दक्षिण रेलवे/SOUTHERN RAILWAY

No.P(R)436/P/Misc/Vol.II

प्रधानकार्यालय/ Headquarters Office
कार्मिक शाखा/ Personnel Branch
चेन्नै/Chennai - 600 003
दि./ Dated: 13-04-2015

आर बी ई सं/RBE No. 23 / 2015

पी बी सी सं/ PBC No:42 / 2015

All PHODs / DRMs / CWMs / CEWE / CAO / CPM / Dy.CPOs / Sr.DPOs / DPOs / SPOs / WPOs / APOs of HQ / Divisions / Workshops / other Units, etc.,

(As per mailing list –'A')

विषय/Sub: Special Training Module on Soft Skills.

******

A copy of Railway Board's letter No.E(MPP)/2015/3/8 dated 19-03-2015 (RBE No. 23/ 2015) is enclosed for information, guidance and necessary action.

(V.SRINIVASAN)
वरिष्ठ कार्मिक अधिकारी/नियम
Senior Personnel Officer/Rules
कृते मुख्य कार्मिक अधिकारी
For Chief Personnel Officer

संलग्न/Encl: as above

प्रतिलिपि/Copy to : The Genl Secy / SRMU
The Genl Secy / AISCSTREA
The Genl Secy / AIOBCREA

The Genl Secy / NFIR

महाप्रबंधक का कार्यालय
GENERAL MANAGER'S OFFICE
23 MAR 2015
दक्षिण रेलवे/Southern Railway
चेन्नै/Chennai 600 003

Government of India (Bharat Sarkar)
Ministry of Railways (Rail Mantralaya)
(Railway Board)

RBE No. 33/2015

No. E(MPP)/2015/3/8 **New Delhi, dated 19.03.2015**

General Managers
All Indian Railways

Sub:- Special Training Module on Soft Skills

Zonal Railways are aware that training on customer care to frontline staff of all Indian Railways was being imparted at the Customer Care Training Centre, New Delhi and other Zonal Railway Training Institutes.

In the context of providing greater thrust towards customer satisfaction and the need to focus on customer as our principle client, it has been decided that all frontline staff directly dealing with customers, should be exposed to special training modules on soft skills as announced in Budget 2015-16.

Accordingly, all General Managers are advised to arrange this training. In case necessary, tie up with professional Training Institutions/Soft Skill Experts etc., can be resorted to for starting soft skills training for all frontline staff. Necessary tie up as mentioned above may be finalized within a month and training on soft skills be started immediately thereafter. No exemption should be granted from attendance in this training programme.

As regards batch size, the minimum batch size should be 30, however wherever more number is proposed to be covered in a batch, the same should be decided in consultation with the Trainer. This training should be started in Zonal Railway Training Institutes or Multi-Disciplinary Training Centres or other Main Training Centres, wherever frontline staff are being sent for initial/refresher courses. The soft skill training programme should be for a minimum duration of 3 days. Once the training partner is decided and the training on soft skill started, a copy of the same may be endorsed to Railway Board for information and record.

As regards the number of trainees who have been trained, a monthly statement showing the categories of frontline staff and the number trained per month will have to be sent to the Board on a continuing basis till all frontline staff are covered.

Kindly acknowledge receipt of this letter.

(R.R. PRASAD)
Executive Director (Trg.&MPP)
Railway Board

भारत सरकार (GOVERNMENT OF INDIA)
रेल मंत्रालय (MINISTRY OF RAILWAYS)
रेलवे बोर्ड (RAILWAY BOARD)

आरबीई नं. २३ /2015

सं.ई (एमपीपी)/2015/3/8

नई दिल्ली,दिनांक १9 .03.2015

महाप्रबंधक,
सभी भारतीय रेलें

विषय : सॉफ्ट स्किल पर विशेष प्रशिक्षण मॉड्यूल

क्षेत्रीय रेलें जानती हैं कि सभी भारतीय रेलों के फ्रंटलाइन के कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के बारे में प्रशिक्षण, कस्टमर केयर ट्रेनिंग सेन्टर, नई दिल्ली और अन्य क्षेत्रीय रेलवे प्रशिक्षण संस्थानों में प्रदान किया जाता है।

यह देखते हुए कि ग्राहक की संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना है और ग्राहक को अपना प्रमुख क्लाइन्ट माने जाने की आवश्यकता है, यह विनिश्चय किया गया है कि ऐसे सभी फ्रंटलाइन कर्मचारियों, जिनका ग्राहकों के साथ सीधा संपर्क होता है, को 2015-16 के बजट में की गई घोषणा के अनुसार सॉफ्ट स्किल पर विशेष प्रशिक्षण मॉड्यूल की जानकारी दी जाए।

तदनुसार, सभी महाप्रबंधकों से अनुरोध किया जाता है कि वे इस प्रशिक्षण की व्यवस्था करें। सभी फ्रंटलाइन के कर्मचारियों के लिए सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण प्रारंभ करने के लिए यदि आवश्यक हो तो वे प्रोफेशनल प्रशिक्षण संस्थानों/सॉफ्ट स्किल के विशेषज्ञों आदि के साथ समझौता भी कर सकते हैं। जैसाकि ऊपर उल्लेख किया गया है, इस प्रशिक्षण को शुरू करने के लिए यदि कोई समझौता करना आवश्यक हो तो उसे एक माह के भीतर अंतिम रूप दिया जाए और उसके बाद तत्काल सॉफ्ट स्किल पर प्रशिक्षण प्रारंभ किया जाए। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में उपस्थित होने से कोई छूट न दी जाए।

जहाँ तक बैच के आकार का संबंध है, एक बैच में कम से कम 30 कर्मचारी होने चाहिए। तथापि यदि एक बैच में ज्यादा कर्मचारियों को लेने का प्रस्ताव हो तो इस संबंध में प्रशिक्षक के साथ परामर्श करके निर्णय लिया जाना चाहिए। यह प्रशिक्षण क्षेत्रीय रेलवे प्रशिक्षण संस्थानों अथवा बहु-विभागीय प्रशिक्षण केंद्रों अथवा अन्य मुख्य प्रशिक्षण केन्द्रों, जहां कहीं भी फ्रंटलाइन के कर्मचारियों को प्रारंभिक/पुनश्चर्या पाठ्यक्रमों के लिए भेजा जाना है, में शुरू किया जाना चाहिए। सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण कार्यक्रम कम से कम 3 दिन का होना चाहिए। प्रशिक्षण के पार्टनर का निर्णय हो जाने और सॉफ्ट स्किल में प्रशिक्षण शुरू हो जाने के बाद इसकी एक प्रति रेलवे बोर्ड को सूचना और रिकॉर्ड के लिए भेजी जानी चाहिए।

जहाँ तक प्रशिक्षणार्थियों की संख्या का संबंध है, जिन्हें प्रशिक्षित किया गया है, इस संबंध में फ्रंटलाइन के कर्मचारियों की कोटियों और प्रति माह प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या को दर्शाने वाला एक मासिक विवरण निरंतर आधार पर बोर्ड को तब तक भेजा जाएगा, जब तक कि फ्रंटलाइन के सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित नहीं कर दिया जाता।

कृपया इस पत्र की पावती दें।

(आर.आर.प्रसाद)
कार्यपालक निदेशक (प्रशिक्षण एवं एमपीपी)
रेलवे बोर्ड

सं.ई (एमपीपी)/2015/3/8 नई दिल्ली,दिनांक 19 .03.2015

प्रतिलिपि प्रेषित :

1. जनरल सेक्रेटरी, एआईआरएफ,4, स्टेट एंट्री रोड, नई दिल्ली को 35 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
2. जनरल सेक्रेटरी, एनएफआईआर, 3 चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली को 35 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
3. सेक्रेटरी जनरल, फ्रोआ, कमरा नं.256-ए,रेल भवन, नई दिल्ली को 5 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
4. सेक्रेटरी जनरल, इरपोफ, कमरा नं.268, रेल भवन, नई दिल्ली को 5 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
5. विभागीय परिषद और राष्ट्रीय परिषद के सभी सदस्य तथा सचिव, कर्मचारी पक्ष, राष्ट्रीय परिषद, 13-सी, फिरोजशाह रोड, नई दिल्ली को 90 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
6. जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं.256-डी, रेल भवन, नई दिल्ली को 5 अतिरिक्त प्रतियों सहित।
7. जनरल सेक्रेटरी, अखिल भारतीय अनुसूचित जाति एवं अनुसूचित जनजाति रेल कर्मचारी संगठन, 171/बी-3, बसंत लेन रेलवे कॉलोनी, नई दिल्ली (15 प्रतियां) ।

नवीन कुमार
कृते सचिव/रेलवे बोर्ड