



भारत सरकार
कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय
प्रशिक्षण महानिदेशालय

योग्यता आधारित पाठ्यक्रम

मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव

(अवधि: एक वर्ष)

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)

एनएसक्यूएफ स्तर- 3.5



क्षेत्र - कार्यालय प्रशासन और सुविधा प्रबंधन



Directorate General of Training

मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव

(गैर-इंजीनियरिंग ट्रेड)

(मार्च 2023 में संशोधित)

संस्करण: 2.0

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)

एनएसक्यूएफ स्तर- 3.5

द्वारा विकसित

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय

प्रशिक्षण महानिदेशालय

केंद्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण एवं अनुसंधान संस्थान

EN-81, सेक्टर-V, साल्ट लेक सिटी,

कोलकाता - 700 091

www.cstaricalcutta.gov.in

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ सं.
1.	पाठ्यक्रम संबंधी जानकारी	1
2.	प्रशिक्षण प्रणाली	2
3.	नौकरी भूमिका	6
4.	सामान्य जानकारी	7
5.	शिक्षण के परिणाम	9
6.	मूल्यांकन मानदंड	10
7.	ट्रेड पाठ्यक्रम	15
8.	अनुलग्नक I (व्यापारिक औजारों और उपकरणों की सूची)	32
9.	अनुलग्नक II (व्यापार विशेषज्ञों की सूची)	34

1. COURSE INFORMATION

“मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव” ट्रेड की एक वर्ष की अवधि के दौरान, उम्मीदवार को नौकरी की भूमिका से संबंधित पेशेवर कौशल, पेशेवर ज्ञान और रोजगार कौशल पर प्रशिक्षित किया जाता है। इनके अलावा, उम्मीदवार को आत्मविश्वास बढ़ाने के लिए प्रोजेक्ट वर्क और पाठ्येतर गतिविधियाँ करनी होती हैं। व्यावसायिक कौशल विषय के अंतर्गत शामिल व्यापक घटक इस प्रकार हैं : -

एक साल की अवधि का यह कोर्स मुख्य रूप से प्रबंधन कौशल से संबंधित है। प्रशिक्षु बुनियादी कंप्यूटर, इंटरनेट कौशल और प्राथमिक चिकित्सा के बारे में सीखता है। प्रशिक्षु को संचार कौशल, कार्यात्मक व्याकरण, उद्यमिता, गुणवत्ता अवधारणाएँ, उन्नत इंटरनेट अनुप्रयोग, व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य, और अर्थशास्त्र की बुनियादी अवधारणाओं का ज्ञान मिलता है। प्रशिक्षु कार्यात्मक व्याकरण के बारे में सीखता है और किसी भी क्षेत्र में काम करने के लिए आवश्यक लिखित कौशल को बेहतर बनाने में सक्षम होता है साथ ही बुनियादी और उन्नत इंटरनेट अनुप्रयोग के साथ-साथ एमएस-वर्ड, एक्सेल, पावरपॉइंट का पूरा ज्ञान भी प्राप्त करता है। प्रशिक्षु रिपोर्ट तैयार करने, रोल-प्लेइंग, प्रस्तुतियाँ देने में भी सक्षम होगा और वे प्रशिक्षण भी लेंगे। प्रशिक्षु डेटा और इनपुट सिफारिशों के संग्रह के लिए आधुनिक तकनीक का उपयोग करना सीखता है। प्रशिक्षु विभिन्न प्रकार के प्रारूपों, मॉड्यूल, समीक्षा और प्रतिक्रिया चार्ट को डिजाइन करने का अभ्यास करता है। प्रशिक्षु प्रवेश स्तर पर उनके लिए उपलब्ध कैरियर के अवसरों और विशेष चिंता में शामिल होने के बाद वे कौन से विभिन्न नौकरी पदों पर रह सकते हैं, इसके बारे में जानते हैं। प्रशिक्षुओं को संगठन में डेटाबेस का प्रबंधन, उत्पाद की डिजाइनिंग, मूल्य निर्धारण और छूट, वितरण चैनल, प्रचार मिश्रण और संबंध निर्माण के बारे में जानकारी दी जाती है। वर्ष के मध्य और अंत में, प्रत्येक प्रशिक्षु को अपने प्रशिक्षण समय के दौरान उसके द्वारा किए गए प्रोजेक्ट कार्य को प्रस्तुत करना होता है।

2.1 सामान्य

कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय के अंतर्गत प्रशिक्षण महानिदेशालय (DGT) अर्थव्यवस्था/श्रम बाजार के विभिन्न क्षेत्रों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई व्यावसायिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम प्रदान करता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षण महानिदेशालय (DGT) के तत्वावधान में चलाए जाते हैं। शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (CTS) और प्रशिक्षुता प्रशिक्षण योजना (ATS) व्यावसायिक प्रशिक्षण को मजबूत करने के लिए DGT की दो अग्रणी योजनाएँ हैं।

'मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव' ट्रेड आईटीआई के नेटवर्क के माध्यम से देश भर में पढ़ाए जाने वाले लोकप्रिय पाठ्यक्रमों में से एक है। यह कोर्स एक साल की अवधि का है। इसमें मुख्य रूप से डोमेन क्षेत्र और कोर क्षेत्र शामिल हैं। डोमेन क्षेत्र (ट्रेड थ्योरी और प्रैक्टिकल) पेशेवर कौशल और ज्ञान प्रदान करता है, जबकि कोर क्षेत्र (रोजगार कौशल) अपेक्षित कोर कौशल, ज्ञान और जीवन कौशल प्रदान करता है। प्रशिक्षण कार्यक्रम से उत्तीर्ण होने के बाद, प्रशिक्षु को डीजीटी द्वारा राष्ट्रीय व्यापार प्रमाणपत्र (एनटीसी) प्रदान किया जाता है, जिसे दुनिया भर में मान्यता प्राप्त है।

प्रशिक्षु को मोटे तौर पर यह प्रदर्शित करना होगा कि वे निम्नलिखित कार्य करने में सक्षम हैं:

- अवधारणाओं/दस्तावेजों को पढ़ना और व्याख्या करना, कार्य प्रक्रियाओं की योजना बनाना और उन्हें व्यवस्थित करना, आवश्यक जानकारी की पहचान करना;
- दिए गए निर्देशों, कानूनी विनियमों और पर्यावरण संरक्षण शर्तों के अनुसार उचित विचार के साथ कार्य निष्पादित करना;
- सौंपे गए प्रोजेक्ट कार्य करते समय व्यावसायिक कौशल, ज्ञान और रोजगार योग्यता कौशल का प्रयोग करें।
- मानक पैरामीटर के साथ कार्य और परिणाम के पैरामीटर की जाँच करें।
- संसाधनों के इष्टतम उपयोग के साथ टीमवर्क को आगे बढ़ाएं।
- किए गए कार्य से संबंधित प्रक्रियाओं का दस्तावेजीकरण करें।

2.2 प्रगति पथ

- आप मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव के रूप में उद्योग में शामिल हो सकते हैं, आगे चलकर वरिष्ठ मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव, पर्यवेक्षक के रूप में प्रगति कर सकते हैं, तथा प्रबंधक के स्तर तक बढ़ सकते हैं।
- संबंधित क्षेत्र में उद्यमी बन सकते हैं।
- विभिन्न प्रकार के उद्योगों में प्रशिक्षुता कार्यक्रमों में शामिल होकर राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रमाणपत्र (एनएसी) प्राप्त किया जा सकता है।
- आईटीआई में प्रशिक्षक बनने के लिए शिल्प प्रशिक्षक प्रशिक्षण योजना (सीआईटीएस) में शामिल हो सकते हैं।
- डीजीटी के तहत उन्नत डिप्लोमा (व्यावसायिक) पाठ्यक्रम में शामिल हो सकते हैं।

2.3 पाठ्यक्रम संरचना

नीचे दी गई तालिका एक वर्ष की अवधि के दौरान विभिन्न पाठ्यक्रम तत्वों में प्रशिक्षण घंटों के वितरण को दर्शाती है: -

क्र. सं.	पाठ्यक्रम तत्व	काल्पनिक प्रशिक्षण घंटे
1.	व्यावसायिक कौशल (व्यापारिक व्यावहारिक)	840
2.	व्यावसायिक ज्ञान (व्यापार सिद्धांत)	240
3.	रोजगार कौशल	120
	कुल	1200

हर साल निकटवर्ती उद्योग में 150 घंटे का अनिवार्य ओजेटी (ऑन द जॉब ट्रेनिंग) तथा जहां यह उपलब्ध न हो, वहां समूह परियोजना अनिवार्य है।

नौकरी पर प्रशिक्षण (ओजेटी)/ समूह परियोजना	150
वैकल्पिक पाठ्यक्रम (आईटीआई प्रमाणीकरण के साथ 10वीं/12वीं कक्षा का प्रमाण पत्र या अतिरिक्त अल्पकालिक	240

एक वर्षीय या दो वर्षीय ट्रेड के प्रशिक्षु आईटीआई प्रमाणीकरण के साथ 10वीं/12वीं कक्षा के प्रमाण पत्र के लिए प्रत्येक वर्ष 240 घंटे तक के वैकल्पिक पाठ्यक्रम या अतिरिक्त अल्पकालिक पाठ्यक्रम का विकल्प भी चुन सकते हैं।

2.4 मूल्यांकन और प्रमाणन

प्रशिक्षणार्थी की कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण का परीक्षण पाठ्यक्रम अवधि के दौरान रचनात्मक मूल्यांकन के माध्यम से किया जाएगा, तथा प्रशिक्षण कार्यक्रम के अंत में समय-समय पर डीजीटी द्वारा अधिसूचित योगात्मक मूल्यांकन के माध्यम से किया जाएगा।

क) प्रशिक्षण अवधि के दौरान सतत मूल्यांकन (आंतरिक) सीखने के परिणामों के विरुद्ध सूचीबद्ध मूल्यांकन मानदंडों के परीक्षण द्वारा रचनात्मक मूल्यांकन पद्धति द्वारा किया जाएगा। प्रशिक्षण संस्थान को मूल्यांकन दिशानिर्देश में विस्तृत रूप से व्यक्तिगत प्रशिक्षु पोर्टफोलियो बनाए रखना होगा। आंतरिक मूल्यांकन के अंक www.bharatskills.gov.in पर उपलब्ध रचनात्मक मूल्यांकन टेम्पलेट के अनुसार होंगे।

बी) अंतिम मूल्यांकन योगात्मक मूल्यांकन के रूप में होगा। एनटीसी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय ट्रेड टेस्ट परीक्षा नियंत्रक, डीजीटी द्वारा दिशानिर्देशों के अनुसार आयोजित किया जाएगा। पैटर्न और अंकन संरचना को समय-समय पर डीजीटी द्वारा अधिसूचित किया जा रहा है। सीखने के परिणाम और मूल्यांकन मानदंड अंतिम मूल्यांकन के लिए प्रश्नपत्र तैयार करने का आधार होंगे। अंतिम परीक्षा के दौरान परीक्षक व्यावहारिक परीक्षा के लिए अंक देने से पहले मूल्यांकन दिशानिर्देश में विस्तृत रूप से व्यक्तिगत प्रशिक्षु की प्रोफाइल की भी जाँच करेगा।

2.4.1 पास विनियमन

समग्र परिणाम निर्धारित करने के उद्देश्य से, छह महीने और एक वर्ष की अवधि के पाठ्यक्रमों के लिए 100% का वेटेज लागू किया जाता है और दो साल के पाठ्यक्रमों के लिए प्रत्येक परीक्षा में 50% वेटेज लागू किया जाता है। ट्रेड प्रैक्टिकल और फॉर्मेटिव असेसमेंट के लिए न्यूनतम पास प्रतिशत 60% है और अन्य सभी विषयों के लिए 33% है।

2.4.2 मूल्यांकन दिशानिर्देश

यह सुनिश्चित करने के लिए उचित व्यवस्था की जानी चाहिए कि मूल्यांकन में कोई कृत्रिम बाधा न आए। मूल्यांकन करते समय विशेष आवश्यकताओं की प्रकृति को ध्यान में रखा जाना चाहिए। मूल्यांकन करते समय टीमवर्क, स्ट्रैप/अपव्यय से बचना/कम करना और प्रक्रिया के अनुसार स्ट्रैप/अपशिष्ट का निपटान, व्यावहारिक दृष्टिकोण, पर्यावरण के प्रति संवेदनशीलता और प्रशिक्षण में नियमितता पर उचित विचार किया जाना चाहिए। योग्यता का मूल्यांकन करते समय OSHE के प्रति संवेदनशीलता और स्व-शिक्षण दृष्टिकोण पर विचार किया जाना चाहिए।

मूल्यांकन साक्ष्य आधारित होगा जिसमें निम्नलिखित कुछ बातें शामिल होंगी:

- प्रयोगशाला/कार्यशाला में किया गया कार्य
- रिकॉर्ड बुक/दैनिक डायरी
- मूल्यांकन की उत्तर पुस्तिका
- मौखिक
- प्रगति चार्ट
- उपस्थिति और समय की पाबंदी
- कार्यभार
- परियोजना कार्य
- कंप्यूटर आधारित बहुविकल्पीय प्रश्न परीक्षा
- व्यावहारिक परीक्षा

आंतरिक (प्रारूपिक) मूल्यांकन के साक्ष्य और अभिलेखों को आगामी परीक्षा तक लेखापरीक्षा और सत्यापन के लिए जांच निकाय द्वारा संरक्षित किया जाना चाहिए। प्रारूपिक मूल्यांकन के दौरान निम्नलिखित अंकन पैटर्न को अपनाया जाना चाहिए:

पेश करने का स्तर	प्रमाण
(क) मूल्यांकन के दौरान 60%-75% की सीमा में अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार को ऐसा काम करना चाहिए जो समय-समय पर मार्गदर्शन के साथ शिल्प कौशल के स्वीकार्य मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए उचित ध्यान देता हो।	- कार्य/कार्य के क्षेत्र में अच्छे कौशल और सटीकता का प्रदर्शन। - नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और स्थिरता का एक काफी अच्छा स्तर। - कार्य/नौकरी को पूरा करने में कभी-कभी सहायता।
(बी) मूल्यांकन के दौरान 75%-90% की सीमा में अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड के लिए, एक उम्मीदवार को ऐसा काम करना चाहिए जो शिल्प कौशल के उचित मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो, थोड़े से मार्गदर्शन के साथ, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के प्रति सम्मान प्रदर्शित करता हो	- कार्य/असाइनमेंट के क्षेत्र में अच्छा कौशल स्तर और सटीकता। - नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और स्थिरता का एक अच्छा स्तर। - कार्य/नौकरी को पूरा करने में कम सहयोग मिलना।
(ग) मूल्यांकन के दौरान 90% से अधिक अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार को संगठन और निष्पादन में न्यूनतम या बिना किसी सहायता के तथा सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के प्रति उचित सम्मान के साथ ऐसा कार्य करना होगा जो शिल्प कौशल के उच्च मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो।	- कार्य/कार्य के क्षेत्र में उच्च कौशल स्तर और सटीकता। - नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए उच्च स्तर की साफ-सफाई और स्थिरता। - कार्य/नौकरी को पूरा करने में न्यूनतम या कोई सहायता नहीं मिलना।

विपणन प्रबंधक - व्यवसाय लाइन; सहमत कंपनी उद्देश्यों को पूरा करने के लिए विपणन रणनीतियों को विकसित करने और बनाए रखने और ग्राहक अनुसंधान, बाजार की स्थितियों, प्रतिस्पर्धी के आंकड़ों का मूल्यांकन करने और आवश्यकतानुसार विपणन योजना परिवर्तनों को लागू करने के लिए जिम्मेदार है।

संदर्भ एनसीओ-2015: 3322.1701 - मार्केटिंग मैनेजर-लाइन ऑफ बिज़नेस

संदर्भ संख्या:

- | | |
|-----------------|------------------|
| a) एमईपी/एन1202 | k) एमईपी/एन9418 |
| b) एमईपी/एन1201 | l) बीएससी/एन9408 |
| c) एमईपी/एन0243 | m) एमईपी/एन9420 |
| d) एमईपी/एन0706 | n) एमईपी/एन9424 |
| e) एमईपी/एन0201 | o) एमईपी/एन9434 |
| f) एमईपी/एन0216 | p) एमईपी/एन9435 |
| g) एमईपी/एन0204 | q) टीएचसी/एन9411 |
| h) एमईपी/एन2603 | r) एमईपी/एन9436 |
| i) एमईपी/एन9903 | s) एमईपी/एन9437 |
| j) एमईपी/एन9996 | |

4. GENERAL INFORMATION

व्यापार का नाम	मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव
एनसीओ - 2015	3322.1701
एनओएस कवर	एमईपी/एन1202, एमईपी/एन1201, एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0241, एमईपी/एन0706, एमईपी/एन0216, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन2603, एमईपी/एन9903, एमईपी/एन9996, एमईपी/एन9418, बीएससी/एन9408, एमईपी/एन9420, एमईपी/एन9424, एमईपी/एन9434, एमईपी/एन9435, टीएचसी/एन9411, एमईपी/एन9436, एमईपी/एन9437,
एनएसक्यूएफ स्तर	स्तर 3.5
शिल्पकार प्रशिक्षण की अवधि	एक वर्ष (1200 घंटे + 150 घंटे OJT/समूह परियोजना)
प्रवेश योग्यता	वीं कक्षा की परीक्षा उत्तीर्ण
न्यूनतम आयु	शैक्षणिक सत्र के प्रथम दिन 14 वर्ष।
दिव्यांगजनों के लिए पात्रता	एलडी, सीपी, एलसी, डीडब्ल्यू, एए, एलवी, ऑटिज्म
यूनिट की ताकत	24 (अतिरिक्त सीटों का कोई अलग प्रावधान नहीं है)
अंतरिक्ष मानदंड	50 वर्ग मीटर
शक्ति मानदंड	4 किलोवाट
प्रशिक्षकों की योग्यता	
(i) 'मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव' ट्रेड	में बी.वोक./डिग्री तथा संबंधित क्षेत्र में एक वर्ष का अनुभव। या मान्यता प्राप्त शिक्षा बोर्ड से मार्केटिंग में डिप्लोमा (न्यूनतम 2 वर्ष) या डीजीटी से संबंधित एडवांस डिप्लोमा (वोकेशनल) के साथ संबंधित क्षेत्र में दो वर्ष का अनुभव। या “मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव” के ट्रेड में एनटीसी/एनएसी उत्तीर्ण तथा संबंधित क्षेत्र में तीन वर्ष का अनुभव। आवश्यक योग्यता :

	डीजीटी के तहत राष्ट्रीय शिल्प प्रशिक्षक प्रमाणपत्र (एनसीआईसी) के प्रासंगिक नियमित / आरपीएल संस्करण । <u>टिप्पणी:</u> 2(1+1) की इकाई के लिए आवश्यक दो प्रशिक्षकों में से एक के पास डिग्री/डिप्लोमा होना चाहिए और दूसरे के पास एनटीसी/एनएसी योग्यता होनी चाहिए। हालाँकि, दोनों के पास एनसीआईसी के किसी भी प्रकार की योग्यता होनी चाहिए।
(ii) रोजगार योग्यता कौशल	एमबीए/बीबीए/किसी भी विषय में स्नातक/डिप्लोमा तथा रोजगार कौशल में लघु अवधि टीओटी पाठ्यक्रम के साथ दो वर्ष का अनुभव । (12वीं/डिप्लोमा स्तर और उससे ऊपर अंग्रेजी/संचार कौशल और बेसिक कंप्यूटर का अध्ययन किया होना चाहिए) या रोजगार कौशल में लघु अवधि टीओटी पाठ्यक्रम के साथ आईटीआई में मौजूदा सामाजिक अध्ययन प्रशिक्षक ।
(iii) प्रशिक्षक के लिए न्यूनतम आयु	21 वर्ष
औज़ारों और उपकरणों की सूची	अनुलग्नक-1 के अनुसार

सीखने के परिणाम प्रशिक्षु की कुल दक्षताओं का प्रतिबिंब होते हैं और मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार मूल्यांकन किया जाएगा।

5.1 सीखने के परिणाम

1. आधिकारिक कार्यों के लिए अंग्रेजी भाषा पर संचार और लिखित कौशल का प्रदर्शन करें। (एनओएस: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन1202)
2. एक व्यक्तिगत अनौपचारिक या आधिकारिक पत्र तैयार करें; एमएस ऑफिस अनुप्रयोगों के अनुरूप उपयुक्त संरचना की स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियाँ तैयार करें। (NOS: MEP/N0243, MEP/N0241, MEP/N1201, MEP/N0216)
3. मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें। (एनओएस: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन1202, एमईपी/एन0216)
4. भारत में OSH कानूनों के साथ सुरक्षित कार्य पद्धतियों को लागू करना। (NOS: MEP/N9903)
5. दस्तावेज़ बनाने और डेटा रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए उपयुक्त खोज इंजन ब्राउज़ करें। (NOS: MEP/N0216)
6. कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए उचित कॉर्पोरेट दिशा-निर्देश लागू करें, कार्य-जीवन संतुलन का प्रबंधन करें और सोशल मीडिया के लाभों का लाभ उठाएं। (एनओएस: एमईपी/एन9418)
7. मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें (NOS: MEP/N0243, MEP/N0204, MEP/N1202, MEP/N0216)
8. भारतीय परिदृश्य के अनुसार आर्थिक संदर्भ में संकल्पनात्मक कौशल एवं मात्रात्मक कौशल की पहचान एवं चयन करना। (एनओएस: बीएससी/एन9408)
9. मान्यता प्राप्त समय प्रबंधन तकनीकों और उद्यमशीलता की स्थिति की एक श्रृंखला को लागू करें। (NOS: MEP/N9420)
10. वास्तविक जीवन में विपणन अवधारणाओं को पहचानना और उनका प्रदर्शन करना। (NOS: MEP/N9996)
11. बाजार के विभाजन के संबंध में उपभोक्ता व्यवहार की पहचान करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)

12. विभिन्न विपणन अवधारणाओं की पहचान करें और उन्हें वर्गीकृत करें। (NOS: MEP/N9996)
13. उद्योग के विकास की संभावनाओं के लिए क्षेत्र अभिविन्यास और इसके महत्व का विश्लेषण करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)
14. बिक्री बल को संगठित करने, स्टाफिंग करने और प्रशिक्षण देने की योजनाओं का उल्लेख करें। (NOS: MEP/N0706, MEP/N2603)
15. बातचीत में दक्षता प्रदर्शित करें, अप्रभावी बातचीत करें, बातचीत कौशल का प्रयोग करें। (NOS: MEP/N9424)
16. पूर्व तैयारी करके टेली-कॉलिंग की प्रक्रिया को लागू करें। (NOS: MEP/N9434)
17. प्लाना प्रमोशनल रणनीति और उचित विधि के साथ लागू करें। (NOS: MEP/N9435)
18. प्रचारात्मक प्रदर्शन और विज्ञापन के निर्माण के लिए बुनियादी डिजाइन, सिद्धांतों और सिद्धांतों को लागू करें। (NOS: THC/N9411)
19. विपणन प्रबंधन के संबंध में अनुसंधान पद्धति के सिद्धांत की पहचान, चयन और अनुप्रयोग। (एनओएस: एमईपी/एन9436)
20. सफल ग्राहक संबंध प्रबंधन के लिए प्रमुख चालकों का विश्लेषण करें और विपणन नैतिकता का पालन करें। (NOS: MEP/N9437)

सीखने के परिणाम	मूल्यांकन मानदंड
1. आधिकारिक कार्यों के लिए अंग्रेजी भाषा पर संचार और लिखित कौशल का प्रदर्शन करना। (एनओएस: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन1202)	स्वरों और व्यंजनों को पहचानें और उच्चारण के साथ वाक्य बनाएं।
	वाक्यों का परिवर्तन, तुलना के विशेषण, आवाज में परिवर्तन और कथन।
	समानार्थी और विलोम तथा अक्सर भ्रमित करने वाले शब्दों का उपयोग करके काल परिवर्तन, वर्तनी और शब्दावली निर्माण करें।
	वाक्यों को पढ़ने का प्रदर्शन करें और इसके प्रकारों को समझें जैसे - स्किमिंग, स्कैनिंग और कॉग्नेट्स।
	पाठ संरचना को समझने की क्षमता की जाँच करें।
	वर्तमान समाचारों को पढ़ने का प्रदर्शन करें और राय दें।
	समूह चर्चा में भाग लें।
	समाचार रिपोर्ट, प्राथमिक कार्यालय रिपोर्ट, ज्ञापन और नोटिस तैयार करना।
	सरल वाक्यों का निर्माण करें।
	समाचार रिपोर्ट और पैराग्राफ तैयार करें।
	फॉर्म भरें और लिफाफों पर पता लिखें।
	पत्रों का लेआउट तैयार करना, अनुरोध लिखना और प्रश्नों के उत्तर देना।
	आवेदन पत्र एवं नियुक्ति पत्र का प्रारूप तैयार करना।
	कार्यालय अधिसूचना और नौकरी के आदेश का मसौदा तैयार करना।
	सरल समझ पर अभ्यास करें।
2. एक व्यक्तिगत अनौपचारिक या आधिकारिक पत्र तैयार करें; एमएस ऑफिस अनुप्रयोगों	ऑपरेटिंग सिस्टम संचालित करें और एमएस वर्ड के साथ काम करना शुरू करें, सामग्री टाइप करें, सामग्री संपादित करें, मेल मर्ज करें और प्रिंट करें।
	रिपोर्ट और परियोजनाओं को संकलित करना, दस्तावेजों की

के अनुरूप उपयुक्त संरचना की स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियाँ तैयार करें। (संख्या: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0241, एमईपी/एन1201, एमईपी/एन0216)	पासवर्ड सुरक्षा करना और दस्तावेजों को .pdf फ़ाइल में परिवर्तित करना।
	एमएस-एक्सेल को डेटाबेस प्रबंधक के रूप में प्रयोग करें, एक्सेल को गणना अनुप्रयोग के रूप में प्रयोग करें, बुनियादी गणनाएं और सूत्रीकरण तकनीकें लागू करें।
	कुछ कमांड लागू करें जैसे लक्ष्य या संख्या आधारित रिपोर्ट का संपादन, प्रारूपण और संकलन, तथा एक्सेल शीट की पासवर्ड सुरक्षा।
	एमएस-पावरपॉइंट को प्रेजेंटेशन मैनेजर के रूप में उपयोग करें और स्लाइड्स का उपयोग करके व्यावसायिक विचार प्रस्तुत करें।
	प्रस्तुतियाँ बनाना, प्रस्तुति का संपादन और प्रारूपण करना तथा प्रस्तुति के आधार पर कॉर्पोरेट व्यवसाय का संक्षिप्त विवरण तैयार करना।
3. मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें। (संख्या: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन1202, एमईपी/एन0216)	स्वयं के बारे में, कैरियर की आकांक्षाओं के बारे में तथा किसी भी विषय पर अपनी राय व्यक्त करें।
	मौके पर बोलते समय दक्षता प्रदर्शित करें - तत्काल, सिर्फ एक मिनट, रोल-प्ले, और संवाद प्रस्तुति।
	समूह चर्चा और भूमिका-खेल का प्रदर्शन करें।
	प्रश्न उठाते समय और उत्तर देते समय विस्मयादिबोधक शब्दों का प्रयोग करें।
4. भारत में OSH कानूनों के साथ सुरक्षित कार्य पद्धतियों को लागू करना। (एनओएस: एमईपी/एन9903)	नौकरी के प्रकार के आधार पर दुर्घटना को रोकने के लिए सामान्य दिशानिर्देश बताएं।
	मानवता का परिचय दें और सहकर्मियों की मदद करें तथा आपातकाल में स्वयं की सुरक्षा का ध्यान रखें।
	भूकंप, आग, आतंकवादी हमला आदि आपातकालीन स्थिति में कार्यस्थल को खाली करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना।
	उदाहरण और केस स्टडी के साथ श्रमिक मुआवजा अधिनियम और ईएसआई अधिनियम की व्याख्या करें।
	कारखाना अधिनियम के व्यावहारिक पहलुओं का पालन करें।

5. दस्तावेज़ बनाने और डेटा रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए उपयुक्त खोज इंजन ब्राउज़ करें। (एनओएस: एमईपी/एन0216)	मेल खाता खोलें या आउटलुक एक्सप्रेस एमएस आउटलुक का उपयोग करें। ई-मेल भेजना और ई-मेल का उत्तर देना। सुरक्षा संबंधी समस्याओं को सुधारें और पासवर्ड बदलें। ऑनलाइन मार्केटिंग, ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स की मूल बातें लागू करें। ऑनलाइन विपणन रिपोर्ट तैयार करना, फ्रीवेयर का उपयोग करके डेटा को विभिन्न रूपों में परिवर्तित करने के लिए सॉफ्टवेयर का उपयोग करना; स्पाइवेयर, मैलवेयर और इंटरनेट सुरक्षा की अवधारणाओं को लागू करना। बायोडाटा, परिचयात्मक नोट्स, ई-मेल संचार, बैठकों के लिए अनुरोध और लिखित पावती तैयार करें ।
6. कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए उचित कॉर्पोरेट दिशानिर्देश लागू करें, कार्य-जीवन संतुलन का प्रबंधन करें और सोशल मीडिया के लाभों का लाभ उठाएं। (एनओएस: एमईपी/एन9418)	कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए सरकारी एवं कॉर्पोरेट दिशानिर्देशों का वर्णन करें। महिलाओं के प्रति होने वाले सामाजिक और शारीरिक दुर्व्यवहार तथा अपने कार्य वातावरण में महिलाओं द्वारा मांगे जाने वाले कानूनी बचाव के बारे में बताएं। कार्य-जीवन संतुलन प्रबंधन की आवश्यकता को प्रोत्साहित करें। व्यक्तिगत और व्यावसायिक संभावनाओं की खोज के लिए सोशल मीडिया के उपयोगों को गिनाइए।
7. मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें। (संख्या: एमईपी/एन0243, एमईपी/एन0204, एमईपी/एन1202, एमईपी/एन0216)	प्रदर्शन करें - स्वयं पर, परिवार पर, कैरियर की आकांक्षाओं पर, किसी भी विषय पर। चर्चा आरंभ करें, चर्चा में भाग लें, निष्कर्ष निकालें। रेडियो जॉकी, वरिष्ठों का परिचय कराना, व्यापारिक बातचीत शुरू करना, बिक्री के लिए बातचीत करना, व्यापारिक बैठकें समाप्त करना, दूसरों को प्रभावित करने के लिए शारीरिक भाषा का प्रयोग करना, दूसरों की शारीरिक भाषा पढ़ना।

8. भारतीय परिदृश्य के अनुसार आर्थिक संदर्भ में वैचारिक कौशल और मात्रात्मक कौशल की पहचान और चयन करना। (एनओएस: एमईपी/एन9996)	वास्तविक जीवन के उदाहरणों से केस स्टडीज़ लेकर अर्थशास्त्र की आवश्यकता को समझाएँ।
	विभिन्न बाजार संरचनाओं और सामान्य समस्याओं जैसे बेरोजगारी, मुद्रास्फीति आदि का प्रदर्शन करें।
	नियोजित अर्थव्यवस्था का अर्थ समझाइए तथा भारतीय और चीनी अर्थव्यवस्थाओं की तुलना कीजिए।
	आर्थिक विकास की व्याख्या करें जिससे उद्यमी को लाभ होगा।
	सबसे कमजोर लोगों के अस्तित्व को सुनिश्चित करने के लिए राष्ट्रीय आर्थिक योजना से जुड़े आधुनिक आर्थिक विचारों की व्याख्या करें।
	अवधारणाओं की समीक्षा - खुशहाल पूंजीवाद, ट्रिकल अप सिद्धांत, पिरामिड के निचले भाग में धन।
	व्यवसाय विकास को उचित ठहराने और लाभ कमाने के लिए व्यावसायिक विचारों का परीक्षण करें।
9. मान्यता प्राप्त समय प्रबंधन तकनीकों और उद्यमशीलता की स्थिति की एक श्रृंखला को लागू करें। (एनओएस: एमईपी/एन9420)	व्यवसाय के लिए आवश्यक समय का मूल्य निर्धारित करें जिससे समय की पाबंदी, नियमितता और काम के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित हो।
	कार्य भार को प्राथमिकता देकर एक कार्यक्रम तैयार करें और लक्ष्यों के लिए योजना बनाएं।
	परियोजना नियोजन प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें और दूसरों के समय का सम्मान करें।
10. वास्तविक जीवन में विपणन अवधारणाओं को पहचानें और प्रदर्शित करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)	केस स्टडी करके मार्केटिंग अवधारणाओं को वास्तविक जीवन में लागू करें।
	विपणन की परिभाषा, विपणन डोमेन का अवलोकन और नौकरी की संभावनाओं को समझाइए।
	एक जूनियर मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव के KRA का प्रदर्शन करें।
11. बाजार के विखंडन के संबंध में उपभोक्ता व्यवहार की	भारतीय उपभोक्ताओं को उपश्रेणियों - उच्च वर्ग, मध्यम वर्ग और निम्न वर्ग में विभाजित करने की व्याख्या करें।

पहचान करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)	केस स्टडीज के आधार पर उच्च वर्ग, मध्यम वर्ग और निम्न वर्ग के विशिष्ट क्रय व्यवहार को प्रदर्शित करें।
	बाजार के विभिन्न विभाजनों की व्याख्या करें।
12. विभिन्न विपणन अवधारणा की पहचान करें और उन्हें वर्गीकृत करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)	उपलब्ध चैनलों के प्रकार - उनके उद्देश्य और लाभ बताएं।
	विपणन के विभिन्न चैनल निर्धारित करें और विपणन प्रारूप के अनुसार आवेदन करें।
	खुदरा बिक्री का अर्थ स्पष्ट करें।
	भारत में खुदरा विक्रय प्रारूपों के प्रकारों का प्रदर्शन करना।
13. उद्योग के विकास की संभावनाओं के लिए क्षेत्र अभिविन्यास और इसके महत्व का विश्लेषण करें। (एनओएस: एमईपी/एन9996)	क्षेत्र अभिविन्यास तथा क्षेत्र अभिविन्यास करने के उद्देश्यों को समझाइए।
	संभावित ग्राहकों से संपर्क करने और कोल्ड कॉलिंग की प्रक्रिया समझाएं।
	संभावित ग्राहक/संभावित ग्राहक का अभिवादन करना, संभावित ग्राहक को अपना परिचय देना तथा संभावित ग्राहक को मनाने के लिए महत्वपूर्ण वस्तुएं साथ ले जाना प्रदर्शित करना।
	किसी उत्पाद/सेवा को खरीदने के लिए किसी से मिलने से पहले उसे मनाने का प्रयास करें।
14. विक्रय बल के संगठन, स्टाफिंग और प्रशिक्षण के लिए योजनाओं का उल्लेख करें। (एनओएस: एमईपी/एन0706, एमईपी/एन2603)	बिक्री के अर्थ, महत्व, प्रासंगिकता और दायरे को प्रदर्शित करें।
	बिक्री प्रक्रिया के चरणों की व्याख्या करें और आपत्तियों का समाधान करें।
	उत्पाद/सेवा पर बिक्री पिच तैयार करें और उसे प्रस्तुत करें।
15. बातचीत में दक्षता प्रदर्शित करें, अप्रभावी बातचीत करें,	संभावित ग्राहक/ग्राहक को उत्पाद/सेवा से परिचित कराएं।
	संभावित ग्राहक/ग्राहक को बातचीत की शर्तों पर लाने के लिए

बातचीत कौशल का प्रयोग करें। (NOS: MEP/N9424)	विभिन्न बातचीत प्रक्रिया का प्रदर्शन करना।
16. पूर्व तैयारी करके टेली-कॉलिंग की प्रक्रिया को लागू करें। (एनओएस: एमईपी/एन9434)	व्यक्तिगत विक्रय का अर्थ, उपयोगिता, प्रक्रिया और लाभ बताएं।
	व्यक्तिगत विक्रय के प्रकारों का प्रदर्शन करें- मैनुअल, टेली-कॉलिंग और इंटरनेट आधारित बिक्री।
	संभावित ग्राहकों का फोन पर अभिवादन करें।
	उत्पाद/सेवा के प्रति संभावित ग्राहक के मन में जिज्ञासा पैदा करें।
	टेली-कॉलर के सामने आने वाली चुनौतियों का प्रदर्शन करें और ऐसी चुनौतियों पर काबू पाएं।
17. प्लाना प्रचार रणनीति और उचित विधि के साथ लागू करें। (एनओएस: एमईपी/एन9435)	विभिन्न प्रकार के प्रमोशन की व्याख्या करें - एटीएल (एबव द लाइन), बीटीएल (बिलो द लाइन) - अर्थ और निहितार्थ।
	स्थिति के अनुसार एटीएल और बीटीएल की प्रक्रिया लागू करें और खुदरा विक्रेताओं, डीलरों और थोक विक्रेताओं के साथ बीटीएल का उपयोग करें।
	पी.ओ.पी. (प्वाइंट-ऑफ-पर्चेज) का अर्थ और महत्व बताएं।
18. प्रचारात्मक प्रदर्शन और विज्ञापन के निर्माण के लिए बुनियादी डिजाइन, सिद्धांतों और सिद्धांतों को लागू करना। (एनओएस: THC/N9411)	प्रदर्शन के सिद्धांतों एवं तत्वों की व्याख्या करें।
	प्रदर्शन के लिए प्रॉप्स की योजना, डिजाइन और निर्माण करना।
	खुदरा उद्योग में डिजाइन विकसित करना और दृश्य विपणन डिस्प्ले स्थापित करना।
19. विपणन प्रबंधन के संबंध में अनुसंधान पद्धति के सिद्धांत की पहचान, चयन और अनुप्रयोग करना।	बाजार अनुसंधान की व्याख्या करें - अर्थ और महत्व, अनुसंधान के प्रकार - प्राथमिक और द्वितीयक।
	फीडबैक दृष्टिकोण का अर्थ, फीडबैक दृष्टिकोण का महत्व, प्रत्युत्तरदाता से संपर्क करना, प्रत्युत्तरदाता के साथ तालमेल

(एनओएस: एमईपी/एन9436)	बनाना तथा उनकी प्रतिक्रियाओं को नोट करना समझाइए।
	मार्केट रिसर्च रिपोर्ट तैयार करें और रिपोर्ट लिखने का महत्व जानें।
	समस्या और समस्या के प्रति दृष्टिकोण को स्पष्ट करते हुए रिपोर्ट तैयार करें।
	डेटा संग्रहण के लिए प्रयुक्त पद्धति की व्याख्या करें।
	डेटा व्याख्या, अनुशंसाएं और सुझाव प्रदर्शित करें।
20. सफल ग्राहक संबंध प्रबंधन के लिए प्रमुख चालकों का विश्लेषण करें और विपणन नैतिकता का पालन करें। (एनओएस: एमईपी/एन9437)	ग्राहक संबंध और व्यावसायिक उद्देश्य प्रदर्शित करें।
	संबंध निर्माण को विकसित करें और संगठन को इसके लाभ समझाएं।
	ग्राहकों की शिकायतें दर्ज करें, उन्हें दर्ज करें और वरिष्ठ प्रबंधन को रिपोर्ट करें तथा सुनिश्चित करें कि ग्राहक की समस्या का समाधान हो।

पाठ्यक्रम - मार्केटिंग कार्यकारी			
अवधि	संदर्भ शिक्षण परिणाम	व्यावसायिक कौशल (व्यापारिक व्यावहारिक)	व्यावसायिक ज्ञान (व्यापार सिद्धांत)
व्यावसायिक कौशल 84 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 24 घंटे	आधिकारिक कार्य करने के लिए अंग्रेजी भाषा पर संचार और लिखित कौशल का प्रदर्शन करना ।	1. पाठ्यक्रम के उद्देश्यों और लक्ष्यों से छात्रों की कार्यक्रम अपेक्षाओं के प्रति अभिमुखीकरण। 2. सीखने के परिणाम, कार्यक्रम/पाठ्यक्रम विभाजन के साथ आगे का रास्ता। 3. नौकरी के अवसरों को अध्ययन कार्यक्रम के साथ जोड़ना। 4. तनाव और उच्चारण, उच्चारण चिह्नों का उच्चारण मोड। 5. किसी विशेष स्वर का प्रयोग करते हुए स्वरोच्चारण। 6. दृश्य-श्रव्य साधनों का उपयोग करते हुए शब्द और भाषण का उच्चारण प्रयोग।	कार्यक्रम का सामान्य परिचय. स्वरों और व्यंजनों का अभिविन्यास, शब्द निर्माण और उच्चारण।
		7. वाक्यों का रूपांतरण. 8. तुलना के विशेषण. 9. आवाज में परिवर्तन, कथन, काल परिवर्तन,	कार्यात्मक व्याकरण, व्याकरणिक रूप से सही कथनों का विकास - लिखित और मौखिक।

		वर्तनी और शब्दावली का विकास। 10. तैयारी, समाचार रिपोर्ट, प्रारंभिक कार्यालय रिपोर्ट/ज्ञापन/नोटिस के साथ सरल अंग्रेजी पढ़ना। 11. वर्तमान समाचार पढ़ना और राय देना या समूह चर्चा में भाग लेना। 12. सरल वाक्यों का निर्माण। 13. समाचार रिपोर्ट, पैराग्राफ तैयार करना; फॉर्म भरना, लिफाफों पर पता लिखना, पत्रों का लेआउट। 14. लिखित अनुरोध. 15. प्रश्नों का उत्तर देना - लिखित और ईमेल पर, आवेदन पत्र, नियुक्ति पत्र, कार्यालय अधिसूचनाएं, नौकरी-आदेश, सरल समझ।	पढ़ना - उद्देश्य, स्किमिंग सबसे अच्छा हिस्सा लेती है, ध्यान से पढ़ना, संबंधित शब्द, पाठ संरचनाएं, लेखन - विचारों को लिखित पाठ में कैसे रखा जाए, त्रुटियों को न्यूनतम कैसे किया जाए, त्रुटियों की जांच कैसे की जाए, रिपोर्ट कैसे दाखिल की जाए।
व्यावसायिक कौशल 84 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 24 घंटे	एक व्यक्तिगत अनौपचारिक या आधिकारिक पत्र तैयार करें; एमएस ऑफिस अनुप्रयोगों के अनुरूप उपयुक्त संरचना की स्प्रेडशीट और प्रस्तुतियाँ तैयार करें।	16. कम्प्यूटर - इसका उपयोग और अनुप्रयोग। 17. कीबोर्ड, माउस, मॉनिटर और प्रिंटर पोर्ट को सीपीयू टावर से जोड़ने का प्रदर्शन करें । 18. कंप्यूटर को इनपुट और आउटपुट डिवाइस के रूप में उपयोग करें। 19. मेमोरी के प्रकारों को	कंप्यूटर अवलोकन कार्यालय अनुप्रयोग- एमएस वर्ड कार्यालय अनुप्रयोग - एमएस एक्सेल कार्यालय अनुप्रयोग - एमएस पावरपॉइंट. बुनियादी इंटरनेट अनुप्रयोग.

		पहचानें जैसे हार्ड डिस्क, सीडी, पेन ड्राइव, एक्सटर्नल हार्ड डिस्क। <u>एमएस वर्ड -</u> 20. शुरू करना; 21. सामग्री को कैसे टाइप करें, प्रारूपित करें, संपादित करें। 22. मेल मर्ज कैसे करें? 23. पीडीएफ में कैसे परिवर्तित करें. 24. प्रदर्शन ; परियोजना/व्यावसायिक रिपोर्ट का संकलन। 25. दस्तावेजों की पासवर्ड सुरक्षा. <u>एमएस एक्सेल -</u> 26. शुरू करना। 27. एक्सेल एक डाटाबेस प्रबंधक के रूप में। 28. एक्सेल एक गणना अनुप्रयोग के रूप में। 29. कुछ बुनियादी गणना और सूत्रीकरण तकनीकें। 30. संपादन और प्रारूपण का प्रदर्शन करें . 31. एक्सेल शीट की पासवर्ड सुरक्षा। <u>एमएस पावरपॉइंट</u> 32. शुरू करना। 33. प्रस्तुति प्रबंधक के रूप में	
--	--	--	--

		पावरपॉइंट। 34. स्लाइड प्रणाली का उपयोग करके व्यावसायिक विचारों को प्रस्तुत करना, प्रस्तुतियाँ बनाना, प्रस्तुति को संपादित करना और प्रारूपित करना; कॉर्पोरेट / व्यावसायिक संक्षिप्त विवरण पर वास्तविक जीवन की प्रस्तुतियाँ । 35. प्रस्तुति शैलियाँ और प्रकार. 36. पुस्तक प्रस्तुतियाँ, फिल्म प्रस्तुतियाँ, कॉर्पोरेट प्रस्तुतियाँ। 37. इंटरनेट के बारे में बताएं, ब्राउज़र क्या हैं और ब्राउज़िंग का प्रदर्शन करें । 38. खोज इंजन पर खोज का प्रदर्शन करें . 39. इंटरनेट से कॉपी किए गए डेटा से दस्तावेज़ बनाने का प्रदर्शन करें ।	
व्यावसायिक कौशल 56 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 16 घंटे	मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें।	40. प्रदर्शन करें - स्वयं पर, परिवार पर, कैरियर की आकांक्षाओं पर, किसी भी विषय पर। 41. रेडियो जॉकी, वरिष्ठों का परिचय कराना, व्यापारिक बातचीत शुरू करना, बिक्री के लिए बातचीत करना,	बोलना - मौखिक रूप से खुद को कैसे व्यक्त करें, उन्नति के किसी भी क्षेत्र में अच्छे मौखिक संचार का महत्व व्यावसायिक संचार - मौखिक

		व्यापारिक बैठकें समाप्त करना, दूसरों को प्रभावित करने के लिए शारीरिक भाषा का प्रयोग करना, दूसरों की शारीरिक भाषा पढ़ना। 42. तत्काल बोलने का प्रदर्शन , बस एक मिनट, पलटकर बोलना; भूमिका निभाना, संवाद, समूह चर्चा, हस्तक्षेप, प्रश्न उठाना, प्रश्न का उत्तर देना। सामूहिक चर्चा 43. चर्चा आरंभ करें, चर्चा में भाग लें, निष्कर्ष निकालें। साक्षात्कार तकनीक 44. प्रदर्शित करें कि क्या और कैसे उत्तर देना है, क्या नहीं देना है, वेतन वार्ता; सुनने का कौशल - ध्यान की अवधि, सूचना को सरसरी तौर पर पढ़ना; सुनने में बाधाएं - शोर (बेकार सूचना)।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08	भारत में OSH कानूनों के साथ सुरक्षित कार्य पद्धतियों को लागू करना।	45. नौकरी के प्रकार के आधार पर दुर्घटना को रोकने के सामान्य दिशा-निर्देश बताएं। 46. मानवता और सहकर्मियों की मदद करने,	दुर्घटना रोकथाम तकनीकें, भारत में व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य कानून

घंटे		आपातकाल में स्वयं को कैसे बचाया जाए, इसके बारे में जानकारी दें। 47. व्यावहारिक उदाहरणों के साथ प्रदर्शित करें - आपातकालीन स्थिति - भूकंप, आग, आतंकवादी हमला आदि - की स्थिति में कैसे और कब खाली करना चाहिए; कार्यालय स्थानों को कैसे डिजाइन किया जाना चाहिए - कार्यस्थल की एर्गोनॉमिक्स; प्राथमिक चिकित्सा, अग्निशामक यंत्र और आपातकालीन नंबरों की आवश्यकता। 48. कारखाना अधिनियम के व्यावहारिक पहलू। 49. कामगार क्षतिपूर्ति अधिनियम एवं ईएसआई अधिनियम को समझाने के लिए केस अध्ययन आयोजित करना।	
व्यावसायिक कौशल 56 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 16 घंटे	दस्तावेज़ बनाने और डेटा रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए उपयुक्त खोज इंजन ब्राउज़ करें।	50. मेल खाता खोलना या आउटलुक एक्सप्रेस एमएस आउटलुक का उपयोग करना प्रदर्शित करें। 51. मेल भेजना, मेल का उत्तर देना। 52. सुरक्षा मुद्दे और पासवर्ड.	उन्नत इंटरनेट अनुप्रयोग व्यावसायिक अनुप्रयोग और आईटी व्यावसायिक संचार- लिखित संगरोध की अवधारणा.

		53. ऑनलाइन मार्केटिंग की मूल बातें; ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स। 54. वित्तीय उपकरणों का परिचय। ऑनलाइन मार्केटिंग रिपोर्ट। 55. डेटा को विभिन्न रूपों में परिवर्तित करने के लिए सॉफ्टवेयर; फ्रीवेयर; स्पाइवेयर, मैलवेयर और इंटरनेट सुरक्षा की अवधारणाएँ। 56. बायोडाटा निर्माण, परिचयात्मक नोट्स, ई-मेल संचार, बैठकों के लिए अनुरोध और लिखित पावती।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए उचित कॉर्पोरेट दिशानिर्देश लागू करें, कार्य-जीवन संतुलन का प्रबंधन करें और सोशल मीडिया के लाभों का लाभ उठाएं।	57. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शन करें - इसकी आवश्यकता। 58. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा सोशल मीडिया की अवधारणा को प्रदर्शित करें; सोशल मीडिया के उपयोग - नेटवर्किंग, मित्र बनाना, व्यवसाय की संभावनाएं।	महिलाएँ एवं व्यावसायिक सुरक्षा; कार्य एवं परिवार का प्रबंधन कार्यस्थल पर महिलाओं के लिए सरकार और कॉर्पोरेट के दिशानिर्देश क्या हैं? किसी महिला के सामाजिक या शारीरिक शोषण से क्या तात्पर्य है ? एक महिला अपने कार्यस्थल पर कौन से कानूनी बचाव चाहती है?

			ऑनलाइन सोशल मीडिया
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	मौखिक, लिखित और दृश्य संचार में दक्षता प्रदर्शित करें।	59. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि अभिवादन, शुभकामनाएं, अलविदा कहना; बिजनेस कार्ड का आदान-प्रदान कैसे करें। 60. वरिष्ठों और कनिष्ठों के साथ बातचीत करते हुए व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि कॉर्पोरेट शिष्टाचार कैसे बनाए रखा जाए। 61. सामाजिक/कॉर्पोरेट समारोहों में खाने/पीने का प्रदर्शन करें। 62. लोगों को धन्यवाद देने का प्रदर्शन करें.	सामाजिक / औपचारिक शिष्टाचार।
व्यावसायिक कौशल 42 घंटे व्यावसायिक ज्ञान 20 घंटे	भारतीय परिदृश्य के अनुसार आर्थिक संदर्भ में वैचारिक कौशल और मात्रात्मक कौशल की पहचान और चयन करना।	63. अर्थशास्त्र की आवश्यकता को प्रदर्शित करें. 64. अर्थशास्त्र और हमारे जीवन पर इसका प्रभाव, केस स्टडी के साथ। 65. अर्थशास्त्र और विकल्प - केस स्टडी और रोजमर्रा की जिंदगी के उदाहरणों के साथ। 66. व्यवसाय में प्रयुक्त आर्थिक अवधारणाएँ -	अर्थशास्त्र की मूल बातें - सूक्ष्म और स्थूल अर्थशास्त्र का अवलोकन, मांग और आपूर्ति का सिद्धांत, उत्पादन, बाजार, सकल घरेलू उत्पाद, मुद्रास्फीति, मजदूरी बाजार, रोजगार की मूल अवधारणा भारतीय अर्थव्यवस्था का परिचय

		मांग, आपूर्ति, उत्पादन को समझने वाले केस स्टडीज़ के साथ। 67. बाजार के प्रकार के आधार पर बाजार में प्रवेश करने के लिए आर्थिक निर्णय - एकाधिकार, अल्पाधिकार, द्वयाधिकार, पूर्ण प्रतिस्पर्धा जैसे केस स्टडीज़ के साथ। 68. कीमतों में वृद्धि क्यों होती है - मुद्रास्फीति की मूल अवधारणा को प्रदर्शित करें। 69. देश के विकास में कोई कैसे योगदान देता है - जीडीपी और जीएनपी की अवधारणाएं प्रदर्शित करें। 70. संगठनात्मक गुणवत्ता बढ़ाने में व्यक्ति का योगदान।	चीनी और भारतीय अर्थव्यवस्था की वृद्धि में क्या अंतर है? आर्थिक विकास का ज्ञान एक उद्यमी के रूप में आपकी कैसे मदद करता है। ग्राहक-आपूर्तिकर्ता संबंधों में गुणवत्ता, गुणवत्ता के लिए संगठनों का डिजाइन, 8 गुणवत्ता प्राप्त करने के लिए प्रयुक्त उपकरण और तकनीकें। गुणवत्ता अवधारणाएँ और गुणवत्ता उपकरण हमें गुणवत्तापूर्ण प्रक्रिया की आवश्यकता क्यों है? गुणवत्ता किसी संगठन को किस प्रकार मदद करती है? किसी संगठन का दृष्टिकोण उसकी गुणवत्ता चेतना से किस प्रकार जुड़ा हुआ है? गुणवत्ता चेतना का परिचय.
		72. व्यावहारिक उदाहरणों से प्रदर्शित करें कि पूंजीवाद में अमीर का और अधिक अमीर होना तथा गरीब का और अधिक गरीब होना, समाज को अधिक खुशहाल बनाता है।	खुशहाल पूंजीवाद की अवधारणाएं, ट्रिकल अप सिद्धांत, बढ़ती सीमांत उपयोगिता, सबसे कमजोर का अस्तित्व

		73. गलाकाट प्रतिस्पर्धा के इस युग में, केस स्टडीज के साथ प्रदर्शित कीजिए कि यह जंगल का नियम है और केवल योग्यतम ही जीवित बचता है। 74. राष्ट्रीय आर्थिक योजना से जुड़े आधुनिक आर्थिक विचारों का प्रदर्शन करना तथा सबसे कमजोर लोगों के अस्तित्व को सुनिश्चित करना। 75. संगठनों में, प्रक्रियाओं में, वितरण में गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली। 76. गुणवत्ता प्रबंधन के साथ संगठनात्मक लक्ष्यों का मिलान प्रदर्शित करें; गुणवत्ता और पर्यावरण, गुणवत्ता और कर्मचारी, आईएसओ प्रमाणपत्र और विभिन्न उद्योगों के लिए विभिन्न गुणवत्ता मानक - सीई, आईएसआई, हॉलमार्क, बीआईएस, वूल मार्क, आदि । 77. सही समय, अवसर और बाज़ार की पहचान कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें। 78. एक व्यक्ति के रूप में स्वयं का तथा केस स्टडी	टीक्यूएम और आईएसओ में अवधारणाएँ एक उद्यमी की विस्तृत गुणवत्ता विशिष्टताएँ - व्यवसाय नेता, विश्लेषणात्मक दिमाग बाजार फीडबैक और व्यावसायिक निर्णय; बाजार खुफिया, व्यावसायिक वातावरण और उद्यमिता
--	--	---	---

		के साथ अपने व्यवसाय प्रस्ताव का SWOT। 79. उद्यमशीलता को बढ़ावा देने में सरकार की भूमिका, आर्थिक प्रणाली और उसमें उद्यमी की भूमिका, वित्तीय और कानूनी सहायता, ऋण प्राप्त करना या वी.सी., पी.ई., बैंकों से वित्त पोषण आदि को उदाहरणों सहित प्रदर्शित करें। 80. अपने व्यवसाय के लिए कर निहितार्थों को उदाहरणों के साथ प्रदर्शित करें - चुंगी, सरकार की विभिन्न योजनाएं और सहायता संगठन - डीआईसी, एसआईडीए, एसआईएसआई, एनएसआईसी, एसआईडीओ, राष्ट्रीय अनुसूचित जनजाति वित्त और विकास निगम एनसीटीएफडीसी, आदि।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08	मान्यता प्राप्त समय प्रबंधन तकनीकों और उद्यमशीलता की स्थिति की एक श्रृंखला को लागू करें	81. उदाहरणों के साथ प्रदर्शित करें कि व्यवसाय के लिए समय का महत्व, दूसरों के समय का सम्मान कैसे करें, समय प्रबंधन, समय की पाबंदी और नियमितता	समय प्रबंधन उद्यमिता का परिचय, उद्यमी कौन बन सकता है, उद्यमी अपना उद्यम कैसे शुरू कर सकता है

घंटे		कैसे काम के प्रति सकारात्मक दृष्टिकोण को जन्म देती है। 82. अपने दिन का शेड्यूल बनाना और अपने काम को प्राथमिकता देना, अपने लक्ष्यों की योजना कैसे बनाएं, परियोजना नियोजन प्रक्रियाओं के बारे में संक्षिप्त जानकारी देना। 83. उद्यमशीलता का प्रदर्शन - बुनियादी अवधारणाएँ। 84. उद्यमिता और स्वरोजगार के बीच अंतर. 85. उदाहरणों सहित प्रदर्शित करें कि एक उद्यमी देश की आर्थिक वृद्धि और समृद्धि में किस प्रकार योगदान देता है। 86. उद्यमशीलता संबंधी गुण जो एक उद्यमी को एक व्यवसाय प्रबंधक, उद्यमी, नैतिकता, दृष्टिकोण, मूल्य और उद्देश्यों से अलग बनाते हैं। 87. सफल उद्यमी बनने के लिए आवश्यक योग्यताएं, सफल उद्यमियों पर केस अध्ययन, रचनात्मकता और उद्यमिता; रचनात्मक	गुणवत्ता मापदंडों का परिचय
------	--	--	----------------------------

		और नवीन तरीके से कैसे सोचें। 88. 5 एस अवधारणा, काइज़ेन, टीपीएम, एसजीए, क्वालिटी सर्किल, जस्ट इन टाइम, 6 सिग्मा को कैसे और कब लागू किया जाए, इसका प्रदर्शन; उद्योग विशेषज्ञों द्वारा व्याख्यान।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	वास्तविक जीवन में विपणन अवधारणाओं को पहचानें और प्रदर्शित करें।	89. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि हम अपना विपणन कैसे करते हैं। 90. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि हम अपने प्रस्ताव कैसे बेचते हैं। 91. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि किस प्रकार हम सभी अपने विचारों को अपने माता-पिता, अपने शिक्षकों और अपने मित्रों के समक्ष प्रस्तुत करते हुए बड़े हुए हैं। 92. प्रदर्शित करें कि मार्केटिंग केस स्टडी को कैसे पढ़ा जाए। 93. प्रदर्शित करें कि केस स्टडी का विश्लेषण कैसे	वास्तविक जीवन में विपणन अवधारणाएँ: - परिचय; पाठ्यक्रम की समीक्षा ; पाठ्यक्रम की अपेक्षाएँ; विषय-वस्तु का परिचय और कक्षा संसाधन; पाठ्यक्रम की शिक्षाशास्त्र: - शिक्षण तंत्र के विभिन्न रूपों का परिचय जिसमें रोल-प्ले, विपणन से संबंधित विशिष्ट केस-स्टडी शामिल होंगे किसी मामले को कैसे पढ़ें और समाधान का मसौदा कैसे तैयार करें विपणन का अवलोकन: विपणन क्या है। भारत में विपणन वातावरण. भारत में विपणन की बदलती दुनिया।

		किया जाता है। 94. क्या उत्तर देखना है, क्या मामलों का कोई सही या गलत उत्तर है। 95. छात्रों को विपणन की परिभाषा, विपणन डोमेन और नौकरी की संभावनाओं का अवलोकन कराएं। 96. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा एक जूनियर मार्केटिंग कार्यकारी के के.आर.ए. को प्रदर्शित करें (नमूना उद्योग - खुदरा, बाजार अनुसंधान, औद्योगिक विपणन)।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	बाजार के विखंडन के संबंध में उपभोक्ता व्यवहार की पहचान करें।	97. भारतीय उपभोक्ता वर्गों को उपश्रेणियों में विभाजित करना - उच्च वर्ग, मध्यम वर्ग और निम्न वर्ग, उच्च वर्ग, मध्यम वर्ग और निम्न वर्ग का विशिष्ट क्रय व्यवहार, केस स्टडीज। 98. वन-टू-वन मार्केटिंग - अर्थ, उद्देश्य, उदाहरण, केस स्टडीज़।	भारत में उपभोक्ता व्यवहार और वर्ग / क्रेता व्यवहार बाजार का विभाजन विभाजन का अर्थ, विभाजन के उद्देश्य। विभाजन के प्रकार - वे तरीके जिनसे हम बाजार को विभाजित कर सकते हैं, सामूहिक विपणन - अर्थ, उद्देश्य, उदाहरण, आला। विपणन - अर्थ, उद्देश्य,

			उदाहरण।
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	विभिन्न विपणन अवधारणाओं की पहचान करें और उन्हें वर्गीकृत करें।	99. कौन सा प्रारूप किस बाजार के लिए उपयुक्त है, इसका व्यावहारिक प्रदर्शन , केस अध्ययन। 100. वितरण चैनल के लिए डिजिटल मीडिया का अनुप्रयोग	संचालन विपणन चैनल - अर्थ, उपलब्ध चैनलों के प्रकार - उनके उद्देश्य और लाभ। किस मार्केटिंग प्रारूप में कौन सा चैनल उपयोग करें, रिटेलिंग - अर्थ, भारत में रिटेलिंग प्रारूपों के प्रकार।
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	उद्योग के विकास की संभावनाओं के लिए क्षेत्र अभिविन्यास और इसके महत्व का विश्लेषण करें।	101. संभावित ग्राहकों की पाइपलाइन कैसे तैयार करें, संभावित ग्राहकों से कैसे संपर्क करें, कोल्ड कॉलिंग कैसे करें, इस पर व्यावहारिक प्रदर्शन। 102. ग्राहक का सम्मानपूर्वक अभिवादन करने का व्यावहारिक प्रदर्शन। 103. एक संभावित ग्राहक के समक्ष स्वयं को प्रस्तुत करने के लिए आपको व्यावहारिक प्रदर्शन की आवश्यकता है, तैयारी की क्या आवश्यकता है। 104. किसी से मिलने से पहले आपको अपने उत्पाद के बारे में स्वयं को कैसे परिचित करना चाहिए, इसका व्यावहारिक प्रदर्शन।	क्षेत्र अभिविन्यास क्षेत्र अभिविन्यास और क्षेत्र अभिविन्यास करने के उद्देश्य।

		105. दूसरों को समझाने का प्रयास करने से पहले अपने उत्पाद/सेवा के बारे में आप कितने आश्वस्त हैं, इसका व्यावहारिक प्रदर्शन करें।	
व्यावसायिक कौशल 56 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 16 घंटे	विक्रय बल के संगठन, स्टाफिंग और प्रशिक्षण के लिए योजनाओं का उल्लेख करें।	106. डिलीवरी सेल्सपर्सन, ऑर्डर-गेटर्स, तकनीकी सहायता सेल्सपर्सन पर रोल-प्ले, अपने उत्पाद/सेवा के लिए बिक्री पिच बनाना, पिच को डिलीवर करना, बिक्री के हर पहलू को समझने के लिए रोल प्ले करना , जैसा कि ऊपर बताया गया है। यह चरण दर चरण किया जाएगा। 107. व्यक्तिगत विक्रय के प्रकारों पर व्यावहारिक प्रदर्शन - मैनुअल, टेली-कॉलिंग और इंटरनेट आधारित बिक्री, रोल प्ले।	बिक्री - व्यक्तिगत बिक्री बिक्री का अर्थ, महत्व, प्रासंगिकता और दायरा। बिक्री के प्रकार, बिक्री प्रक्रिया: (संदेह -> पूर्वक्षण -> दृष्टिकोण -> बातचीत - > बंद -> आदेश), आपत्तियाँ। आपत्ति से निपटना, विक्रयकर्मियों के प्रकार - ऑर्डर लेने वाले। व्यक्तिगत विक्रय का अर्थ, उपयोगिता, प्रक्रिया, लाभ।
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	बातचीत कौशल को लागू करते हुए अप्रभावी बातचीत में सक्षमता प्रदर्शित करें।	108. अपने संगठन का परिचय कैसे दें, अपने उत्पाद/सेवा को संभावित ग्राहक/ग्राहक के समक्ष कैसे प्रस्तुत करें, इस पर व्यावहारिक प्रदर्शन। 109. अपने संभावित ग्राहक/ग्राहक को बातचीत	बातचीत बातचीत, बातचीत के प्रकार - प्रत्येक प्रकार के लाभ।

		की मेज पर लाने के तरीके पर व्यावहारिक प्रदर्शन, समझाने की कला का महत्व। यह कैसे करना है, यह दिखाने के लिए भूमिका निभाएँ।	
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	पूर्व तैयारी करके टेली-कॉलिंग की प्रक्रिया को लागू करें।	110. संभावित ग्राहक को फोन पर बधाई देने का प्रदर्शन करें। 111. अपने संगठन का परिचय देने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन। 112. आपके उत्पाद/सेवा के प्रति संभावित ग्राहक के मन में जिज्ञासा उत्पन्न करने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन। 113. बातचीत करने के लिए व्यावहारिक प्रदर्शन, समझाना, ऑर्डर लेना, उसे बुक करना, उसे परिचालन विभाग को भेजना, टेली-कॉलर के सामने आने वाली चुनौतियाँ, 114. ऐसी चुनौतियों पर कैसे काबू पाया जाए, इसकी भूमिका निभाएँ।	टेली बुला टेलीमार्केटिंग का अर्थ, टेलीमार्केटिंग के लाभ, टेलीमार्केटिंग के माध्यम से अपॉइंटमेंट तय करना, टेलीमार्केटिंग में करीबी कॉल , टेलीमार्केटिंग के दौरान आने वाली चुनौतियाँ और चुनौतियों पर काबू पाने की प्रक्रिया।
व्यावसायिक कौशल 70 घंटे;	प्रचार रणनीति की योजना बनाएं और उचित विधि से उसे	115. खुदरा विक्रेताओं, डीलरों और थोक विक्रेताओं के साथ बीटीएल का उपयोग	प्रचार-प्रसार - प्रकार, उपयोगिता, अपनी वस्तुओं और सेवाओं के प्रचार के

व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	लागू करें।	कैसे करें, पीओपी (पॉइंट-ऑफ-पर्चेज) - अर्थ और महत्व, मर्केडाइजिंग - अर्थ और महत्व पर व्यावहारिक प्रदर्शन। 116. डिजिटल प्रमोशन का अर्थ और प्रकार 117. डिजिटल प्रचार के लिए उपकरण और तकनीकें	तरीके पदोन्नति का अर्थ. प्रमोशन के प्रकार - एटीएल (एबव द लाइन), बीटीएल (बिलो द लाइन) - अर्थ और निहितार्थ, किन स्थितियों में एटीएल और बीटीएल का उपयोग करना है।
व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	प्रचारात्मक प्रदर्शन और विज्ञापन के निर्माण के लिए बुनियादी डिजाइन, सिद्धांतों और सिद्धांतों को लागू करना।	118. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शन के सिद्धांतों एवं तत्वों को प्रदर्शित करें । 119. उत्पाद प्रस्तुति के उद्देश्य के लिए भाषा का विकास एवं डिजाइन। 120. प्रॉप्स का डिजाइन एवं निर्माण, स्टोर आधारित टीम के सदस्य के रूप में भूमिका निभाना। 121. खुदरा उद्योग में दृश्य विपणन प्रदर्शनों का डिजाइन और स्थापना। 122. विज़ुअल मर्केडाइज़र के रूप में स्व-रोज़गार का प्रदर्शन करें । 123. प्रदर्शन - छात्रों को खुदरा सेटअप में उत्पादों / ब्रांडों को व्यवस्थित करने की आवश्यकता होती है।	दृश्य बिक्री विज़ुअल मर्केडाइजिंग का डिज़ाइन, सिद्धांत और सिद्धांत।

व्यावसायिक कौशल 28 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 08 घंटे	विपणन प्रबंधन के संबंध में अनुसंधान पद्धति के सिद्धांत की पहचान, चयन और अनुप्रयोग करना।	124. सही प्रश्न पूछने की कला. 125. अपने उत्तरों को रिकॉर्ड करना, उन्हें एकत्रित करना, संगठन में वरिष्ठों को सूचित करना (लिखित और मौखिक दोनों सिखाया जाएगा), भूमिका निभाना। 126. रिपोर्ट प्रदर्शित करें - अर्थ, रिपोर्ट लिखने का महत्व, रिपोर्ट में क्या शामिल करना है - समस्या को परिभाषित करना, समस्या के प्रति दृष्टिकोण। 127. कार्यप्रणाली का प्रदर्शन: डेटा संग्रहण विधि(एँ), डेटा व्याख्या, सिफारिशें और सुझाव, छात्रों के लिए अभ्यास के रूप में तैयार की जाने वाली नमूना रिपोर्ट।	अनुसंधान - अर्थ और महत्व। अनुसंधान के प्रकार - प्राथमिक और द्वितीयक, संरचित और असंरचित प्रश्न पूछने का दृष्टिकोण, फीडबैक दृष्टिकोण का अर्थ। फीडबैक दृष्टिकोण का महत्व, इसे कैसे करें - उत्तरदाता से संपर्क करें, उत्तरदाता के साथ तालमेल बनाएं। फीडबैक दृष्टिकोण / बाजार आसूचना। रिपोर्ट बनाना जालसाजी और कपट.
व्यावसायिक कौशल 56 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 16 घंटे	सफल ग्राहक संबंध प्रबंधन के लिए प्रमुख चालकों का विश्लेषण करें और विपणन नैतिकता का पालन करें।	128. ग्राहक संबंध और व्यावसायिक उद्देश्य। 129. संबंधों का निर्माण, संगठन को लाभ, लेन-देन संबंधी बिक्री बनाम संबंध बिक्री का प्रदर्शन करें। 130. यह सुनिश्चित करने का प्रदर्शन करें कि प्रत्येक	संबंध निर्माण विपणन नैतिकता

		बिक्री, लेन-देन संबंधी बिक्री में समाप्त न हो। 131. ग्राहकों की शिकायतें दर्ज करें, उन्हें दर्ज करें तथा वरिष्ठ प्रबंधन को रिपोर्ट करें। 132. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक की समस्या का समाधान हो, शिकायतों से निपटने के लिए संगठन के दर्शन को समझना, संगठन द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन करना। 133. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि क्या बेचना है और क्या नहीं बेचना है। 134. व्यावहारिक उदाहरणों द्वारा प्रदर्शित करें कि अपने ग्राहकों के साथ अपने संचार को कैसे पारदर्शी बनाए रखें। 135. गलत संचार के लिए कानूनी ढांचे का प्रदर्शन करें। 136. ट्राई, एसीआई, आईएनएस, सेबी (व्यवसायों को विनियमित करने वाले विभिन्न उद्योग निकायों का	
--	--	--	--

		अवलोकन) के बारे में मूलभूत जानकारी।	
पुनरीक्षण एवं परीक्षा			

मुख्य कौशल के लिए पाठ्यक्रम

1. रोजगार योग्यता कौशल (सभी सीटीएस ट्रेडों के लिए सामान्य) (120 घंटे)

सीखने के परिणाम, मूल्यांकन मानदंड, पाठ्यक्रम और कोर कौशल विषयों की टूल सूची जो ट्रेडों के एक समूह के लिए सामान्य है, www.bharatskills.gov.in / dgt.gov.in पर अलग से उपलब्ध कराई गई है।

उपकरण और उपकरणों की सूची			
मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव (24 उम्मीदवारों के बैच के लिए)			
क्र. सं.	औज़ारों और उपकरणों का नाम	विनिर्देश	मात्रा
ए. भाषा प्रयोगशाला/कक्षा कक्ष के लिए उपकरण/फर्नीचर			
1.	भाषण अंगों के अनुप्रस्थ काट के दृश्य के साथ मानव खोपड़ी (इसका ग्राफिकल प्रतिनिधित्व भी एक विकल्प के रूप में स्वीकार किया जाता है)		1 नं.
2.	नवीनतम एलसीडी प्रोजेक्टर		1 नं.
3.	सफेद परदा		1 नं.
4.	लेखन सहायता वाली कक्षा कुर्सियाँ		25 (24+1) संख्या
5.	प्रशिक्षक तालिका		1 नं.
6.	प्रशिक्षक की कुर्सी		1 नं.
7.	भंडारण कैबिनेट		1 नं.
8.	पुस्तक शेल्फ		1 नं.
9.	एयर कंडीशनर	1.5 टन	2 संख्या
10.	प्रचंड समिति		1
11.	प्रशिक्षक के लिए माइक और स्पीकर		1 कोई नहीं
बी. आईटी लैब/कार्यशाला के लिए उपकरण/फर्नीचर			
12.	डेस्कटॉप कंप्यूटर	CPU: 32/64 बिट i3/i5/i7 या नवीनतम प्रोसेसर, स्पीड: 3 GHz या उससे अधिक. 512GB SSD, RAM: - 4 GB DDR-III या उससे अधिक, Wi-Fi सक्षम. नेटवर्क कार्ड: एकीकृत गीगाबिट ईथरनेट, USB माउस, USB कीबोर्ड और मॉनिटर (न्यूनतम 17 इंच) के साथ, लाइसेंस	12+1 संख्या

		प्राप्त ऑपरेटिंग सिस्टम और एंटीवायरस जो व्यापार से संबंधित सॉफ्टवेयर के साथ संगत है.	
13.	प्रिंटर बहु-कार्यात्मक और प्रिंटर टेबल		1 नं. प्रत्येक
14.	ऑफिस पैकेज (एमएस वर्ड, एमएस पावरपॉइंट, एमएस एक्सेल, एमएस आउटलुक)		12 +1 नग.
15.	कंप्यूटर टेबल		12+1 संख्या
16.	स्क्रीन के साथ एलसीडी प्रोजेक्टर	नवीनतम	1 नं.
17.	फ्लिप चार्ट, मार्कर		1 नं.
18.	कुर्सियों		25(24+1) संख्या
19.	प्रशिक्षक की मेज और कुर्सी		1 नं. प्रत्येक
20.	ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी	न्यूनतम 512 केबीपीएस	1 नं.
21.	एयर कंडीशनर		आवश्यकता अनुसार
22.	एंटी वायरस	नवीनतम संस्करण	12+1

डीजीटी उद्योग, राज्य निदेशालयों, व्यापार विशेषज्ञों, डोमेन विशेषज्ञों, आईटीआई, एनएसटीआई के प्रशिक्षकों, विश्वविद्यालयों के संकायों और अन्य सभी के योगदान को ईमानदारी से स्वीकार करता है। जिन्होंने पाठ्यक्रम को संशोधित करने में योगदान दिया।

डीजीटी द्वारा निम्नलिखित विशेषज्ञ सदस्यों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है जिन्होंने इस पाठ्यक्रम में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

6 से 10 मई 2013 तक सीएसटीएआरआई , कोलकाता में मार्केटिंग एग्जीक्यूटिव के पाठ्यक्रम को अंतिम रूप देने के लिए भाग लेने वाले विशेषज्ञ सदस्यों की सूची ।			
क्र. सं.	नाम एवं पदनाम श्री/श्रीमती	प्रतिनिधि संगठन	टिप्पणी
1.	एलके मुखर्जी, डीडीटी	सीएसटीएआरआई कोलकाता	समन्वयक
2.	संदीप मान, सदस्य	इंस्टीट्यूट फॉर कॉम्पिटिटिवनेस, इंडिया - आईएफसी में सलाहकार बोर्ड; रिमॉर्फिंग इंडिया में सलाहकार - परियोजनाएं और संचालन	सदस्य
3.	देव चंद्र झा, मानव संसाधन प्रमुख	वीडियोकॉन इंडस्ट्रीज लिमिटेड में उत्तर भारत	सदस्य
4.	कुमार गौतम, महाप्रबंधक	मानव संसाधन - एशिया, व्हर्लपूल कॉर्पोरेशन	सदस्य
5.	अलेक्जेंडर थॉमस, क्षेत्रीय उपाध्यक्ष	सिक्यूरिटास इंडिया, नई दिल्ली	सदस्य
6.	विवेक नंदा, हेड डायरेक्ट सेल्स	शार्प बिजनेस सिस्टम्स	सदस्य
7.	देवांशु भट्ट, प्रबंध निदेशक एवं कंट्री मैनेजर	रेवल इंडिया, नई दिल्ली	सदस्य
8.	जीके गुप्ता, मानव संसाधन प्रमुख	डायकिन इंडिया, नई दिल्ली	सदस्य
9.	आरसी जैन, प्रोफेसर एचआर	वाईएमसीए, नई दिल्ली	सदस्य
10.	सतीश कुमार, प्रोफेसर एचआर	आईआईपीएम, नई दिल्ली	सदस्य
11.	यूसी तिवारी, संचालन प्रबंधन के प्रोफेसर	आईआईपीएम पूर्व डीजीएम, सेल, नई दिल्ली	सदस्य
12.	पुष्प लांबा, मार्केटिंग प्रोफेसर	आईआईपीएम, नई दिल्ली	सदस्य
13.	संजय बनर्जी, मार्केटिंग के प्रोफेसर	एससीएम बिजनेस स्कूल, नई दिल्ली	सदस्य

14.	रंजन पॉल, मार्केटिंग एवं उद्यमिता के प्रोफेसर	फ्रीलांस मार्केटिंग सलाहकार	सदस्य
15.	मनिंदर सिंह, मार्केटिंग के प्रोफेसर,	फ्रीलांस ट्रेनर और मार्केटिंग कंसल्टेंट, नई दिल्ली	सदस्य
16.	अमन चुघ, वित्त के प्रोफेसर	आईसीएआई, नई दिल्ली	सदस्य
17.	रमाकर झा, वित्त विभाग के प्रोफेसर	आईआईपीएम, नई दिल्ली	सदस्य
18.	टी रामास्वामी, वित्त के प्रोफेसर	आईआईपीएम, नई दिल्ली	सदस्य
19.	पंकज उपाध्याय, अर्थशास्त्र के प्रोफेसर	जगन इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, दिल्ली	सदस्य

संकेताक्षर

सीटीएस	शिल्पकार प्रशिक्षण योजना
एटीएस	प्रशिक्षुता प्रशिक्षण योजना
सीआईटीएस	शिल्प प्रशिक्षक प्रशिक्षण योजना
डीजीटी	प्रशिक्षण महानिदेशालय
एमएसडीई	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय
एनटीसी	राष्ट्रीय व्यापार प्रमाणपत्र
एनएसी	राष्ट्रीय शिक्षुता प्रमाणपत्र
एनसीआईसी	राष्ट्रीय शिल्प प्रशिक्षक प्रमाणपत्र
एलडी	लोकोमोटर विकलांगता
सीपी	मस्तिष्क पक्षाघात
एमडी	एकाधिक विकलांगता
एल.वी.	कम दृष्टि
एचएच	सुनने में कठिन
पहचान	बौद्धिक विकलांगता
नियंत्रण रेखा	कुष्ठ रोग ठीक हुआ
एसएलडी	विशिष्ट शिक्षण विकलांगताएं
डीडब्ल्यू	बौनापन
एमआई	मानसिक बिमारी
आ	एसिड अटैक
लोक निर्माण विभाग	विकलांग व्यक्ति

