



پیشہ ورانہ مہارتیں

برائے ٹریڈ گروپ کسٹمر کیئر سروس



فہرست

صفحہ نمبر	موضوعات	#
سیکشن 1: تعارف (Introduction)		
3	ٹول کٹ کا تعارف	1
4	ٹول کٹ کو کون کب استعمال کرے؟	2
سیکشن 2: امتحانات (Examination)		
6	امتحانات کا طریقہ کار اور عمل	3
9	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 1	4
11	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 2	5
13	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 3	6
15	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 4	7
17	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 5	8
19	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 6	9
24	پیشہ وارانہ مہارتوں کا کورس۔ حتمی ٹیسٹ / امتحان	11
27	حتمی امتحان کے ساتھ پریزنٹیشن / تقریر	12
28	رپورٹ کارڈ	13
سیکشن 3: جائزہ و تجزیہ (Evaluation)		
31	پیشہ وارانہ مہارتوں کے تربیتی کورس کا تجزیہ	14
34	کورس سے سیکھی گئی پیشہ وارانہ مہارتوں کا تجزیہ۔ ٹول	15
37	سرٹیفکیٹ	16

تعارف



سیکشن 1: ٹول کٹ کا تعارف (Introduction)

3	ٹول کٹ کا تعارف	1
4	ٹول کٹ کو کون کب استعمال کرے؟	2

امتحانات و جائزہ کی ٹول کٹ میں طلباء اور طالبات کی جانچ کے لیے بہت سی ایسی سرگرمیاں شامل کی گئی ہیں جن سے اس بات کا اندازہ لگایا جاسکے گا کہ کسٹمر کیئر سروس کے کورس سے منسلک طلباء نے اپنے ٹریڈ گروپ کے حوالے سے تیار کیے گئے پیشہ ورانہ مہارتوں کے تربیتی نصاب سے کیا سیکھا اور اس سے کس حد تک فائدہ اٹھایا ہے۔ جانچ کا یہ عمل دو حصوں پر مشتمل ہے:

امتحانات (Examinations) ایک مسلسل عمل ہو گا جس کے لیے کورس کے شروع سے لے کر آخر تک انسٹرکٹر مختلف طریقوں کو استعمال کرے گا/گی۔ اس کا مقصد طلباء کی معلومات، علم اور مہارتوں کو جانچنا ہو گا۔ امتحانات کے اس عمل کے لیے پری ٹیسٹ، ہوم ورک، برتاؤ اور شرکت، پوسٹ ٹیسٹ اور حتمی امتحان جیسے طریقوں کو استعمال کیا جائے گا ان طریقوں کی کچھ تفصیل درج ذیل ہے:

نمبر شمار	امتحانات کا طریقہ	تفصیل
1	پری ٹیسٹ	کورس یا سیشن کے شروع میں طلباء کی خاص موضوع کے حوالے سے پہلے سے موجود علم، معلومات اور مہارتوں کا اندازہ لگانے میں مدد دیتا ہے۔
2	ہوم ورک	ہر سیشن کے حوالے سے دیئے گئے کام جس کو طلباء گھر جا کر مکمل کریں گے اس کا مقصد موضوع کے حوالے سے وضاحت اور سنجیدگی کا اندازہ لگانے میں مدد دینا ہے۔
3	برتاؤ اور شرکت	اس سے طلباء کی کورس میں مجموعی شرکت، حاضری، باہمی میل جول اور ذاتی ترقی اور کارکردگی کا اندازہ ہو گا۔
4	پوسٹ ٹیسٹ	سیشن کے بعد طلباء کی خاص موضوع کے حوالے سے علم، معلومات اور مہارتوں کا اندازہ لگانے میں مدد دے گا۔
5	حتمی امتحان	حتمی امتحان نہ صرف سیکھی گئے علم اور معلومات کا جائزہ لے گا بلکہ اس سے حاصل کردہ مہارتوں اور ان کے عملی زندگی میں استعمال کا بھی اندازہ ہو گا۔

امتحانات کے یہ سارے طریقے ان سب موضوعات پر مشتمل ہیں جو کہ اس نصاب یا تربیتی کورس میں دیے گئے ہیں۔ امتحانات کے حتمی نتائج کے لیے رپورٹ کارڈ بھی ترتیب دی گئی ہے جو کہ اس ٹول کٹ میں شامل ہے۔

جائزہ و تجزیہ کورس کے دوران اور بعد میں کیا جائے گا۔ پیشہ وارانہ مہارتوں کے تربیتی کورس کا جائزہ پی ایس ڈی ایف (PSDF) یا تربیتی ادارے کی اپنی ٹیم یا کوئی غیر جانبدار ادارہ (Third Party Organization) کر سکتا ہے۔ اس کا بنیادی مقصد طلباء اور طالبات کی علم، مہارتوں اور رویوں میں کورس کے نتیجے ہونے والی تبدیلیوں کو مجموعی طور پر پرکھنا ہو گا۔ اس تجزیہ میں اندرونی یا بیرونی ٹیم کورس کے اختتام پر تربیتی اداروں / کلاسز میں جا کر طلباء یا طالبات کی کارکردگی کی جانچ کرے گی اس میں کورس کے دوران سیکھی گئی تمام پیشہ وارانہ مہارتوں کا مشاہدہ کیا جائے گا تاکہ معلوم ہو سکے کہ کورس کے مکمل ہونے پر حقیقی معنوں میں کتنی تبدیلی آئی ہے۔

تجزیہ کو عملی شکل دینے کے لیے ضروری اشارے (Indicators) اور طریقے (Tools) بھی وضع کر دیئے گئے ہیں جن میں پریزنٹیشن، ورک بک کا جائزہ، مشاہدہ اور انسٹرکٹر کی رائے شامل ہیں۔

ٹول کٹ کو کون کب استعمال کرے؟

2

جائچ کی سطح	کون کرے گا؟	کب استعمال کیا جائے؟
امتحانات (Examination/ Assessment)	<ul style="list-style-type: none"> تربیتی ادارہ کے متعلقہ انسٹرکٹر امتحانی عملہ 	<ul style="list-style-type: none"> ہر سیشن یا کلاس کے آغاز پر ہر سیشن یا کلاس کے دوران ہر سیشن یا کلاس کے اختتام پر کورس کے اختتام پر
تجزیہ (Evaluation)	<ul style="list-style-type: none"> پی ایس ڈی ایف کی تجزیہ کار ٹیم تربیتی ادارہ کی تجزیہ کار ٹیم بیرونی خود مختار / غیر جانبدار ادارہ 	<ul style="list-style-type: none"> کورس کے اختتام پر

امتحانات



سیکشن 2: امتحانات (Examination/Assessment)

6	امتحانات کا طریقہ کار اور عمل	2.1
9	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 1	2.2
11	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 2	2.3
13	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 3	2.4
15	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 4	2.5
17	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 5	2.6
19	پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس۔ ٹیسٹ نمبر 6	2.7
24	پیشہ وارانہ مہارتوں کا کورس۔ حتمی ٹیسٹ / امتحان	2.9
27	حتمی امتحان کے ساتھ پریزنٹیشن / تقریر	2.10
28	رپورٹ کارڈ	2.11

3.1 پری اور پوسٹ ٹیسٹ کی مشقیں

پیشہ وارانہ مہارتوں کے ہر سیشن / موضوع کے حوالے سے سیکھنے کے درجے کو جانچنے کے لئے ایک مشق ہوگی جس کے لیے پری اور پوسٹ ٹیسٹ کا طریقہ استعمال ہوگا۔ یہ مشق ہر سیشن / موضوع کے آغاز میں پری ٹیسٹ اور سیشن کے آخر میں پوسٹ ٹیسٹ کی شکل میں دی جائے گی جس کا دورانیہ پندرہ منٹ ہوگا۔ پری یا پوسٹ ٹیسٹ صحیح / غلط کے جملوں پر مشتمل ہوگا جس سے طلباء کی موضوع پر سمجھ کا فوری اندازہ ہو پائے گا۔ یہ مشقیں مخصوص معلومات اور سمجھ کا امتحان لینے میں مدد دیں گی اس کی مدد سے طلباء اس قابل ہوں گے کہ تھوڑے وقت میں زیادہ سوالات کا صحیح یا غلط کی صورت میں جواب دے سکیں، یہ ٹیسٹ آسان زبان میں دیئے گئے ہیں تاکہ طلباء اس کو آسانی سے سمجھ سکیں۔

پری اور پوسٹ ٹیسٹ انسٹرکٹر لے گا۔ ٹیسٹ کے اختتام پر طلباء حل کردہ شیٹ انسٹرکٹر کو دیں گے۔ پوسٹ ٹیسٹ کرنے کے وقت تک طلباء کو پری ٹیسٹ کا نتیجہ نہیں ملے گا تاکہ پری اور پوسٹ ٹیسٹ کے جوابات کا بہتر جائزہ لیا جاسکے۔ ہر سیشن کے اختتام پر انسٹرکٹر ایک انفرادی اور پوری کلاس کی موازنے کی رپورٹ بنائے گا / گی جو کہ بعد میں غیر جانبدار ٹیم کو بھی ضرورت پڑنے پر بھیجی جاسکتی ہے۔

یاد رکھیں کہ کل 6 پری ٹیسٹ اور 6 پوسٹ ٹیسٹ ہوں گے۔ کل 60 سوالات دیئے جائیں گے۔ پوسٹ ٹیسٹ کے ہر صحیح جواب کے 0.25 نمبر دیئے جائیں گے اس طرح 7 ٹیسٹوں کے کل نمبر 15 ہونگے جن کا شمار حتمی نتائج میں 11 فیصد کیا جائے گا۔ پری و پوسٹ ٹیسٹ نمبر 1 تا 6 کے نمونے صفحہ نمبر 09 تا 20 پر فراہم کئے گئے ہیں۔

3.2 گھر کا کام / ہوم ورک

گھر کے کام کی مشقیں ہر ماڈیول کا ایک نہایت اہم جز ہیں جو کہ کلاس میں سیکھے گئے موضوع کو یاد رکھنے میں مدد دیں گی۔ ہر سیشن یا موضوع میں جہاں مختلف تصورات اور مہارتوں کو کہانیوں، گروپ ورک، انفرادی مشق یا کھیل سے واضح کیا گیا ہے وہیں اس بات کو بھی یقینی بنایا گیا ہے کہ طلباء متعلقہ موضوع پر گھر میں بھی جا کر کام کر سکیں جس سے نہ صرف موضوع کا اعادہ ہو بلکہ اس کو مزید سمجھنے میں بھی مدد مل سکے۔ ہر سیشن کا اختتام ایک ہوم ورک پر ہوتا ہے یہ مشقیں اس طرح بنائی گئی ہیں کہ سیکھے گئے مواد کا عملی جامہ ہوں۔ گھر کا

کام 6 مشقوں پر مشتمل ہے ہر مشق کے 2 نمبر ہوں گے ان مشقوں کے کل نمبر 12 ہیں جو کہ حتمی نتائج میں 09 فیصد شمار ہونگے۔ انسٹرکٹر ہر طالب علم کے ہوم ورک کو چیک کرے گا اور ان کے نمبر لگائے گا۔ ہوم ورک نمبر 01 تا 6 طلباء کے کتابچہ میں موجود ہیں جن کی تفصیل درج ذیل ہے:

صفیہ نمبر	ہوم ورک نمبر	صفیہ نمبر	ہوم ورک نمبر
33	ہوم ورک 2	17	ہوم ورک 1
60	ہوم ورک 4	46	ہوم ورک 3
87	ہوم ورک 6	72	ہوم ورک 5

3.3 کلاس میں رویہ اور کارکردگی

پیشہ دارانہ مہارتوں کے علم، مہارتوں اور معلومات کے ساتھ ساتھ طلباء کا رویہ، شرکت اور کارکردگی بھی بہت اہم ہے جسے نصابی سرگرمیوں کے ساتھ ساتھ جاننا ضروری گا، اس حوالے سے طلباء کا دوران کورس ایک جائزہ بھی لیا جائے گا۔ اس جائزے کا طریقہ کار طلباء کا ریکارڈ اور مشاہدہ ہو گا جس سے معلوم ہو گا کہ درج ذیل پہلوؤں پر طالب علم کیسارہا / رہی۔ کورس کی مدت کے دوران انسٹرکٹر طلباء کو مندرجہ ذیل خصوصیات پر حتمی (Final) نمبر دے گا۔

نمبر شمار	خصوصیات	نمبر
1	وقت کی پابندی (کلاس میں وقت پر آنا، مشقوں کو وقت پر جمع کرانا)	5
2	مجموعی حاضری	5
3	شرکت	5
4	ذاتی ترقی اور بہتری	5
	کل نمبر	20

رویہ اور کارکردگی کے کل نمبر 20 ہیں جو کہ کل نمبروں کا 15 فیصد ہوں گے۔

3.4 حتمی / فائنل امتحان

فائنل امتحان کورس کے آخر میں ہو گا اور یہ اس کا امتحانی پرچہ 15 سوالوں پر مشتمل ہے۔ اس میں فراہم کردہ سوالات تربیتی کورس کے مختلف موضوعات کا نچوڑ ہیں اور اس سے طلباء کی سیکھی گئی معلومات، علم اور مہارتوں کا بھی پتہ چلے گا۔ اس میں علمی کے ساتھ ساتھ عملی موضوعات کو بھی شامل کیا گیا ہے۔ عملی موضوع میں 2 منٹ کی کسی مخصوص موضوع پر تقریر شامل ہوگی یہ تقریر طلباء کی سیکھی گئی مہارتوں پر ہی مشتمل ہوگی۔ حتمی امتحان کے ہر درست جواب کا 1 نمبر ہوگا (کل نمبر 15) اور تقریر کے 13 نمبر ہوں گے۔ حتمی امتحان کے نمبر کل جائزہ کا 21 فیصد ہوں گے۔ حتمی امتحان کا پرچہ صفحہ نمبر 21 پر فراہم کیا گیا ہے۔

3.5 امتحانات کے نمبروں کا خلاصہ

مختلف امتحانات / مشقیں	مشق کے کل نمبر	مجموعی جائزہ کے نمبروں کا فیصد
پری اور پوسٹ ٹیسٹ	(15) ہر صحیح سوال کے 0.25 نمبر	11%
ہوم ورک / گھر کی مشقیں	(12) ہر مشق کے 2 نمبر کل چھ مشقیں	09%
رویہ اور کارکردگی	(20) ہر رویہ یا کارکردگی کے 5 نمبر	15%
حتمی امتحان	(28) سوالات کے 15 نمبر، پریزنٹیشن 13 نمبر	21%

3.6 رپورٹ کارڈ

رپورٹ کارڈ طلباء کی کارکردگی کی ایک مکمل جائزہ ہے جو کہ ایک طالب علم کے پری ٹیسٹ، پوسٹ ٹیسٹ، گھر کی مشقوں، کلاس کے دوران رویوں یا کارکردگی اور فائنل امتحان کے نتائج کو پیش کرے گا۔ رپورٹ کارڈ کا آخری حصہ طالب علم کے بارے میں انسٹرکٹر کے تاثرات کو بیان کرے گا جس میں اس کی رویے، شخصیت، مہارت، نوکری کی تیاری کے علاوہ دیگر مہارتیں شامل ہو سکتی ہیں۔ رپورٹ کارڈ کا نمونہ صفحہ نمبر 28 فراہم کیا گیا ہے۔

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 1

تاریخ:	خود پر اعتماد	ٹیسٹ:	پری <input type="checkbox"/> پوسٹ <input type="checkbox"/>
موضوع:	نام طالب علم:	تربیتی ادارہ:	
ٹریڈ گروپ:	وقت:	فیصد:	15 منٹ
کل نمبر:	2.5		
حاصل نمبر:			

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	گاہک کے ساتھ اچھی طرح بات کر پانا آپ کی خود اعتمادی میں اضافہ کرتا ہے	
2.	خود اعتمادی کا یہ مطلب ہر گز نہیں کہ آپ اپنی مہارتوں کا بہتر استعمال کریں	
3.	ایک خود اعتماد انسان شکایات یا تنازعات سے دور رہتا ہے	
4.	خود اعتمادی کی کمی کی صورت میں آپ کا رویہ دفاعی ہو سکتا ہے	
5.	آپ کی خود اعتمادی کی کمی سے ادارے کی ساکھ متاثر نہیں ہوتی	
6.	خود اعتمادی کی کمی کے باوجود بھی آپ گاہک کو مطمئن کر سکتے ہیں	
7.	آپ کا بہتر مستقبل خود اعتمادی پر منحصر ہے	
8.	کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی کی مہارت کی ضرورت نہیں	
9.	کسٹمر کیئر میں منفی سوچ آپ کی کارکردگی کو متاثر نہیں کرتی	
10.	مصنوعات اور خدمات کے بارے میں مکمل اور صحیح علم آپ کی خود اعتمادی میں اضافہ کرتا ہے	

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 1

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	گاہک کے ساتھ اچھی طرح بات کر پانا آپ کی خود اعتمادی میں اضافہ کرتا ہے	صحیح
2.	خود اعتمادی کا یہ مطلب ہر گز نہیں کہ آپ اپنی مہارتوں کا بہتر استعمال کریں	غلط
3.	ایک خود اعتماد انسان شکایات یا تنازعات سے دور رہتا ہے	غلط
4.	خود اعتمادی کی کمی کی صورت میں آپ کا رویہ دفاعی ہو سکتا ہے	صحیح
5.	آپ کی خود اعتمادی کی کمی سے ادارے کی ساکھ متاثر نہیں ہوتی	غلط
6.	خود اعتمادی کی کمی کے باوجود بھی آپ گاہک کو مطمئن کر سکتے ہیں	غلط
7.	آپ کا بہتر مستقبل خود اعتمادی پر منحصر ہے	صحیح
8.	کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی کی مہارت کی ضرورت نہیں	غلط
9.	کسٹمر کیئر میں منفی سوچ آپ کی کارکردگی کو متاثر نہیں کرتی	غلط
10.	مصنوعات اور خدمات کے بارے میں مکمل اور صحیح علم آپ کی خود اعتمادی میں اضافہ کرتا ہے	صحیح

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 2

تاریخ:	ٹیسٹ:	پری <input type="checkbox"/>	پوسٹ <input type="checkbox"/>
موضوع:	بول چال اور رابطہ	نام طالب علم:	
ٹریڈ گروپ:		تربیتی ادارہ:	
کل نمبر:	2.5	وقت:	20 منٹ
حاصل نمبر:		فیصد:	

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	رابطہ صرف بول کر ہی کیا جاسکتا ہے۔	
2.	فیڈبیک دینے سے رابطہ مؤثر نہیں رہتا۔	
3.	بغیر الفاظ کے رابطہ ممکن نہیں۔	
4.	کبھی کبھار بات کرنے والے کو درمیان میں ٹوک دینے سے بات صحیح سمجھ آسکتی ہے	
5.	معلومات میں اضافہ اور تعلقات میں بہتری رابطے کے اہم فوائد ہیں۔	
6.	چہرے کے تصورات رابطے کو صحیح یا غلط بنانے میں بہت اہم کردار ادا کرتے ہیں۔	
7.	کام کی جگہ پر بغیر الفاظ کے رابطہ اتنا ضروری نہیں جتنی ضروری بول چال ہے	
8.	اعتماد کی کمی کی صورت میں رابطے یا بول چال پر کوئی اثر نہیں پڑتا	
9.	آواز کا مناسب تناسب بہتر رابطے کے لئے اہم ہے	
10.	اچھی لکھائی کی مہارت پر و فیشنلزم کا عکس اور آپ کی ساکھ کو مضبوط کرتی ہے۔	

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 2

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	رابطہ صرف بول کر ہی کیا جاسکتا ہے۔	غلط
2.	فیڈبیک دینے سے رابطہ مؤثر نہیں رہتا۔	غلط
3.	بغیر الفاظ کے رابطہ ممکن نہیں۔	غلط
4.	کبھی کبھار بات کرنے والے کو درمیان میں ٹوک دینے سے بات صحیح سمجھ آسکتی ہے	غلط
5.	معلومات میں اضافہ اور تعلقات میں بہتری رابطے کے اہم فوائد ہیں۔	صحیح
6.	چہرے کے تصورات رابطے کو صحیح یا غلط بنانے میں بہت اہم کردار ادا کرتے ہیں۔	صحیح
7.	کام کی جگہ پر بغیر الفاظ کے رابطہ اتنا ضروری نہیں جتنی ضروری بول چال ہے	غلط
8.	اعتماد کی کمی کی صورت میں رابطے یا بول چال پر کوئی اثر نہیں پڑتا	غلط
9.	آواز کا مناسب تناسب بہتر رابطے کے لئے اہم ہے	صحیح
10.	اچھی لکھائی کی مہارت پر و فیشنلزم کا عکس اور آپ کی ساکھ کو مضبوط کرتی ہے۔	صحیح

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 3

تاریخ:	ٹیسٹ:	<input type="checkbox"/> پری	<input type="checkbox"/> پوسٹ
موضوع:	کام کے آداب	نام طالب علم:	
ٹریڈ گروپ:		تربیتی ادارہ:	
کل نمبر:	2.5	وقت:	15 منٹ
حاصل نمبر:		فیصد:	

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	کام کے آداب انسان کی شخصیت کی عکاسی کرتے ہیں۔	
2.	ضروری نہیں کہ کام کے آداب میں احترام اور ایمانداری کا خیال رکھا جائے۔	
3.	بہترین کام ڈسپلن کے بغیر بھی ممکن ہو سکتا ہے	
4.	ترجیحات کا تعین کام کے آداب کے خلاف ہے	
5.	کام کے آداب میں خود کا احتساب کرنا شامل نہیں	
6.	ہر وقت سچائی اور ایمانداری سے کام کرنا ضروری نہیں، کبھی کبھار سمجھوتا ہو سکتا ہے۔	
7.	ملازمین سے اچھا رویہ رکھنا اور ان کا احترام کرنا آپ کی اچھی شخصیت کی عکاسی کرتا ہے۔	
8.	کام کے آداب میں ضروری نہیں کہ آپ اپنے ساتھیوں سے تعاون کریں	
9.	صبر اور برداشت کام کے آداب کا لازمی جز نہیں ہیں	
10.	قول و فعل کے تضاد سے بچنا کام کے آداب کا اہم اصول ہے	

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 3

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	کام کے آداب انسان کی شخصیت کی عکاسی کرتے ہیں۔	صحیح
2.	ضروری نہیں کہ کام کے آداب میں احترام اور ایمانداری کا خیال رکھا جائے۔	غلط
3.	بہترین کام ڈسپلن کے بغیر بھی ممکن ہو سکتا ہے	غلط
4.	ترجیحات کا تعین کام کے آداب کے خلاف ہے	غلط
5.	کام کے آداب میں خود کا احتساب کرنا شامل نہیں	غلط
6.	ہر وقت سچائی اور ایمانداری سے کام کرنا ضروری نہیں، کبھی کبھار سمجھوتا ہو سکتا ہے۔	غلط
7.	ملازمین سے اچھا رویہ رکھنا اور ان کا احترام کرنا آپ کی اچھی شخصیت کی عکاسی کرتا ہے۔	صحیح
8.	کام کے آداب میں ضروری نہیں کہ آپ اپنے ساتھیوں سے تعاون کریں	غلط
9.	صبر اور برداشت کام کے آداب کا لازمی جز نہیں ہیں	غلط
10.	قول و فعل کے تضاد سے بچنا کام کے آداب کا اہم اصول ہے	صحیح

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 4

تاریخ:	وقت کا بہتر استعمال	ٹیسٹ:	پری <input type="checkbox"/> پوسٹ <input type="checkbox"/>
موضوع:	نام طالب علم:	تربیتی ادارہ:	
ٹریڈ گروپ:	2.5	وقت:	15 منٹ
کل نمبر:		فیصد:	
حاصل نمبر:			

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	وقت کا مناسب استعمال کر کے ذہنی تناؤ پر قابو پایا جاسکتا ہے۔	
2.	کام کے دوران موبائل پر گیم کھیلنا یا لمبی لمبی باتیں کرنے سے وقت ضائع نہیں ہوتا۔	
3.	وقت کا بہتر استعمال اچھی ساکھ کا باعث بنتا ہے۔	
4.	ہدف کا تعین نہ ہونا وقت کی منصوبہ بندی میں رکاوٹ نہیں ڈالتا۔	
5.	ایک وقت میں بہت سارے کام کرنے سے وقت ضائع نہیں ہوتا	
6.	کم وقت میں زیادہ کام ذہنی دباؤ کا باعث بنتا ہے۔	
7.	کاموں کی فہرست تیار نہ ہونا وقت کے بہتر استعمال میں رکاوٹ بنتا ہے	
8.	بہترین کسٹمر سروس سے مراد بروقت کسٹمر سروس ہے	
9.	وقت کی پاسداری کے ساتھ ساتھ کام کو بھی احسن طریقے سے انجام دینا ضروری ہے۔	
10.	بہترین کسٹمر سروس کے لئے گاہک سے غیر ضروری اور لمبی گفتگو کی جاسکتی ہے	

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 4

صحیح / غلط	بیانات	نمبر شمار
صحیح	وقت کا مناسب استعمال کر کے ذہنی تناؤ پر قابو پایا جاسکتا ہے۔	1.
غلط	کام کے دوران موبائل پر گیم کھیلنا یا لمبی لمبی باتیں کرنے سے وقت ضائع نہیں ہوتا۔	2.
صحیح	وقت کا بہتر استعمال اچھی ساکھ کا باعث بنتا ہے۔	3.
غلط	ہدف کا تعین نہ ہونا وقت کی منصوبہ بندی میں رکاوٹ نہیں ڈالتا۔	4.
غلط	ایک وقت میں بہت سارے کام کرنے سے وقت ضائع نہیں ہوتا	5.
صحیح	کم وقت میں زیادہ کام ذہنی دباؤ کا باعث بنتا ہے۔	6.
صحیح	کاموں کی فہرست تیار نہ ہونا وقت کے بہتر استعمال میں رکاوٹ بنتا ہے	7.
صحیح	بہترین کسٹمر سروس سے مراد بروقت کسٹمر سروس ہے	8.
صحیح	وقت کی پاسداری کے ساتھ ساتھ کام کو بھی احسن طریقے سے انجام دینا ضروری ہے۔	9.
غلط	بہترین کسٹمر سروس کے لئے گاہک سے غیر ضروری اور لمبی گفتگو کی جاسکتی ہے	10.

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 5

تاریخ:	ٹیسٹ:	پری <input type="checkbox"/>	پوسٹ <input type="checkbox"/>
موضوع:	شکایات اور تنازعات سے نمٹنا	نام طالب علم:	
ٹریڈ گروپ:		تربیتی ادارہ:	
کل نمبر:	2.5	وقت:	15 منٹ
حاصل نمبر:		فیصد:	

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	کام کی جگہ پر گاہک کی شکایات یا تنازعات کو نظر انداز کرنا بہت ضروری ہے	
2.	تنازعات کو اچھی طرح نمٹنا کاروبار کی ساکھ پر منفی اثرات ڈالتا ہے	
3.	تنازعات کو حل کے بغیر بھی اصل ہدف حاصل ہو سکتا ہے	
4.	غیر معیاری کسٹمر سروس شکایات اور تنازعات کی وجہ بنتی ہے	
5.	کسٹمر کیئر سروس میں شکایات کی صورت میں ایک دوسرے کو ذمہ دار ٹھہرا کر کام چل سکتا ہے	
6.	کسٹمر کیئر سروس میں انا کا مسئلہ بھی شکایات کو جنم دیتا ہے	
7.	بہت سارے تنازعات کو ابتدائی سطح پر حل نہیں کیا جاسکتا	
8.	حدود کا تعین ہونا تنازعات سے نمٹنے میں اہم کردار ادا کرتا ہے	
9.	کسٹمر کرے میں تنازعات کے حل کے بعد کسٹمر سے فالو اپ کی ضرورت نہیں ہوتی	
10.	گاہک یا صارفین کی ناراضگی کو سنجیدگی سے لینا ضروری نہیں	

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 5

صحیح / غلط	بیانات	نمبر شمار
غلط	کام کی جگہ پر گاہک کی شکایات یا تنازعات کو نظر انداز کرنا بہت ضروری ہے	1.
غلط	تنازعات کو اچھی طرح نمٹنا کاروبار کی ساکھ پر منفی اثرات ڈالتا ہے	2.
غلط	تنازعات کو حل کے بغیر بھی اصل ہدف حاصل ہو سکتا ہے	3.
صحیح	غیر معیاری کسٹمر سروس شکایات اور تنازعات کی وجہ بنتی ہے	4.
غلط	کسٹمر کیئر سروس میں شکایات کی صورت میں ایک دوسرے کو ذمہ دار ٹھہرا کر کام چل سکتا ہے	5.
صحیح	کسٹمر کیئر سروس میں انا کا مسئلہ بھی شکایات کو جنم دیتا ہے	6.
غلط	بہت سارے تنازعات کو ابتدائی سطح پر حل نہیں کیا جاسکتا	7.
صحیح	حدود کا تعین ہونا تنازعات سے نمٹنے میں اہم کردار ادا کرتا ہے	8.
غلط	کسٹمر کرے میں تنازعات کے حل کے بعد کسٹمر سے فالو اپ کی ضرورت نہیں ہوتی	9.
غلط	گاہک یا صارفین کی ناراضگی کو سنجیدگی سے لینا ضروری نہیں	10.

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 6

تاریخ:	ٹیسٹ:	پری <input type="checkbox"/>	پوسٹ <input type="checkbox"/>
موضوع:	ملازمت کی تلاش و تیاری	نام طالب علم:	
ٹریڈ گروپ:		تربیتی ادارہ:	
کل نمبر:	2.5	وقت:	15 منٹ
حاصل نمبر:		فیصد:	

نمبر شمار	بیانات	صحیح / غلط
1.	CV میں مبالغہ آرائی یا جھوٹ لکھا جاسکتا ہے	
2.	CV جتنا لمبا ہو اتنا ہی ملازمت ملنے کا امکان زیادہ ہوتا ہے	
3.	کور لیٹر اور CV میں کوئی فرق نہیں ہوتا	
4.	انٹرویو سے پہلے ادارے اور امپلائر کے متعلق پوری معلومات لینی چاہیں	
5.	ملازمت کی تلاش کے لئے آپ کو اپنی خوبیوں اور کمزوریوں کا علم ہونا ضروری نہیں	
6.	انٹرویو محض ایک رسمی ملاقات کہلاتی ہے	
7.	کور لیٹر میں یہ بتانا ضروری نہیں کہ آپ کس آسامی کے لئے درخواست دے رہے ہیں	
8.	کور لیٹر مختصر اور متعلقہ معلومات پر مبنی ہونا چاہیے	
9.	CV رنگین صفحات پر بھی پرنٹ کیا جاسکتا ہے	
10.	انٹرویو ملازمت کے حصول کا ایک اہم جز ہے	

پشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس - ٹیسٹ نمبر 6

صحیح / غلط	بیانات	نمبر شمار
غلط	CV میں مبالغہ آرائی یا جھوٹ لکھا جاسکتا ہے	1.
غلط	CV جتنا لمبا ہوتا ہے اتنا ہی ملازمت ملنے کا امکان زیادہ ہوتا ہے	2.
غلط	کور لیٹر اور CV میں کوئی فرق نہیں ہوتا	3.
صحیح	انٹرویو سے پہلے ادارے اور امپلائر کے متعلق پوری معلومات لینا چاہیں	4.
غلط	ملازمت کی تلاش کے لئے آپ کو اپنی خوبیوں اور کمزوریوں کا علم ہونا ضروری نہیں	5.
غلط	انٹرویو محض ایک رسمی ملاقات کہلاتی ہے	6.
غلط	کور لیٹر میں یہ بتانا ضروری نہیں کہ آپ کس آسامی کے لئے درخواست دے رہے ہیں	7.
صحیح	کور لیٹر مختصر اور متعلقہ معلومات پر مبنی ہونا چاہیے	8.
غلط	CV رنگین صفحات پر بھی پرنٹ کیا جاسکتا ہے	9.
صحیح	انٹرویو ملازمت کے حصول کا ایک اہم جز ہے	10.

حتمی ٹیسٹ/امتحان

	نام طالب علم:		تاریخ:
	ٹریڈ گروپ:		رول نمبر:
15	کل نمبر:		ترتیبی ادارہ:
	حاصل کردہ نمبر:	20 منٹ	وقت:

1. آپ کے خیال میں مندرجہ ذیل میں سے جو پیشہ وارانہ مہارتیں (Soft Skills) ہیں ان پر (✓) کا نشان لگائیں:

گاڑی چلانا	<input type="checkbox"/>	کام کی جگہ پر اپنے ساتھیوں سے بات کرنا	<input type="checkbox"/>
ٹوڈولسٹ تیار کرنا	<input type="checkbox"/>	پیغام کو درست طریقے سے پہنچانا	<input type="checkbox"/>
کام پر وقت پر آنا	<input type="checkbox"/>	منصوبہ سازی تیار کرنا	<input type="checkbox"/>
آج کا کام آج ہی پورا کرنا	<input type="checkbox"/>	اپنے روزمرہ کاموں کی رپورٹ کرنا	<input type="checkbox"/>
طے کردہ معیار کے مطابق صحت و صفائی کا خیال کرنا	<input type="checkbox"/>	کام کے دوران مکمل توجہ دینا	<input type="checkbox"/>

2. کیا خود اعتمادی آپ میں مثبت تبدیلی اور بہتری لاسکتی ہے؟

صحیح	غلط

3. فرد میں بروقت فیصلے کرنے کی صلاحیت خود اعتمادی کی ایک نشانی ہے

صحیح	غلط

4. پیغام بھیجنے اور وصول کرنے کے لئے کسی ذریعے کا ہونا ضروری نہیں

صحیح	غلط

5. کسٹمر کیئر میں صرف بات چیت ضروری ہے، ہر وقت دماغ کو حاضر رکھنا نہیں

صحیح	غلط

6. آپ کے خیال میں کیا زیادہ ضروری ہے؟

کسٹمر کو سننا	کسٹمر کو معلومات دینا

7. کام کے آداب میں دوسرے لوگوں کے ساتھ مل کر کام کرنا ضروری نہیں

صحیح	غلط

8. ادارے کی پالیسی اور قوانین کا خیال رکھنا کسٹمر سروس کے کام کے آداب کا اہم ستون ہے

صحیح	غلط

9. وقت کی بہتر اور موثر انتظام کاری بہترین کسٹمر سروس کی عکاسی ہے

صحیح	غلط

10. کام کے دوران ای میل چیک کرنے یا فیس بک چیک کرنے سے وقت کا ضیاع نہیں ہوتا

صحیح	غلط

11. کام میں بے جا روک ٹوک بھی وقت ضائع کرتی ہے؟

صحیح	غلط

12. معاملے کو شروع میں ہی حل کرنے سے تنازعات بڑھ جاتے ہیں

صحیح	غلط

13. گاہک کے ساتھ تعلقات خراب ہونے سے شکایات اور تنازعات پیدا ہوتے ہیں

صحیح	غلط

14. کسی بھی ملازمت کو حاصل کرنے کے لئے فنی مہارتوں کے ساتھ ساتھ پروفیشنل مہارتوں کی بھی ضرورت ہوتی ہے

صحیح	غلط

15. CV صرف آپ کے پس منظر کی عکاسی کرتا ہے

صحیح	غلط

جوابات - حتمی ٹیسٹ/امتحان

1. آپ کے خیال میں مندرجہ ذیل میں سے جو پیشہ وارانہ مہارتیں (Soft Skills) ہیں ان پر (✓) کا نشان لگائیں:

گاڑی چلانا	<input type="checkbox"/>	✓	کام کی جگہ پر اپنے ساتھیوں سے بات کرنا
ٹوڈولسٹ تیار کرنا	<input type="checkbox"/>	✓	پیغام کو درست طریقے سے پہنچانا
کام پر وقت پر آنا	✓	✓	منصوبہ سازی تیار کرنا
آج کا کام آج ہی پورا کرنا	✓	<input type="checkbox"/>	اپنے روزمرہ کاموں کی رپورٹ کرنا
طے کردہ معیار کے مطابق صحت و صفائی کا خیال کرنا	✓	✓	کام کے دوران مکمل توجہ دینا

2. کیا خود اعتمادی آپ میں مثبت تبدیلی اور بہتری لاسکتی ہے؟

صحیح	غلط

3. فرد میں بروقت فیصلے کرنے کی صلاحیت خود اعتمادی کی ایک نشانی ہے

صحیح	غلط

4. پیغام بھیجنے اور وصول کرنے کے لئے کسی ذریعے کا ہونا ضروری نہیں

صحیح	غلط

5. کسٹمر کیئر میں صرف بات چیت ضروری ہے، ہر وقت دماغ کو حاضر رکھنا نہیں

صحیح	غلط

6. آپ کے خیال میں کیا زیادہ ضروری ہے؟

کسٹمر کو سننا	کسٹمر کو معلومات دینا

7. کام کے آداب میں دوسرے لوگوں کے ساتھ مل کر کام کرنا ضروری نہیں

صحیح	غلط

8. ادارے کی پالیسی اور قوانین کا خیال رکھنا کسٹمر سروس کے کام کے آداب کا اہم ستون ہے

صحیح	غلط

9. وقت کی بہتر اور موثر انتظام کاری بہترین کسٹمر سروس کی عکاسی ہے

صحیح	غلط

10. کام کے دوران ای میل چیک کرنے یا فیس بک چیک کرنے سے وقت کا ضیاع نہیں ہوتا

صحیح	غلط

11. کام میں بے جاہ روک ٹوک بھی وقت ضاع کرتی ہے

صحیح	غلط

12. معاملے کو شروع میں ہی حل کرنے سے تنازعات بڑھ جاتے ہیں

صحیح	غلط

13. گاہک کے ساتھ تعلقات خراب ہونے سے شکایات اور تنازعات پیدا ہوتے ہیں

غلط	صحیح

کسی بھی ملازمت کو حاصل کرنے کے لئے فنی مہارتوں کے ساتھ ساتھ پرو فیشنل مہارتوں کی بھی ضرورت ہوتی ہے

غلط	صحیح

CV صرف آپ کے پس منظر کی عکاسی کرتا ہے

غلط	صحیح

حتمی امتحان کے ساتھ پریزنٹیشن/تقریر

کل نمبر	13
وقت	2 منٹ
موضوع	پیشہ وارانہ مہارتوں کے تربیتی کورس میں سر ویو اور سیفٹی انسپکٹر کے لیے جواب تک آپ نے مہارتیں سیکھی ہے ان میں سے کوئی سی 3 کا ذکر کریں جو آپ کی نظر میں آپ کی پیشہ وارانہ زندگی کے لیے بہت زیادہ اہم ہیں اور یہ بھی بیان کریں کہ وہ کیوں اہم ہیں۔
جانچ اور نمبر دینے کا معیار:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ موضوع پر عبور (5 نمبر) ▪ بااعتماد طریقہ سے بات کرنا (2 نمبر) ▪ موضوع کی وضاحت اور مثالوں کا استعمال (2 نمبر) ▪ بغیر الفاظ کے رابطہ اشارے، چہرے کے تاثرات، مسکراہٹ وغیرہ (2 نمبر) ▪ ظاہری حلیہ، لباس، صفائی ستھرائی (2 نمبر)

پیشہ وارانہ مہارتوں کا تربیتی کورس (Soft Skills Training Course)

رپورٹ کارڈ

تاریخ:	نام طالب علم:	
رول نمبر:	ٹریڈ گروپ:	
تربیتی ادارہ:	انسٹرکٹر:	

حصہ اول: کلاس میں رویہ اور کارکردگی

کل نمبر	حاصل کردہ نمبر	جائزہ کے نکات
5		وقت کی پابندی
5		مجموعی حاضری
5		شرکت
5		ذاتی ترقی اور بہتری
20		کل میزان

حصہ دوم: مشقوں اور امتحان میں کارکردگی

کل نمبر	حاصل کردہ نمبر	مشقیں اور امتحان
15		پوسٹ ٹیسٹ کے نمبر
12		ہوم ورک گھر کی مشقیں
28		فائنل امتحان بشمول پریزینٹیشن / تقریر
55		کل نمبر

حصہ سوم: معیار / گریڈ

کلاس میں سب سے زیادہ نمبر	معیار / گریڈ	حاصل کردہ نمبر	کل نمبر
			75*

* کلاس میں رویہ اور کارکردگی کے 20 نمبر بمعہ مشقوں اور امتحان میں کارکردگی کے 55 نمبر تو اس طرح کل نمبر 75 ہوں گے۔

معیار یا گریڈ مندرجہ ذیل کے مطابق ہو گا۔

متعلقہ معیار	گریڈ	نمبر
اعلیٰ امتیاز	A+	66 - 75
اعلیٰ	A	56- 65
بہت اچھا	B+	46-55
اچھا	B	36-45
کم معیار میں پاس	C	26 - 35
فیل	D	<25

حصہ چہارم: انسٹرکٹر کی طالب علم کے بارے میں رائے:

دستخط: _____	تاریخ: _____
--------------	--------------

جائزہ و تجزیہ



سیکشن 3: جائزہ و تجزیہ (Evaluation)		
31	پیشہ وارانہ مہارتوں کے تربیتی کورس کا تجزیہ	3.1
34	سیکھی گئی پیشہ وارانہ مہارتوں کا کورس کے بعد تجزیہ - ٹول	3.2
37	سرٹیفکیٹ	3.3

4.1 تجزیہ کے لیے تبدیلی کے اشارے (Monitoring Indicators for Evaluation)

تجزیہ کار ٹیم کے لیے یہ جاننا ضروری ہو گا کہ کن بنیادوں پر وہ طلباء اور طالبات کے علم، مہارتوں اور عملی اقدامات کو جانچ سکے۔ اس مقصد کے لیے کسٹمر کیئر کورس کے ہر موضوع یا سیشن کو سامنے رکھتے ہوئے تبدیلی کے ممکنہ اشارے (Indicators) وضع کر دیئے گئے ہیں تاکہ یہ دیکھا جاسکے کہ مجموعی طور پر کورس کیا تبدیلی لایا ہے اور اس کے الگ الگ موضوعات کن مقاصد (Objectives) کو ذہن میں رکھتے ہوئے پڑھائے گئے تھے۔ یہ تبدیلی کے اشارے وہ ممکنہ نشانیاں ہیں جن سے ہر طالب علم یا طلباء کو گروپ کی صورت میں پرکھا جاسکتا ہے۔ کورس کے موضوعات میں خود پر اعتماد، رابطہ یا بول چال، وقت کا بہتر استعمال، کام کے اصول و آداب، شکایات اور تنازعات سے نمٹنا اور ملازمت کی تلاش و تیاری شامل ہیں جن کا تعلق طلباء اور طالبات کی عام اور پیشہ دارانہ زندگی سے ہے۔ نیچے دیئے گئے ٹیبل میں ہر موضوع اور اس کے ذیلی موضوع کے حوالے سے تبدیلی کے اشارے دیئے گئے ہیں۔

تبدیلی کے اشارے / انڈیکیٹر
خود پر اعتماد (Self Confidence)
کسٹمر کیئر میں خود پر اعتماد کی ضرورت کو سمجھنا اور بیان کرنا
خود اعتمادی کے طریقوں کو بیان کرنا اور عملی طور پر استعمال کرنا
پورے اعتماد کے ساتھ اپنا تعارف کروانا اور اپنے کام کے بارے میں بتانا
با اعتماد طریقے سے اساتذہ، ساتھی طلباء یا کارکنوں سے بات چیت کرنا
اپنی خود اعتمادی کا جائزہ لینا اور بہتری کے اقدامات لینا
رابطہ اور بول چال (Communication Skills)
کسٹمر کیئر کے شعبہ میں درکار پیشہ دارانہ مہارتوں یا سافٹ سکلز کو سمجھنا اور بیان کر سکرنا
کلاس یا کام کے دوران بلا جھجک بات چیت کرنا اور سوال پوچھنا
استاد / آجر / سپروائزر / طلباء / ٹیم کے ساتھ بغیر ڈر کے گفتگو کرنا
ہدایات یا کسی معاملہ کو اچھی طرح سننا اور صاف ستھر لکھنا
دوران گفتگو مثبت لہجے، مسکراہٹ اور چہرے کے بہتر تاثرات کو استعمال کرنا
مخفف الفاظ، اشاروں یا رنگوں کو پہچاننا اور عمل کرنا یا لوگوں کو سمجھانا

کام کے آداب (Work Ethic)

حاضری کو یقینی بنانا اور کلاس یا کام پر باقاعدہ وقت پر آنا

کلاس یا ادارے کے طے کردہ ڈسپلن اور پالیسیوں کی پابندی کرنا

کسٹمر کیئر میں ہمدردی، احترام، ایمانداری اور وعدے کی پاسداری کی اہمیت کو سمجھنا / بیان کرنا / عمل کرنا

ساتھی طلباء یا گاہکوں کے ساتھ تحمل سے بات کرنا اور ان کے ساتھ تعاون کرنا

کلاس یا کام میں صبر اور برداشت کا مظاہرہ کرنا

ضروری حقائق یا معلومات کو صیغہ راز میں رکھنا

مناسب لباس یا وردی اور جوتے پہننا

کسی ایسی دماغی حالت میں کام نہ کرنا جس سے کام کا معیار متاثر ہو

کام میں وعدہ خلافی نہ کرنا اور نتائج کو پوری ایمانداری کے ساتھ قبول کرنا

وقت کا بہتر استعمال (Time Management)

اپنی عام زندگی اور کسٹمر کیئر میں وقت کو اہمیت دینا

کسٹمر کیئر کے کام کو وقت اور کارکردگی کے ساتھ جوڑنا

اپنا روزانہ کاشیڈول تیار کرنا اور اس پر عمل کرنا (کلاس کے دوران یا ملازمت میں)

وقت کے بہتر استعمال کے لیے کسٹمر کیئر میں جدید آلات کو استعمال کرنا

کسٹمر کیئر کے کام یا کلاس میں مشقوں کو بتائے گئے وقت کے مطابق مکمل کرنا اور پیش کرنا

کلاس یا کام کے دوران وقت ضائع کرنے والے عناصر (گپ شپ، موبائل گیم، فیس بک) سے دور رہنا

شکایات اور تنازعات سے نمٹنا (Managing Complaints and Conflicts)

کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کے فوری حل کی اہمیت کو سمجھنا اور بیان کرنا

کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کی مختلف وجوہات کو سمجھنا اور بیان کرنا

کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کے حل کے مختلف طریقوں کی وضاحت کرنا یا استعمال کرنا

ناراض گاہکوں سے نمٹنے کے طریقہ کار کو بیان کرنا اور استعمال کرنا

کسٹمر کیئر میں پیش آسکنے والی مختلف ناگوار صورت حال کو بیان کرنا اور ان سے نمٹنا

ملازمت کی تلاش اور تیاری (Job Identification and Preparation)

ملازمت کی تلاش کے موثر طریقوں کی وضاحت کرنا اور ان کے ذریعے ملازمت تلاش کرنا

تبدیلی کے اشارے / انڈیکیٹر

اپنا سہ وی تیار کرنا
ملازمت کے لیے کوریٹر تیار کرنا
انسٹروپیو کی اہم باتوں کو بیان کرنا اور استعمال کرنا
کامیابی سے انسٹرویو دینا

4.2 تجزیہ کا طریقہ کار (Evaluation Method)

تجزیہ کے طریقوں میں زبانی سوالات، پریزینٹیشن، مشق اور مشاہدہ کو شامل کیا گیا ہے تاکہ طلباء اور طالبات کی کارکردگی کو جانچا جاسکے اور تجزیہ کار ٹیم ان کی کارکردگی کی بنیاد پر ان کو نمبر یا مارکس بھی دے سکے جس سے معلوم ہو کہ ان کی جانچ کے مطابق طلباء یا طالبات میں پڑھائی کے دوران یا کورس کے بعد پیشہ وارانہ مہارتوں میں کس حد تک اضافہ ہوا ہے۔ اس تجزیے کو تربیتی ادارے کے امتحانات یا جائزوں سے بھی جوڑا جاسکتا ہے تاکہ موازنہ ہو سکے۔ تجزیہ کے لیے تین طریقے تجویز کیے جا رہے ہیں جن کی ذریعے طلباء اور طالبات کی جانچ کی جاسکتی ہے۔ ہر طریقے کے لیے چیک لسٹ فراہم کی گئی ہے تاکہ تجزیہ کار ٹیم کو آسانی رہے:

نمبر شمار	طریقہ	تفصیل
1	پیش کاری یا پریزینٹیشن	جو کہ طالب علم دیں گے اور تجزیہ کرنے والے افراد دی گئی چیک لسٹ کے مطابق مشاہدہ کریں گے اور نمبر دیں گے۔ یہ پریزینٹیشن دو طرح سے کی جاسکتی ہے، طلباء یا سروے یا انسپکشن کے طریقوں کو بیان کر سکتے ہیں یا پھر کسی بھی موضوع مثال کے طور پر میر پاکستان، میر اتر بیتی کورس، میں کون ہوں، میرا پیشہ وارانہ مستقبل وغیرہ پر ہو سکتی ہے اس کے لیے کل وقت پانچ سے دس منٹ فی طالب علم ہونا چاہیے
2	ورک بک دیکھنا اور مشاہدہ کرنا	فراہم کردہ چیک لسٹ کے مطابق طالب علم کی ورک بک کو دیکھا جائے گا اور طالب علم کی موجودہ حالت کا مشاہدہ بھی کیا جائے گا اور اس بنیاد پر نمبر دیئے جائیں گے۔
3	انسٹرکٹریٹریز کی رائے	اس طریقہ میں کچھ باتیں انسٹرکٹر سے دی گئی چیک لسٹ کے مطابق معلوم کی جائیں گی، انسٹرکٹر کی رائے کو مد نظر رکھتے ہوئے مارکس دیئے جائیں گے، انسٹرکٹر سے ثبوت کے طور پر حاضری رجسٹر، رپورٹ کارڈ، امتحانی پرچے یا ہوم ورک دیکھنے کو مانگا جاسکتا ہے۔

کورس سے سیکھی گئی پیشہ وارانہ مہارتوں کا تجزیہ

تاریخ:	طالب علم کا نام:		
شعبہ:	تربیتی ادارہ کا نام:		
ٹریینر / انسٹرکٹر کا نام:	بمقام:		
کل نمبر:	حاصل کردہ نمبر:	160	
<p>مارکس دینے کے لیے تجزیہ کا معیار:</p> <p>معیار سے بہت بڑھ کر کارکردگی: 5 (87-100%) معیار سے بڑھ کر کارکردگی: 4 (71-86%) معیار پر پورا اترنا: 3 (56-70%) معیار پر پورا نہ ہونا: 1 (0-40%)</p>			

تجزیہ کے طریقے اور اشارے	کل نمبر	حاصل کردہ نمبر
1) پیش کاری یا پریزینٹیشن		
بول چال اور رابطہ (Communication Skills)		
کسٹمر کیئر کے شعبہ میں درکار پیشہ وارانہ مہارتوں یا سافٹ سکلز کو سمجھنا اور بیان کر سکرنا	5	
پورے اعتماد کے ساتھ اپنا تعارف کروانا اور اپنے کام کے بارے میں بتانا	5	
با اعتماد طریقے سے اساتذہ، ساتھی طلباء یا کارکنوں سے بات چیت کرنا	5	
استاد / آجر / سپروائزر / طلباء / ٹیم کے ساتھ بغیر ڈر کے گفتگو کرنا	5	
دوران گفتگو مثبت لہجے، مسکراہٹ اور چہرے کے بہتر تاثرات کو استعمال کرنا	5	
کل میزان	25	
2) ورک بک دیکھنا اور مشاہدہ کرنا		
خود اعتمادی کے طریقوں کو بیان کرنا اور عملی طور پر استعمال کرنا	5	
پورے اعتماد کے ساتھ اپنا تعارف کروانا اور اپنے کام کے بارے میں بتانا	5	
اپنی خود اعتمادی کا جائزہ لینا اور بہتری کے اقدامات لینا	5	
حاضری کو یقینی بنانا اور کلاس یا کام پر باقاعدہ وقت پر آنا	5	
اپنا سی وی اور کوریٹیو تیار کرنا	5	

حاصل کردہ نمبر	کل نمبر	تجزیہ کے طریقے اور اشارے
	5	اپنے ظاہری حلیے (کپڑے، جوتے، چہرہ، بال وغیرہ) کو درست رکھنا
	5	حاضری کو یقینی بنانا اور کلاس یا کام پر باقاعدہ وقت پر آنا
	35	کل میزان
(3) ٹریزیو انسٹرکٹر کی رائے		
کام کے آداب و اصول (Work Ethic)		
	5	کلاس یا ادارے کے طے کردہ ڈسپلن اور پالیسیوں کی پابندی کرنا
	5	کسٹمر کیئر میں ہمدردی، احترام، ایمانداری اور وعدے کی پاسداری کی اہمیت کو سمجھنا/بیان کرنا/عمل کرنا
	5	ساتھی طلباء یا گاہکوں کے ساتھ تخیل سے بات کرنا اور ان کے ساتھ تعاون کرنا
	5	کلاس یا کام میں صبر اور برداشت کا مظاہرہ کرنا
	5	کسی ایسی دماغی حالت میں کام نہ کرنا جس سے کام کا معیار متاثر ہو
	5	کام میں وعدہ خلافی نہ کرنا اور نتائج کو پوری ایمانداری کے ساتھ قبول کرنا
	5	ضروری حقائق یا معلومات کو صیغہ راز میں رکھنا
وقت کا بہتر استعمال (Time Management)		
	5	اپنی عام زندگی اور کسٹمر کیئر میں وقت کو اہمیت دینا
	5	کسٹمر کیئر کے کام کو وقت اور کارکردگی کے ساتھ جوڑنا
	5	اپنا روزانہ کاشیڈول تیار کرنا اور اس پر عمل کرنا (کلاس کے دوران یا ملازمت میں)
	5	وقت کے بہتر استعمال کے لیے کسٹمر کیئر میں جدید آلات کو استعمال کرنا
	5	کسٹمر کیئر کے کام یا کلاس میں مشقوں کو بتائے گئے وقت کے مطابق مکمل کرنا اور پیش کرنا
	5	کلاس یا کام کے دوران وقت ضائع کرنے والے عناصر (گپ شپ، موبائل گیم، فیس بک) سے دور رہنا
شکایات اور تنازعات سے نمٹنا (Managing Complaints and Conflicts)		
	5	کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کے فوری حل کی اہمیت کو سمجھنا اور بیان کرنا
	5	کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کی مختلف وجوہات کو سمجھنا اور بیان کرنا
	5	کسٹمر کیئر میں شکایات یا تنازعات کے حل کے مختلف طریقوں کی وضاحت کرنا یا استعمال کرنا

تجزیہ کے طریقے اور اشارے	کل نمبر	حاصل کردہ نمبر
ناراض گاہکوں سے نمٹنے کے طریقے کار کو بیان کرنا اور استعمال کرنا	5	
ملازمت کی تلاش اور تیاری (Job Identification and Preparation)		
ملازمت کی تلاش کے موثر طریقوں کی وضاحت کرنا اور ان کے ذریعے ملازمت تلاش کرنا	5	
سی وی اور کوریٹیج کی تیاری کا طریقہ بیان کرنا	5	
انٹرویو کی اہم باتوں کو بیان کرنا اور استعمال کرنا	5	
کل میزان	100	
مجموعی نتیجہ		
پیش کاری یا پریزنٹیشن	25	
ورک بک دیکھنا اور مشاہدہ کرنا	35	
ٹریڈ یا انسٹرکٹر کی رائے	100	
حاصل کردہ نمبروں کا کل میزان	160	
حاصل کردہ نمبروں کی شرح فیصد		

فیصد: حاصل کردہ نمبر ÷ کل نمبر × 100 = _____

سرٹیفکیٹ



Certificate

This certificate is awarded to

for successful completion of the
Training Course on Following

Soft Skills

- Self Confidence
- Communication Skills
- Work Ethic
- Time Management
- Managing Complaints & Conflicts
- Job Identification and Preparation

for Trade Group Customer Care Services

Total Marks	
Marks Obtained	
Percentage	%

Person Name
Designation
Organization

Person Name
Designation
Organization