

ٹرینر مینول

پیشہ ورانہ مہارتیں

برائے ٹریڈ گروپ کسٹمر کیئر سروس



فہرست

صفحہ نمبر	سیشن	نمبر شمار
2	ٹریز کے لیے اہم معلومات	.1
6	آغاز و تعارف	.2
10	ٹائم ٹیبل (ٹول نمبر 1)	.3
14	کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی	.4
18	ٹریز نوٹ نمبر 1: رول پلے - اعتماد کی کمی	.5
21	بول چال اور رابطہ	.6
27	کام کے آداب اور اصول	.7
33	ٹریز نوٹ نمبر 2: رول پلے - مجھے کیوں نکالا	.8
36	وقت کا بہتر استعمال	.9
46	تنازعات کو سنبھالنا اور ان کا حل	.10
50	ٹریز نوٹ نمبر 3: رول پلے - تنازعات کا حل	.11
51	ملازمت کی تلاش و تیاری	.12
57	ٹریز نوٹ نمبر 4: رول پلے - انٹرویو	.13
61	تربیت کا جائزہ و اختتامیہ	.14

ٹرینرز کے لیے اہم معلومات

پس منظر و تعارف:

پنجاب سکل ڈویلپمنٹ فنڈ (Punjab Skills Development Fund) فنی تعلیم و مہارتوں کی فراہمی کے ذریعے پنجاب کے نوجوانوں کو ہنرمند بنانے میں مصروف عمل ہے۔ مختلف شعبوں میں فنی اداروں کے ذریعے اس طرح کے ہنر فراہم کئے گئے ہیں جن کی مدد سے تربیت حاصل کرنے والے افراد مناسب روزگار حاصل کر سکتے ہیں۔ اس کاوش کو مزید موثر کرنے ادارہ نے تحقیقی عمل سے گزرنے کے بعد یہ جاننا کہ فنی تربیت کے ساتھ ساتھ اگر طلبہ و طلبات کو پیشہ وارانہ مہارتوں سے روشناس کروایا جائے تو وہ اپنے لئے مستقبل میں نہ صرف بہتر ملازمت کے مواقع حاصل کر سکتے ہیں بلکہ خاص شعبہ میں ایک بہتر پیشہ ور کے طور پر ان مہارتوں کے ذریعے بہتر خدمات مہیا کر سکتے ہیں مثال کے طور پر بہتر رابطہ کاری، خود اعتمادی، ٹیم ورک یا وقت کی انتظام کاری جیسی مہارتیں نہ صرف موجودہ روزگار میں چارچاند لگاتی ہیں بلکہ فرد خاص شعبہ میں پائیدار طور پر ایک شعبہ میں ترقی کر سکتا ہے۔

شعبہ جات و ٹریڈ گروپس:

اس بنیاد پر ابتدائی طور پر چار شعبہ جات کے چھ ٹریڈ گروپس کے لیے پیشہ وارانہ مہارتوں میں اضافے کے لیے تربیتی پروگرام ترتیب دیا گیا ہے جو کہ فنی مہارتوں کے ساتھ ساتھ طلباء اور طالبات کو پڑھایا جائے گا:

شعبہ	ٹریڈ گروپس
خدمات	کوکنگ و بیکنگ
	کسٹمر کیئر سروسز
ٹیکسٹائل	فیشن ڈیزائننگ، ڈریس میکنگ و کوالٹی اشورنس
	سلائی مشین آپریٹرز
لائٹ انجینئرنگ	الیکٹریشن و ٹیکنیشن
کسٹمر کشن	سروویزرز و سیفٹی انسپکٹرز

ان شعبوں کے طلبہ اور طالبات کو پڑھانے کے لیے پورا الگ الگ نصاب ترتیب دیا گیا جس کے تحت تربیت یافتہ انسٹرکٹرز یا ٹرینرز پیشہ وارانہ مہارتوں کو ان تک باقاعدہ طریقے سے پہنچائیں گے اس نصاب میں شامل تربیتی مواد کا مختصر تعارف درج ذیل ہے:

1. کتابچہ برائے طلبہ و طالبات: ہر ٹریڈ گروپ کے لیے یہ کتابچہ الگ تیار کیا گیا ہے جس میں شعبہ کی ضرورت کے مطابق پیشہ وارانہ مہارتوں کا تعارف مختلف کہانیوں، مشقوں اور ہوم ورک کے ذریعے کروایا گیا ہے۔ اس کتابچے کو بہت سادہ اور آسان زبان میں بنایا گیا ہے اور اس میں تصویروں اور کہانیوں کے ذریعے اہم صلاحیتوں کی طرف رہنمائی کرنے کے ساتھ ساتھ ہر ٹریڈ کے ساتھ اس کو بہت خوبصورتی سے جوڑا گیا ہے اس کی مدد سے نہ صرف طلبہ و طالبات ان صلاحیتوں کے تصورات سے آگاہ ہوں گے بلکہ ان کو اپنی پیشہ وارانہ اور ذاتی زندگی سے بھی جوڑ سکیں گے۔

2. رہنما کتابچہ برائے انسٹرکٹرز: اس کتابچے (زیر نظر) کو بھی ہر ٹریڈ گروپ کے لیے الگ الگ تیار کیا گیا ہے اس اور انسٹرکٹرز کو پیشہ وارانہ صلاحیتوں کے ہر موضوع کو پڑھانے کے لیے رہنمائی دی گئی ہے۔ یہ کتابچہ سیشن پلانز کا مجموعہ ہے جو کہ ہر موضوع کو ایک تربیتی نشت کے طور پر بیان کرتا ہے کہ طلبہ و طالبات کے کتابچے میں دیئے گئے تصورات اور مہارتوں کو ترتیب وار کس طرح سے پڑھانا ہے اور تجویز کردہ مشقوں، رول پلے یا دیگر سرگرمیوں کو کس طرح سرانجام دینا ہے۔ شرکاء کو بتائیں کہ اس کتابچہ میں کل 11 سرگرمیاں اور 6 ہوم ورک دئے گئے ہیں یہ کتابچہ پڑھانے کے معیار کو یقینی بنانے کا۔

3. جائزہ کی ٹول کٹ: اس ٹول کٹ میں و طریقے بیان کیے جائیں گے جن کی مدد سے یہ معلوم ہو پائے گا کہ دوران تربیت طلبہ و طالبات کیا سیکھا اور کس حد تک سیکھا اور ان کی کارکردگی میں کیا تبدیلی ہے۔ اس کے علاوہ اس میں رپورٹ کارڈ بھی دیا جائے گا جس کی مدد سے متعلقہ ملازمت فراہم کرنے والے ادارے کو بھی طلباء کی مہارتوں کا علم ہو سکے گا۔

مجوزہ شیڈول:

اس ترتیبی نصاب کو عملی شکل پہنانے کے لیے فنی تربیتی کورسز کے مختلف دورانیہ کو مد نظر رکھ کر اس کی منصوبہ سازی کی گئی ہے جو فنی اداروں کے انسٹرکٹرز کے لئے بہت فائدہ مند ثابت ہوگی۔ کورس کا دورانیہ درج ذیل ہے:

کورس کا دورانیہ	روزانہ گھنٹے	ہفتہ وار گھنٹے	کل ہفتے
تین ماہ	45 منٹ روزانہ	3 گھنٹے 45 منٹ	بارہ
چھ ماہ	25 منٹ روزانہ	2 گھنٹے	چوبیس

* ہر ادارہ میں منعقد کورس کے دورانیہ کے مطابق کلاس کو ترتیب دیا جاسکتا ہے۔

موضوعات کی ترتیب:

پڑھائے جانے والے موضوعات کی ترتیب درج ذیل ہے۔ پورے کورس کو سات سیشن اور ذیلی موضوعات میں تقسیم کیا گیا ہے ہر ذیلی موضوع کے وقت کا تعین کر دیا گیا ہے۔

نمبر شمار	سیشن	دورانیہ
1.	آغاز و تعارف	1 گھنٹہ 30 منٹ
2.	پہلا سیشن - خود پر اعتماد (Self-Confidence) 03 گھنٹے	
2.1	خود پر اعتماد - کیا اور کیوں	45 منٹ
2.2	کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی اہمیت	45 منٹ
2.3	خود پر اعتماد بڑھانے کے طریقے	50 منٹ
2.4	کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات	40 منٹ
3.	دوسرا سیشن - بول چال اور رابطہ (Communication Skills) 03 گھنٹے 30 منٹ	
3.1	بول چال اور رابطہ کا تصور اور اہمیت	55 منٹ
3.2	کسٹمر سروس میں رابطہ کے طریقے (بول کر، لکھ کر، دیکھ کر)	90 منٹ
3.3	کسٹمر سروس میں رابطہ کے مسائل اور ان کا حل	65 منٹ

نمبر شمار	سیشن	دورانیہ
.4	تیسرا سیشن- کام کے آداب (Work Ethics) 4 گھنٹے	
4.1	کام کے آداب، ان کی اہمیت اور تین ستون	60 منٹ
4.2	کام کے عمومی آداب اور رویے	75 منٹ
4.3	کام کے آداب بڑھانے کے پانچ اصول	35 منٹ
4.5	ملازمت سے نکالنے کی اہم وجوہات	70 منٹ
.5	چوتھا سیشن- وقت کا بہتر استعمال (Time Management) 3 گھنٹے	
5.1	کسٹمر سروس میں وقت کا بہتر استعمال- کیا اور کیوں؟	55 منٹ
5.2	کسٹمر سروس میں وقت کے استعمال کے طریقے	80 منٹ
5.3	کسٹمر سروس میں وقت کو ضائع کرنے والے عناصر	45 منٹ
.6	پانچواں سیشن- شکایات اور تنازعات سے نمٹنا (Managing Complaints and Conflicts) 3 گھنٹے	
6.1	شکایات اور تنازعہ کا تصور	55 منٹ
6.2	کسٹمر سروس میں شکایات اور تنازعات کی اقسام	35 منٹ
6.3	شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کی ضرورت و اہمیت	20 منٹ
6.4	شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کے طریقے	40 منٹ
6.5	شکایات اور تنازعات کو وقت پر حل نہ کرنے کے نقصانات	30 منٹ
.7	چھٹا سیشن- ملازمت کی تلاش و تیاری (Job Identification and Preparation) 2 گھنٹے	
7.1	ملازمت کی تلاش	40 منٹ
7.2	سی وی کی تیاری	45 منٹ
7.3	کور لیٹر کی تیاری	35 منٹ
.8	ترہیت کا جائزہ و اختتامیہ	40 منٹ

آغاز و تعارف (Introduction)

مقاصد و وقت

- اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:
- پیشہ ورانہ کامیابی کے لیے زندگی گزارنے کی مہارتوں کی اہمیت بیان کر سکیں۔
 - دورانِ ملازمت اپنی پیشہ ورانہ مہارتوں کو بہتر طور پر استعمال کر سکیں۔
 - پیشہ ورانہ زندگی کی مہارتوں کے متعلق نصاب کے موڈیولز اور سیشنز کی فہرست بنا سکیں۔









1 گھنٹہ 30 منٹ




سیشن پلان




نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو پیشہ ورانہ زندگی کی مہارتوں کے و موڈیول میں خوش آمدید کہیں۔</p> <p>تربیت کا آغاز تلاوت کلام پاک سے کریں، کورس کو ایک ہی نشست میں تربیت کے طور پر بھی پڑھایا جاسکتا ہے اور اس کورس کو فنی کورس کے ساتھ ترتیب وار سیشن میں بھی پڑھایا جاسکتا ہے۔ طلباء کو بتائیں کہ فنی مہارت کا ہونا نہایت اہم ہے اور اس کے بغیر آپ کسی بھی پیشے کا آغاز نہیں کر سکتے لیکن ان مہارتوں کے ساتھ ساتھ کچھ ایسی مہارتوں کا ہونا بھی ضروری ہے جو کہ فنی مہارتوں کو بہتر طور پر سرانجام دینے کے لیے نہایت اہم ہے۔ تسلی کر لیں کہ ہر طالب علم کے پاس اس کی پیشہ ورانہ زندگی کی مہارتوں والی نصابی کتاب موجود ہے۔ انہیں بتائیں کہ یہ کتاب بنیادی ڈاکو منٹ ہے، جو ایک نصابی کتاب، عملی کام کی کتاب اور ہوم ورک شیٹ کا کام دے گی۔ زور دیں کہ انہیں ہر سیشن میں یہ کتاب اپنے ساتھ لانا ہوگی۔</p>		10 منٹ



10 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
2	<p>اگر ٹریز اور طلباء ایک دوسرے کو جانتے ہوں تو صرف آغاز کیا جاسکتا ہے لیکن اگر طلباء اور ٹریز پہلی بار مل رہے ہوں تو ان کے لیے تعارفی سیشن کروانا ہو گا جس کا طریقہ کار درج ذیل ہے:</p> <p>طلباء کو کہیں کہ وہ ایک دائرے کی صورت میں کھڑے ہو جائیں اور ایک ایک کر کے اپنا نام بتائیں اور اپنا پسندیدہ پیشہ بتائیں اس کے ساتھ ہی وہ اپنے بارے میں کوئی ایسی بات بتائیں جس سے آپ کی پیشہ ورانہ مہارتوں کا علم ہو، مثلاً: میں بہت عمدہ طریقے سے بات چیت کر سکتا / سکتی ہوں، میں جلد ہی دوست بنالیتا / لیتی ہوں، میں جلد اور بہتر فیصلہ لیتا / لیتی ہوں وغیرہ۔</p>		 20 منٹ
3	<p>طلباء سے پوچھیں کہ وہ کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ سے متعلق کیا کچھ جانتے پر کروائیں اور انہیں بتائیں کسٹمر 03 ہیں؟ طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر کیری سروس وہ عمل ہے جس میں پیشہ ورانہ اعلیٰ معیار کی خدمات کے ذریعے گاہک کی ضروریات پوری ہونے سے پہلے، دوران اور بعد میں اس کا بھرپور خیال رکھا جائے۔ طلباء کو بل گیٹس کے بارے میں بتائیں کہ: "دنیا کے بڑے کاروباری بل گیٹس کا کہنا ہے کہ "آپ کے ناخوش گاہک دراصل آپ کے لیے سیکھنے کا بہت ذریعہ ہیں"۔ طلباء کو کسٹمر کیئر سروس کے لیے ضروری کاموں سے آگاہ کریں۔ تربیتی کتابچہ کے صفحہ نمبر 04 کی مدد سے کسٹمر کیئر سروس کے لیے بنیادی خوبیاں بیان کریں</p>	 صفحہ نمبر 03  صفحہ نمبر 04	 15 منٹ
4	<p>طلباء کو بتائیں کہ اب وہ ایک سرگرمی کریں گے جس میں انہیں کچھ صورت حال بتائی جائیں گی اور وہ ہر صورت حال کے حوالے سے درکار مہارتوں کو بیان کریں گے۔ طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 05 پر کروائیں اور انہیں کہیں کہ وہ دی گئی صورت حال کو پڑھیں اور بتائیں کہ ان کے خیال میں ہر فرد کو کس طرح کی مہارتیں درکار ہوں گی؟</p> <p>طلباء کو اس مشق کے لیے 20 منٹ کا وقت دیں، جب تمام طلباء مشق مکمل کر لیں تو چند ایک سے پوچھیں کہ انہوں نے کیا لکھا۔ بیان کریں کہ زندگی کے</p>	 صفحہ نمبر 05 اور 06	 20 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	ہر شعبے میں پیشہ ورانہ مہارتوں کا ہونا بہت ضروری ہے ورنہ فرد کام سے متعلق ہنر اور مہارتوں کو درست طریقے سے استعمال نہیں کر سکتا۔		
5	<p>طلباء کو بتائیں کہ کسی بھی شعبے میں فنی مہارتوں کے ساتھ ساتھ آپ کو اپنے رویے، خوبیوں اور عادات میں بہتری لانے کی ضروری ہے تاکہ آپ اپنے ماحول میں ڈھلنے، دوسروں کے ساتھ مل کر کام کرنے، بہتر کارکردگی دکھانے اور مقاصد کو حاصل کرنے کے قابل ہو سکیں۔ طلباء کو بتائیں کہ پیشہ ورانہ مہارتوں کی کمی اس وقت نظر آتی ہے جب کوئی:</p> <p>بہترین کسٹمر کیئر کا ماہر۔۔۔۔۔ اعتماد سے بات نہ کر پائے!</p> <p>بہت اچھا کسٹمر سروس آفیسر۔۔۔۔۔ کام کے آداب پر عمل نہ کر پائے!</p> <p>ماہر فرنٹ ڈیسک آفیسر۔۔۔۔۔ وقت کا خیال نہ رکھ پائے!</p> <p>کتاب کے صفحہ نمبر 08 کی مدد سے تفصیلی وضاحت کریں اور کتاب کے صفحہ نمبر 08 کی مدد سے ملازمین کے لیے درکار پیشہ ورانہ مہارتوں اور ان کی دو بڑی اقسام ذاتی اور سماجی میل جول کی مہارتوں کو بیان کریں۔</p>	 <p>صفحہ نمبر</p> <p>07 اور 08</p>	 <p>10 منٹ</p>
4	<p>تریبی کتابچے کا حوالہ دیتے ہوئے طلباء کو بتائیں کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ یہ نصاب کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ سے تعلق رکھنے والے ٹریڈ کے لیے خاص طور پر تیار کیا گیا ہے۔ ▪ ہر ایک سیشن کچھ خاص گھنٹوں پر مشتمل ہے۔ ▪ اس تربیتی کتابچے میں کل 06 سیشن ہیں۔ ▪ ہر سیشن میں کچھ سرگرمیاں اور گھر کا کام بھی ہے جو کہ مختلف طرح کے فارمز، سوالنامے، چھوٹے چھوٹے پراجیکٹ پر کام کرنا اور دوستوں یا گھر والوں کے ساتھ مختلف طرح کے موضوعات پر بات چیت کرنا ہے۔ 		 <p>05 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
5	<p>طلباء کو سیشن کے مقاصد سے آگاہ کرتے ہوئے بتائیں کہ پیشہ ورانہ مہارتوں کے کورس کی تربیت کے اختتام پر آپ اس قابل ہو جائیں گے کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ کسٹمر سروس میں بہتر خدمات کے لیے اپنے اعتماد میں اضافہ کر سکیں۔ ▪ کسٹمر سروس کے لیے رابطہ اور بول چال کے موثر طریقے اپنا سکیں۔ ▪ کسٹمر سروس کے دوران وقت کے صحیح استعمال کو یقینی بنا سکیں۔ ▪ کسٹمر سروس کے دوران کام کے آداب پر عمل کر کے کام کو بہتر بنا سکیں۔ <p>کام کے دوران سامنے آنے والی شکایات اور تنازعات کو اچھی طرح حل کر سکیں۔</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ملازمت کی تلاش اور سی سی کی تیاری کے طریقے استعمال کر سکیں۔ <p>طلباء سے پوچھیں کہ ان کی اس کورس سے کیا توقعات ہیں؟ آنے والے جوابات کو فلپ چارٹ پر تحریر کر لیں اور شرکاء کی توقعات کو سیشن کے مقاصد سے جوڑیں۔</p>		 <p>05 منٹ</p>
6	<p>طلباء کو بتائیں کہ تربیت کے مقصد کو پانے کے لیے ایجنڈا ہماری رہنمائی کرے گا۔ طلباء کو ایجنڈا بتائیں کہ اس کورس کے دوران وہ کیا سیکھیں گے۔ ٹریزر کورس کے ایجنڈا کے مطابق "ٹول نمبر 01" کو دیکھتے ہوئے طلباء کی مشاورت سے اپنا ٹائم ٹیبل تیار کرے گا۔ وضاحت کریں کہ پیشہ ورانہ زندگی کی مہارتیں نفسیاتی صلاحیتوں کا ایک مجموعہ ہیں جو افراد کو پیشہ ورانہ زندگی کے تقاضوں اور چیلنجوں کے ساتھ موثر طور پر نمٹنے کے قابل بناتی ہیں۔ پیشہ ورانہ مہارتوں میں کام کے آداب، خود پر اعتماد، وقت کا بہتر استعمال، بول چال اور رابطہ اور شکایات و تنازعات سے نمٹنا شامل ہے۔ طلباء کو سمجھائیں کہ زندگی گزارنے کی مہارتیں اس لیے اہم ہیں کیونکہ وہ ہمیں ایک با معنی اور موثر زندگی گزارنے کے قابل بناتی ہیں۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 01</p> <p>ٹول نمبر 01</p>	 <p>05 منٹ</p>

ہفتہ وار ٹائم ٹیبل

نمبر شمار	سیشن	دورانیہ	تاریخ	وقت
1.	آغاز و تعارف	1 گھنٹہ 30 منٹ		
2.	پہلا سیشن - خود پر اعتماد (Self-Confidence) 03 گھنٹے			
2.1	خود پر اعتماد - کیا اور کیوں	45 منٹ		
2.2	کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی اہمیت	45 منٹ		
2.3	خود پر اعتماد بڑھانے کے طریقے	50 منٹ		
2.4	کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات	40 منٹ		
3.	دوسرا سیشن - بول چال اور رابطہ (Communication Skills) 03 گھنٹے 30 منٹ			
3.1	بول چال اور رابطہ کا تصور اور اہمیت	55 منٹ		
3.2	کسٹمر سروس میں رابطہ کے طریقے (بول کر، لکھ کر، دیکھ کر)	90 منٹ		
3.3	کسٹمر سروس میں رابطہ کے مسائل اور ان کا حل	65 منٹ		
4.	تیسرا سیشن - کام کے آداب (Work Ethics) 4 گھنٹے			
4.1	کام کے آداب، ان کی اہمیت اور تین ستون	60 منٹ		
4.2	کام کے عمومی آداب اور رویے	75 منٹ		
4.3	کام کے آداب بڑھانے کے پانچ اصول	35 منٹ		
4.5	ملازمت سے نکالنے کی اہم وجوہات	70 منٹ		

نمبر شمار	سیشن	دورانیہ	تاریخ	وقت
.5	چوتھا سیشن - وقت کا بہتر استعمال (Time Management) 3 گھنٹے			
5.1	کسٹمر سروس میں وقت کا بہتر استعمال - کیا اور کیوں؟	55 منٹ		
5.2	کسٹمر سروس میں وقت کے استعمال کے طریقے	80 منٹ		
5.3	کسٹمر سروس میں وقت کو ضائع کرنے والے عناصر	45 منٹ		
.6	پانچواں سیشن - شکایات اور تنازعات سے نمٹنا (Managing Complaints and Conflicts) 3 گھنٹے			
6.1	شکایت اور تنازعہ کا تصور	55 منٹ		
6.2	کسٹمر سروس میں شکایات اور تنازعات کی اقسام	35 منٹ		
6.3	شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کی ضرورت و اہمیت	20 منٹ		
6.4	شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کے طریقے	40 منٹ		
6.5	شکایات اور تنازعات کو وقت پر حل نہ کرنے کے نقصانات	30 منٹ		
.7	چھٹا سیشن - ملازمت کی تلاش و تیاری (Job Identification and Preparation) 2 گھنٹے			
7.1	ملازمت کی تلاش	40 منٹ		
7.2	سی وی کی تیاری	45 منٹ		
7.3	کور لیٹر کی تیاری	35 منٹ		
.8	تربیت کا جائزہ و اختتامیہ	40 منٹ		




Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی (Self-Confidence)





<p>اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ پیشہ ورانہ کامیابی کے لیے اپنے شعبہ میں خود پر اعتماد رکھتے ہوئے اپنے کاموں کو سرانجام دیں۔ ▪ خود اعتمادی کی اہمیت جانتے ہوئے خود میں مثبت تبدیلی اور بہتری لاسکیں۔ ▪ خود اعتمادی کو بڑھانے کے لیے اپنی صلاحیتوں کو بہتر طور پر استعمال کر سکیں گے۔ 	<p>مقاصد و وقت</p>
	 <p>3 گھنٹے</p>

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو تربیت کے پہلے سیشن میں خوش آمدید کہیں اور سیشن کے مقاصد واضح کریں۔ طلباء کو بتائیں کہ خود پر اعتماد کر کے فرد اپنی شخصیت میں مثبت تبدیلی لا سکتا ہے۔ طلباء کو بتائیں کہ کسٹمر سروس کے شعبہ میں گاہک سے اعتماد سے بات کرنا، اسے اپنی بات سمجھانا اور قائل کرنا شامل ہے اور یہی ایک فن ہے جس کے ذریعے آپ دوسروں کو اپنی بات پر درست طور پر قائل کر سکتے ہیں۔</p> <p>سیشن کے شروع میں دی گئی کہانی طلباء کو پڑھ کر سنائیں اور انہیں سیشن 1 کے موضوعات کے بارے میں بتائیں۔ تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 10 کی مدد سے</p>	 <p>صفحہ نمبر 10</p>	 <p>30 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	طلباء کو سیشن کا خلاصہ پڑھ کر سنائیں اور سیشن کی اہمیت واضح کریں۔ طلباء سے سیشن کا پری ٹیسٹ مکمل کروائیں اور اچھی طرح گن کر واپس لیں۔		
2	<p>سیشن کا آغاز کرنے کے لئے طلباء کی تعداد کو مد نظر رکھتے ہوئے 2 یا 4 گروپس میں تقسیم کریں اور سیشن کے آغاز میں دی گئی کہانیاں گروپس میں پڑھنے کے لئے کہیں اور ان سے پوچھیں کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ آپ کے خیال میں ناصر کے ہاتھ پاؤں کیوں پھول جاتے ہیں؟ ▪ ناصر کو کام کے دوران صورتحال کا سامنا کرنے میں مشکل کیوں پیش آئی؟ ▪ آپ کے خیال میں شازیہ میں ایسی کیا خوبی تھی جس کی وجہ سے وہ گاہکوں کے ساتھ بڑے اچھے انداز میں بات کرتی تھی؟ ▪ شازیہ اپنی کس خوبی کی وجہ سے گاہکوں کے تمام معاملات تسلی سے حل کر لیتی تھی؟ <p>سوالوں کے جواب میں ان کہانیوں سے اخذ نتائج کو گروپس میں اپنے اپنے چارٹس پر لکھ کر گروپ لیڈرز سب کے سامنے پریزنٹیشن دے۔ ٹرینر اپنے مطلوبہ جواب سے ملتی باتوں کو دونوں چارٹس پر مختلف رنگ کے مارکر کے ساتھ انڈر لائن کرے اور دونوں کہانیوں کا موازنہ کرتے ہوئے فرق کی وضاحت کرے کہ کون خود اعتماد ہے اور کون نہیں تاکہ خود پر اعتماد ہونے کی مہارت کے موضوع کا آغاز ہو سکے۔</p>	صفحہ نمبر 11	30 منٹ
3	<p>طلباء سے سوال پوچھیں کہ ان کے خیال میں خود پر اعتماد ہونا کیا ہے؟ آنے والے جوابات کو وائٹ بورڈ پر لکھیں اور ان میں سے خود پر اعتماد ہونے کی تعریف سے منسلک باتوں پر دائرہ لگائیں اور پھر کتاب کے صفحہ نمبر 12 کی مدد سے خود اعتمادی کی تعریف بیان کریں۔ جیسے ہی طلباء خود پر اعتماد ہونے کی تعریف کے تصور سے آگاہ ہو جاتے ہیں تو اس کے بعد ان سے پوچھیں کہ کسٹمر کیئر میں خود پر اعتماد کے کیا فائدے ہوتے ہیں؟ بہتر ہو گا کہ ٹرینر اس سوال کو</p>	صفحہ نمبر 12	20 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	نمایاں انداز میں بورڈ پر لکھ دے اور طلباء میں زوب کارڈز تقسیم کر دے پھر ان کو ہدایات دے کہ وہ اپنے اپنے جواب کو زوب کارڈ پر لکھ کر رضا کار کو دیتے جائے تاکہ وہ ان کو بورڈ یا چارٹ پر چسپاں کرے۔ تربیت کار سیشن کے اس حصے کی پروسیڈنگ کرتے ہوئے آنے والے جوابات کو ترتیبی کتابچہ میں دیئے ہوئے جوابات کے ساتھ جوڑے اور سیشن کے اس حصے کا اختتام کرے۔		
4	ٹریزنوٹ میں موجود رول پلے طلباء سے کروائیں اور رول پلے کے بارے میں ان کی رائے لیں۔ طلباء سے پوچھیں کہ ان کے خیال میں اگر کسٹمر کیئر سروس سے منسلک فرد میں خود اعتمادی نہ ہو تو کیا ہوگا؟ آنے والے جوابات کو وائٹ بورڈ پر لکھیں اور طلباء کی حوصلہ افزائی کرتے ہوئے کتاب کے صفحہ نمبر 13 کی مدد سے خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات بیان کریں۔	صفحہ نمبر 13 ٹریزنوٹ 1	20 منٹ
5	اس کے بعد طلباء کی توجہ ترتیبی کتابچہ کے صفحہ نمبر 14 پر دی گئی سرگرمی کی طرف کروائیں اور ان سے کہیں کہ اس کے اوپر لکھے ہوئے سوالوں کے جوابات تحریر کریں۔ طلباء کو 10 منٹ کا وقت دیں پھر دو یا تین طلباء کو جواب پڑھنے کا کہیں اور ان سے پوچھیں کہ آپ کو کیسا لگا اپنے متعلق خود اعتمادی کے حوالے سے جان کر۔ واضح کریں کہ اپنے اعتماد کو جاننا اور اسے بڑھاتے رہنا آپ کی کارکردگی کو بڑھا سکتا ہے۔	صفحہ نمبر 14	20 منٹ
6	طلباء کو ان کی تعداد کے مطابق تین یا چار گروپس میں تقسیم کریں اور ہر گروپ کو کہیں کہ وہ کتاب کے صفحہ نمبر 15 پر دیئے گئے خود اعتمادی بڑھانے کے طریقوں کو پڑھیں اور بتائیں کہ انہیں اس کو بڑھانے کے لیے کیا اقدامات لینے ہوں گے۔ طلباء کو اس سرگرمی کے لیے 10 منٹ کا وقت دیں اور کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی بڑھانے کے طریقوں کے متعلق سوال کرے اور گروپ کی شکل	صفحہ نمبر 15	20 منٹ

وقت	صفحہ نمبر	ہدایات	نمبر شمار
		میں پریزینٹیشن دینے کو کہیں۔ طلباء کو کہیں خود اعتمادی پیدا کنی نہیں ہوتی بلکہ یہ معمولی کوشش اور توجہ سے بڑھائی جاسکتی ہے۔	
 25 منٹ	 صفحہ نمبر 16	<p>آخر میں طلباء کی توجہ خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ کی طرف دلائیں اور ان سے کہیں کہ اس میں لکھی ہوئی باتوں کے متعلق اپنا جائزہ لیتے ہوئے دیئے گئے نمبروں پر دائرہ لگائیں اور حاصل کردہ کل نمبروں کے مطابق اپنا نتیجہ نکالے اور نتیجہ کو آخر میں دیئے گئے پیرامیٹر کے ساتھ ملائے سیشن کے اس حصے کے مقصد کو طلباء پر واضح کریں اور انہیں کہیں کہ وہ 20 منٹ میں اس سرگرمی کو مکمل کریں اور اپنے نتائج کا جائزہ لیں۔ جب تمام طلباء یہ مشق مکمل کر لیں تو انہیں کہیں وہ بتائیں کہ کس کے نمبر 0 تا 14 ہیں اور 15-30 وہ ہاتھ کھڑا کریں، ان سے پوچھیں کہ ایسا کیوں ہوا؟ باقی طلباء جو تھوڑے اعتماد والے ہیں ان کی حوصلہ افزائی کرتے ہوئے سیشن کے اگلے حصے کی طرف بڑھیں۔</p>	7
 15 منٹ	 صفحہ نمبر 17	<p>اس کے بعد طلباء کو کتاب کے صفحہ نمبر 17 پر دیا ہوا ہوم ٹاسک دیں اور اس کے مقصد کی بھی وضاحت کر دے۔ طلباء سے سیشن کے اختتام پر پوسٹ ٹیسٹ مکمل کروائیں اور ہر ایک سے اچھی طرح گن کرواپس لیں۔</p>	

رول پلے - اعتماد کی کمی

رول پلے کا مقصد: کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ میں خود پر اعتماد کرنے کی اہمیت واضح کرنا

کردار:

- ناصر: ایک ریسیپشنسٹ ہے
 - خالد: ایک مہمان جو کہ ادارے کے مینیجر سے ملنے آیا ہے۔
 - حسیب: جو کہ ادارے میں بطور مینیجر کام کر رہا ہے
- صورتحال: ناصر ریسیپشن پر سر جھکا کر سہا ہوا بیٹھا ہے، اس کے بال بھی سنورے ہوئے نہیں ہیں، مہمان داخل ہوتا ہے۔
- ناصر: (ایک دم سے گھبرا کر کھڑا ہوتا ہے) سلام علیکم سر
- خالد: وعلیکم السلام، کیسے ہیں آپ؟
- ناصر: (آہستہ آواز میں) ٹھیک سر ٹھیک۔ اور خاموش ہو جاتا ہے۔
- خالد: حسیب صاحب موجود ہیں؟
- ناصر: جی سر! میں ابھی انہیں بلاتا ہوں۔ (ناصر نمبر ملا کر گھبراہٹ میں کہتا ہے سرجی وہ مس حسیب آئے ہیں آپ سے ملنے؟
- سوری وہ سر حسیب صاحب، نہیں نہیں وہ خالد صاحب آپ سے ملنے آئے ہیں۔ (اگلی طرف سے فون بند ہو جاتا ہے) ناصر ہیلو ہیلو کر کے فون رکھ دیتا ہے۔)
- اتنی دیر میں حسیب ریسیپشن پر آ جاتا ہے اور خالد سے سلام دعا کر کے ناصر سے پوچھتا ہے۔
- حسیب: تم نے اتنی دیر سے انہیں کھڑا رکھا ہوا ہے۔
- ناصر: (کپکپاتی آواز میں) س س س سوری سر وہ میں۔۔۔
- خالد: (اس کی بات کاٹتے ہوئے) کوئی بات نہیں حسیب! اب کیا تم بھی مجھے کھڑا رکھو گے۔
- حسیب: نہیں نہیں! چلو آؤ، اور اسے میٹنگ روم کی طرف لے کر بڑھتا ہے۔



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





Handwriting practice area consisting of 20 horizontal dashed lines.



بول چال اور رابطہ (Communication Skills)

مقاصد و وقت




- اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:
- کسٹمر کیئر سروس کے شعبے میں اپنی رابطے کی مہارت کو مزید بہتر بنا سکیں۔
 - رابطے کی مہارتوں کو بہتر کرتے ہوئے کام کو موثر طریقے سے سرانجام دے سکیں۔
 - کسٹمر کیئر سروس کے دوران لکھ کر رابطے کے طریقوں کی نشاندہی کر سکیں۔







03 گھنٹے 30 منٹ

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو گزشتہ سیشن خود پر اعتماد کا حوالے دیتے ہوئے بتائیں کہ کسٹمر کیئر سروس کے کام میں ہر ایک مرحلہ بہت اہم ہے لیکن اس شعبہ میں رابطہ اور بول چال نہایت اہم ہے۔ واضح کریں کہ کسٹمر کیئر سروس کے کام میں زیادہ تر رابطہ بول کر کیا جاتا ہے، شرکاء کو نئے سیشن بول چال اور رابطہ میں خوش آمدید کہیں اور سیشن کے مقاصد سے آگاہ کریں۔ طلباء کو بتائیں کہ گفتگو کرنا ایک فن ہے اور اسی کے ذریعے آپ دوسروں کو اپنی بات صحیح طریقہ سے سمجھا کر قائل کر سکتے ہیں۔ سیشن کے شروع میں دی گئی کہانی طلباء کو پڑھ کر سنائیں اور انہیں سیشن 2 کے موضوعات کے بارے میں بتائیں۔ تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 20 کی مدد سے طلباء کو سیشن کا خلاصہ پڑھ کر سنائیں اور سیشن کی اہمیت واضح کریں۔ طلباء سے سیشن کا پری ٹیسٹ مکمل کروائیں اور اچھی طرح گن کر واپس لیں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 20</p>	<p>15 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
2	<p>طلباء کو بتائیں کہ رابطہ کاری میں غلطی کرنے سے بات کہاں سے کہاں نکل جاتی ہے اس کو سمجھنے کیلئے ہم ایک سرگرمی کریں گے جس کا نام ہے سرگوشیاں۔ کاغذ پر ایک پیغام تحریر کر لیں مثال کے طور پر گدھا گھاس کھاتا ہے اور گھوڑے سے بڑا ہوتا ہے۔ طلباء کو دائرے میں بٹھائیں یا وہ اپنی اپنی کرسیوں پر بیٹھے رہیں ان سے کہیں کہ ایک طرف سب سے پہلے طالب علم کو اپنے پاس بلا کر پیغام بغیر بولے پڑھ کر یاد کرنے کے لیے کہیں جیسے ہی طالب علم پڑھ لے تو اسے کہیں کہ وہ اپنے بعد بیٹھے طالب علم کے کان میں سرگوشی کی صورت میں یہ پیغام دے۔ اسی طرح یہ سلسلہ جاری رکھیں تا وقت کہ آخری طالب علم کو سرگوشی کی صورت میں یہ پیغام مل جائے۔ آخری طالب علم سے کہیں کہ اسے جو پیغام ملا وہ سب کو بتائے۔ اب اسی طالب علم کو لکھا ہوا پیغام دیں تاکہ وہ بلند آواز میں پڑھ کر سب کو سنائے۔ آپ دیکھیں گے کہ پیغام کافی حد تک بدل چکا ہو گا۔ جب یہ کام ختم ہو جائے تو طلباء کو اپنی اپنی جگہ پر بھیجیں اور پوچھیں کیسا لگا؟ کیسا محسوس ہوا؟ کیا پیغام بدلا؟ اگر بدلا تو کیوں؟ کیا پیغام دینے والوں کا قصور ہے یا لینے والوں کا؟ کہاں گڑبڑ ہوئی ہوگی؟ کیا عام زندگی میں بھی ایسا ہوتا ہے؟ نتیجہ اخذ کریں کہ رابطہ یا پیغام رسانی پیچیدہ عمل ہے۔ پیغام لیتے اور دیتے ہوئے یا بات کرتے ہوئے محتاط ہونا ضروری ہے۔ جتنے زیادہ لوگ ایک پیغام کو لینے اور دینے میں شامل ہوں گے اتنا ہی خرابی کا خدشہ ہے</p>		 <p>15 منٹ</p>
3	<p>طلباء سے پوچھیں کہ کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ میں آپ رابطہ کن کن طریقوں سے کرتے ہیں؟ آنے والے جوابات کو سنیں اور طلباء کو بتائیں کہ ہم ایک مشق کریں گے جس سے آپ کو اپنے کام میں استعمال ہونے والی رابطہ کی مہارتوں کا پتہ چل سکے گا۔ طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 21 پر کروائیں اور انہیں کہیں کہ وہ دی گئی ہدایات کو پڑھیں اور مشق کو مکمل کریں اس کے لیے طلباء کو 20 منٹ کا وقت دیں، جب تمام طلباء مشق مکمل کر لیں تو چند ایک سے جوابات لیں اور انہیں بتائیں کہ رابطہ کئی طریقوں سے کیا جاسکتا ہے لیکن کسٹمر کیئر سروس کے شعبے میں بولنے کی مہارت بہت اہم ہے۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 21</p>	 <p>20 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
4	<p>طلباء سے پوچھیں کہ آپ کے خیال میں بات چیت اور رابطہ کیا ہے؟ واضح کریں کہ رابطہ معلومات، خیالات، احساسات یا رویوں کو دوسروں کو منتقل کرنے کا عمل ہے۔ تربیتی کتابچہ کے صفحہ نمبر 22 پر دیئے گئے ہینڈ آؤٹ کی مدد سے واضح کریں کہ رابطہ دو طرفہ عمل ہے جس میں ایک پیغام بھیجنے والا اور دوسرا پیغام وصول کرنے والا ہوتا ہے، پیغام بھیجنے اور وصول کرنے کے لیے جو طریقہ استعمال کیا جاتا ہے اسے ذریعہ کہتے ہیں۔ رابطہ کے ماڈل کی مدد سے مختصر اُس کی وضاحت کریں اور بھیجنے والے (کوئی شخص، گروپ یا ادارہ)، وصول کنندہ (کوئی شخص، گروپ یا ادارہ)، پیغام (جو کوئی ہدایت، خیال یا تصور وغیرہ ہو سکتا ہے) اور وسیلے (تحریری، زبانی، غیر زبانی) پر روشنی ڈالیں۔ طلباء سے فیڈ بیک مانگیں۔ بتائیں کہ فیڈ بیک کا عمل پیغام بھیجنے والے کو یہ جاننے میں مدد دیتا ہے کہ کیا بھیجا گیا پیغام وصول کنندہ کو ملا ہے یا نہیں۔ اس کے بعد ہینڈ آؤٹ کی مدد سے بتائیں کہ سُن کر، بول کر، اشاروں کے ذریعے اور لکھ کر رابطہ کیا جاسکتا ہے۔</p>	صفحہ نمبر 22	10 منٹ
5	<p>طلباء سے کو ان کے شعبہ جات کے حوالے سے چھ گروپس میں تقسیم کریں اور ہر ایک گروپ کو کہیں کہ وہ کتاب کے صفحہ نمبر 22 پر دی گئی سرگرمی کو غور سے پڑھیں اور شعبہ کے حوالے سے بتائیں کہ وہ درج ذیل طریقوں سے رابطہ کیسے کرتے ہیں:</p> <p>بول کر سُن کر لکھ کر بغیر الفاظ کے</p> <p>طلباء کو اس سرگرمی کے لیے 15 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو ہر ایک گروپ سے 2 منٹ کی پریزنٹیشن لیں۔ کتاب کے صفحہ نمبر 24 کی مدد سے کسٹمر کیئر سروس کے لیے رابطے کے طریقوں کی وضاحت کریں اور بتائیں کہ ہر شعبے میں ہی لکھ کر، بول کر، سن کر اور بغیر الفاظ کے رابطہ کیا جاتا ہے لیکن اس کا اہم مقصد پیغام کو درست طریقے سے پہنچانا ہے۔</p>	صفحہ نمبر 23 اور 24	25 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
6	<p>طلباء کو ان کی تعداد کے مطابق تین گروپس میں تقسیم کریں اور ہر ایک گروپ کو کہیں کہ وہ تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 25 پر دی گئی کہانی کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نائلہ سے کیا غلطی ہوئی؟ ▪ کیا آپ کے ساتھ بھی کبھی ایسا ہوا ہے؟ ▪ آپ کے خیال میں کسٹمر کو سننا ضروری ہے یا اُسے معلومات دینا؟ ▪ آپ کے خیال میں کسٹمر کیئر کے کام میں اچھی طرح سننا کیوں ضروری ہے؟ <p>طلباء کو اس سرگرمی کے لیے 20 منٹ کا وقت دیں اور انہیں کہیں کہ وہ اپنے جوابات کو ایک چارٹ پر تحریر کریں اور ہر ایک گروپ پر پریزینٹیشن کی صورت میں اپنے کاموں کو بیان کرے۔ جب تمام طلباء یہ مشق مکمل کر لیں تو انہیں بتائیں کہ کسی بھی کام میں سننا نہایت ضروری ہے کیونکہ سُننے بغیر آپ ہدایات پر درست طریقے سے عمل نہیں کر سکتے۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 25</p>	 <p>20 منٹ</p>
7	<p>طلباء سے پوچھیں کہ ان کے خیال میں موثر سننا کیا ہے؟ آنے والے جوابات کو سنیں اور کتاب کے صفحہ نمبر 26 کی مدد سے طلباء کو بتائیں کہ موثر طریقے سے سننا رابطے کے لیے سب سے اہم ہے، بہتر سن کر ہی پیغام کو صحیح طور پر سمجھ پاتے ہیں۔ مثال کے طور پر فون پر رابطہ کے دوران سننا نہایت اہم ہے۔ موثر رابطہ کرنے کے لیے صرف سننا ہی ضروری نہیں بلکہ سن کر رائے دینا بھی ضروری ہے اور اگر ضروری ہو تو پیغام کو متعلقہ فرد تک بھی پہنچانا چاہیے۔ مزید وضاحت کرتے ہوئے موثر طریقے سے سننے کے فوائد بیان کریں اور کتاب کے صفحہ نمبر 27 کی مدد سے بہتر طریقے سے سننے کے لیے ہدایات دیں۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 27</p>	 <p>10 منٹ</p>
8	<p>طلباء کو بتائیں کہ بہتر پیغام رسانی اور رابطہ کے لیے موثر انداز اپنانا بہت ضروری ہے۔ کتاب کے صفحہ نمبر 28 کا حوالہ دیں اور انہیں ہر ایک نکتہ پڑھ کر سنائیں</p>		

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	اور وضاحت کرتے جائیں جہاں ضروری ہو سوالات پوچھیں اور اچھی طرح جواب دیں۔	صفحہ نمبر 28	10 منٹ
9	طلباء کو بتائیں کہ بغیر الفاظ کے گفتگو رابطہ کا ایک جُز ہے، طلباء کو ان کی تعداد کے مطابق تین گروپس میں تقسیم کریں اور ہر گروپ کو کہیں کہ وہ کتاب کے صفحہ نمبر 29 پر دی گئی کہانی کو غور سے پڑھیں اور دیئے گئے سوالات کے جواب تحریر کریں۔ اس مشق کے لیے طلباء کو 20 منٹ کا وقت دیں جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں اور بغیر الفاظ کے گفتگو کی اہمیت واضح کریں۔	صفحہ نمبر 29	35 منٹ
10	طلباء سے پوچھیں کہ آپ کے خیال میں اگر بولانہ جائے تو آپ اپنے خیالات کا اظہار کیسے کریں گے؟ طلباء کے جوابات کو سنیں اور انہیں بتائیں کہ ضروری نہیں کہ خیالات کا اظہار صرف بول کر ہی کیا جائے بلکہ بغیر الفاظ کے بھی رابطہ کیا جاسکتا ہے۔ مثال کے طور پر: خوش آمدید کہنے کے لیے مسکرانا اور بات سمجھنے کی صورت میں سر ہلانا وغیرہ۔ طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 30 پر کروائیں اور اس کی تفصیلی وضاحت کرتے ہوئے بتائیں کہ بغیر الفاظ کے رابطہ ہماری روزمرہ زندگی میں بہت اہم ہے لیکن ہم اسے نظر انداز کر دیتے ہیں۔	صفحہ نمبر 30	10 منٹ
11	طلباء کو ان کی تعداد کے مطابق تین یا چار گروپس میں تقسیم کریں اور ان کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 31 پر کروائیں اور انہیں کہ وہ بتائیں کہ: <ul style="list-style-type: none"> ▪ احمد سے کیا اور کہاں غلطی ہوئی؟ ▪ آرڈر کی تفصیلات لکھنا کیوں ضروری ہے؟ ▪ کسٹمر سروس کے کام میں لکھنے کی کیا اہمیت ہے؟ طلباء کو اس مشق کے لیے 20 منٹ کا وقت دیں اور جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں۔	صفحہ نمبر 31	10 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
12	<p>طلباء کو بتائیں کہ بول چال اور رابطہ کا ایک اور اہم ذریعہ لکھائی ہے جو کہ بہت عام بھی ہے۔ کسٹمر کیئر سروس کے شعبے میں بھی لکھنا اتنا ہی اہم ہے جتنا کہ دیگر شعبوں میں لیکن اس میں بات کو سننے کے دوران لکھنا نہایت اہم ہے۔ کتاب کے صفحہ نمبر 32 کی مدد سے لکھ کر رابطہ کی وضاحت کریں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 32</p>	<p>10 منٹ</p>
13	<p>طلباء کو صفحہ نمبر 33 پر موجود گھر کا کام دیں اور انہیں بتائیں کہ یہ سرگرمی آپ نے اپنے گھر والوں، گاہکوں، بازار اور دکاندار وغیرہ کو ذہن میں رکھتے ہوئے پُر کرنی ہے۔ سیشن کا اختتام کرتے ہوئے طلباء کو بتائیں کہ بول چال اور رابطہ عام زندگی کے ساتھ ساتھ پیشہ ورانہ زندگی میں بھی نہایت اہم ہے لہذا اچھا بولنا، بہتر سننا، غیر زبانی گفتگو کا بہتر استعمال آپ کی بول چال اور رابطہ کی مہارتوں کو بہتر کر سکتا ہے۔ سیشن کو ختم کرنے سے پہلے طلباء کو پوسٹ ٹیسٹ مکمل کرنے کے لیے دیں جس کا کل وقت 15 منٹ ہوگا۔ جب طلباء ٹیسٹ مکمل کر لیں تو ان سے ٹیسٹ لے کر اچھی طرح گن لیں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 33</p>	<p>20 منٹ</p>



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



کام کے آداب اور اصول (Work Ethics)

مقاصد و وقت









04 گھنٹے

اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:




- کسٹمر کیئر سروس کے شعبے میں کام کے آداب اور اصولوں پر عمل کر سکیں گے۔
- کسٹمر کیئر سروس کے کاموں کے دوران اصول و آداب کے حوالے سے اپنا جائزہ لیتے ہوئے خود میں بہتری لاسکیں گے۔
- کسٹمر کیئر سروس کے لیے کام کے اصول اور آداب کے حوالے سے بہتری کے لیے تجاویز دے سکیں۔

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	طلباء کو تربیت کے چوتھے سیشن میں خوش آمدید کہیں اور پچھلے سیشن کا حوالہ دیتے ہوئے انہیں بتائیں کہ جیسے ہر جگہ کے کوئی نہ کوئی آداب یا اصول ہوتے ہیں اسی طرح کام کی جگہ کے بھی کچھ آداب اور اصول ہوتے ہیں۔ ان میں کچھ ایسے ہوتے ہیں جو اور بھی بہت سے کاموں میں شامل ہوتے ہیں جنہیں ہم عمومی آداب کہتے ہیں اور کچھ خاص صرف آپ کے شعبے سے وابستہ لوگوں کیلئے ہوتے ہیں۔ طلباء سے سیشن کا پری ٹیسٹ مکمل کروائیں اور کتاب کے صفحہ نمبر 36 کی مدد سے سیشن کا خلاصہ بیان کریں۔	صفحہ نمبر 36	20 منٹ
2	طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 37 پر دی گئی صورت حال کی طرف کروائیں اور انہیں کہیں کہ وہ دیئے گئے سوالوں کو پڑھیں اور بتائیں کہ:		

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ کیا ہر صورت حال میں کام کو درست طریقے سے کیا گیا؟ ▪ آپ کے خیال میں اس سے ملازم کی کارکردگی پر کیا اثر پڑے گا؟ ▪ آپ کے خیال میں ہر صورت حال میں کیا بہتر کیا جاسکتا تھا؟ <p>طلباء کو اس سرگرمی کے لیے 20 منٹ کا وقت دیں اور جب تمام طلباء یہ سرگرمی مکمل کر لیں تو ان سے پوچھیں کہ آپ کے خیال میں دوران کام ان باتوں کا خیال رکھنا کام کے آداب سے تعلق رکھتا ہے یا نہیں؟ طلباء کو بتائیں کہ جیسے عام زندگی میں آداب اور اصول بہت اہم ہیں ایسے ہی پیشہ ورانہ زندگی میں کام کے آداب اور اصولوں پر عمل کر کے ہی کامیابی حاصل کی جاسکتی ہے۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 37</p>	 <p>35 منٹ</p>
3	<p>شرکاء سے پوچھیں کہ آپ کام کے آداب سے کیا مراد لیتے ہیں؟ آنے والے جوابات کو سنیں اور انہیں بتائیں کہ کام کے آداب سے مراد کام کرنے کے بنیادی اصول ہیں جن پر ملازمین کو کام کے دوران عمل کرنا ہوتا ہے۔ اس میں کام کرنے والے افراد کا رویہ، کردار، اخلاق اور بات چیت کے ساتھ ساتھ یہ بھی دیکھا جاتا ہے کہ کوئی فرد کیسے دوسروں کے ساتھ مل کر کام کرتا ہے۔ کام کے آداب کسی فرد کی شخصیت کو ظاہر کرتے ہیں۔ لہذا صرف فنی مہارت کا ہونا کافی نہیں ہے بلکہ کام کے دوران جگہ، افراد اور دیگر اصولوں پر عمل پیرا ہونا بھی اتنا ہی اہم ہے۔ کتاب کے صفحہ نمبر 38 کی مدد سے کام کے آداب اور اصول کی تعریف بیان کریں اور کسٹمر سروس کے کام کے آداب کے تین ستون تفصیل سے واضح کریں۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 38</p>	 <p>20 منٹ</p>
4	<p>طلباء کو تین گروپ میں تقسیم کریں اور انہیں بتائیں کہ وہ اپنے اپنے گروپ میں درج ذیل کے حوالے سے کام کے کوئی سے پانچ آداب تحریر کریں:</p> <p>گروپ نمبر 1: کام کرنے والے سے متعلق آداب</p> <p>گروپ 2: کام کرنے والے کی ہنر و مہارت سے متعلق آداب</p> <p>گروپ 3: اصول و پالیسی سے متعلق آداب</p>	 <p>صفحہ نمبر 39 اور 40</p>	 <p>45 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	اس مشق کے لیے طلباء کو 20 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو انہیں کہیں کہ وہ گروپ کی صورت میں پریزینٹیشن دیں اور جہاں ضروری ہو وضاحت کریں۔ کتاب کے صفحہ نمبر 39 اور 40 کی مدد سے کام کے خاص آداب کی تفصیلی وضاحت کریں۔		
5	طلباء کو بتائیں کہ ہم ایک سرگرمی کرنے جا رہے ہیں، طلباء کو ان کی تعداد کے مطابق 3 گروپس میں تقسیم کریں اور ہر گروپ کو کہیں کہ وہ کتاب کے صفحہ نمبر 41 پر دی گئی صورت حال میں سے کوئی سی دو صورت حال پڑھیں اور اور دیئے گئے سوالوں کے جواب تحریر کریں، طلباء کو اس سرگرمی کے لیے 20 منٹ کا وقت دیں، جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں اور طلباء کے جوابات کی روشنی میں بتائیں کہ بطور ملازم کام کے آداب پر عمل پیرا ہونا اور دوسروں سے اس کی تعمیل کروانا آپ کا فرض ہے۔	صفحہ نمبر 41	30 منٹ
6	طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 42 پر کروائیں اور انہیں کام کے آداب کے پانچ اصول واضح کریں اور بتائیں کہ ہر ایک اصول پر عمل کرنا نہایت اہم ہے اس سے فرد کا کردار اور کام نکھرتا ہے، کام کے آداب پر عمل کرنے سے نہ صرف فرد بلکہ ادارہ بھی نمایاں ہوتا ہے۔	صفحہ نمبر 42	20 منٹ
7	طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 43 اور 44 پر کروائیں اور انہیں کہیں کہ وہ دیئے گئے اصولوں کو غور سے پڑھیں اور دی گئی شیٹ کے مطابق اپنا جائزہ لیں۔ اس مشق کے لیے طلباء کو 20 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام طلباء سرگرمی مکمل کر لیں تو ان کے جوابات کو دیکھیں اور جہاں ضروری ہو وضاحت کریں۔	صفحہ نمبر 43 اور 44	25 منٹ
8	ٹریزنر نوٹ کی مدد سے طلباء سے رول پلے کروائیں اور ان سے پوچھیں کہ اس رول پلے سے آپ نے کیا سیکھا؟ طلباء کے جوابات کی حوصلہ افزائی کریں اور انہیں بتائیں کہ کام کے آداب پر عمل کرنا فرد کی کارکردگی میں اضافہ کرتا ہے لیکن بعض صورت حال میں فرد اگر کام کے آداب پر عمل نہ کر رہا ہو تو اسے	صفحہ نمبر 45	25 منٹ

وقت	صفحہ نمبر	ہدایات	نمبر شمار
	 ٹریز نوٹ 2	<p>ملازمت سے فارغ بھی کیا جاسکتا ہے۔ کتاب کے صفحہ نمبر 45 کی مدد سے ملازمت سے نکالے جانے کی اہم وجوہات بیان کریں۔</p>	
 20 منٹ	 صفحہ نمبر 68	<p>کتاب کے صفحہ نمبر 46 پر دیا گیا گھر کا کام طلباء کو بتائیں اور ہدایات پر عمل کرنے کا کہیں۔ سیشن کا اختتام کرتے ہوئے طلباء کو بتائیں کہ اگر کام کے آداب پر عمل نہ ہو تو اس سے آپ کی کارکردگی متاثر ضرور ہوتی ہے۔ سیشن کو ختم کرنے سے پہلے طلباء کو پوسٹ ٹیسٹ مکمل کرنے کے لیے دیں جس کا کل وقت 15 منٹ ہوگا۔ جب طلباء ٹیسٹ مکمل کر لیں تو ان سے ٹیسٹ لے کر اچھی طرح گن لیں۔</p> <p>آخر میں طلباء کو یہ مثال شعر کی صورت میں دیں۔ ادب پہلا قرینہ ہے۔ محبت کے قرینوں میں۔ یا یہ شعر سنائیں: با ادب بانصیب۔ بے ادب بے نصیب</p> <p>با ادب با مراد۔ بے ادب بے مراد</p>	9

رول پلے - مجھے کیوں نکالا

رول پلے کا مقصد: کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ میں آداب اور اصولوں کی اہمیت واضح کرنا

کردار:

- ناصر: ایک ریسیپشنسٹ ہے
- ساجد: دوسرے شہر میں ٹیچنگ کی ملازمت کرتا ہے
- صورتحال: ساجد ملازمت سے چھٹیوں پر 6 مہینے بعد آیا ہے اور اس کی ملاقات اپنے دوست ناصر سے ہوتی ہے۔
- ناصر: پریشان ہے اور خاموشی سے بیٹھا ہے۔
- ساجد: بھائی کیا بات ہے کیوں پریشان ہو؟ کیا ہوا؟
- ناصر: مجھے نوکری سے نکال دیا گیا ہے۔ یار مجھے سمجھ بھی نہیں آئی مجھے "کیوں نکالا"؟
- ساجد: (حیرانگی سے) نوکری سے نکال دیا۔ کیوں؟
- ناصر: کوئی خاص بات نہیں کام پر کبھی کبھار دیر سے جایا کرتا تھا۔
- ساجد: (تھوڑا سا مسکرا کر) بس اتنی سی بات۔
- ناصر: (منہ بناتے ہوئے) فون پر بات کرنے کے دوران کچھ چیزوں کی سمجھ نہیں آتی تھی پر میں پھر بھی کام مکمل کر دیتا تھا۔
- ساجد: (تھوڑا ہنستے ہوئے) اچھا یہ تو کوئی بڑی بات نہیں کوئی اور مسئلہ تو نہیں ہوا۔
- ناصر: یار جہاں انسان کام کرتا ہے وہاں چھوٹا موٹا جھگڑا تو ہو ہی جاتا ہے۔
- ساجد: (طنز کرتے ہوئے) ہاں ہاں ایسا ہو جاتا ہے۔ پھر؟
- ناصر: بڑے افسر نے مجھے اچھا لباس پہننے اور بال کٹوانے کا ہر روز کہتے تھے، مجھے عجیب سا لگتا تھا۔
- ساجد: (تہقہہ لگاتے ہوئے) اور تمہیں ابھی تک پتہ نہیں چلا کہ تمہیں کیوں نکالا۔
- ناصر: اسے مارنا شروع کر دیتا ہے اور وہ بھاگ جاتا ہے۔



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



وقت کا بہتر استعمال (Time Management)



مقاصد و وقت

- اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:
- وقت کی اہمیت اور افادیت سے آگاہ ہو سکیں۔
 - کسٹمر کیئر سروس میں وقت کے بہتر استعمال کے فوائد کو جان سکیں۔
 - وقت کے ضائع ہونے کی وجوہات اور ان کے حل کے لئے اقدامات کر سکیں۔
 - اپنے روزمرہ کاموں کی ترتیب اور درجہ بندی کر سکیں۔



3 گھنٹے

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو سیشن کے شروع میں دی گئی کہانی پڑھ کر سنائیں اور کہانی کے نتیجہ کے مطابق (اگر ہم وقت کی قدر نہیں کرتے تو وقت ہماری قدر نہیں کرتا) وقت کی اہمیت سے جوڑیں اس کے ساتھ طلباء سیشن کے مقاصد سے آگاہ کریں اور اس کے لئے درکار وقت کے بارے میں بتائیں۔ کتاب کے صفحہ نمبر 48 کی مدد سے طلباء کو سیشن کے خلاصے سے اچھی طرح آگاہی کروائیں تاکہ انہیں وقت کے بہتر استعمال کے بارے میں جاننے کا بھرپور تجسس پیدا ہو جائے۔</p> <p>سیشن کا آغاز کرنے سے پہلے اس کا پری ٹیسٹ ضرور لیں اور اس کی باقاعدہ نمبرنگ کریں جو پوسٹ ٹیسٹ میں حاصل کیئے جانے والے نمبروں کا موازنہ کرنے میں معاون ثابت ہوگا</p>	 <p>صفحہ نمبر 49</p>	 <p>20 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
2	<p>طلباء کو تعداد کے مطابق 4 گروپس میں تقسیم کریں اور انہیں کہیں کہ وہ کتاب کے صفحہ نمبر 49 پر دی گئی کہانیاں ایک ایک کر کے پڑھنے کو کہیں اور کہانی کے نیچے دی گئی ہدایات</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ اپنے اپنے گروپ میں دی گئی کہانی کو غور سے پڑھیں؟ ہر کہانی میں مسئلے کی بنیادی وجہ کیا ہے؟ ▪ اس طرح کے مسائل سے بچنے کے لئے کیا کرنے کی ضرورت ہے؟ <p>ان ہدایات پر عمل کرنے کو کہیں شرکاء کو اس مقصد کے لئے 10 منٹ کا وقت دیں اور ہر ایک ایک فلپ چارٹ اور مارکر ضرور دیں تاکہ وہ اس مشق کی اصل بات نکل کر لاسکے۔ جیسے ہی وقت مکمل ہو جائے شرکاء سے باری باری پیشکاری کروائیں اور اس پیشکاری کے دوران ٹریزنر نکات کو دائریا انڈر لائن ضرور کرتا رہے تاکہ آخر میں بار کرنے میں اور حوالے دینے میں آسانی ہو۔</p> <p>طلباء مختلف خیالات کے ساتھ آئیں گے کہ بیوٹیشن کو کام نہیں آتا تھا اس نے سنجیدہ نہیں لیا اس نے وقت کا خیال نہیں رکھا، گھر والوں کو بڑی باتیں سننی پڑی، دو لہے والے خفا ہو گئے وغیرہ وغیرہ اسی طرح کے جوابات باقی پیشکاری سے بھی آئیں گے بطور ٹریزنر آپ نے ان تمام نکات کو وقت کے بہتر استعمال، وقت کی اہمیت، کام کی اہمیت اور کاموں کی درجہ بندی، اپنے کام اور وقت کے استعمال کا جائزہ سے جوڑنا ہے کیوں کہ اس میں آگے آنے والے تمام حصے انہیں موضوعات کے ارد گرد گھوم رہے ہوں گے</p> <p>سرگرمی</p> <p>ان چارٹ کو تریبتی ہال میں لگائیں کیوں کہ آنے والے حصوں میں یہ معلومات کافی فائدہ مند ہوگی اور حوالے کے طور پر استعمال ہوگی۔ یقین</p>	صفحہ نمبر 49	30 منٹ



30 منٹ



صفحہ نمبر 49

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<p>کر لیں کہ طلباء وقت کی اہمیت کو جانے اور اپنے شعبے میں استعمال کرنے کے لئے باقاعدہ تیار ہو چکے ہیں</p>		
3	<p>اسی سرگرمی کو سامنے رکھتے ہوئے طلباء سے وقت کے بارے میں سوال کریں کہ کسٹمر کیئر سروس کے شعبہ کو سامنے رکھتے ہوئے آپ کے خیال میں وقت کی کیا تعریف ہے آنے والے جوابوں کی روشنی میں وقت کی اہمیت و افادیت اور تعریف بتائیں اور علامہ اقبال کا شعر بھی سنائیں</p> <p>وہی ہے صاحب امروز جس نے اپنی ہمت سے زمانے کے سمندر سے نکالا گوہر فردا اقبال</p> <p>اور بتائیں کہ امروز آج اور فردا کل کو کہتے ہیں اور اقبال اس شعر میں فرماتے ہیں کہ ہمت والا فرد وہی ہے جو نے آج زمانے (وقت) کے سمندر سے کل موتی نکل لیا۔ کل کو جان لیا اس کے مطابق اپنے کاموں کی ترتیب کر لی اور وقت سے دو قدم آگے رہا</p> <p>پھر طلباء کو بتائیں کہ وقت بہت اہم ہے اور ہر کوئی وقت کے بہتر استعمال کی تلقین کرتا ہے لیکن ہمارے معاشرے اور خاص طور پر جدت نے جہاں بہت سی آسانیاں پیدا کر دی ہیں وہاں وقت کو ضائع کرنے کے مواقع بھی پیدا کر دیئے ہیں</p> <p>طلباء کو صفحہ نمبر 50 پر دی گئی تحقیق سے آگاہ کریں کہ عموماً لوگ کتنا وقت ایک دن میں ضائع کرتے ہیں اس کو ہفتہ مہینہ یا سال پر لے کر جائیں تو یہ ایک بڑی مدت بنے گی</p> <p>طلباء کو بتائیں کہ زندگی میں کامیابی کے لئے وقت کے بہتر استعمال کی بہت اہمیت ہے اور وقت کو بہتر استعمال کرنا بہت مہارت کا کام ہے ابھی ہم آپ کو ایسے اصول بتانے جا رہے ہیں جو اصول کامیابی کے حصول میں اہم</p>	<p>صفحہ نمبر 50، 51، 52</p>	<p>35 منٹ</p>







صفحہ

35 منٹ

نمبر 50، 51، 52

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<p>کردار ادا کریں گے طلباء کی توجہ صفحہ نمبر 51 پر چار اصول۔۔ کامیابی کا حصول پر دلوائیں اور طلباء میں سے ہی رضا کاروں کو ایک ایک اصول پڑھنے کے لئے کہیں اور اس اصول کو کیسے ممکن بنایا جاسکتا ہے اس کی وضاحت کرتے جائیں اگر طلباء کا کوئی سوال ہو تو اس کا جواب دیں اور بہتر ہو گا کہ کسٹمر کیئر کے مطابق مثالیں استعمال کریں</p> <p>طلباء سے پوچھیں کہ آپ کے خیال میں وقت کے بہتر استعمال کے کیا فوائد ہیں آنے والے جوابات کی روشنی میں صفحہ نمبر 52 پر دیئے گئے فوائد کی طرف رہنمائی کریں اور مزید دلچسپی پیدا کرنے کے لئے تصویروں کی مدد لیں اور ان تمام فوائد کو کسٹمر کیئر کے ساتھ جوڑیں۔</p>		
4	<p>طلباء کو بتائیں کہ جب وقت اتنا اہم ہے تو اس کا بہتر استعمال کیسے کیا جاسکتا ہے کسٹمر کیئر سروس کو سامنے رکھتے ہوئے ان سے جواب لیں اور آنے والے جوابات کو صفحہ نمبر 53 پر دیئے گئے سنہری اصولوں سے جوڑیں اور ایک ایک اصول کی وضاحت کریں</p> <p>طلباء کو کہیں کہ ہم ایک سرگرمی کریں گے لیکن اس سے پہلے آپ مجھے بتائیں کہ آپ کے پاس نظر آنے والی چھوٹی جانے والی قیمتی اشیاء کیا کیا ہیں آپ کو مختلف جوابات ملیں گے مثلاً موبائل، گھڑیاں، لیپ ٹاپ، کیمرہ، رقم، زیور وغیرہ وغیرہ طلباء سے پوچھیں کہ ان کے چوری ہونے کا خدشہ ہوتا ہے کہ نہیں جواب ہاں میں آئے گا انہیں کہیں کہ اسی طرح وقت بھی بہت قیمتی ہے اور اس کے چوری ہونے کا یا ضائع ہونے کا خطرہ ہوتا ہے اس میں ہم بھی شامل ہوتے ہیں اور دوسرے لوگ بھی۔ طلباء کو ان کے چھ گروپس میں تقسیم کریں اور صفحہ نمبر 54 پر دی گئی ہدایات کے مطابق کہانیاں پڑھنے کو کہیں</p> <p>• اوپر دی گئی صورت حال کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ</p>	<p>صفحہ نمبر 53</p> <p>صفحہ نمبر 54</p>	<p>25 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<ul style="list-style-type: none"> • کیا کہ غلط کر رہے ہیں یا درست • اگر غلط ہے تو کیا کرنا چاہیے تاکہ گاہک کا وقت ضائع نہ ہو <p>پھر طلباء کو کہیں کہ یاد رکھیں یہ وہ اقدام ہیں جو آپ کے وقت کو چھین لیتے ہیں ان کو زوب کارڈ پر تحریر کریں اور سب کو دیوار پر چسپاں کرنے کو کہیں اور ساتھ کلسٹر بھی کریں اور اس کے بعد طلباء کی توجہ صفحہ نمبر 55 پر وقت ضائع کرنے کی چند وجوہات پر دلوائیں اور کہیں کہ اس سے پہلے جو آپ نے تحریر کی تھی وہ اور یہ آپس میں کافی ملتی جلتی ہیں لیکن ان میں سے جو خاص طور پر آپ کے شعبہ سے متعلقہ ہے ان کو ٹک کریں تاکہ اس پر مزید سرگرمی کی جاسکے</p> <p>طلباء کو بتائیں کہ وقت کا ضائع ہونا ایک اہم مسئلہ ہے اور اس کے ساتھ اور بہت سے مسائل جڑے ہوئے ہیں جو آپ نے اس سیشن میں دی گئی کہانیوں میں جانے ابھی ہم ان وجوہات اور ان کے حل پر کام کریں گے ان کی توجہ صفحہ نمبر 56 پر دی گئی ہدایات پر دلوائیں</p> <ul style="list-style-type: none"> • دی گئی وجوہات میں سے وہ وجوہات چنیں جو آپ کے وقت کو ضائع کرتی ہیں • اس صورتحال کو کم یا ختم کرنے کے لئے کیا اقدامات لیں گے <p>اس کام کے لئے طلباء کو 10 منٹ دیں اور ساتھ ہر طالب علم کو دیکھیں کہ وہ اپنی مشق مکمل کر رہا ہے کہ نہیں اگر کسی کو کوئی مشکل ہو تو اس کی معاونت کریں</p> <p>مثال: اگر کوئی یہ لکھتا ہے کہ غیر ضروری معلومات لینا اس کی عادت ہے تو اس کے لئے اس کو پہلے سے مشق کرنی ہوگی کہ کتنی معلومات</p>		

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<p>لینی ہے جیسا ایک آدمی کو ہوٹل میں رکنا ہے تو کیا پوچھنا ضروری ہے، شناختی کارڈ، کتنے دن رکیں گے، اور ہوٹل کیا سہولیات دے گا، مثلاً انٹرنیٹ، ناشتہ، اخبار وغیرہ اس کے علاوہ اس سے مزید معلومات لینے کی ضرورت نہیں اگر گاہک کو چاہیے تو ہیلپ نمبر ضرور بتادیں</p>		
5	<p>طلباء سے کہیں کہ ہم اپنے وقت کو بہتر اسی صورت میں استعمال کر سکتے ہیں جب ہمیں علم ہو کہ ہمارے پاس وقت کتنا ہے اور اس کے دوران ہم نے کیا کیا کام کرنے ہیں اس کے لئے ہم ایک سرگرمی کریں گے جس کے لئے آپ صفحہ نمبر 57 پر دیئے گئے فارمیٹ کے مطابق اپنے دن کے تمام کاموں کی ترتیب بنائیں اس سے آپ کو سب سے بڑا فائدہ ہو گا کہ آپ کو اپنے کاموں کی آگاہی ہوگی اور انہیں بہتر طور پر مکمل کر سکیں گے یا درکھیں کہ یہاں آپ نے صرف اپنے پیشہ وارانہ کام ہی تحریر کرنے ہیں</p>	 صفحہ نمبر 57	 15 منٹ
6	<p>طلباء کو بتائیں کہ وقت کا بہتر استعمال۔۔۔ زندگی خوشحال کی علامت اور ضمانت ہے طلباء کو بتائیں کہ ہم ایک سرگرمی کریں گے اور اس میں آپ نے اپنے آپ کا جائزہ لینا ہے اور اس جائزہ میں دیکھنا ہے کہ آپ کیا کر رہے ہیں اور کیا نہیں کر رہے اور جو نہیں کر رہے اس کو کیسے بہتر بنا سکتے ہیں۔</p> <p>طلباء کی توجہ صفحہ نمبر 59، 58 اور دی گئی سرگرمی کی ہدایات دیں کہ تحریر کو غور سے پڑھیں ہاں یا نہیں میں جواب دیں اور اگر جواب نہیں میں ہے تو اسے کیسے بہتر کر سکتے ہیں۔</p> <p>مثال: کیا آپ اپنے شعبہ کے مطابق وقت کا بہتر استعمال کرتے / کرتی ہیں؟</p> <p>جواب: نہیں</p>	 صفحہ نمبر 58، 59	 30 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<p>کیسے بہتر کریں گے؟ کاموں کی فہرست بنا کر، کاموں کی درجہ بندی کر کے، اپنے سینئر سے مشورہ کر کے</p> <p>اس مشق کے لئے طلباء کو 20 منٹ کا وقت دیں اور دورانِ سرگرمی طلباء کو چیک کرتے رہیں اور اگر کسی کو رہنمائی کی ضرورت ہو تو اس کو رہنمائی دیں بہتر ہو گا اگر آپ اس مشق کے اختتام پر طلباء میں سے دو تین سے پوچھیں کہ ان کے کتنے اور کون سے نہیں ہیں اور اس کے مطابق انہوں نے کیا جوابات تحریر کیے ہیں اس سے باقی طلباء کی رہنمائی ہو جائے گی اگر اس میں کسی ساتھی کا کوئی سوال ہو تو اس کا جواب دیں</p>		
7	<p>طلباء کو بتائیں کہ کام کی درجہ بندی ہی وہ واحد ٹول ہے جس سے ہم کام کو وقت پر کر سکتے ہیں جیسا کہ ہم نے پہلے جانا کہ ہم کسی ایسے کام کو شروع کر دیتے ہیں جو اتنا ضروری نہیں ہوتا لیکن اس کی وجہ سے ضروری کام رہ جاتا ہے۔</p> <p>طلباء کو کہیں کہ ہم آپ کو ایک ہوم ورک دیں گے جو ایک پروجیکٹ کی صورت ہے اور اس کو آپ نے اپنے گھر والوں اور اساتذہ کے مشورے سے کرنا ہو گا۔</p> <p>طلباء کی توجہ کتاب کے صفحہ نمبر 60 پر دلوائیں اور دی گئی ہدایات کو پڑھیں۔</p> <p>ہدایات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اپنے شعبے کے مطابق اپنے پروجیکٹ کا انتخاب کریں • اپنے پروجیکٹ میں کاموں کی درجہ بندی کریں اور اس کام میں کتنا وقت درکار ہو گا اس کا اندازہ لگائیں • وقت کا بہتر استعمال اس کام کی بروقت تکمیل میں کیسے فائدہ مند ہو سکتا ہے 	<p>صفحہ نمبر 60</p>	<p>25 منٹ</p>



25 منٹ



صفحہ نمبر 60

وقت	صفحہ نمبر	ہدایات	نمبر شمار
		<p>طلباء کو کہیں کہ اپنے امتحان کی ہوئی صورت حال کو پڑھ لیں اگر آپ کو اس میں کوئی رہنمائی کی ضرورت ہے تو وہ آپ پوچھ سکتے ہیں طلباء کے سوالات کے مطابق انہیں جہاں ضرورت ہو وہاں رہنمائی فرمائیں۔</p> <p>طلباء کو بتائیں کہ اس مشق سے آپ کو واضح ہو گا کسی بھی سرگرمی میں کیا کیا کرنا ہے، کس کس نے کرنا ہے اور کب کب کیا جائے گا اس کے علاوہ کو ن سے کام ہیں جو بہت اہم ہیں اور انہیں سب سے پہلے کرنے کی ضرورت ہے اس سے کاموں کی درجہ بندی کے عمل کے بارے میں آپ کو آگاہی ہوگی۔</p> <p>طلباء کو کہیں کہ اس پروجیکٹ سے آپ اپنے کاموں کی ترتیب اور ان کی درجہ بندی کر کے وقت کے کتنا بہتر استعمال کی منصوبہ سازی کر سکتے ہیں اور دنیا کی سب سے قیمتی چیز وقت کا بہتر استعمال کر کے کامیابیاں سمیٹ سکتے ہیں۔</p> <p>آخر میں طلباء سے سیشن کے اہم اسباق کے بارے میں پوچھیں اس سیشن کا پری ٹیسٹ لیں اور سیشن کا باقاعدہ اختتام کر دیں۔</p> <p>نوٹ: پروجیکٹ مکمل کرنے کا وقت دیں اور کوشش کریں کہ آنے والی کلاس میں طلباء پروجیکٹ مکمل کر کے آئیں اور اس دوران جہاں ضرورت ہو اپنی ماہرانہ رائے ضرور دیں</p>	



Handwriting practice area consisting of 20 horizontal dashed lines.





A series of horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



تنازعات کو سنبھالنا اور ان کا حل

مقاصد و وقت





- اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:
- کسٹمر سروس کے دوران پیش آنے والے تنازعات اور شکایات کو بیان کر سکیں۔
 - کسٹمر سروس کے دوران تنازعات کو حل کر سکیں
 - کسٹمر سروس کے دوران تنازعات کو حل کرنے کی اہمیت اور حل نہ کرنے کے نقصانات کی وضاحت کر سکیں



3 گھنٹے 30 منٹ

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو تربیت کے چوتھے سیشن میں خوش آمدید کہیں اور ان میں سے کسی ایک رضا کار کو سیشن کے شروع میں دی گئی کہانی پڑھنے کو کہیں۔ کہانی کے اختتام پر نتیجہ اخذ کریں کہ لڑائی جھگڑے کا انجام یہی ہوا کرتا ہے کہ ہمیشہ دونوں لڑنے والوں کا نقصان ہوا کرتا ہے اور کسی اور کا فائدہ ہو جاتا ہے۔ طلباء کو بتائیں کہ لڑائی جھگڑے میں کچھ نہیں رکھا۔ کسٹمر سروس چونکہ مل کر کرنے والے کام ہوتے ہیں جن میں بہت سے لوگ شامل ہوتے ہیں تو لڑائی جھگڑے سے جتنا پرہیز کیا جائے اتنا بہتر ہے۔ اگر کسی قسم کا تنازعہ آجائے تو اس کو حل کرنے کے اور بہت سے طریقے ہیں لیکن لڑائی جھگڑا اس کا حل نہیں ہوتا۔ طلباء کو بتائیں کہ اس سیشن میں یہی سمجھیں گے کہ تنازعات کیا ہوتے ہیں اور ان کو کیسے حل کیا جاسکتا ہے۔ طلباء کو تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 64 پر دیا گیا سیشن کا خلاصہ پڑھ کر سنائیں اور سیشن کے اجزاء بتائیں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 64</p>	<p>20 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
2	<p>طلباء کو 4 گروپوں میں تقسیم کریں اور انہیں بتائیں کہ اب ہم ایک سرگرمی کریں گے۔ طلباء کی توجہ تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 65 پر دلوائیں اور انہیں بتائیں کہ وہ اپنے اپنے 3 گروپوں میں اس شیٹ پر دیئے گئے واقعات کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ کیا کسٹمر کئیر کے شعبے میں کام کرنے والا ذمہ دار فرد شکایت یا تنازعہ کا سبب بن سکتا ہے یا نہیں؟ اگر ہاں تو کیسے؟ طلباء کو وضاحت کے لئے پہلا واقعہ پڑھ کر سنائیں کہ زاہد ہوٹل مینجر ہے لیکن غصے میں جلد آجاتا ہے۔ طلباء سے پوچھیں کہ کیا زاہد شکایت یا تنازعہ کا سبب بن سکتا ہے؟ ان کے جوابات کو نوٹ کریں اور پھر ان سے وجہ پوچھیں کہ کیسے زاہد تنازعہ کا باعث بن سکتا ہے۔ اب طلباء سے شیٹ مکمل کرنے کا کہیں۔ اس مقصد کیلئے طلباء کو 10 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام طلباء یہ کام مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں۔ وضاحت کریں کہ کسٹمر کئیر ایک ایسا شعبہ ہے کہ جس میں آپ کو بہت سے تنازعات کا سامنا کرنا پڑ سکتا ہے۔ کسٹمر کئیر میں چونکہ آپ کا بہت سے لوگوں کے ساتھ میل جول ہوتا ہے اس لئے ہمیں اس بات کو سمجھ لینا چاہئے کہ کون سا بندہ کس طرح کا ہے اور کس طرح کے تنازعات کا سبب بن سکتا ہے۔</p>	 <p>صفحہ نمبر 65</p>	 <p>30 منٹ</p>
3	<p>طلباء سے پوچھیں کہ شکایت کسے کہتے ہیں؟ طلباء کے جوابات کو سنیں اور ان کی حوصلہ افزائی کریں۔ طلباء کو بتائیں کہ کسی بھی طرح کی حاصل کردہ مصنوعات یا خدمات پر گاہک کی طرف سے مطمئن نہ ہونے کا زبانی یا تحریری طور پر اظہار شکایت کہلاتا ہے اور اس کا اظہار گاہک خود بھی آپ سے کر سکتا ہے یا کسٹمر سروس یونٹ کے ذریعے کیا جاتا ہے۔ اس کے بعد طلباء سے پوچھیں کہ تنازعہ کسے کہتے ہیں؟ جوابات کی روشنی میں بیان کریں کہ ایک گاہک اور کاروباری کے درمیان ہر طرح کا معاملہ جو کہ کسی خاص مصنوعات یا خدمات کی فراہمی کے حوالے سے ہو یعنی جن پر گاہک مطمئن نہ ہو۔ طلباء کو بتائیں کہ کام یا کاروبار میں تنازعات آتے ہی رہتے ہیں لہذا ان سے نمٹنا بہت ضروری ہے ورنہ گاہک کے ساتھ تعلق اور کاروبار کی ساکھ پر منفی اثر پڑ سکتا ہے۔ طلباء سے پوچھیں کہ ہم نے تنازعات اور شکایت کو تو سمجھ لیا لیکن آپ کے خیال میں ان کا حل کرنا کیوں ضروری ہے؟ طلباء کی حوصلہ افزائی کریں اور تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 66 کی مدد سے تنازعات کا حل نکالنا کیوں ضروری</p>	 <p>صفحہ نمبر 66</p>	 <p>25 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	ہے کی وضاحت کریں۔ اس حوالے سے طلباء کے اگر کوئی سوالات ہوں تو ان کی وضاحت کریں اور سیشن کو آگے بڑھائیں۔		
4	طلباء کو 4 گروپوں میں تقسیم کریں اور انہیں کہیں کہ وہ کسٹمر کیئر سروس میں شکایات یا تنازعات کی بنیادی وجوہات چارٹس پر تحریر کریں۔ طلباء کو بتائیں کہ آپ کے خیال میں کسی بھی قسم کے تنازعہ کی جو عمومی وجہ ہو سکتی ہے وہ تحریر کریں۔ اس کام کیلئے طلباء کو 10 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام گروپ یہ کام مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں۔ تمام گروپوں کی حوصلہ افزائی کریں اور ان کی توجہ تربیتی کتابچہ کے صفحہ نمبر 67 پر دی گئی وجوہات کی طرف دلوائیں اور ایک ایک کی وضاحت کرتے جائیں۔	صفحہ نمبر 67	20 منٹ
5	طلباء سے پوچھیں کہ آپ نے مقولہ سنا ہو گا کہ دو برتن اگر ساتھ ساتھ پڑے ہوں تو وہ آواز دیتے ہیں تو اسی طرح جب دو لوگ آپس میں میل جول کرتے ہیں یا بات چیت کرتے ہیں تو ان کے درمیان کسی نہ کسی طرح کے تنازعات آجاتے ہیں۔ تو ان تنازعات سے نمٹنے کا کیا طریقہ ہو سکتا ہے۔ طلباء کو تنازعات سے نمٹنے کے طریقوں کی وضاحت کیلئے رول پلے کا آغاز کروائیں۔ رول پلے کیلئے طلباء کا چناؤ پہلے سے ہی کر لیں اور انہیں ان کے کردار سے آگاہ کریں۔ کردار اور پورے عمل کی وضاحت ٹریزنوٹ کی مدد سے کر دی گئی ہے۔ رول پلے والی ٹیم کے علاوہ باقی طلباء کو کہیں کہ وہ خاموش رہیں اور غور سے ہر فرد کو دیکھیں کہ وہ کیا کر رہے ہیں۔ جیسے ہی رول پلے ختم ہو تو سب سے پوچھیں کہ انہیں کیسا لگا؟ وہ کیسا محسوس کر رہے ہیں؟ اس کے بعد طلباء سے پوچھیں کہ معاملہ کیوں اتنا بڑھ گیا؟ گاہک کا مسئلہ کیا تھا؟ اس کو کیسے حل کیا گیا؟ آنے والے جوابات کو ٹیم میں موجود مختلف افراد کے رویوں اور کردار سے جوڑیں اور بتائیں کہ تنازعات یا شکایات کے حل کیلئے سب سے ضروری مثبت رویہ ہے۔ اس کے بعد طلباء کی توجہ صفحہ نمبر 68 پر دلوائیں اور دیئے گئے 12 طریقوں کی وضاحت کریں اور رول پلے کے ساتھ جوڑیں۔ طلباء کی حوصلہ افزائی کریں اور سیشن کو آگے بڑھائیں۔	صفحہ نمبر 68	50 منٹ
6	طلباء کو 4 گروپوں میں تقسیم کریں اور ہر گروپ کو کہیں کہ وہ صفحہ نمبر 69 پر دی گئی صورت حال کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ گاہک کیوں ناراض ہوا؟ اس کی ناراضگی کو		

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	<p>کیا کم کیا جاسکتا ہے؟ اگر ہاں تو کیسے؟ اس کام کیلئے طلباء کو 15 منٹ کا وقت دیں جب تمام گروپ یہ کام مکمل کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں۔ اور ان کی حوصلہ افزائی کریں۔ طلباء کو بتائیں کہ ناراضگی کو دور کرنے کیلئے اس کی وجہ کا پتہ ہونا بہت ضروری ہوتا ہے۔ اور کسٹمر کئی سروس میں کسی بھی کسٹمر کو ناراض کرنے کی گنجائش نہیں ہوتی۔ طلباء کو بتائیں کہ اگر کسی کسٹمر کی ناراضگی دور کی جاسکتی ہو تو اسے ضرور دور کرنا چاہیے۔ طلباء کو صفحہ نمبر 70 پر دیئے گئے ناراض گاہکوں یا صارفین سے نمٹنے کے طریقے یا مراحل بیان کریں اور ایک ایک کر کے وضاحت کریں۔ آخر میں طلباء سے اگر ان کے کوئی سوالات ہوں تو ان کے جوابات دیں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 69 تا 70</p>	<p>25 منٹ</p>
7	<p>اب طلباء کو 4 گروپوں میں تقسیم کریں اور تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 71 پر دی گئی شیٹ مکمل کرنے کو کہیں۔ طلباء کو بتائیں کہ ہر صورت حال کو اچھی طرح پڑھیں اور جواب دیں کہ کیا ایسی صورت حال سے نمٹنا آسان ہے؟ اور اس طرح کی صورت حال میں آپ کیا کرتے؟ وضاحت کیلئے پہلی صورت حال خود مکمل کروائیں اور باقی شیٹ کو مکمل کرنے کیلئے طلباء کو 10 منٹ کا وقت دیں۔ جب تمام طلباء یہ کام کر لیں تو ان سے پریزینٹیشن لیں اور ان کی حوصلہ افزائی کریں۔ اگر بہتر طریقے ہوں وضاحت کریں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 71</p>	<p>15 منٹ</p>
8	<p>طلباء کو بتائیں کہ تنازعات کو حل کرنے کیلئے اس کا مناسب طریقہ اپنانا بہت ضروری ہے اگر ایسا نہ کیا جائے تو صورت حال مزید بگڑ سکتی ہے جس سے زیادہ نقصان ہونے کا خدشہ ہوتا ہے۔ طلباء کو ان کا ہوم ورک بتائیں اور وضاحت کریں۔ سیشن کو ختم کرنے سے پہلے طلباء سے پوسٹ ٹیسٹ مکمل کروائیں جس کا کل وقت 15 منٹ ہوگا۔ جب طلباء ٹیسٹ مکمل کر لیں تو ان سے ٹیسٹ لے کر اچھی طرح گن لیں۔</p>		<p>15 منٹ</p>

رول پلے - تنازعات کا حل

رول پلے کا مقصد: تنازعات کو حل کرنے کے 12 طریقوں کی وضاحت

کردار: ارشد: جو کہ ایک ریسٹورنٹ میں ریسپشنٹ ہے۔

گاہک: جو کہ کھانا کھانے آیا ہے۔

اکرم: جو کہ اسی ریسٹورنٹ میں میجر ہے۔

پہلا منظر:

گاہک: ریسٹورنٹ میں آتا ہے اور ریسپشن پر پوچھتا ہے کہ کون سے ٹیبل پر بیٹھے۔

ارشد: اسے انگلی سے ایک طرف اشارہ کرتا ہے جہاں سب ٹیبل لگے ہوتے ہیں۔

گاہک: خود ہی جا کر ایک ٹیبل پر بیٹھ جاتا ہے۔ (کچھ دیر بعد واپس آتا ہے اور ارشد سے کہتا ہے کہ یہاں کا کھانا اچھا نہیں ہے)

ارشد: تو آپ کہیں اور چلے جاتے ہم نے آپ کو زبردستی تو نہیں بلایا تھا۔

گاہک: میں آپ سے شکایت کر رہا ہوں اور آپ مجھے تیور دکھا رہے ہیں۔ آپ کا لہجہ بالکل بھی درست نہیں۔

ارشد: تو کیا کروں آپ کی آرتی اتاروں۔

گاہک: آپ کم سے کم مجھے بولنے تو دیں۔ (ان کی بحث سن کر میجر آجاتا ہے)

میجر: سر کیا مسئلہ ہے؟

گاہک: یہاں کوئی نظام نہیں ہے ان صاحب نے مجھے ٹیبل کا نہیں بتایا، کھانا اتنی دیر بعد آیا۔ کھانا کا ٹیسٹ اچھا نہیں ہے اس میں

نمک اتنا زیادہ ہے۔ آپ کھا کر چیک کریں۔

میجر: میں بہت معذرت چاہتا ہوں سر۔ آپ آئیے میں آپ کو ٹیبل دکھاتا ہوں۔ آپ نے جو بھی آرڈر کیا تھا وہ دوبارہ سے بنا

دیتے ہیں اس میں نمک زیادہ نہیں ہوگا۔

گاہک: (سوچتا ہے اور پھر اس کے ساتھ چل پڑتا ہے۔)

میجر: اس کیلئے دوبارہ سے کھانا منگواتا ہے اور اسے چیک کروا کر تسلی دلاتا ہے۔ پھر واپس ارشد کے پاس آتا ہے اور اس کو ڈانٹتا

ہے۔



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





A series of 25 horizontal dashed lines for writing, spanning the width of the page.



ملازمت کی تلاش و تیاری (Job Placement)

مقاصد و وقت

- اس سیشن کے اختتام پر طلباء اس قابل ہو جائیں گے کہ:
- موزوں ملازمت منتخب کرنے کی اہمیت بیان کرنا۔
 - ملازمت کی تلاش کے ممکنہ طریقوں کی فہرست بنانا۔
 - Resume اور کوریٹر کے اہم اجزاء کی فہرست بنانا۔
 - اپنا Resume تیار کرنا۔



2 گھنٹے

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	<p>طلباء کو تربیت کے چھٹے سیشن میں خوش آمدید کہیں اور کسی ایک رضا کار کو سیشن کے شروع میں دی گئی کہانی پڑھنے کو کہیں۔ کہانی کے اختتام پر نتیجہ اخذ کریں کہ اگر ہم ملازمت کے حصول کے لیے اپنی اور اپنے دستاویزات کی تیاری نہیں کرتے تو ہم ملازمت حاصل نہیں کر سکتے۔ ہمارے ساتھ بھی ویسا ہی ہو سکتا ہے جیسا اُس نوجوان کے ساتھ ہوا تھا جو بغیر تیاری کے انٹرویو کے لیے آیا تھا یعنی آپ نہ بولیں بلکہ آپ کی تیاری اور آپ کے دستاویزات سب کچھ بولیں۔ اس کے بعد اس سیشن کے اجزاء بتائیں اور صفحہ نمبر 74 پر دیا گیا سیشن کا خلاصہ پڑھنے کو کہیں۔ طلباء پر واضح کریں کہ ملازمت کا اہل ہونے کے لئے فنی اور پیشہ وارانہ مہارتوں کی ضرورت ہوتی ہے جس کا اظہار آپ سی وی اور کوریٹر کے ذریعے کرتے ہیں اور اس سے اگلا مرحلہ انٹرویو کا ہوتا ہے۔ اگر اس میں آپ نے اپنا اچھا تاثر قائم کر لیا تو آپ ملازمت حاصل کر سکتے</p>	<p>صفحہ نمبر 74</p>	<p>15 منٹ</p>

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
	ہیں لیکن اس کے لئے پہلے سے مکمل تیاری کرنا بہت ضروری ہے تاکہ آپ ملازمت حاصل کرنے میں کامیاب ہو جائے۔		
2	طلباء میں سے کسی ایک رضا کو صفحہ نمبر 75 پر دی گئی پہلی کہانی پڑھنے کو کہیں۔ کہانی کے اختتام پر طلباء سے سوال کریں کہ ناصر کو نوکری نہ ملنے کی کیا وجہ تھی؟ طلباء کے جوابات نوٹ کریں اور اب کسی اور کو دوسری کہانی پڑھنے کو کہیں۔ کہانی کے اختتام پر طلباء سے پوچھیں کہ تشکیل نوکری کے حصول میں کیوں کامیاب ہوا؟ طلباء کے جوابات نوٹ کریں اور انہیں بتائیں کہ نوکری کے حصول کیلئے ہمیں یہ پتہ ہونا بہت ضروری ہے کہ ہمیں کس شعبہ میں نوکری کرنی ہے اور اس کے ساتھ ساتھ ہمیں اس کیلئے تیاری بھی کرنی پڑتی ہے۔ کسٹمر کثیر کے شعبہ میں نوکری کے حصول کیلئے بھی سی وی اور کوریٹر کی ضرورت پڑتی ہے تاکہ نوکری لینے میں آسانی ہو۔	صفحہ نمبر 75	10 منٹ
3	طلباء سے سوال کریں کہ آپ کہاں پر اور کسی سطح کی نوکری کرنا چاہتے ہیں؟ جوابات سنیں اور انہیں صفحہ نمبر 76 پر دی گئی شیٹ کا حوالہ دیں۔ انہیں بتائیں کہ اب ہم ایک سرگرمی کریں گے جس کے ذریعے یہ واضح ہو گا کہ آپ کہاں نوکری کرنا چاہتے ہیں اور اسے تلاش کرنے کیلئے آپ کے ذرائع کون کون سے ہوں گے۔ طلباء کو شیٹ مکمل کرنے کیلئے 10 منٹ کا وقت دیں جب تمام طلباء شیٹ مکمل کر لیں تو چند ایک سے مثالیں لیں۔	صفحہ نمبر 76	30 منٹ
4	طلباء سے پوچھیں کہ آپ کو ملازمت کا اشتہار مل جائے تو آپ کیا کریں گے؟ جواب یہ ہے کہ آپ کو اس کیلئے درخواست دینا ہوگی۔ ملازمت کیلئے درخواست دینے کیلئے عموماً مندرجہ ذیل چیزوں کی ضرورت ہوتی ہے: 1- سی وی یا بائیو ڈیٹا جس میں آپ کی تعلیم اور پیشہ ورانہ تجربے کے متعلق اہم تفصیلات درج ہوتی ہے تاکہ ملازمت دینے والا جائزہ لے سکے۔ 2- ایک صفحے پر مشتمل کوریٹر جس میں مخصوص آسامی کیلئے آپ کی دلچسپی کا اظہار کیا جاتا ہے کہ آپ خود کو اس ملازمت کیلئے موزوں کیوں سمجھتے ہیں؟ طلباء کو بتائیں کہ صفحہ نمبر 77 پر جائیں اور انہیں سی وی کی تعریف اور اجزاء کے متعلق بتائیں۔ صفحہ نمبر 78 پر دیئے گئے سی وی کے نمونے کا حوالہ لے دیں۔	صفحہ نمبر 77 اور 78	35 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
5	اس کے بعد طلباء کو بتائیں کہ اب ہم "سی وی کی تیاری کے دوران کن باتوں کا خیال رکھیں" پر بات کرے گے۔ اس کے لیے طلباء میں دو دوزوب کارڈز (ایک سرخ اور ایک سبز) تقسیم کریں اور ان سے کہیں وہ ان پر ایک ایک جواب لکھیں کہ سی وی بناتے ہوئے اس میں کس طرح کی معلومات لکھنی چاہیے اور کس طرح کی نہیں۔ جو چیزیں لکھنی چاہئیں ان کیلئے سبز رنگ کا کارڈ اور جو نہیں لکھنی چاہئیں ان کیلئے سرخ رنگ کا کارڈ استعمال کریں۔ ایک رضا کار کارڈز لے کر الگ الگ فلپ چارٹ پر چپکا دے اور ان کو پڑھنے کے بعد ان جوابات کو صفحہ نمبر 79 پر دیئے گئے نکات کے ساتھ جوڑیں۔ طلباء کو بتائیں کہ غیر ضروری معلومات آجر کا وقت ضائع کرتی ہے جس سے آپ کو نوکری نہ ملنے کا اندیشہ ہے اس لئے کوشش کریں کہ سی وی میں ضروری معلومات بہتر طریقے سے تحریر کی جائیں۔	صفحہ نمبر 79	10 منٹ
6	طلباء کو تربیتی کتابچے کے صفحہ نمبر 80 کا حوالہ دیں اور کوریٹر / درخواست کے بنیادی اصول بتائیں۔ طلباء کو صفحہ نمبر 81 پر دیا گیا کوریٹر کا نمونہ دکھائیں اور ایک طریقے سے ٹائپ کیے ہوئے عمدہ لیٹر کی اہمیت بتائیں کہ یہ اپنے ممکنہ آجر کو متاثر کرنے اور اپنا سی وی سنجیدگی سے پڑھنے پر مجبور کرنے کیلئے ہوتا ہے۔	صفحہ نمبر 80 اور 81	15 منٹ
7	اب طلباء کو کہیں کہ آئیے ہم اپنی سی وی تیار کرتے ہیں۔ طلباء کو ہدایات دیں کہ آپ اپنے ذہن میں سوچیں کہ آپ جہاں نوکری کرنا چاہتے ہیں وہاں ایک آسامی خالی ہے اور اس کیلئے آپ اپنی سی وی بنا رہے ہیں۔ طلباء کو ایک مرتبہ پھر صفحہ نمبر 82 پر دیا گیا سی وی کا فارمیٹ سمجھائیں اور انہیں کہیں کہ اب آپ اس فارمیٹ میں اپنی معلومات تحریر کریں۔ اس کام کیلئے طلباء کو 15 منٹ کا وقت دیں جب تمام طلباء یہ کام مکمل کر لیں تو ان میں سے چند ایک سے مثالیں لیں اگر کوئی غلطی ہو تو اسے درست کروائیں اور انہیں بتائیں کہ آپ نے گھر جا کر بھی اپنی سی وی ایک مرتبہ دوبارہ سے صحیح سے کمپیوٹر انٹرنڈ بنوانی ہے۔	صفحہ نمبر 82	15 منٹ
8	طلباء سے پوچھیں کہ کیا کبھی انہوں نے کسی کو انٹرویو دیا ہے؟ اگر نہیں تو کیا آپ جانتے ہیں کہ انٹرویو کیا ہوتا ہے؟ جو بات کی روشنی میں انہیں صفحہ نمبر 83 کی مدد سے انٹرویو کیا اور اس میں کیا دیکھا جاتا ہے کی وضاحت کریں۔	صفحہ نمبر 83	10 منٹ

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
9	<p>طلباء کو بتائیں کہ اب ہم ایک رول پلے دیکھیں گے۔ رول پلے کیلئے طلباء کا چناؤ پہلے سے ہی کر لیں اور انہیں ان کے کردار سے آگاہ کریں۔ کردار اور پورے عمل کی وضاحت ٹریزنر نوٹ کی مدد سے کر دی گئی ہے۔ رول پلے والی ٹیم کے علاوہ باقی طلباء کو کہیں کہ وہ خاموش رہیں اور غور سے رول پلے دیکھیں۔ جیسے ہی رول پلے ختم ہو تو سب سے پوچھیں کہ انہیں کیسا لگا؟ وہ کیسا محسوس کر رہے ہیں؟ اس کے بعد طلباء سے پوچھیں کہ اظہر کیوں پریشان تھا؟ اس کے والد نے اسے کیا مشورے دیے تھے۔ آنے والے جوابات کو رول پلے کے ساتھ جوڑیں اور بتائیں کہ انٹرویو کے پہلے، درمیان اور بعد بہت سی ایسی باتیں ہیں جن پر غور کرنا چاہیے اور یہ تمام باتیں ہمارے انٹرویو پر بہت گہرا اثر رکھتی ہیں انہیں کہ ذریعے آجر کو یہ اندازہ ہوتا ہے کہ آپ اس کیلئے کتنے مفید ہو سکتے ہیں۔ اس کے بعد طلباء کو صفحہ نمبر 84 تا 86 کی مدد سے انٹرویو کے پہلے، دوران اور بعد کے لیے ہدایات دیں اور رول پلے کے ساتھ جوڑیں۔</p>	<p>صفحہ نمبر 4 تا 86</p>	<p>35 منٹ</p>
10	<p>آخر میں طلباء کو گھر کا کام دیں اور ہدایات پڑھ کر سنائیں۔ اس کے بعد طلباء سے سیشن کا پوسٹ ٹیسٹ لیں اور بتائیں کہ اس سیشن میں بتائی گئی ہیں تمام خاص باتیں وہ ہیں جن کے ذریعے آپ کو ملازمت کے حصول میں بہت آسانی ہوگی۔</p>	<p>صفحہ نمبر 87 تا 88</p>	<p>5 منٹ</p>

رول پلے - انٹرویو

رول پلے کا مقصد: انٹرویو کے پہلے، درمیان اور بعد میں کیے جانے والے کام

کردار:

- اظہر: ایک نوجوان جسے آج کل ملازمت کی تلاش میں ہے۔
- اظہر کے والد: جو کہ ایک ریٹائرڈ ٹیچر ہیں۔

پہلا منظر

(اظہر کو ایک کمپنی سے انٹرویو کی کال آئی ہے کل اس کا انٹرویو ہے اور وہ گھبرا گیا ہے کہ کل کیا ہوگا۔ اتنے میں اس کے ابا نماز پڑھ کر

واپس آتے ہیں اور اسے دیکھ کر پوچھتے ہیں)

والد: بیٹا کیا ہوا گھبرا ائے ہوئے کیوں ہو؟

اظہر: ابا مجھے ایک انٹرویو کیلئے کال آئی ہے۔

والد: ارے تو یہ تو خوشی کی بات ہے۔ کل اچھے سے تیار ہو کر صاف ستھرے ہو کر انٹرویو دینے جانا۔

اظہر: ابا میں نہاد ہو کر تیار ہو کر تو جاؤں گا پر میں اس لئے گھبرا گیا ہوں کہ وہ لوگ مجھ سے کیا پوچھیں گے؟

والد: بیٹا وہ تم سے یہی پوچھیں گے کہ تمہیں کیا آتا ہے اور کیا کرنا چاہتے ہو۔ اس کے علاوہ تمہارا کیا تجربہ ہے کہاں کہاں ملازمت کی ہے۔

بس!

اظہر: ابا جی ان سب چیزوں کے جواب تو میں دے دوں گا لیکن مجھے ڈر ہے کہ میں کہیں شرماتا نہ رہوں یا ڈرا ہوا نہ نظر آؤں۔

والد: بیٹا تم شیشے کے سامنے کھڑے ہو کر ایک دفعہ پریکٹس کر لو۔ دیکھنا تم کل بہت اچھا انٹرویو دو گے۔

اظہر: جی! ابا جی یہ تو بہت اچھا مشورہ ہے۔ اور بھی کچھ بتائیں؟

والد: اپنے تمام دستاویزات کو اچھے طریقے سے فائل میں رکھ لو اور ہاں اچھی طرح سے بات کرنا۔

اظہر: ابا جی جب وہ انٹرویو لے رہے ہوں تو مجھے کیا کرنا چاہیے؟ اور کون سی باتیں بتانی چاہئیں؟

والد: بیٹا یاد رکھنا اس وقت اپنی چھوٹی چھوٹی خامیوں کو بھول جانا اور اپنی بڑی بڑی خوبیوں کو یاد کرنا اور وہ بتانا۔

اظہر: ٹھیک ہے ابا جی میں ایسا ہی کروں گا۔

(اظہر اگلے دن انٹرویو کے بعد گھر واپس آتا ہے۔ وہ بہت خوش ہے کیوں کہ اس کا انٹرویو بہت اچھا ہوا ہے۔ وہ آتے ہی اپنے والد سے کہتا ہے)

اظہر: اباجی میرا انٹرویو بہت اچھا ہوا۔ آپ نے جیسا کہا تھا میں نے ویسا کیا۔ کمپنی والوں نے کہا ہے کہ وہ جلد ہی مجھے ملازمت کا لیٹر دے دیں گے۔

والد: واہ بیٹا، بہت مبارک ہو۔ اب یاد رکھنا کہ اگر ایک دو دن تک وہ تمہیں فون نہ کریں تو تم انہیں فون کر کے پوچھ لینا۔

اظہر: خوش ہوتے بالکل اباجی میں ایسا ہی کروں گا۔

والد: اب جلدی سے جاؤ اور مٹھائی لے کر آؤ۔ (دونوں مسکراتے ہیں)



Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.





Handwriting practice lines consisting of multiple horizontal dashed lines for writing.



تربیت کا جائزہ و اختتامیہ

مقاصد


- اس سیشن کے اختتام پر شرکاء درج ذیل کے قابل ہو جائیں گے:
- تربیت کے حوالے سے سیکھی گئی باتوں کا جائزہ پیش کر سکیں۔
 - تربیت کے بارے میں اپنے تاثرات دے سکیں۔
 - تربیت کا اختتام کر سکیں۔



40 منٹ

سیشن پلان

نمبر شمار	ہدایات	صفحہ نمبر	وقت
1	شرکاء سے کہیں کہ تربیت اپنے اختتام کو پہنچ رہی ہے تو شرکاء کو دعوت دیں کہ وہ اپنے تاثرات کا اظہار کر سکیں۔ جب شرکاء فیڈ بیک دے رہی ہوں تو اسے نوٹ کرتے جائیں۔ شرکاء کو کہیں کہ آئیں ہم دیکھتے ہیں کہ اس تربیت میں ہم نے کیا کیا سیکھا؟ اگر شرکاء کے کوئی سوالات ہوں تو ان کے جوابات بھی دیں۔		5 منٹ
2	شرکاء کا تحریری امتحان لیں جس کا انہیں پہلے ہی بتا دیا گیا ہو گا اور پھر ان سے تحریری فیڈ بیک لینے کے لیے ان میں جائزہ فارم تقسیم کریں۔ فارم کو پُر کرنے کے لیے 10 منٹ دیں۔ شرکاء کو واضح کریں کہ نام لکھنا ضروری نہیں ہے۔ وقت ختم ہونے کے ساتھ ہی جائزہ فارم واپس لے لیں اور اچھی طرح گن لیں تاکہ کسی شریکِ تربیت کی رائے نہ رہ نہ جائے۔	جائزہ فارم	15 منٹ

وقت	صفحہ نمبر	ہدایات	نمبر شمار
 <p>20 منٹ</p>		<p>اعلان کریں کہ یہ وقت ورکشاپ کے اختتامیہ کا ہے (اگر کسی ادارے سے کوئی نمائندہ موجود ہو تو اسے اختتامی کلمات کی دعوت دیں)۔ سرٹیفکیٹ دیں اور شرکاء کا شکریہ ادا کرتے ہوئے ورکشاپ کا اختتام کریں۔</p>	3