



प्राविधिक शिक्षा तथा व्यावसायिक तालीम परिषद्
पदपूर्ति तथा बढुवा समिति
सानोठिमी, भक्तपुरको

टेलिफोन अपरेटर/रिसेप्सनिष्ट
(सहायक स्तर प्रथम श्रेणी प्राविधिक) पदको
खुला प्रतियोगितात्मक लिखित परीक्षाको पाठ्यक्रम

| | | |
|---|-------------------------------|-----------------|
| सेवा : प्राविधिक तथा प्रशिक्षण | समूह : सामान्य प्रशिक्षण | उप समूह : |
| पद : टेलिफोन अपरेटर/रिसेप्सनिष्ट | स्तर : सहायकस्तर प्रथम श्रेणी | |
| पाठ्यक्रमको रूपरेखा : यस पाठ्यक्रमको आधारमा निम्नानुसार दुई चरणमा परीक्षा लिइनेछ। | | |
| प्रथम चरण : लिखित परीक्षा | | पूर्णाङ्क : २०० |
| द्वितीय चरण : अन्तर्वार्ता | | पूर्णाङ्क : २५ |

प्रथम चरण : लिखित परीक्षा योजना

| पत्र | विषय | पूर्णाङ्क | उत्तीर्णाङ्क | परीक्षा प्रणाली | प्रश्न संख्या अंक भार | समय |
|---------|--------------------------------|-----------|--------------|------------------------------------|-----------------------|----------|
| प्रथम | सामान्य ज्ञान र सामाजिक अध्ययन | १०० | ४० | बस्तुगत बहुउत्तर (Multiple Choice) | $५० \times २ = १००$ | १ घण्टा |
| द्वितीय | सेवा सम्बन्धी विषय | १०० | ४० | बस्तुगत बहुउत्तर (Multiple Choice) | $२५ \times २ = ५०$ | ३० मिनेट |
| | | | | विषयगत छोटो उत्तर | $५ \times १० = ५०$ | २ घण्टा |

द्वितीय चरण : अन्तर्वार्ता योजना

| विषय | पूर्णाङ्क | परीक्षा प्रणाली |
|--------------|-----------|-----------------|
| अन्तर्वार्ता | २५ | मौखिक |

- माथि उल्लेखित सेवा अन्तर्गतका समूहहरूको खुला प्रतियोगितात्मक लिखित परीक्षाको पाठ्यक्रम उपर्युक्त बमोजिम हुनेछ।
- लिखित परीक्षाको माध्यम भाषा नेपाली वा अङ्ग्रेजी अथवा नेपाली र अङ्ग्रेजी दुवै हुन सक्नेछ।
- यस पाठ्यक्रममा जे सुकै लेखिएको भएतापनि पाठ्यक्रममा परेका ऐन, नियमहरू परीक्षाको मितिभन्दा ३ (तीन) महिना अगाडि (संशोधन भएका वा संशोधन भई हटाइएका वा थप गरी संशोधन भई) कायम रहेकालाई यस पाठ्यक्रममा रहेको सम्झनु पर्दछ।
- प्रथम चरणको लिखित परीक्षाबाट छनौट भएका उम्मेदवारहरूलाई मात्र द्वितीय चरणको अन्तर्वार्तामा सम्मिलित गराइनेछ।
- प्रथम चरणको लिखित परीक्षाबाट छनौट भएका उम्मेदवारको प्राप्तङ्क र द्वितीय चरणको अन्तर्वार्तामा प्राप्त गरेको अङ्क जोडी योग्यताक्रम अनुसार सिफारिस गरिनेछ।
- पाठ्यक्रम लागु मिति : २०७१ वैशाख २३ गते।
- यस भन्दा अगाडि लागु भएको माथि उल्लिखित सेवा/समूह/उप-समूहको पाठ्यक्रम खारेज गरिएको छ।

द्रष्टव्य : सीमित खुल्ला प्रतियोगिताको लागि पनि यही पाठ्यक्रम लागु हुनेछ। साथै उक्त सीमित खुल्ला प्रतियोगितातर्फका उम्मेदवारहरूको लिखित परीक्षाको उत्तीर्णाङ्क परिषद्को कर्मचारी सेवा शर्त तथा सुविधा सम्बन्धी विनियमावली २०६९ को विनियम २९ मा उल्लेख भए बमोजिम हुनेछ।

प्राविधिक शिक्षा तथा व्यावसायिक तालीम परिषद्
पदपूर्ति तथा बहुवा समिति
सानोठिमी भक्तपुरको

टेलिफोन अपरेटर/रिसेप्सनिष्ट
(सहायक स्तर प्रथम श्रेणी प्राविधिक) पदको
खुला प्रतियोगितात्मक लिखित परीक्षाको पाठ्यक्रम

प्रथम पत्र : सामान्य ज्ञान र सामाजिक अध्ययन

पूर्णाङ्क - १००

- नेपालको भौगोलिक ऐतिहासिक, आर्थिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, राजनैतिक अवस्था र खेलकुद सम्बन्धी जानकारी
- विश्वका महत्वपूर्ण समसामयिक घटना सम्बन्धी जानकारी
- विज्ञान प्रविधि सम्बन्धी महत्वपूर्ण उपलब्धि सम्बन्धी जानकारी
- नेपालको लोकतन्त्रका लागि भएका महत्वपूर्ण अभ्यासहरू
- भौगोलिक आधारमा नेपालको विभाजन र प्रत्येक भागका विशेषताहरू, नेपालको प्राकृतिक सम्पदा, जलस्रोत, पहाडहरू, खानी, जलवायु
- नेपालमा योजनाबद्ध विकास र नेपालको सरकारी बजेट प्रणाली
- आर्थिक विकास र नेपालको आर्थिक पक्ष एवं अर्थतन्त्र सम्बन्धी पक्षहरू
- वातावरण प्रदूषणका कारणहरू र यसबाट हुने खतराहरू, वातावरण स्वच्छ र सन्तुलित राख्ने उपायहरू, शहरीकरण र जनसङ्ख्या वृद्धि तथा वातावरणको सम्बन्ध
- नेपालको परराष्ट्र सम्बन्ध, सार्क र संयुक्त राष्ट्रसङ्घ सम्बन्धी जानकारी ।

टेलिफोन अपरेटर/रिसेप्सनिष्ट
(सहायक स्तर प्रथम श्रेणी प्राविधिक) पदको
खुला प्रतियोगितात्मक लिखित परीक्षाको पाठ्यक्रम

द्वितीय पत्र : सेवा सम्बन्धी विषय

पूर्णाङ्क - १००

1. Communication Skill:

Introduction, Definition, Objective, Principle of effective communication, Importance of good communication, Type of communication, formal, informal, verbal, written, horizontal, vertical, Essentials of good business letter, Type of letters, Official letter, Office Memos, Circulars, Notices, Applications, Bio-data (C.V.), Covering letter, Invitations, Greetings, Regrets. Use of telephone language, Consult with authority, Collect internal/external information, Conduct internal communication through peon/telephone, Give information to clients, Note down complains, Send complain to authority, Provide publications to clients, Send agendas, e-mail, internet and SMS notice board system.

2. Operate/use of office equipment:

Telephone set, I. C. F. set, Fax Machine, P. A. B. X., E. P. A. B. X. system, Computer, Printer, Photocopy Machine, e-mail, Internet and SMS notice board system.

3. Handle outgoing/incoming mail:

Sort mail, Register mail, Send mail to concern, Dispatch mail, Keep record of incoming/outgoing mail, File office copy, Filing and indexing, Send greeting/invitation cards, Maintain petty cash.

4. Receive Visitors:

Greet visitors, Introduce visitors, Arrange accommodation, Make schedule of programme, Manage refreshment, Arrange facilities, Arrange guide to visitors, Arrange transportation, Prepare bills of expenses. While receiving a guest and giving him information or clarifications, Special attention to VIPs. While placing and receiving orders. While Felicitation, Confirmation, Regrets and Apologies. While checking, Investigating and enquiry. While with officials, guests & colleagues. Organizing group discussions and meetings, Perfection in use of body language.

5. Operate Photocopy machine:

Copy letter, Report, Manual etc. General maintenance, Perform spiral binding, Perform tape binding, Perform stitching binding, Keep records copies and maintenance, Prepare bill.

6. Develop Professionally:

Read professional publication, Seek for higher course, Watch audio visual aids, Attend workshop/seminar, Attend training, Attend official tours, Contact the qualified person.

7. Instructional Skills

- Develop a lesson plan
- Develop a session plan (5D method)
- Demonstrate a skill
- Use basic platform skills
- Give an illustrated talk
- Prepare wall charts / flip charts
- Develop powerpoint slides

- Develop performance guide
- Develop product rating instrument
- Construct knowledge test
- Develop multiple -choice test items.

8 कार्यालयमा कम्प्युटर प्रयोग

- Microsoft Office (Ms-Word, Ms-Excel, PowerPoint) सम्बन्धी जानकारी ।

9. दूरसंचार सम्बन्धी

- दूरसंचारको ऐतिहासिक पृष्ठभूमि
- नेपालमा दूरसंचारको विकासक्रम
- नेपालमा दूरसंचारको विभिन्न सेवाहरु
- नेपालमा दूरसंचारमा प्रयोग हुने एरिया कोड नम्बरहरु
- राष्ट्रिय र अन्तर्राष्ट्रिय ट्रंकलको ज्ञान र प्रयोग जानकारी
- दूरसंचार संथानको एक्सचेन्ज सम्बन्धी ज्ञान

॥ समाप्त ॥