



SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship



ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

MODEL CURRICULUM



CRM Domestic Non-Voice

ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)

ವಲಯ	:	IT-ITeS
ಉಪ-ವಲಯ	:	ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉದ್ಯೋಗ	:	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	:	SSC/Q2211, V1.0
NSQF ಮಟ್ಟ	:	4



IT - ITeS SSC
NASSCOM



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

MODEL CURRICULUM

Complying to the National occupation standards of

Job Role / Qualification Pack: 'CRM Domestic Non-Voice' QP No.
'SSC/Q2211, NSQF Level 4'

Date of Issuance: March 31, 2018

Valid Upto *: March 31, 2019

* Valid up to the next review date of the Qualification Pack

Authorised Signatory

(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)



ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪಠ್ಯಕ್ರಮ	01
2. ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು	04
3. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	05



CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)

ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯ/ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವು “IT-ITes” ವಲಯದಲ್ಲಿ/ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ “CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್‌ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)” ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಲಿಯುವವರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಹೆಸರು	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)		
ಅರ್ಹತೆಯ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ.	SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	1.0	ಆವೃತ್ತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ	31/12/2015
ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು	10ನೇ ತರಗತಿ		
ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಹೀಗೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: - ದೇಶೀಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ. - ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅವರ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. - ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾದ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಿ.		



ಈ ಕೋರ್ಸ್, “IT-ITES ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ NASSCOM” ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ರಾಕ್ತನ “CRM-ಡೊಮೈಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ SSC/Q2211” ರ 3ರಲ್ಲಿ 3 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು (NOS) ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಸಲಕರಣೆ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ
1	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 60:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 192:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N3021	- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. - ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗಿರುವ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. - ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ಕಳವಳವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬದ್ಧರಾಗಿರಿ. - ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ. - ತಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಜನರನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. - ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಉತ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ಮೂಲವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. - ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAಗಳು) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರ ಸಕ್ಷಮತೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. - ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. - ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. - ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ. - ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.	- ಕರೆ/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ದೂರವಾಣಿ, ಧ್ವನಿ ರೆಕಾರ್ಡರ್, ಈ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ / ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ನಮೂನೆಗಳು. 1:1 PC ಯಿರುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್ : ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾಧಿ ಅನುಪಾತ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವುದು, MS ಆಫೀಸ್/ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್, ಬ್ರೌಸರ್, ಔಟ್‌ಲುಕ್ / ಯಾವುದೇ ಇಮೇಲ್ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. - ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಶ್ರವಣಸಾಧನಗಳೊಂದಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು.
2	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 30:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 70:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N9001	- ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ. - ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ. - ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ. - ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. - ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ. - ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. - ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಗಳ ಒಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. - ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ. - ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.	- ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಶ್ರವಣಪೂರಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿರುವ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. - ಓದುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಸ್ವಯಂ-ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾದರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ. - ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್.



3 ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗೆ:ನಿ) 38:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N9003	• ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ. • ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ. • ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ. • ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ. • ಅವರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ. • ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ. • ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.	• ವೈಟ್‌ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. • ಪ್ರೆಸೆಂಟೇಷನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. • ತರಬೇತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು. • ಒಂದು ಮಾದರಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿ ದಾಖಲೆ.
ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ: ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ 100:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ 300:00	ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಲಕರಣೆಯು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ: ತರಬೇತಿ ಕೊಠಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಲಕರಣೆಗಳು/ಉಪಕರಣಗಳು/ಪರಿಕರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿ/ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಡೆಗಳಲ್ಲೆಲ್ಲಾ (ಉದಾ. ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್, ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್) ಸಂಬಂಧಿತ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. NOS SSC/N3021 ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: • ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು • ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ • ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS-ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್) • PC, LAN, ಸರ್ವರ್ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು • ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲೆಡೆ ಕೇಳಿಸುವಂತೆ ಶ್ರವಣಪೂರಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು • ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್ • ಸ್ಟ್ರೀನ್ ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ • ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಫ್ಲಿಪ್‌ಚಾರ್ಟ್ • ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕವಿರುವ ಫ್ಯಾಕ್ಟಲಿಯ PC/ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್ • ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟಿಂಗ್ ಆಡಿಯೋ, ವಿಡಿಯೋ, ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್‌ಗೆ ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು • ಕಲಿಕೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಪರಿಕರಗಳು/ಪ್ರೆಸೆಂಟೇಷನ್ ಟೂಲ್‌ಗಳು: • ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ • ಇಮೇಲ್ • IMs • ಕಲಿಕೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಉದಾ. ಸಮ್ಮಿತಿ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮೂಡಲ್, ಬ್ಲಾಕ್‌ಬೋರ್ಡ್ • ಉಪನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ತರಗತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋಫೋನ್ / ಡ್ವಿನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ • ಹ್ಯಾಂಡಿ ಕ್ಯಾಮೆರಾ • ಸ್ಟೇಷನರಿ ಕಿಟ್ - ಸ್ಟೇಪಲ್ಸ್, ಅಂಟು, ಚಾರ್ಜ್ ಪೇಪರ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಪೇಂಟ್ ಬಾಕ್ಸ್, ಸ್ಕೇಲ್, A4 ಹಾಳೆಗಳು • IT ಲ್ಯಾಬ್ ಸೆಷನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ: 1:1 PC:ತರಬೇತಿ ಅನುಪಾತವಿರುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕ, MS ಆಫೀಸ್/ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್, ಬ್ರೌಸರ್, ಟೆಕ್‌ಲುಕ್/ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಇಮೇಲ್ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಮಾಡುವ ಟೂಲ್‌ಗಳು, ಅಖಿ ಮತ್ತು ಫ್ರೆಂಡ್‌ಸ್‌ನಂತಹ ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಟೂಲ್‌ಗಳು) • ದಿನದಿಂದ ದಿನಕ್ಕೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಾ ಪರಿಕರಗಳು • ತಂಡದ ಚರ್ಚೆಗಳಿಗಾಗಿ: ಯೋಜಿತ ತಂಡದ ಸಂಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ತಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣ/ಅರ್ಧ ವೃತ್ತದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ. • ಓದುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: ಪ್ರತಿಯೊಂದು ತರಬೇತಿ ಸೆಷನ್ನಿಗೂ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಸ್ವಯಂ-ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾದರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ.	



ಗ್ರಾಂಡ್ ಒಟ್ಟು ಕೋರ್ಸ್ ಅವಧಿ: 400 ಗಂಟೆಗಳು, 0 ನಿಮಿಷಗಳು

(ಈ ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯವನ್ನು/ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು SSC ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ: IT-ITes ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಸಮಿತಿ NASSCOM)

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು: “CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)” ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: “SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0”

ಕ್ರ. ಸಂ	ಕ್ಷೇತ್ರ	ವಿವರಗಳು
1	ಕೆಲಸದ ವಿವರಣೆ	“SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0” ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸುವುದು.
2	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು	ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಯೋಗ್ಯತೆ, ಮತ್ತು ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ, ಉದ್ಯೋಗಯೋಗ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪೂರ್ವ/ನಂತರದ ಕೆಲಸಕಾರ್ಯಗಳು. ಪ್ರಬಲ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಅಂತರ್ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಒಂದು ತಂಡದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಗುಣಮಟ್ಟ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಬಯಸುವ ಉತ್ಸಾಹದ ಚಿಲುಮೆ; ಸುಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ಗಮನಹರಿಸುವ, ಕಲಿಯಲು ಉತ್ಸುಕನಾಗಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚಿನದನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ.
3	ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಕನಿಷ್ಠ 10ನೇ ತರಗತಿ; ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ನಾತಕೋತ್ತರ ಪದವಿ
4ಬಿ	ಡೊಮೇನ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಷನ್ / ಕ್ಷೇತ್ರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	“CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)” ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ “QP “SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0” ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. SSC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಆಗಿದೆ. QP/ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, 2 ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸ/ತರಬೇತಿ ಅನುಭವ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ, ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಯೋಜನವಾಗಲಿವೆ.
4ಬಿ	ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಷನ್/ವೇದಿಕೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು ಈ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: “ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು”, ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: “MEP/Q0102”. ಖಾಸಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರನು ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಆಗಿದೆ.
5	ಅನುಭವ	ಕ್ಷೇತ್ರ ಅನುಭವ: ಅದೇ ವಿಷಯದ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 2 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವ ತರಬೇತಿ ಅನುಭವ: 1 ವರ್ಷ ಆದ್ಯತೆ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು	
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	SSC/Q2211, V1.0
ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ	IT-ITes

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನ (QP) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು (SSC) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ/ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2	ಈ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು SSC ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3	ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ತೀರ್ಮಾನ ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಪಿಸಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿಭಿನ್ನ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4	QP ಅನ್ನು ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಒಬ್ಬ ಪ್ರತಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ NOS ಅನ್ನು ಪಾಸ್‌ಮಾಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿಯೊಂದು NOS ನ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.
5	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು www.sscnasscom.com ಗೆ ಭೇಟಿಕೊಡಿ.

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶ	ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಅಂಶಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ			
		ಒಟ್ಟು ಅಂಶಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕದಲ್ಲಿ	ಪಠ್ಯ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
1.SSC/N3021 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ಉತ್ತರಿಸಿ - ದೇಶೀಯ)	PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.	120	12.5	2.5	10
	PC2. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗಿರುವ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.		12.5	2.5	10
	PC3. ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.		15	0	15
	PC4. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.		5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಕ್ಷಮತೆಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.		2.5	0	2.5
	PC6. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಉತ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ನೆಲೆಗಟ್ಟನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAs) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಕ್ಷಮತೆಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ.		15	0	15
	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.0
	PC9. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		10	0	10
	PC10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿಡಿ.		35	15	20
	PC11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.		7.5	0	7.5
		ಒಟ್ಟು	120	20	100



2.SSC/N9001 (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)	PC1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.	40	10	5	5
	PC2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ-ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಡಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ.		5	0	5
	PC3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		5	5	0
	PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ.		5	2	3
	PC5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ.		5	0	5
	PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಗಳ ಒಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.5
	PC9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2.5	0	2.5
	Total		40	12	28
3.SSC/N9003 (ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ)	PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತಾ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.	40	10	5	5
	PC2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತಾ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ.		5	0	5
	PC3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ.		10	5	5
	PC4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ.		5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.		5	0	5
	PC6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.		2.5	0	2.5
	Total		40	10	30



SANKALP

Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

ಡೈರಿ ಸರ್ಕಲ್, ಬನ್ನೇರುಘಟ್ಟ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಹೊಂಬೇಗೌಡ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560029

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com