70% स्कोर करना चाहिए   **6. परिणाम और प्रमाणन:** रसद क्षेत्र कौशल परिषद | |

कृपया मूल्यांकन और/या आरपीएल के बारे में अधिक जानकारी देने वाले सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज़ संलग्न करें।

**मूल्यांकन साक्ष्य**

**सारांश में "योग्यता की औपचारिक संरचना" में सूचीबद्ध प्रत्येक घटक के लिए एक ग्रिड को पूरा करें।**

*नोट: इस ग्रिड को योग्यता दस्तावेज के किसी भी हिस्से से बदला जा सकता है जो समान जानकारी दिखाता है - यानी सीखने के परिणाम का मूल्यांकन, मूल्यांकन मानदंड और मूल्यांकन के साधन।*

**24. मूल्यांकन साक्ष्य**

|  |
| --- |
| 1. एलएससी ने मूल्यांकन के दिन एकत्रित करने के लिए 16 बिंदुओं की जांच सूची बनाई है।  2. मूल्यांकन एजेंसियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे बिना चूके सभी साक्ष्य एकत्र कर लें।  3. प्रशिक्षण भागीदार को मूल्यांकन साक्ष्य एकत्र करने में सहयोग करना चाहिए।  4. उम्मीदवारों को अपने मूल आधार और वैकल्पिक आईडी प्रूफ के साथ उपस्थित होना चाहिए, जिसमें मूल्यांकन के दिन चेहरे की स्पष्ट तस्वीर हो।  5. मूल्यांकन एजेंसी को सभी एकत्रित साक्ष्य एलएससी एमआईएस पोर्टल के माध्यम से प्रस्तुत करना होगा। |

**घटक का शीर्षक:**

**कूरियर कार्यकारी - संचालन**

| **क्रमांक।** | **परिणामों का आकलन किया जाना है** | **परिणाम के लिए मूल्यांकन मानदंड** |
| --- | --- | --- |
| 1 | LSC/N1907 ERP में डेटा फीड करें और कूरियर हब में विश्लेषण करें | सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:   * 1. शिपमेंट, लोडिंग, अन-लोडिंग, पैकिंग और बिनिंग गतिविधियों आदि के बारे में जानकारी एकत्र करें।   2. पूर्णताओं, प्राथमिकताओं, विलंब, वृद्धि आदि के बारे में जानकारी एकत्र करें।   3. सूची में परिवर्तन के बारे में जानकारी प्राप्त करें   4. ERP में फ्लोर ऑपरेशंस के बारे में जानकारी दर्ज करें और अपडेट करें   5. प्राथमिकताओं, समापन की स्थिति, विलंब, वृद्धि आदि के बारे में जानकारी दर्ज करें और अपडेट करें।   6. फीडबैक के आधार पर इन्वेंट्री काउंट पर जानकारी दर्ज करें और अपडेट करें   7. संचालन के संबंध में ईआरपी में की गई प्रविष्टियों की समीक्षा करें   8. ईआरपी में रिपोर्ट तैयार करना और प्रवृत्ति विश्लेषण करना और प्रबंधन को रिपोर्ट करना   9. स्थिति के संबंध में प्रबंधन को दैनिक रिपोर्ट प्रदान करें   10. डिस्पैच, ऑर्डर की ट्रैकिंग, ट्रांज़िट में शिपमेंट आदि पर ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने के लिए उनके साथ समन्वय करना।   11. ग्राहकों के प्रश्नों को हल करने, ईआरपी में जानकारी को अद्यतन करने आदि के लिए विभागों के साथ समन्वय करना।   12. आपूर्तिकर्ताओं और परिवहन कंपनियों के साथ संपर्क करें |
| 2 | LSC/N1601 संस्थागत व्यवसाय विकास ग्राहक प्रतिधारण | सक्षम होने के लिए, उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:   * 1. अवधियों के लिए बिक्री अंतराल की समीक्षा करने के लिए ईआरपी में रिपोर्ट का आकलन करें   2. सीआरएम में नए और मौजूदा ग्राहकों के बारे में जानकारी फ़ीड करें   3. स्रोत नई लीड और प्रारंभिक परिचयात्मक कॉल और विज़िट करें   4. बैठकों के लिए संभावित सुरागों का पालन करें   5. सेवा पेशकशों के बारे में लीड को सूचित करें   6. कीमतों पर लीड के साथ बातचीत करें   7. डील बंद करने के लिए फ़ॉलो अप करें   8. ग्राहकों को उनके बकाया भुगतान के बारे में सूचित करें   9. बकाया भुगतान की वसूली के लिए नियमित आधार पर अनुवर्ती कार्रवाई करें   10. कार्रवाई के बावजूद भुगतान प्राप्त नहीं होता है, तो मामले को प्रबंधक तक पहुंचाएं   11. दैनिक बिक्री गतिविधियों के बिक्री रिकॉर्ड और दस्तावेज़ीकरण लॉग अपडेट करें   12. क्षेत्रीय/राष्ट्रीय बिक्री टीम को बिक्री पिच के परिणाम, लक्षित खातों पर अपडेट और पिछले सप्ताह की संभावनाओं के बारे में सूचित करना   13. पेशकशों के बारे में मौजूदा ग्राहकों से फीडबैक लें   14. प्रश्नों को हल करने में सहायता करना   15. ग्राहक की बदलती आवश्यकताओं को समझने के लिए उसके साथ बातचीत करें   16. ग्राहकों की आवश्यकता के आधार पर नए समाधान, उत्पाद प्रस्तावित करें |
| 3 | LSC/N1701 शाखा बिक्री करें | सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:   * 1. अवधियों के लिए बिक्री अंतराल की समीक्षा करने के लिए रिपोर्ट और ईआरपी का आकलन करें   2. संस्थागत बिक्री टीम को संभावित संस्थागत ग्राहकों की सूची सौंपें   3. ग्राहकों के लिए बिक्री पिच तैयार करें   4. सीआरएम में जानकारी फ़ीड करें   5. शाखा में आने वाले ग्राहक को आमंत्रित करने और बातचीत करने के दौरान शिष्टाचार का पालन करें   6. द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दें   7. ग्राहकों की आवश्यकताओं के बारे में पूछताछ करें और संभावित समाधानों की पहचान करें   8. ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार कूरियर सेवाओं की सिफारिश करें   9. ग्राहक को पेश किए जाने वाले उत्पाद की सेवा सुविधाओं और लाभों का वर्णन करें   10. समय-सीमा, विनिर्देशों, डिलीवरी की ट्रैकिंग और ग्राहक सेवा के बारे में जानकारी प्रदान करें   11. मूल्य और भुगतान विकल्पों पर ग्राहक को सूचित करें, और पैकेज और वफादारी कार्यक्रम प्रस्तावित करें   12. प्रसंस्करण वितरण के लिए ग्राहक/संगठन का विवरण एकत्र करें   13. लेनदेन के लिए रसीद प्रदान करें   14. संगठन द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर ग्राहक प्रश्नों को हल करें   15. दैनिक बिक्री गतिविधियों के बिक्री रिकॉर्ड और दस्तावेज़ीकरण लॉग अपडेट करें   16. शिफ्ट के अंत में ग्राहकों से एकत्रित नकदी को प्रबंधक या संरक्षक को सौंप दें   17. शाखा बिक्री गतिविधियों पर दैनिक रिपोर्ट तैयार करना और जमा करना |
| 4 | LSC/N2307 शिपमेंट वर्गीकरण और सीमा शुल्क निकासी समर्थन निष्पादित करें | सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:   * 1. उन खेपों को सत्यापित करें जिन्हें पूर्व-मंजूरी की आवश्यकता है और इसे सिस्टम में अपडेट करें   2. एजेंट द्वारा सौंपे गए सभी कस्टम संबंधित दस्तावेज़ों को एकत्र करें और उनकी समीक्षा करें   3. खेप के उत्पाद विवरण का अनुरोध करें   4. खेप के प्रकार के आधार पर दस्तावेज़ से सिस्टम में इनपुट डेटा   5. खेप के प्रकार के अनुसार प्रासंगिक HSN कोड में वर्गीकृत करें   6. प्रकार के आधार पर बिल ऑफ एंट्री (बीओई)/शिपिंग बिल बनाएं   7. क्लीयरेंस के लिए चेकलिस्ट को बनाए रखना और अपडेट करना   8. सीमा शुल्क ब्रोकर को उच्च प्राथमिकता वाली त्रुटियां बताएं और उसका समाधान करें   9. उन शिपमेंट्स की सूची प्राप्त करें जिन्हें सीमा शुल्क द्वारा मंजूरी नहीं दी गई है   10. शिपमेंट के लिए उपलब्ध दस्तावेजों को इकट्ठा और संकलित करें   11. शिपमेंट को प्रकृति, प्राथमिकता, भूगोल आदि के आधार पर वर्गीकृत करें।   12. जानकारी का आकलन करने के लिए दस्तावेजों की मौजूदा सूची की समीक्षा करें   13. निकासी के लिए आवश्यक अतिरिक्त जानकारी/दस्तावेजों का आकलन करना   14. शिपमेंट क्लीयरेंस के लिए आवश्यक दस्तावेजों को टेलीफोन और ईमेल दोनों के माध्यम से स्पष्ट रूप से सूचित करें   15. आवश्यक दस्तावेज उपलब्ध न होने की स्थिति में, परेषिती/प्रेषक से फोन पर संपर्क करें, कॉल का संदर्भ स्पष्ट करें और शिपमेंट रुक जाने के कारण बताएं   16. कंसाइनी/कंसाइनर को ड्यूटी और टैक्स एडवाइस नोटिफिकेशन उपलब्ध कराएं   17. जब देय शुल्क और कर राशि भुगतान सीमा से अधिक हो, यदि लागू हो, तो परेषिती/प्रेषक से भुगतान अनुमोदन प्राप्त करें   18. दस्तावेजों के लिए परेषिती/प्रेषक के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करें   19. प्राप्त दस्तावेज आवश्यकता के अनुसार है या नहीं, इसकी जांच करें   20. शिपमेंट क्लीयरेंस और हैंडओवर दस्तावेजों के संबंध में सीमा शुल्क एजेंट/दलाल ( सीबीआर ) से संपर्क करें   21. शिपमेंट निकासी की अद्यतन स्थिति की जांच करने के लिए सीमा शुल्क एजेंट/दलाल ( सीबीआर ) के साथ संपर्क करें   22. और अतिरिक्त दस्तावेज की आवश्यकता, यदि कोई हो, के बारे में प्रेषिती को सूचित करें   23. कंसाइनी को शिपमेंट क्लीयरेंस के बारे में सूचित करें और डिलीवरी अपडेट के लिए उसे ग्राहक सेवा टीम को निर्देशित करें |
| 5 | LSC/N1501 ग्राहक सेवा निष्पादित करें और प्रश्नों का समाधान करें | सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:   * 1. ग्राहक के साथ बातचीत करते समय शिष्टाचार का पालन करें   2. खेप बुकिंग जानकारी के लिए ग्राहक से अनुरोध करें और सत्यापित करें कि विवरण सिस्टम में मौजूद हैं या नहीं   3. ग्राहक के प्रश्न को सुनें और यदि आवश्यक हो तो अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए प्रश्न पूछें   4. क्वेरी का ध्यान रखने के लिए सही विभाग की पहचान करें   5. समाधान के लिए प्रश्न को संबंधित विभाग को पुनः निर्देशित किया जाएगा   6. डिलीवरी मैनेजमेंट सेल का समन्वय करते समय ग्राहक से ऑनलाइन रहने का अनुरोध करें या उपयुक्त विभाग को आंतरिक प्रश्न पूछें   7. ग्राहक को समस्या की स्थिति और समाधान की समय-सीमा के बारे में सूचित करें   8. सिस्टम से संबोधित किए जाने वाले ग्राहक प्रश्नों की सूची पुनः प्राप्त करें   9. फ़्लैग की गई और पुरानी अनसुलझी क्वेरी को प्राथमिकता दें   10. ग्राहक की क्वेरी को समझने के बाद, आवश्यक जानकारी और संबद्ध लक्ष्य टर्न-अराउंड समय का आकलन करें   11. शिपमेंट को एयरवे / कूरियर बिल के माध्यम से ट्रैक करें   12. आवश्यकताओं की स्थिति को ट्रैक करें   13. प्रश्नों के समाधान में तेजी लाने के लिए संबंधित विभागों के साथ समन्वय करें   14. क्वेरी को संबोधित करने के लिए आवश्यक लापता आवश्यकता/सूचना/दस्तावेज़ एकत्र करें   15. यदि आवश्यक हो तो ग्राहक और गाइड को एकत्रित जानकारी प्रदान करें   16. बंद करने के लिए ग्राहक और संबंधित विभाग के बीच सुविधा   17. सिस्टम में क्वेरी बंद करने का अद्यतन करें |
| 6 | LSC/N9904 संचालन में सत्यनिष्ठा और नैतिकता बनाए रखें | सक्षम होने के लिए, उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:   * 1. आचरण में लिप्त होने से बचें   2. व्यक्तिगत गतिविधियों के उपक्रम के लिए कंपनी के धन, संपत्ति या संसाधनों का उपयोग करने से बचें   3. ग्राहक की जानकारी की रक्षा करना और यह सुनिश्चित करना कि इसका दुरुपयोग न हो   4. निर्णयों से संबंधित डेटा और सूचना की रक्षा करना   5. समर्थन या अनुबंध वार्ताओं के लिए विक्रेताओं से नकदी या वस्तु की स्वीकृति से बचें   6. दिन-प्रतिदिन की प्रक्रियाओं और ग्राहकों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार में नैतिकता का प्रदर्शन और अभ्यास करना   7. भाई-भतीजावाद से बचें   8. नैतिक और अनैतिक के बीच अंतर करने की आवश्यकता वाली स्थितियों में पर्यवेक्षक या वरिष्ठ प्रबंधन से परामर्श करें   9. आचार संहिता के सभी उल्लंघनों की तुरंत रिपोर्ट करें   10. तरीके से पोशाक और आचरण करें   11. ग्राहकों और हितधारकों के साथ नरम और विनम्र तरीके से संवाद करें   12. जगह के अनुसार शिष्टाचार का पालन करें   13. पर्यवेक्षक से मिली जानकारी के अनुसार शॉप फ्लोर के लिए विनियामक दस्तावेज़ीकरण और अनुपालन की जाँच करें   14. नियामक आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए गतिविधियाँ करें   15. नियामक आवश्यकताओं के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) का उपयोग करें   16. विभिन्न प्रकार के खतरनाक सामानों और हैंडलिंग विधियों की पहचान कर सकेंगे   17. सामानों को संभालने के लिए एसओपी का पालन करें   18. अनैतिक के बीच अंतर करने की आवश्यकता वाली स्थितियों में पर्यवेक्षक या वरिष्ठ प्रबंधन से परामर्श करें   19. सभी नियामक उल्लंघनों की तुरंत रिपोर्ट करें |
| 7 | LSC/N9905 स्वास्थ्य, सुरक्षा और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें | सक्षम होने के लिए, उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:   * 1. संचालन के क्षेत्र के संदर्भ में विभिन्न स्थानों (कार्गो लोडिंग क्षेत्र, रैंप संचालन क्षेत्र, आदि) में सभी सुरक्षा प्रक्रियाओं पर ध्यान दें   2. क्षेत्र में लागू सभी पीपीई जैसे गॉगल्स, ईयर प्लग, हेलमेट, मास्क, जूते आदि पहनें   3. जीवन और सामग्री की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए मानक ड्राइविंग अभ्यास का पालन करें   4. सुरक्षा के उल्लंघन के संकेतों के मामले में कार्रवाई करने के लिए संगठनात्मक प्रोटोकॉल का पालन करें   5. समय-समय पर निवारक स्वास्थ्य जांच कराएं   6. खतरनाक और खतरनाक सामानों को संभालते समय आवश्यक मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) और सावधानियों का पालन करें   7. बंदरगाह में ग्रीन गेट, सीमा शुल्क क्षेत्र, कारखाने की सुरक्षा आदि जैसी सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।   8. संगठन के डेटा सुरक्षा नियमों का पालन करें   9. खतरनाक / भंगुर कार्गो को संभालते समय मानक सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें और केवल निर्दिष्ट मार्ग पर ही चलें   10. सक्षम होने के लिए, उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:   11. कार्यस्थल पर असुरक्षित स्थितियों और सुरक्षा प्रथाओं को पहचानें और संबंधित प्राधिकारी को इसकी रिपोर्ट करें   12. स्थिति के लिए गतिविधि क्षेत्र और उपकरणों का निरीक्षण करें   13. जांचें कि स्टैकिंग परिभाषित ऊंचाई पर किया गया है और चलने के रास्ते पर नहीं है   14. जांचें कि चलने का रास्ता ग्रीस/तेल से मुक्त है या नहीं   15. जांचें कि क्या आपातकालीन आग अलार्म, पानी के छिड़काव और धूम्रपान डिटेक्टर सभी स्थानों पर स्थापित हैं   16. अग्नि अभ्यास में भाग लें   17. जांचें कि मानक सामग्री प्रबंधन प्रक्रिया का पालन किया जा रहा है या नहीं   18. जाँच करें कि क्या सीढ़ी, प्लेटफार्म और रेलिंग अच्छी और सुरक्षित स्थिति में हैं   19. कार्गो में सुरक्षा और सुरक्षा संबंधी सभी टैग, लेबल और साइनेज रखे गए हैं   20. जांचें कि लोडिंग उपकरण प्रमाणित और चालू है या नहीं   21. कार्यस्थल पर 5S लागू करें   22. जांचें कि क्या कार्गो ने सुरक्षा जांच पास की है और किसी भी उल्लंघन के मामले में रिपोर्ट करें |
| 8 | LSC/N9906 GST चालान सत्यापित करें | सक्षम होने के लिए, उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:   * 1. सेवा प्राप्तकर्ता के स्थान और सेवाओं की आपूर्ति के स्थान की पहचान करें   2. लेन-देन के उचित वर्गीकरण की पहचान करें ( अर्थात् इंट्रा-स्टेट या इंटर-स्टेट) और लागू GST का निर्धारण करें: केंद्रीय माल और सेवा कर (CGST), एकीकृत माल और सेवा कर (IGST), राज्य माल और सेवा कर (SGST)   3. सेवा प्रदाता अपंजीकृत पार्टी होने की स्थिति में रिवर्स चार्ज के तहत GST देय है या नहीं इसकी पहचान करें   4. नाम, पता, जीएसटी पहचान संख्या (जीएसटीआईएन), स्थायी खाता संख्या (पैन) संख्या, सेवा/शिपमेंट प्रदाता और प्राप्तकर्ता का ईमेल आईडी प्राप्त करें   5. सेवा का विवरण प्राप्त करें, सेवा लेखा कोड (SAC) / हार्मोनाइज्ड सिस्टम ऑफ नोमेनक्लेचर (HSN) कोड   6. इकाई के लिए विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईएन) प्राप्त करें   7. ग्राहकों के मामले में प्रासंगिक अधिसूचना की जांच करें   8. एसएसी/एचएसएन के आधार पर जीएसटी की लागू दर पर विचार करते हुए कर योग्य मूल्य की गणना करें   9. सभी अनिवार्य विवरणों और लागू जीएसटी के लिए वेंडर चालान की जांच करें |
| 9 | LSC/N0110 पूर्वानुमान और प्रवृत्ति विश्लेषण | सक्षम होने के लिए, कार्य पर मौजूद उपयोगकर्ता/व्यक्ति को निम्न में सक्षम होना चाहिए:   * 1. समझें और ईआरपी/दस्तावेज़ीकरण/स्टैंडअलोन कंप्यूटर फ़ाइलों से प्रासंगिक जानकारी एकत्र करें   2. विश्लेषण करने से पहले डेटा को संसाधित करने के लिए डेटा फ़िल्टर लागू करें   3. प्रदर्शन के समय के रुझान और मौसमी रुझानों की पहचान करने के लिए प्रवृत्ति विश्लेषण करें   4. प्रकृति की पहचान करने के लिए नए व्यवसाय का रुझान विश्लेषण करें   5. रुझान विश्लेषण के आधार पर निष्कर्ष निकालें और रिपोर्ट विकसित करें   6. पिछले रुझानों के साथ-साथ विनियामक और कारोबारी माहौल के आधार पर पूर्वानुमान के लिए प्रमुख मापदंडों की पहचान करें   7. स्वीकृत पूर्वानुमान दृष्टिकोण के लिए डेटा तैयार करें   8. प्रबंधन के साथ डेटा साझा करें   9. पूर्वानुमान को अंतिम रूप देने के लिए समीक्षा बैठकें आयोजित करना   10. प्रबंधक के परामर्श से पूर्वानुमानों के आधार पर संसाधन योजना और बजट विकसित करना |
| 10 | DGT/VSQ/N0102  रोज़गार कौशल | बाद पूरा यह कार्यक्रम , प्रतिभागियों इच्छा होना योग्य को:   1. चर्चा करना रोजगार कौशल आवश्यक के लिए नौकरियां में विभिन्न इंडस्ट्रीज 2. सूची अलग सीखना और रोजगार संबंधित जाओ और निजी पोर्टल और उनका प्रयोग 3. नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी सहित संवैधानिक मूल्यों की व्याख्या करें और निजी मान और नीति ऐसा जैसा ईमानदारी, अखंडता, देखभाल करने वाला और का सम्मान दूसरों कि एक जिम्मेदार नागरिक बनने की आवश्यकता है 4. दिखाना कैसे को अभ्यास अलग पर्यावरणीय टिकाऊ प्रथाओं। 5. चर्चा करना महत्त्व का उपयुक्त 21 शतक कौशल। 6. दिखाना 21 शतक कौशल पसंद आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंध, गंभीर और व्यक्तिगत या व्यावसायिक जीवन में अनुकूली सोच, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, सीखना आदि। 7. वर्णन करना फ़ायदे का निरंतर सीखना। 8. दिखाना कैसे को उपयोग बुनियादी अंग्रेज़ी वाक्य के लिए रोज रोज बातचीत में अलग संदर्भ, में व्यक्ति और टेलीफोन पर 9. पढ़ना और व्याख्या मूलपाठ लिखा हुआ में बुनियादी अंग्रेज़ी 10. लिखना ए छोटा नोट/पैराग्राफ / पत्र/ई मेल का उपयोग करते हुए बुनियादी अंग्रेज़ी 11. बनाएं ए आजीविका विकास योजना साथ अच्छी तरह से परिभाषित छोटा- और दीर्घकालिक लक्ष्य 12. दिखाना कैसे को बातचीत करना प्रभावी रूप से का उपयोग करते हुए मौखिक और अशाब्दिक संचार शिष्टाचार। 13. व्याख्या करना महत्त्व का सक्रिय सुनना के लिए असरदार संचार 14. चर्चा करना महत्व का कार्यरत सहयोगी रूप साथ अन्य में ए टीम 15. दिखाना कैसे को ठीक से व्यवहार करना, बातचीत करना, और आचरण स्वयं उचित रूप से साथ सभी लिंगों और लोक निर्माण विभाग 16. चर्चा करना महत्व का तना हुआ यौन उत्पीड़न समस्याएँ जैसा प्रति पॉश कार्यवाही करना। 17. खाका महत्त्व का का चयन सही वित्तीय संस्थान, उत्पाद, और सेवा 18. दिखाना कैसे को ढोना बाहर ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन, सुरक्षित रूप से और सुरक्षित रूप से 19. सूची सामान्य अवयव का वेतन और गणना आय, व्यय, कर, निवेश वगैरह। 20. चर्चा करना कानूनी अधिकार, कानून, और एड्स 21. वर्णन करना भूमिका का डिजिटल तकनीकी आज के समय में ज़िंदगी 22. दिखाना कैसे को डिजिटल संचालित करें उपकरण और उपयोग संबंधित अनुप्रयोग और विशेषताएँ, सुरक्षित रूप से और सुरक्षित रूप से 23. चर्चा करना महत्व का दिखा रहा जवाबदार ऑनलाइन व्यवहार जबकि ब्राउजिंग, का उपयोग करते हुए विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, ई-मेल आदि सुरक्षित और सुरक्षित रूप से 24. बनाएं नमूना शब्द दस्तावेज़, एक्सेल पत्रक और प्रस्तुतियों का उपयोग करते हुए बुनियादी विशेषताएँ 25. उपयोग आभासी सहयोग औजार को काम प्रभावी रूप से 26. व्याख्या करना प्रकार का उद्यमशीलता और उद्यम 27. चर्चा करना कैसे को पहचान करना अवसर के लिए संभावना व्यवसाय, सूत्रों का कहना है का अनुदान और संबंधित इसकी शमन योजना के साथ वित्तीय और कानूनी जोखिम 28. वर्णन करना 4Ps का विपणन-उत्पाद, कीमत, जगह और पदोन्नति और आवेदन करना उन्हें जैसा प्रति मांग 29. बनाएं ए नमूना व्यवसाय योजना, के लिए गिने चुने व्यवसाय अवसर 30. वर्णन करना महत्व का का विश्लेषण अलग प्रकार और आवश्यकताओं का ग्राहकों 31. व्याख्या करना महत्व का की पहचान ग्राहक आवश्यकताओं और जवाब को उन्हें में ए पेशेवर तरीका। 32. चर्चा करना महत्व का को बनाए रखने स्वच्छता और ड्रेसिंग उचित रूप से 33. बनाएं ए पेशेवर पाठ्यक्रम जीवन (सीवी) 34. उपयोग विभिन्न ऑफलाइन और ऑनलाइन काम खोज सूत्रों का कहना है ऐसा जैसा रोज़गार एक्सचेंज, भर्ती एजेंसियों, और नौकरी पोर्टल क्रमशः 35. चर्चा करना महत्व का को बनाए रखने स्वच्छता और आत्मविश्वास दौरान एक साक्षात्कार 36. अभिनय करना ए दिखावटी साक्षात्कार 37. सूची कदम के लिए खोज कर और दर्ज की के लिए शागिर्दी अवसर |

**रोजगार कौशल (60 घंटे)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **क्र.सं** | **मापांक नाम** | **अवधि**  **(घंटे)** | **आकलन**  **निशान** |
| 1. | परिचय को रोजगार कौशल | 1.5 | 2 |
| 2. | संवैधानिक मान - सिटिज़नशिप | 1.5 | 2 |
| 3. | बनने ए पेशेवर में 21 शतक | 2.5 | 6 |
| 4. | बुनियादी अंग्रेज़ी कौशल | 10 | 6 |
| 5. | आजीविका विकास और लक्ष्य सेटिंग | 2 | 3 |
| 6. | संचार कौशल | 5 | 4 |
| 7. | विविधता और समावेश | 2.5 | 2 |
| 8. | वित्तीय और कानूनी साक्षरता | 5 | 5 |
| 9. | आवश्यक डिजिटल कौशल | 10 | 8 |
| 10. | उद्यमशीलता | 7 | 4 |
| 11। | ग्राहक सेवा | 5 | 3 |
| 12. | उपार्जन तैयार के लिए शागिर्दी और नौकरियां | 8 | 5 |
|  | **कुल** | **60** | **50** |

# धारा 2

**25. स्तर का प्रमाण**

**विकल्प बी - कूरियर कार्यकारी - संचालन**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **शीर्षक / योग्यता / घटक का नाम: कूरियर कार्यकारी - संचालन (NSQF - 4)** | | | |
| **एनएसक्यूएफ डोमेन** | **योग्यता/घटक के परिणाम** | **कार्य भूमिका एनएसक्यूएफ स्तर के वर्णनकर्ताओं से कैसे संबंधित है** | **एनएसक्यूएफ**  **स्तर** |
| प्रक्रिया | * ईआरपी डेटा प्रविष्टि और विश्लेषण * विभाग के बीच समन्वय * शाखा बिक्री और संस्थागत बिक्री गतिविधियों का प्रदर्शन करना * शिपमेंट की कस्टम क्लीयरेंस संभालें | इस प्रक्रिया में ईआरपी में डेटा प्रविष्टियां बनाना और उनकी समीक्षा करना, कोरियर की स्थिति की जांच करना, क्लाइंट अनुरोध, एस्केलेशन और उसी को हल करने के लिए विभागों के साथ समन्वय करना शामिल है। इसमें शाखा स्तर के साथ-साथ संस्थागत स्तर पर पूर्व-बिक्री और व्यवसाय विकास गतिविधियों का संचालन और शिपमेंट की कस्टम निकासी के लिए समर्थन भी शामिल है। | **4** |
| व्यावसायिक  ज्ञान | * कंप्यूटर, हैंडहेल्ड डिवाइस और ईआरपी का उपयोग * भेजे गए उत्पादों की प्रकृति * पारगमन नियमों और विनियमों का ज्ञान | नौकरी धारक ईआरपी, कंप्यूटर और हाथ से चलने वाले उपकरणों के उपयोग को जानता और समझता है। उसे विभिन्न प्रकार के शिपमेंट और उनके वर्गीकरण के लिए लागू बिल ऑफ एंट्री, शिपिंग बिल, HSN कोड, चालान, देश या राज्यवार वर्गीकरण, सीमा शुल्क आदि जैसे विभिन्न दस्तावेजों की जानकारी होनी चाहिए। ईआरपी सिस्टम में शिपमेंट से संबंधित डेटा प्रविष्टियां बनाने और संसाधित करने के लिए। व्यक्ति को कूरियर सेवाओं और प्रक्रियाओं की बुनियादी समझ और तथ्यात्मक ज्ञान है। | **4** |
| व्यावसायिक  कौशल | * ग्राहक सहायता सेवाएं * संस्थागत और शाखा बिक्री * ईआरपी डेटा प्रबंधन | नौकरी धारक को ग्राहक और हितधारक समन्वय और क्वेरी रिज़ॉल्यूशन, ईआरपी डेटा प्रविष्टि और विश्लेषण, इनबाउंड और आउटबाउंड दस्तावेजों की समीक्षा और शाखा और संस्थागत बिक्री दोनों का प्रदर्शन करने के कौशल का प्रदर्शन करना होगा । | **4** |
| मूल कौशल | * संचार और समन्वय * संबंध कौशल * विश्लेषणात्मक और अवलोकन कौशल | नौकरी धारक सूचना अद्यतन करने और ग्राहक प्रश्नों को हल करने के लिए पर्यवेक्षकों और अन्य कर्मचारियों और विभाग के साथ बातचीत करके संचार और समन्वय कौशल का प्रदर्शन करता है। वह कूरियर इनबाउंड और आउटबाउंड दस्तावेजों और ईआरपी डेटा के विश्लेषण का निरीक्षण और समीक्षा करता है। बिक्री करते समय वह बिक्री और संबंध कौशल भी प्रदर्शित करता है। वह संगठन के पदानुक्रम, रिपोर्टिंग संरचना और नीतियों का अवलोकन करता है और उनका पालन करता है | **4** |
| ज़िम्मेदारी | * केवल व्यक्तिगत कार्य के लिए जिम्मेदार | नौकरी धारक केवल ग्राहक सहायता, ईआरपी, शाखा या संस्थागत बिक्री, प्रलेखन से संबंधित उसे सौंपे गए कार्य के लिए जिम्मेदार है। | **4** |

**धारा 3 आवश्यकता का प्रमाण**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **26** | **योग्यता का अनुमानित उत्थान?**  **आधार** | **क्या प्रमाण है कि योग्यता की आवश्यकता है?**  **यह योग्यता क्या है और इसका आधार क्या है?**  **(एसएससी के लिए लागू)** |
|  | योग्यता की आवश्यकता है | व्यावसायिक मानचित्र के लिए कंपनियों से डेटा एकत्र करते समय, हमने कौशल अंतर के बारे में उद्योग के खिलाड़ियों से प्रतिक्रिया भी ली और उन क्षेत्रों का चयन किया जहां आवश्यकता तत्काल है या निकट भविष्य में आने की उम्मीद है जिसके लिए योग्यता पैक का विकास किया जाना था। प्राथमिकता। यह काफी हद तक आवश्यक लोगों की मात्रा, मात्रात्मक और गुणात्मक कमी पर आधारित था, जिसे उद्योग महसूस करता है कि वे इसका सामना कर रहे हैं। एलएससी की गवर्निंग काउंसिल ने इसके लिए अंतिम स्वीकृति और समर्थन दिया।  लॉजिस्टिक क्षेत्र के लिए किए गए विभिन्न कौशल अध्ययनों में भी इसका संकेत दिया गया है -   1. रसद क्षेत्र में कौशल की आवश्यकता   <https://drive.google.com/file/d/0B5rqF9xqytDIUlF4WEtyWXJBblE/view> |
|  | उद्योग प्रासंगिकता | योग्यता पैक और क्यू-फाइल के विकास के अभ्यास के हिस्से के रूप में, एलएससी ने उद्योग निकायों, चुनिंदा कंपनियों के साथ बातचीत की और उप-क्षेत्र में इस नौकरी की भूमिका के लिए लोगों को रोजगार देने वाले उद्योग के खिलाड़ियों से सत्यापन एकत्र किया। एकत्र किए गए उद्योग की बातचीत और सत्यापन के विवरण को क्यू फ़ाइल के साथ एक अलग फ़ोल्डर के रूप में साझा किया गया है। |
|  | योग्यता का उपयोग | लेवल 3 और लेवल 4 जॉब रोल्स पर कूरियर सेक्टर से संबंधित पिछले QPs के पिछले तेज प्रदर्शन से संबंधित जानकारी सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध नहीं है। इसलिए, इस योग्यता के उत्थान का आकलन उनके उत्थान से नहीं किया जा सकता है। इसके अलावा, क्यूपी केवल एक साल के लिए सिस्टम में रहे हैं। |
|  | अनुमानित उठाव | उद्योग की मांग और द्वितीयक अनुसंधान डेटा के लिए कौशल अंतर विश्लेषण रिपोर्ट, हालांकि ये सटीक मांग प्रक्षेपण का नेतृत्व नहीं करते हैं। रसद क्षेत्र में एनएसडीसी मानव संसाधन और कौशल की आवश्यकता का लिंक है  <https://drive.google.com/file/d/0B5rqF9xqytDIUlF4WEtyWXJBblE/view?usp=sharing>  • उद्योग के खिलाड़ियों से प्रतिक्रिया |

|  |  |
| --- | --- |
| **27** | **सरकार / नियामक निकाय के संबंधित लाइन मंत्रालय से सिफारिश। दस्तावेजी साक्ष्य द्वारा समर्थित होना**  अनुमोदन के लिए लाइन मंत्रालय को ईमेल के माध्यम से पत्र भेजा गया है |
| **28** | **यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए थे कि योग्यता(एं) एनएसक्यूएफ में पहले से मौजूद या नियोजित योग्यताओं की नकल नहीं करती है? डुप्लिकेट योग्यता प्रस्तुत करने के लिए औचित्य दें**  स्वीकृत और अंडर-डेवलपमेंट क्यूपी की एनसीवीईटी सूची को काम शुरू करने से पहले जांचा गया था |
| **29** | **योग्यता(ओं) की निगरानी और समीक्षा के लिए क्या व्यवस्था है? किस डेटा का उपयोग किया जाएगा और किस बिंदु पर योग्यता(ओं) को संशोधित या अद्यतन किया जाएगा? यहां समीक्षा प्रक्रिया निर्दिष्ट करें**   * योग्यता जो विकसित की गई है, एनक्यूआर में अपलोड की तारीख से 3 साल के लिए मान्य होगी। * कार्यान्वयन में प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए प्रशिक्षण भागीदारों के साथ समय-समय पर बातचीत करना। * प्लेसमेंट के बाद प्रदर्शन और प्रशिक्षण मानकों पर नियोक्ता का फीडबैक मांगा जाएगा। |

कृपया उपरोक्त किसी भी विषय के बारे में अधिक जानकारी देने वाले सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज़ संलग्न करें।

दस्तावेज़(नों) के शीर्षक और अन्य प्रासंगिक विवरण यहाँ दें। प्रासंगिक जानकारी कहां प्राप्त करें यह दिखाने वाले पृष्ठ संदर्भों को शामिल करें।

# खंड 4

**प्रगति का प्रमाण**

|  |  |
| --- | --- |
| **30** | **इस क्षेत्र में अन्य योग्यताओं के लिए एक स्पष्ट रास्ता सुनिश्चित करने के लिए इस या अन्य योग्यताओं के डिजाइन में क्या कदम उठाए गए हैं?**  ***प्रगति को दर्शाने के लिए यहां करियर मानचित्र दिखाएं***  व्यावसायिक मानचित्र में क्षैतिज और लंबवत प्रगति को हाइलाइट किया गया है। संदर्भ के लिए इसे अगले पृष्ठ में संलग्न किया गया है |

कृपया उपरोक्त किसी भी विषय के बारे में अधिक जानकारी देने वाले सबसे प्रासंगिक और हाल के दस्तावेज़ संलग्न करें।

चित्र 1 : कूरियर और एक्सप्रेस सेवा क्षेत्र का व्यावसायिक मानचित्र

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **उप-क्षेत्रों** | **कूरियर और एक्सप्रेस सेवाएं** | | | | | |
| **व्यवसायों** | **ग्राहक संबंध प्रबंधन  (ग्राहक सेवा / सेवा संचालन, प्रमुख खाते)** | **संस्थागत बिक्री** | **शाखा बिक्री** | **कूरियर और एक्सप्रेस ग्राउंड संचालन** | **हब / ब्रांच ऑपरेशंस  (मेल हैंडलिंग, सॉर्टिंग, बैगिंग)** | **दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग  (दस्तावेज़ीकरण और दावे)** |
| **व्यवसाय # (01-99)** | **15** | **16** | **17** | **10** | **19** | **3** |
| **स्तर 10** | प्रबंध निदेशक/अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, वैश्विक/देश प्रमुख, मुख्य महाप्रबंधक | | | | | |
| **स्तर 9** |  |  |  |  |  |  |
| **स्तर 8** |  |  |  |  |  |  |
| **स्तर 7** | कूरियर लीड | | | | | |
| **स्तर 6** | कूरियर प्रबंधक  (संचालन, प्रमुख खाते, घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय संचालन) | | | | | |
| **स्तर 5** |  |  |  | कूरियर पर्यवेक्षक  (अंतिम मील) | कूरियर पर्यवेक्षक  (हब संचालन) |  |
| **स्तर 4** | कूरियर कार्यकारी  (ग्राहक सहायता) | कूरियर कार्यकारी  (संस्थागत बिक्री) | कूरियर कार्यकारी  (शाखा बिक्री) |  | कूरियर कार्यकारी | कूरियर कार्यकारी - संचालन  (दस्तावेज़ीकरण, दावा प्रबंधन) |
| **स्तर 3** |  |  |  | कूरियर सहयोगी  (पिकअप और डिलीवरी) | कूरियर सहयोगी  (मेल हैंडलिंग, सॉर्टिंग, शिपमेंट बैगिंग) |  |
| **लेवल 2** |  |  |  |  |  |  |
| **स्तर 1** |  |  |  |  |  |  |

चित्र 2: कूरियर एक्जीक्यूटिव - ऑपरेशंस के लिए करियर में प्रगति का मार्ग

