

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ - ಉದ್ಯಮದ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ - ಸ್ಟೀವರ್ಡ್ (ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ)

QUALIFICATIONS PACK - OCCUPATIONAL STANDARDS FOR FOOD INDUSTRY CAPACITY & SKILL INITIATIVE

ಪರಿಚಯ

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ - ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ - ಸ್ಟೀವರ್ಡ್ (ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ)

ಪರಿವಿಡಿ:

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳು..... ಪುಟ 1
2. ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಪುಟ 2
3. ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳ ಶಬ್ದಕೋಶ ಪುಟ 3
4. OS ವಿಭಾಗಗಳು..... ಪುಟ 5
5. QP & OS ಗಾಗಿ ನಾಮಕರಣ..... ಪುಟ 73
6. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು..... ಪುಟ 75

ವಲಯ	: ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ
ಉಪ-ವಲಯ	: ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು
ಉದ್ಯೋಗ	: ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ID	: THC/Q0301
ಇದಕ್ಕೆ ಜೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ	: NCO-2015/5123.20

“ವೇಟರ್ ಅಥವಾ ವೇಟೆಸ್” ಎಂದೂ ಸಹ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ, ಮಾಣಿಯಿಲ್ಲದೇ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಹೋಟೆಲ್‌ನ ಕಾರ್ಯಸಾಧನೆ ಮಾಡುವುದು ಅಸಾಧ್ಯವೇ ಸರಿ. ಹೋಟೆಲ್, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್, ಕ್ಯಾಂಟೀನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಔತಣಕೂಟಗಳಿಗೆ ಆಗಮಿಸುವ ಅತಿಥಿಗಳಿಗಾಗಿಯೇ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವ ಸ್ಪೋರ್ಟ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ಕೆಲಸದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ: ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಅತಿಥಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಆದರದಿಂದ ಉಪಚರಿಸುತ್ತಾನೆ; ಅವರ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ; ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಆಹಾರ, ಪಾನೀಯಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ; ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಿದ ತಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವಿಸದೇ ಉಳಿದ ಭಕ್ಷ್ಯಗಳನ್ನೆಲ್ಲಾ ತೆಗೆದು ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ತೆರವುಗೊಳಿಸುತ್ತಾನೆ. ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಹೊಂದಿಸುತ್ತಾನೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು: ಈ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಗಣನೀಯವಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸದೃಢಕಾಯದವನಾಗಿರಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆಹ್ಲಾದಕರವಾದ ಗಡೀಪಾರು, ಆರೋಗ್ಯಕರ ಹವ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅಂದಗೊಳ್ಳುವ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾವೀಣ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ (OS) ಎಂದರೆ ಏನು?

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಒಎಸ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- ಒಎಸ್ ಎನ್ನುವುದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳು

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	THC/Q0301		
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಫುಡ್ ಅಂಡ್ ಬೆವರೇಜ್ ಸರ್ವಿಸ್ - ಸ್ಪೋರ್ಟ್ಸ್ (ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ)		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ವಲಯ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನಾ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಕೊನೆಯ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ	05/10/19
NSQC ಅನುಮತಿ ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕ	20/07/15		

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರ	ಫುಡ್ ಅಂಡ್ ಬೆವರೇಜ್ ಸರ್ವಿಸ್ - ಸ್ಪೋರ್ಟ್ಸ್ (ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ)
ಪಾತ್ರದ ವಿವರಣೆ	ಹೋಟೆಲ್, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್, ಕ್ಯಾಂಟೀನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಔತಣಕೂಟಗಳಲ್ಲಿನ ಸಮಾರಂಭಗಳಿಗೆ ಬರುವ ಅತಿಥಿಗಳಿಗಾಗಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ, ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಸರ್ವ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು
NSQF ಹಂತ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಆದ್ಯತೆ 10ನೇ ತರಗತಿ ಉತ್ತೀರ್ಣ
ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಹೋಟೆಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕ್ರಾಫ್ಟ್ ಕೋರ್ಸ್
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶಾತಿ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು
ಅನುಭವ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ 1 ವರ್ಷದ ಅನುಭವಿಶಾಲಿಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ
ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಆಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ (ಎನ್‌ಒಎಸ್)	ಕಡ್ಡಾಯ: 1. THC/N0301: ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವ ಯೋಜನೆ 2. THC/N0302: ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು 3. THC/N0303: ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು 4. THC/N0304: ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು 5. THC/N0305: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು 6. THC/N9901: ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೊತೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು 7. THC/N9902: ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು 8. THC/N9903: ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು 9. THC/N9904: ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು 10. THC/N9905: ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಚಿತಿ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು 11. THC/N9906: ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು 12. THC/N9907: ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಐಚ್ಛಿಕ: ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತಾ ಮಾನದಂಡ	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ OS ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು/ಶಬ್ದಗಳು	ವಿವರಣೆ
ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಅಥವಾ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್‌ಗಳು ಎಂದರೆ ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. NOS ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವುಗಳು ಬಹುತೇಕ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂವಹನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
ಕಾರ್ಯ	ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಫಂಕ್ಷನ್ ಎಂದರೆ ವಲಯ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಒಂದು ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಡೆಸಬಹುದು. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು NOS ನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ರಚನೆಯಾಗಿದೆ.
ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರ	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವು ಕಾರ್ಯಗಳ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಜೋಡಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗಳು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವಂತಹ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ನ್ಯಾಷನಲ್ ಆಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ (ಎನ್‌ಒಎಸ್)	NOS ಎಂಬುವವು ಭಾರತೀಯರ ಸುಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನನ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಾಗಿವೆ
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗ ಎಂಬುದು ಹುದ್ದೆಯ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳು	ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂದರ್ಭವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಆಪರೇಟಿವ್ ಜ್ಞಾನದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮಾನದಂಡ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಎಂದರೆ ಒಂದು ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ರಾಕ್ (QP)	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ರಾಕ್ ಎಂಬುದು NOS ನ ಒಂದು ಗುಂಪನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಒಂದು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ರಾಕ್‌ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತೆಯ ಪ್ರಾಕ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ರಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ರಾಕ್ ಕೋಡ್ ಎಂಬುದು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉಲ್ಲೇಖದ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ರಾಕ್‌ವೊಂದನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಸ್ಕೋಪ್ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಎನ್ನುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಭಾವಬೀರುವಂತಹ ಕಾರ್ಯವೊಂದನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಎದುರಿಸಬೇಕಾದ ಅಸ್ಥಿರಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವಂತಹ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ.
ವಲಯ	ವಲಯ ಎಂದರೆ ಒಂದೇ ಬಗೆಯ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ ವಿಭಿನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಒಂದು ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ. ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಘಟಕಗಳು ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ವಿಭಿನ್ನ ಉಪವಿಭಾಗವೆಂದು ಇದನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.
ಉಪ-ವಲಯ	ಉಪ-ವಲಯವನ್ನು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಸ್ಥಗಿತದಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ.
ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು	ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು ಎಂದರೆ ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುತ್ತಾ ಪೂರೈಸಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಉಪ-ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ ಎಂಬುವುದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	ಯುನಿಟ್ ಕೋಡ್ ಎಂಬುದು ಒಂದು NOS ಯುನಿಟ್‌ಗೆಂದು ಇರುವ ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುರುತುದಾರ ಅಥವಾ ಯುನಿಟ್ ಐಡೆಂಟಿಫೈಯರ್ ಆಗಿದೆ, ಇದನ್ನು 'N' ನೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಯುನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಸಮಗ್ರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
ವರ್ಟಿಕಲ್	ವಿಭಿನ್ನ ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದಿಂದ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕ್ಷೇತ್ರ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಉಪ-ವಲಯದಲ್ಲಿ ಲಂಬವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು.

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು/ಶಬ್ದಗಳು	ವಿವರಣೆ
NSQF	ನ್ಯಾಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಎಜ್ಜುಕೇಷನ್ ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಷನ್ಸ್ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಶಿಕ್ಷಣದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು)
QP	ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಷನ್ ಪ್ಯಾಕ್ (ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್)
OS	ಆಕೃಷಣೀಕರಣ ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ (ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು)
OH&S	ಆಕೃಷಣೀಕರಣ ಹೆಲ್ತ್ ಅಂಡ್ ಸೇಫ್ಟಿ (ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ)
PPE	ಪರ್ಸನಲ್ ಪ್ರೊಟೆಕ್ಷನ್ ಇಕ್ವಿಪ್‌ಮೆಂಟ್ (ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಲಕರಣೆ)
HR	ಹ್ಯೂಮನ್ ರಿಸೋರ್ಸ್ (ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು)

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು, ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು, ಸೈಡ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು, ಟ್ರಾಲಿಗಳಂತಹ ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳು ನಡೆಯುತ್ತವೆ. ಸರ್ವಿಸ್ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸುವುದು ಹಾಗೆಯೇ ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಾಗಿ ಟೇಬಲ್ ಅಥವಾ ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಾಕುವುದು.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N0301
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಯೋಜನೆ
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಯೂನಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು, ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು, ಸೈಡ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು, ಟ್ರಾಲಿಯಂತಹ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಾಗಿ ಟೇಬಲ್ ಅಥವಾ ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಾಕುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರ್ವಿಸ್ ನೀಡುವ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು - ಸರ್ವಿಸ್ ನೀಡುವ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು - ಸರ್ವಿಸ್ ನೀಡುವ ಜಾಗದ ಪೂರ್ವತಯಾರಿಯನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಡ್ಯೂಟಿ ರೋಸ್ಟರ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸರ್ವಿಸ್ ಜಾಗವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC2. ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಜಾಗಗಳಿಗೆಂದೇ ಪೂರ್ವ-ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC3. ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಹಾಕಲು ಫುಡ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಜಾಗವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಉದಾ., ಗ್ರಾಹಕರ ಊಟದ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಸೈಡ್‌ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು/ಸೈಡ್ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು/ಟ್ರಾಲಿಗಳು/ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು, ಸರ್ವಿಸ್ ಪೂರ್ವತಯಾರಿ ಜಾಗಗಳು PC4. ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಕಟ್ಟರಿ, ಲಿನಿನ್‌ನಂತಹ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು PC5. ಪುಡ್ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು
ಸರ್ವಿಸ್ ಜಾಗವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC6. ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಸ್ವಚ್ಛ, ಹಾನಿಯಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶೈಲಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC7. ಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾತಾವರಣಕ್ಕಾಗಿ ಊಟದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಿದ್ಧಗೊಳಿಸಿ ಹೊಂದಿಸುವುದು ಉದಾ., ಬೆಳಕು, ಸಂಗೀತ, ತಾಪಮಾನ, ವಾಸನೆ-ಕಡಿಮೆ, ಕೀಟ-ಮುಕ್ತ, ಕ್ಲೀನ್ ಲಿನಿನ್ ಮತ್ತು ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆ PC8. ಸೇವಾ ಸಾಧನವು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆಯೇ, ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆಯೇ, ಹಾನಿಯಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ, ಅದು ಎಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕೋ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC9. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಬುಕಿಂಗ್, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಕೂಲ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು PC10. ಸಾಕಷ್ಟು ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳ ಸ್ಟಾಕ್ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆಯೇ, ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC11. ಸೇವೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿರುವ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು PC12. ಊಟದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು, ಟೇಬಲ್ ಲಿನಿನ್ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC13. ಆಹಾರ ಸೇವೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು PC14. ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರದ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC15. ಉಡುಗೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ಯಮದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು

	PC16. ಅಂಗಡಿಮಳಿಗೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು/ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಲೇಔಟ್ ಮಾಡುವುದು PC17. ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ಪರಿಣಾನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮುರಿದ ಮತ್ತು ಬಿರುಕುಬಿಟ್ಟ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು PC18. ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಲಂಕಾರಗಳು, ಕೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಖಾದ್ಯ ಮತ್ತು ಖಾದ್ಯವಲ್ಲದ ಅಲಂಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಾಕ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು PC19. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC20. ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೇವೆಗೂ ಮುಂಚಿನ ಶುಚಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಊಟದ/ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್/ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೌಕರ್ಯ ಪ್ರದೇಶಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC21. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಊಟದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಸುವುದು PC22. ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಮೆನು ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ವಿಶೇಷತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು (ಡ್ರಾಟಿ ಶಿಫ್ಟ್ ಜೊತೆಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯ ಸಾಧಿಸುವುದು)
ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕಿಂದೇ ಪೂರ್ವತಯಾರಿಯನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC23. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಯಾರಿಸುವುದು PC24. ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಯಾರಿಗಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಗಳು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
೦. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾನೂನು, ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು KA3. ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA4. ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳು, ಅರ್ಹತೆಗಳು, ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಲಗಳು KA5. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ರಚನೆ, ಪರಸ್ಪರ-ಅವಲಂಬಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು, ರೇಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು KA6. ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಒಳಗೆ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA7. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು KB2. ಮೆನು ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯದ ತಿಳುವಳಿಕೆ KB3. ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ KB4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು F&B ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿಗಳು KB5. ಕಟ್ಲರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಪರಿಕರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನ KB6. ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಯಾವ ಪರವಾನಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದೆ KB7. ಸೈಟ್ ಲೇಔಟ್ ಮತ್ತು ಅಡೆತಡೆಗಳು KB8. ಸರ್ವಿಸ್ ಜಾಗವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮತ್ತು ತೊರೆಯುವ ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು KB9. ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಮಟ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

	KB10. ಟೇಬಲ್/ಟ್ರೇ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು KB11. F&B ಅಂಗಡಿಮಳಿಗೆಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಶೈಲಿ KB12. ಏಕೆ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು KB13. ಏಕೆ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇವೆಗೆ ಸಿದ್ಧಗೊಳಿಸಬೇಕು KB14. ಟೇಬಲ್/ಟ್ರೇ ಸರ್ವೀಸ್‌ಗಾಗಿ ಸರ್ವೀಸ್ ಮಾಡುವ ಜಾಗಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು KB15. ಆಹಾರ ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳ ನಿರಂತರ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಏಕೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು KB16. ಸೇವೆಗಾಗಿ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವಾಗ ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುವುದು KB17. ಸೇವೆಯ ಮೊದಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು KB18. ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು KB19. ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ KB20. ಪ್ರಮುಖ ರೀತಿಯ ಪಾನೀಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು KB21. ಐಟಂಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು KB22. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಕ್ ತಿರುಗುವಿಕೆಯನ್ನು ಕುರಿತಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KB23. ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಹಾರ ಮಳಿಗೆಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮೆನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ KB24. ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಐಟಂಗಳ ವಿವರಗಳು ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದಿನದ ವಿಶೇಷತೆಗಳು KB25. ಆ ದಿನದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿರುವ ಐಟಂಗಳು KB26. ಸರ್ವೀಸ್‌ಗೂ ಮೊದಲು ಸರ್ವೀಸ್ ಮಾಡುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಏಕೆ ಆನ್ ಮಾಡಬೇಕು KB27. ಟೇಬಲ್ ಸರ್ವೀಸ್‌ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಉಟದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವಾಗ ತಾಪನ/ಹವಾನಿಯಂತ್ರಣ/ವಾತಾಯನ ಮತ್ತು ಬೆಳಕನ್ನು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು KB28. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಕಟ್ಟರಿ, ಪ್ಲೇಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಟೇಬಲ್/ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು KB29. ಅತಿಥಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಹ್ಯಾಂಡ್ಲ್ ಸಾಧನ / ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ / ಟ್ಯಾಬ್ಲೆಟ್ ಬಳಕೆ ಮಾಡುವುದು KB30. ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಬಳಸುವುದು KB31. ಬಿಲ್ ತಯಾರಿಸಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಈ&ಃ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ, ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು SA3. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ಕೈಪಿಡಿಗಳು, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಓದಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)

ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು

	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA5. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA6. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು SA7. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಆಳವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು SA8. ಕಾರ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SA9. ಸರಿಯಾದ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್ ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೂಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು SA10. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA11. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರಥಮಾಕ್ಷರಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು SB2. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ದೊಡ್ಡವರ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾರ ಬಳಿ ಹೇಳುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಕ್ರಮಗೊಳಿಸುವುದು SB4. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು SB5. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತಂಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು SB6. ತಂಡದೊಳಗಿನ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SB7. ತಂಡದ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರ ನಡೆಸುವುದು SB8. ಸಹ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ನೆರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ಒತ್ತಡ, ಹಠಾಶೆ, ಗೊಂದಲ, ಅಥವಾ ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB11. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB12. ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಾನದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB13. ನಿಯಮಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB14. ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB15. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧವಾಗಿರಲು ಗೊಂದಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ SB16. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	SB17. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಯೋಚಿಸಿ, ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ/ಉತ್ತಮ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ಸೂಚಿಸುವುದು SB18. ವಿಳಂಬವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತಕ್ಷಣದ ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ



THC/N0301

ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N0301		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/16



ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಂದಾಗ ಅವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನೆರವಾಗುವುದು, ಅವರು ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬೆಂಗಾವಲು ನೀಡುವುದು, ಮೆನು ಬಗ್ಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಯಸಿದಂತೆ ಅವರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.

THC/N0302 ग्राहकರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N0302
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಂದಾಗ ಅವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು, ಅವರನ್ನು ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬೆಂಗಾವಲು ಮಾಡುವುದು, ಮೆನು ಬಗ್ಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅವರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು - ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು - ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಬಡಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶುಭಾಶಯಗಳು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ, ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಯಾವುದೇ ಬುಕಿಂಗ್ ರೆಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC2. ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC3. ಟೇಬಲ್ ಹಂಚಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬೆಂಗಾವಲನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC4. ಅತಿಥಿಯನ್ನು ಕೂರಿಸಲು ಕುರ್ಚಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುವುದು PC5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಊಟದ ಪೂರ್ವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಉಪನಾಮದ ಮೂಲಕ ಅತಿಥಿಯನ್ನು ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಎದುರಿಗೆ ಇರಿಸುವ ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಮೆನು ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಐಚ್ಛಿಕಗಳು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ, ಆ ದಿನದ ವಿಶೇಷತೆಗಳು, ಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಪ್ರದೇಶದ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ವಿವರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸ್ಥಳ ಪ್ರದೇಶದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC7. ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾದ ಮೆನುಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು PC8. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭಕ್ಷ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು PC9. ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರಾಟ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು PC10. ಒಂದು ವಿನಯಶೀಲ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC11. ಪಾನೀಯಗಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವಾಗುವಂತೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು PC12. ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು PC13. ಯಾವುದೇ ವಿಶೇಷ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಆಹಾರದ ಅಥವಾ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಕರ್ತವ್ಯ ಬಾಣಿಸಿಗರಿಗೆ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುವುದು PC14. ಮೆನು ಐಟಂಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಉತ್ತರಿಸುವುದು

THC/N0302 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

	PC15. ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಅವುಗಳನ್ನು ಅಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಬಾರ್‌ಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸುವುದು PC16. ಅವರ ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು, ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂದಾಜು ಕಾಯುವ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವುದು PC17. ಮಾಹಿತಿಗಳು ತಿಳಿಯದ ಅಡುಗೆಮನೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ನೀಡುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC18. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳು, ಸೇವಾ ಸಾಮಾನುಗಳು ಮತ್ತು ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಮೆನು ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ. PC19. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC20. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC21. ಚಿಪ್ಸ್, ಗುರುತುಗಳು, ಸೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಡ್ರಿಪ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸೇವಾ ಸಾಮಾನುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC22. ಸೇವೆಯ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಂದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸುವುದು PC23. ಊಟ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಸೇವೆಯ ಹರಿವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು PC24. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳು ಅಥವಾ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಅನುಸರಿಸುವುದು PC25. ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಭರವಸೆ ನೀಡುವುದು PC26. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಡಿಸುವುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಟೇಬಲ್ ಡಿಹೋಟ್, ಲಾ ಕಾರ್ಟೆ, ಕೌಂಟರ್ ಸರ್ವಿಸ್, ಪ್ರೀ-ಸೆಟ್ ಮೀಲ್, ಬಫೆ, ಫಂಕ್ಷನ್, ಟೇ ಅಂಡ್ ಕಾಫಿ ಸರ್ವಿಸ್ ಮತ್ತು ರೋಗಿಗಳ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ PC27. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC28. ಪ್ರಮಾಣಿತ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಆದೇಶದ ಪ್ರಕಾರ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆ ಮಾಡುವುದು PC29. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು PC30. ಬಳಸಿದ ಟೇಬಲ್ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ತೆಗೆದುಹಾಕಿ, ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC31. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ಉಳಿದ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು PC32. ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ಮುಗಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು PC33. ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಇತರ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪಾತ್ರೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟರಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದು PC34. ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು PC35. ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಕಾರದ ಶುದ್ಧ ಮತ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದ ಸೇವಾ ಸಾಧನಗಳ ಜೊತೆಗೆ ವಿವಿಧ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು PC36. ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೇವಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣದ ಆಹಾರವನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು PC37. ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡುವುದು

THC/N0302 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಿದ ಕಾನೂನು, ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು KA3. ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA4. ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳು, ಅರ್ಹತೆಗಳು, ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಲಗಳು KA5. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ರಚನೆ, ಪರಸ್ಪರ-ಅವಲಂಬಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು, ರೇಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು KA6. ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA7. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA8. ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA9. ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಾಖಲೀಕರಣದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು F&B ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿಗಳು KB2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು KB3. ಕಟ್ಟಿರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಪರಿಕರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವಿಧಾನ KB4. ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಯಾವ ಪರವಾನಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ KB5. ಸೈಟ್ ಲೇಔಟ್ ಮತ್ತು ಅಡೆತಡೆಗಳು KB6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಮತ್ತು ತೊರೆಯಲು ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು KB7. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆ KB8. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು KB9. ಪಾವತಿ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KB10. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಡೆಗೆ ಕರೆದೊಯ್ದು ಉಪಚರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ KB11. ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಪ್ರಚಾರದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು KB12. ಬಳಕೆಗೆ ಮೊದಲು ಮೆನುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು KB13. ಮೆನುವಿನ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಏಕೆ ನಿಖರವಾಗಿ ನೀಡಬೇಕು KB14. ಬಡಿಸುವ ಆಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆ KB15. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುವುದು KB16. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಊಟದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು KB17. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು KB18. ಯಾವ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಮೆನು ಐಟಂಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪೂರಕವಾಗಿರುತ್ತವೆ KB19. ಯಾವ ಸೇವಾ ಸಾಧನವು ವಿವಿಧ ಮೆನು ಐಟಂಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ KB20. ಮೆನು ವಿಶೇಷಣಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆಹಾರವನ್ನು ಏಕೆ ಜೋಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬೇಕು KB21. ಆಹಾರವನ್ನು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿ ನೀಡಲು ತುಂಬಾ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಹಿಸಬೇಕು ಏಕೆ KB22. ಊಟದ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಸ ಮತ್ತು ಆಹಾರದ ಅವಶೇಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು KB23. ಲಿನಿನ್, ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳ ನಿರಂತರ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯನ್ನು ಏಕೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು

THC/N0302 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

	KB24. ಟೇಬಲ್‌ಗೆ/ಟ್ರೇ ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಾಗಿ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು KB25. ಆಹಾರ ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳ ನಿರಂತರ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಏಕೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು KB26. ಸರ್ವಿಸ್‌ಗೂ ಮೊದಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ KB27. ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ಏಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ KB28. ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ KB29. ಸೇವೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವ ಆಹಾರವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಭಾಗಿಸಬೇಕು KB30. ಆಹಾರವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಬಡಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು ಏಕೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು KB31. ಅಪಘಾತಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಏಕೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು KB32. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಮತ್ತು ಯಾರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು KB33. ಮುಗಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯ KB34. ಮುಗಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು KB35. ಪ್ರಮುಖ ವಿಧದ ಪಾನೀಯಗಳು ಮತ್ತು ಬಿಯರ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿರಿಟ್‌ಗಳು, ಮಿಶ್ರ ಪಾನೀಯಗಳು, ತಂಪು ಪಾನೀಯಗಳು, ವೈನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರವರ್ಧಿತ ಪಾನೀಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದ ಕಾಕ್‌ಟೇಲ್‌ಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಒಂದು ಅವಲೋಕನ ಸೇರಿದಂತೆ ಅವುಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು KB36. ಚಹಾ ಮತ್ತು ಕಾಫಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾನೀಯಗಳ ಮೂಲಭೂತ ಶ್ರೇಣಿಯ ತಯಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ತಂತ್ರಗಳು KB37. ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳು KB38. ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವಾ ಶೈಲಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಫೆ, ಟ್ರೇ, ಪ್ಲೇಟ್ ಮತ್ತು ಸಿಲ್ವರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಆತಿಥ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಮೆನುಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು KB39. ಪೀರೋಪಕರಣಗಳು, ಆಸನಗಳು ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉದ್ಯಮದ ಕೊಠಡಿ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಸೆಟ್-ಅಪ್‌ಗಳು KB40. ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳು, ಸೇವಾ ಶೈಲಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಅವಧಿಗಳಿಗಾಗಿ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು KB41. ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೆಸ್ಪೋರೆಂಟ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ಬಳಕೆ KB42. ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮೆನುಗಳ ಜ್ಞಾನ KB43. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಾಗಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನ ರಚನೆ KB44. ಆರ್ಡರ್‌ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸರ್ವಿಸ್‌ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು SA3. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ಕೈಪಿಡಿಗಳು, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಓದಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗಮನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA5. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA6. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಹೊರಗಿನ ಚರ್ಚಿಸುವುದು	

THC/N0302 ग्राहकರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

	SA7. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಆಳವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು SA8. ಕಾರ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SA9. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA10. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರಥಮಾಕ್ಷರಗಳು ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಕ್ರಮಗೊಳಿಸುವುದು SB2. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಘಟಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು SB3. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತಂಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು SB4. ತಂಡದೊಳಗಿನ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SB5. ತಂಡದ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದಿಂದ ಇರುವುದು SB6. ತಂಡದ ಸಹ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಒತ್ತಡ, ಹಠಾಶೆ, ಗೊಂದಲ, ಅಥವಾ ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB8. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸುವುದು SB9. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB10. ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಡೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB11. ನಿಯಮಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB12. ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB13. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧವಾಗಿರಲು ಗೊಂದಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ SB14. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

THC/N0302 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N0302		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು, ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು, ಸೈಡ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು, ಟ್ರಾಲಿಗಳಂತಹ ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳು ನಡೆಯುತ್ತವೆ. ಸರ್ವಿಸ್ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸುವುದು ಹಾಗೆಯೇ ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಸರ್ವಿಸ್‌ಗಾಗಿ ಟೇಬಲ್ ಅಥವಾ ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಹಾಕುವುದು.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N0303
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಕಲ್ಲರಿಗಳು, ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳು, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್, ನ್ಯಾಪ್‌ಕಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್‌ಗಳ ಟೇಬಲ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಅಡಕವಾಗಿದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಊಟದ ನಂತರ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು - ಅತಿಥಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿ/ಬಳಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು - ಬಳಸಿದ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರ/ಪಾನೀಯಗಳ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟೈಡ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಊಟದ ನಂತರ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC1. ಕೋರ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ, ಊಟದ ನಂತರ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು PC2. ಕ್ರೋಕರಿ, ಕಲ್ಲರಿ/ಸಿಲ್ವರ್‌ವೇರ್, ಗ್ಲಾಸ್‌ವೇರ್, ಮೆನುಗಳು/ಮೆನು ಫೋಲ್ಡರ್‌ಗಳು, ಟೇಬಲ್ ಅಲಂಕರಣಗಳು, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳು, ನ್ಯಾಪ್‌ಕಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಕವರ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಊಟವನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಕಲ್ಲರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಳಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು.
ಬಳಸಿದ ಸರ್ವೀಸ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಅತಿಥಿಯ ಖಾತೆ/ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮೌತ್ ಫ್ರೆಶನರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಫಿಂಗರ್-ಬೌಲ್‌ಗಳಂತಹ ಊಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC4. ಅತಿಥಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು/ಬಳಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
ಬಳಸಿದ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರ/ಪಾನೀಯಗಳ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟೈಡ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು: PC5. ಆಹಾರ ಸೇವೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು PC6. ಲಾಂಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಲಿನಿನ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಅಥವಾ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಿಸಾಡಬಹುದಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು PC7. ಬಳಸಿದ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಭಕ್ಷ್ಯಗಳನ್ನು ಡಿಶ್ ಕ್ಲೀನಿಂಗ್ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು PC8. ಆಹಾರ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು PC9. ಊಟ ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಸಿದ್ಧಗೊಳಿಸುವುದು PC10. ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಕಸ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯದ ಆಹಾರವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು PC11. ಸೇವಾ ಸಾಧನವು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ, ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಆಫ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು PC12. ಊಟದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC13. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಮುಂದಿನ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತಯಾರಿಸುವುದು PC14. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)

A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ

ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ
(ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ /
ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)

- ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು
 - KA2. ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
 - KA3. ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳು, ಅರ್ಹತೆಗಳು, ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಲಗಳು
 - KA4. ಮಾಡುವವರದಿಯ ರಚನೆ, ಪರಸ್ಪರ-ಅವಲಂಬಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು, ರೇಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
 - KA5. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ
 - KA6. ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
 - KA7. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
 - KA8. ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
 - KA9. ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಾಖಲೀಕರಣದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ

- ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
- KB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು F&B ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿಗಳು
 - KB2. ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅಳವಡಿಕೆ
 - KB3. ಕಟ್ಟಿರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಪರಿಕರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನ
 - KB4. ಸೈಟ್ ಲೇಔಟ್ ಮತ್ತು ಅಡೆತಡೆಗಳು
 - KB5. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಿಡಲು ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು
 - KB6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆ
 - KB7. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು
 - KB8. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೋದ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಕಟ್ಟಿರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಳಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ಮತ್ತು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು
 - KB9. ಆಹಾರ ಸೇವೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು
 - KB10. ಲಾಂಡ್ರಿ ಅಥವಾ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಿಸಾಡಬಹುದಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಲಿನಿನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ತಯಾರಿಸುವುದು
 - KB11. ಆಹಾರ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಏಕೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು
 - KB12. ಕಸ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ
 - KB13. ಸೇವಾ ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಆಫ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
 - KB14. ಊಟದ ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿರುವ ಕಸ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
 - KB15. ಊಟದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಸಿದ್ಧವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಊಟದ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಸಿದ್ಧವಾಗುವುದು
 - KB16. ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಮುಂದಿನ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತಯಾರಿಸುವುದು
 - KB17. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆಂದು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆಂದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA4. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಪಟ್ಟಿಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಹೊರಗಿನ ಚರ್ಚಿಸುವುದು SA5. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಆಳವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು SA6. ಕಾರ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SA7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರಥಮಾಕ್ಷರಗಳ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಕ್ರಮಗೊಳಿಸುವುದು SB2. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಒತ್ತಡ, ಹಠಾಶೆ, ಗೊಂದಲ, ಅಥವಾ ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB4. ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಹಾಗೂ ಸರ್ವಿಸ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸುವುದು SB5. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB6. ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB7. ನಿಯಮಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB8. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ ಗೊಂದಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ SB9. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ



NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N0303		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಬಿಲ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೇಮೆಂಟುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ಪೇಮೆಂಟುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗಲ್ಲಾಖಾನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗಲ್ಲಾಖಾನೆಯಂತಹ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N0304
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಬಿಲ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೇಮೆಂಟುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ಪೇಮೆಂಟುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗಲ್ಲಾಖಾನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಗಲ್ಲಾಖಾನೆಯಂತಹ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ / ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಸರ್ವಿಸ್ ಮುಗಿದ ಮೇಲೆ ಪೇಮೆಂಟನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC) ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಸರ್ವಿಸ್ ಮುಗಿದ ಮೇಲೆ ಪೇಮೆಂಟನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PCI. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ಸ್ಟೇಷನರಿ, ಗಲ್ಲಾಖಾನೆ/ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಡೆಬಿಟ್ ರೋಲ್‌ಗಳಂತಹ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ನಗದು, ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC2. ಪಾವತಿ ಬಿಂದುವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು PC3. ಪಾವತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಮೂದಿಸುವುದು/ ಸ್ಕ್ಯಾನ್ ಮಾಡುವುದು PC4. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿಸಿ, ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು PC5. ಗ್ರಾಹಕರು ಎಷ್ಟು ಪಾವತಿಸಬೇಕು, ಕೇಳಿದರೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುವುದು PC7. ಚಿಪ್ ಮತ್ತು ಪಿನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು PC8. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವುದು PC9. ನಗದು ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಬದಲಾವಣೆ ನೀಡುವುದು PCI0. ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುವುದು PCI1. ಅಧಿಕೃತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು PCI2. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು PCI3. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್/ಊಟದ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಅತಿಥಿಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
೦. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ/ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳು KA2. ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA3. ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳು, ಅರ್ಹತೆಗಳು, ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ವತಃ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಲಗಳು KA4. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ರಚನೆ, ಪರಸ್ಪರ-ಅವಲಂಬಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು, ರೇಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

	KA5. ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA6. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA7. ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಸ್ತಾವೇಜೀಕರಣವನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA8. ಕೆಲಸದ ಸುಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ KA9. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು KAI10. ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಬಳಸುವುದು KAI11. ಬಿಲ್ ತಯಾರಿಸಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು KAI12. EFTPOS ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಈ&ಃ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರ ನೀತಿಗಳು KB2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು KB3. ಗಲ್ಲಾಖಾತೆಗಳು/ನಗದು ರಿಜಿಸ್ಟರ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ ವರದಿಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವ ವಿಧಾನ KB4. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾನೂನು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು KB5. ನಗದು ಮತ್ತು ಇತರ ರೀತಿಯ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KB6. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಹೇಗೆ KB7. ಪಾವತಿ ಬಿಂದುವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳ ಸಂಗ್ರಹವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಹೇಗೆ KB8. ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆ ಮತ್ತು ಒಬ್ಬರು ಅದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಹೇಗೆ KB9. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ KB10. ಗಲ್ಲಾಖಾನೆ/ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಯಂತ್ರದ ರೋಲ್ ಅನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ವಿಧಾನ KB11. ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KB12. ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ದೋಷಗಳಿದ್ದರೆ ಒಬ್ಬರು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು KB13. ಕೈಯಲ್ಲಿರುವ ಪಾವತಿ ಸಾಧನಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು KB14. ನಿರಾಕರಿಸಿದಂತಹ ಒಂದು ಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು KB15. ಒಬ್ಬರು ದೋಷಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಏನಾಗಬಹುದು KB16. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಯಾರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು KB17. ಮುಂಗಡಹಣವನ್ನು ಮತ್ತು ನಗದನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ KB18. ಸಂಖ್ಯಾತ್ಮಕ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು KB19. ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳಿಗೆ ಸರಳ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	

A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜಿನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು SA3. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ಕೈಪಿಡಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಓದಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA4. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಪಟ್ಟಿಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಹೊರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು SA5. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಆಳವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು SA6. ಕಾರ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SA7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರಥಮಾಕ್ಷರಗಳ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಒತ್ತಡ, ಹತಾಶೆ, ಗೊಂದಲ, ಅಥವಾ ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಯೋಚಿಸಿ, ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರ(ಗಳನ್ನು) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ/ಉತ್ತಮ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರ(ಗಳನ್ನು) ಸೂಚಿಸಿ SB4. ವಿಳಂಬವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತಕ್ಷಣದ ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N0304		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿಚಾರಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N0305
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿಚಾರಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC) ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು PC2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ಎತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸುವುದು PC3. ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುವುದು PC4. ಪದೇ ಪದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡುವುದು PC5. ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸಂಭವಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC6. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮೊದಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC7. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು PC8. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು PC9. ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಪ್ರತಿ ಆಯ್ಕೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು PC10. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಉತ್ತಮ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವುದು PC11. ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗುರುತಿಸುವುದು PC12. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು PC13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC14. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು PC15. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು PC16. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಏನಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು PC17. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC18. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಾಗ ಅವರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮೂಲಗಳು KA2. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿನ ರಚನೆ, ಅಂತರ-ಅವಲಂಬಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು, ರೇಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು KA3. ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA4. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA5. ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA6. ಕೆಲಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು F&B ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ನೀತಿಗಳು KB2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳು KB3. ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು KB4. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು KB5. ಸಂಭಾವ್ಯ ಒತ್ತಡದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತಗ್ಗಿಸುವುದು KB6. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವುದು KB7. ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಏನನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಮಿತಿಗಳು KB8. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಹದಗೆಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು KB9. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವಾ ಪರಿಸರದ ಒಳಗಿನ ಸೇವೆಗಾಗಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನ ರಚನೆ KB10. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಇನೇರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು SA3. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ಕೈಪಿಡಿಗಳು, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಓದಿ, ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ದಾಖಲಾತಿ

	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೀಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA5. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA6. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಹೊರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು SA7. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಆಳವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು SA8. ಕಾರ್ಯ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SA9. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA10. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರಥಮಾಕ್ಷರಗಳ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತಂಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು SB2. ತಂಡದೊಳಗಿನ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು SB3. ತಂಡದ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಹಕಾರ ನೀಡುವುದು SB4. ತಂಡದ ಸಹಸದಸ್ಯರಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB5. ಒತ್ತಡ, ಹಠಾಶೆ, ಗೊಂದಲ, ಅಥವಾ ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB6. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಹಾಗೂ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಆಲೋಚಿಸುವುದು, ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ/ಗರಿಷ್ಠ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ಸೂಚಿಸುವುದು SB8. ವಿಳಂಬವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತಕ್ಷಣದ ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N0305		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	04/07/14
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವಿಚಾರವು ಅಡಕವಾಗಿದೆ.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9901
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವಿಚಾರವು ಅಡಕವಾಗಿದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು - ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PCI. ಉನ್ನತ ವರದಿಗಾರರಿಂದ ಕೆಲಸದ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು PC2. ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಸೂಚಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC3. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ತಲುಪಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು PC4. ಸಂಬಂಧಿತ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು PC5. ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ದುರಸ್ತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು PC6. ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು PC7. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುವುದು
ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಂಬಿಕೆ, ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು PC9. ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ PC10. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನೆರವಾಗುವುದು PC11. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ನೆರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು PC12. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC13. ಸಕಾಲಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು PC14. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು PC15. ತಂಡದ ನಡುವೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳಿಂದ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು PC16. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ತಂಡವನ್ನು ಇರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC17. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ದೋಷಗಳ ಮೇಲೆ ಬೆಳಕು ಚೆಲ್ಲುವುದು, ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC18. ಹಂಚಿಕೆಯ ಗುರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕಾರ, ಸಮನ್ವಯ, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು

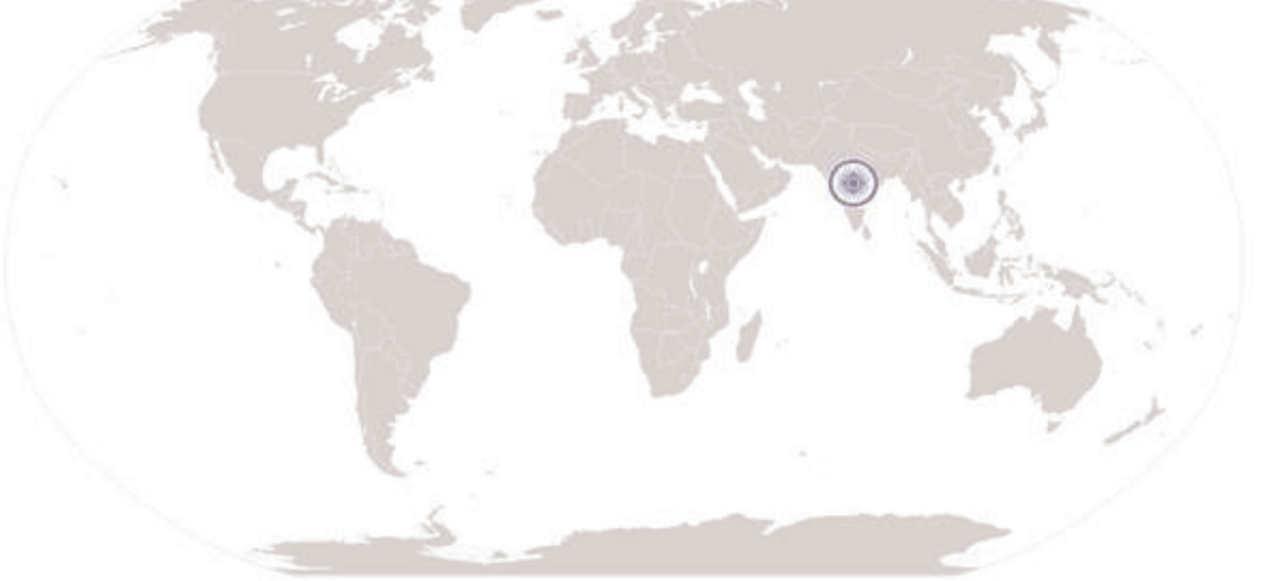
ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC19. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು PC20. ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬಲವಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು PC21. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು PC22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಭ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು PC23. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC25. ಎರಡು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು PC26. ಶುಭಾಶಯದ ವಿಧಾನಗಳು, ಔಪಚಾರಿಕತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಲಿಂಗ, ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಬೇಕು. PC27. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC28. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಸಮಾಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC29. ಸಾರ್ವಕಾಲಿಕ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC30. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಆಂಗಿಕ ಭಾಷೆ, ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್, ಸನ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC31. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು PC32. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC33. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು PC34. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಸಂದೇಶಗಳು, ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC35. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು PC36. ಏನು ಚರ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು PC37. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಕೆಲಸ KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಜನರ ಜೊತೆಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವಿಧಾನಗಳು KB2. ತಂಡದ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ಗುರಿಗಳ ಮಹತ್ವ KB3. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ದಾಖಲಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು

	KB4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಥವಾ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು KB5. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದರ ಮಹತ್ವ KB6. ಒಂದು ತಂಡವಾಗಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KB7. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು KB8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು KB9. ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಧ್ವನಿಯ ಟೋನ್ ಮತ್ತು ಪಿಚ್‌ನ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಳಕೆ KB10. ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಸ್ತನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಹೇಗೆ KB11. ತಂಡದೊಳಗೆ ಪರಸ್ಪರ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕೆಲಸದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು KB12. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜಿನಿರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು
	SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA3. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
	SA5. ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಉನ್ನತರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
	SA6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
	SA7. ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು
	SA8. ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದೂರವಾಣಿ, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು
	SA9. ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಸುವುದು
	SA10. ಸಂಕೀರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯೀಯ ಸಾಧನಗಳ ಬಳಕೆ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SB1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
	SB2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು

	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು SB5. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು SB6. ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕೆಲಸವನ್ನು ರಾಶಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶನೀಡುವ ಬದಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವುದರಿಂದ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು SB8. ಮರುಕಳಿಸುವ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು



NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9901		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	- ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು - ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ - ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು - ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಕ್ರೂಸ್ ಟ್ರೆನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಚಾರಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ. ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಸರ್ವಿಸ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ನಿಗದಿತ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತವಲ್ಲದ ಸೇವೆಗಳು ಯಾವುವೆಂದು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9902
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಚಾರಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ: - ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರೈಕೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡುವುದು PC2. ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ದೇಶಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC3. ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಘಟನೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಆಯೋಜಿಸುವುದು PC4. ದೂರು ನೀಡುವವರು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC5. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಇಷ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಇಷ್ಟಪಡದಿರುವಿಕೆಗಳು, ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು. PC6. ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೇವೆ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು. PC7. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸುಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಗುಂಪನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸೇವೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ರೇಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಹುಡುಕುವುದು PC8. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆಧಾರಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC9. ಅವರ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ PC10. ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಒಳನುಗ್ಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC11. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC12. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC13. ಕಂಪನಿಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಗಮನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು
ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC15. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಕುಬೇಡಗಳನ್ನು ಓದಲು ಕಲಿಯುವುದು PC17. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಮತ್ತು ನವೀನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು PC18. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಂತಹ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಿರಿಯರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು PC19. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಫೋಕಸ್ ಗುಂಪುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC20. ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ತೃಪ್ತಿ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ

	PC21. ನಿಗದಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು, ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ವರ್ತನೆಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರೈಕೆ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಹತ್ವ KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KB3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಗಳು KB4. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ರೇಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು KB5. ಕಂಪನಿಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾನದಂಡಗಳು KB6. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪ್ರೋಸೀಜರ್ (SOP) KB7. ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲು ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ವಿನಂತಿಗಳ ವಿವಿಧ KB8. ಹಿಡಿತವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ವಿನಯಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಇನೇರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA6. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA7. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವ ಸುಧಾರಣೆಗಳ ಮಾದರಿ SA8. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಂತೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SA9. ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದೂರವಾಣಿ, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು SA10. ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಸುವುದು SA11. ಸಂಕೀರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯ ಸಾಧನಗಳ ಬಳಕೆ

B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಸುಗಮವಾಗಿರುವಂತೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ನೀಡಲು ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು SB5. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು SB7. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮರುಕಳಿಸುವ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಂ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB8. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಮೇಲೆ ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB9. ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಘರ್ಷಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9902		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	- ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು - ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ - ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು - ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಕ್ರೂಸ್ ಟೈನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016



ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಅತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ತಂದುಕೊಡುವುದು

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9903
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ತಂದುಕೊಡುವಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳು ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಯುನಿಟ್/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ: - ವರ್ತನೆಯ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌರವ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು - ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ನಡವಳಿಕೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಆಗಮಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹಸ್ತಲಾಘವ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಭಂಗಿಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು PC2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಗುಮುಖದಿಂದ ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು PC3. ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC4. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು PC5. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ತಿನ್ನಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅಗಿಯಬೇಡಿ PC6. ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬಳಸುವುದು PC7. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಹೆಚ್ಚು ಜೋರಾಗಿ ಇರದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC8. ಅಭ್ಯಾಸದ ನ್ಯಾಯಾಚಿತ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC9. ಪಾರದರ್ಶಕ ಬೆಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC10. ಪಾವತಿ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಖಾತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC11. ದೂರವಾಣಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಗಳಿಗೆ ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು PC12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC13. ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸುವುದು PC14. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC15. ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಉಡುಗೆ ಧರಿಸುವುದು PC16. ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ನೀಡುವುದು PC17. ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದಚಿಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅಂದರೆ, ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಗರಿಗರಿಯಾದ ಸಮವಸ್ತ್ರ, ಅಂದವಾಗಿ ಕತ್ತರಿಸಿ ಬಾಚಣಿಗೆಯಿಂದ ಬಾಚಿದ ಕೂದಲು, ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಹೊಳೆಯುವ ಬೂಟುಗಳು, ಮತ್ತು ಆಂಗಿಕದಲ್ಲಿ ದುರ್ಗಂಧ ಬಾರದಂತೆ ಹಾಕಿದ ಪರಿಮಳದ ಸೆಂಟು. PC18. ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ಆಂಗಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು PC19. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC21. ಸಭ್ಯತೆ, ದೃಢತೆ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ವರ, ಪಿಚ್ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC22. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು PC23. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌರವ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC24. ಸೂಕ್ತವಾದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗೌರವದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC25. ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC27. ಸ್ನೇಹ, ವಿನಯಶೀಲ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC28. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC29. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಗಮನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC30. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ 100% ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು PC31. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು PC32. ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ನಡವಳಿಕೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಹತ್ವ KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಕಾರಣ KB3. ಸಂಸ್ಥೆಯು ರೂಪಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾದರಿಗಳು KB4. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನಗಳು KB5. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು KB6. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಅಳತೆ KB7. ಬಾಯಿ ಮಾತಿನ ಮೂಲಕ ಬ್ರಾಂಡ್ ವರ್ಧನೆಯ ಮಹತ್ವ KB8. ಆತಿಥ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ KB9. ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ತಂತ್ರ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ಗುರಿಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು ಹೇಗೆ SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಹೇಗೆ
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು

ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೀಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ SA6. ಅತಿಥಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ 'ಸ್ವಯಂ ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನದಂಡ' ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ
	ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SBI. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುವುದು SB5. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸುಧಾರಿಸುವುದು SB7. ಸೂಚಿಸಿದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SB8. ಮರುಕಳಿಸುವ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB9. ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಮರುಕಳಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸುವುದು SBI0. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು SBI1. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ರಚನೆ, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಗಡಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು SBI2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ, ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ರಾಜಕೀಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು

ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಅತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9903		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಅತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು 2. ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಟ್ರೆನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016



ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ವಿವಿಧ ಲಿಂಗಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವಯೋಮಾನದ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗಿಂದೇ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಗ್ರಾಹಕರಾದ ಮಹಿಳೆಯರು, ಪುರುಷರು, ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗಿಂದೇ ಅವರ ವಿಶಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ಉಪಚರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಸ್ತು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಲಿಂಗ ಸಂವೇದನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಂತಹ ವಿವರಗಳು ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ.

ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9904
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ವಿವಿಧ ಲಿಂಗಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವಯೋಮಾನದ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗಿಂದೇ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಗ್ರಾಹಕರಾದ ಮಹಿಳೆಯರು, ಪುರುಷರು, ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗಿಂದೇ ಅವರ ವಿಶಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ಉಪಚರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಸ್ತು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಲಿಂಗ ಸಂವೇದನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಂತಹ ವಿವರಗಳು ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಯುನಿಟ್/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: • ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು • ಅವರ ಅನನ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು PC2. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳಗಳಿಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿಂದ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು PC3. ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪ್ರವಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು, ನಿಂದನೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು, ಹೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಇತರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವುದು PC4. ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸರಂಜಾಮು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು, ಉದಾ., CCTV ಕ್ಯಾಮೆರಾಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಮಹಿಳಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ PC5. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರ, ಜೈನ್ ಲಾಕ್‌ಗಳು/ಲಾಚ್‌ಗಳು, ಹೊಗೆ ಪತ್ತೆಕಾರಕ, ಆರಾಮದಾಯಕ ವಸತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. PC6. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕೊಠಡಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಅನುಮತಿ ಕೇಳುವುದು, ಸ್ವಶರದ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು, ನಿಂದನೆಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಭಾವಭಂಗಿಯ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC7. ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಸರದಿಂದ ಬೆದರಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC8. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶೂನ್ಯ ಸಾವುನೋವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

ವಿಭಿನ್ನ ವಯಸ್ಸು ಮತ್ತು ಲಿಂಗದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC9. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅದು ಪುರುಷ, ಮಹಿಳೆ, ಮಗು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಚಿಕ್ಕವರು ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಾದ ವೃದ್ಧರು ಆಗಿರಬಹುದು PC10. ಪ್ರತಿ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನನ್ಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು, ಉದಾ. ಶಿಶುವಿಗೆ, ಯುವತಿಗೆ, ವೃದ್ಧರಿಗೆ, ಇತರರಿಗೆ PC11. ಈ ವಿಶಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು, ಅವರ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು
	PC12. ಮಕ್ಕಳ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮನರಂಜನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC13. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪೋಷಕರು ಮತ್ತು ಪರಿಚಾರಕರಿಗೆ ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು PC14. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು PC15. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೈದ್ಯರ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC16. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಗಳ ಸಮತಲ ಮತ್ತು ಲಂಬವಾದ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು PC17. ಪುರುಷರಂತೆ ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ವೇತನ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಔಪಚಾರಿಕ ತರಬೇತಿ, ಪ್ರಗತಿಯ ಅವಕಾಶಗಳು, ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. PC18. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ PC19. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ಅವರ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವುದು PC20. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಅವರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು PC21. ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು PC22. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎಂಬ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳಗಳಿಂದ ಹಾಗೂ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು PC23. ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಲಸದ ಸಮಯಗಳು, ಹೆರಿಗೆ ರಜೆ, ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಯ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು, ಮಹಿಳಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಸ್ನೇಹ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು. PC24. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವಭಾವವು ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು, ಅತಿಥಿ ಕೊಠಡಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು, ಬ್ಯಾಕ್ ಎಂಡ್ ವರ್ಕ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC25. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್

ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	KB1. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು
	KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಿಧ ವಯೋಮಾನದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು
	KB3. ಮಹಿಳಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
	KB4. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ಇರುತ್ತಾರೆ
	KB5. ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು
	KB6. ನಿಂದನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	KB7. ಆತ್ಮಂತ ಕಿರುಹಂತದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದ ಹೇಗೆ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಬೇಕು
	KB8. ಪರಿಸರಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ
	KB9. ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಭದ್ರತಾ ಬೆದರಿಕೆಗಳು
	KB10. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು
	SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA3. ಸುರಕ್ಷತಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)	
ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:	
SA4. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವಾ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	
SA5. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೌರವದಿಂದ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	

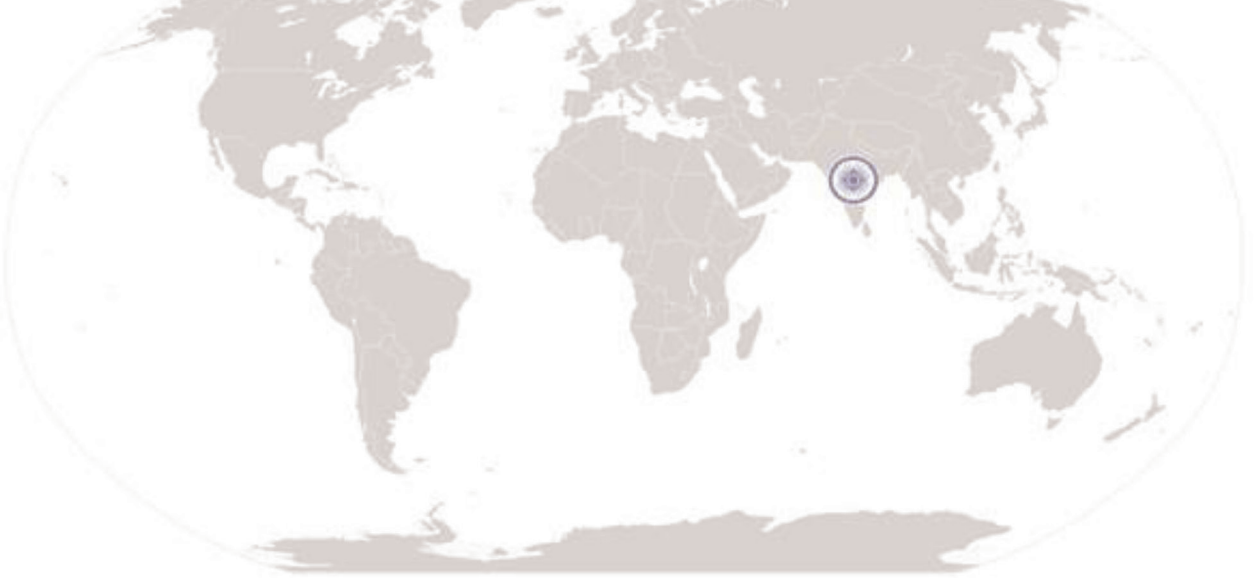
ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದು SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಂಡವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು SB5. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು SB7. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮರುಕಳಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB8. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇರಿರುವ ವಿವಿಧ ಸಂಸ್ಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಾಜಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ತನೆಯ ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮಾನದಂಡಗಳು SB9. ಅವರು ಸ್ವಂತ ಮಾನದಂಡಗಳಿಂದ ಭಿನ್ನವಾಗಿರಬಹುದಾದರೂ ಸಹ ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆನಂದಿಸಬಹುದಾದ ಅತಿಥಿಯ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು SB10. ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಮಾನಮನಸ್ಕರ ಗುಂಪುಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9904		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	- ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು - ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ - ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು - ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಬೌದ್ಧಿಕ ಆಸ್ತಿ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳು/ವಿಧಾನಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9905
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ IPR ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಬೌದ್ಧಿಕ ಆಸ್ತಿ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವಂತಹ ಕಾರ್ಯಗಳು/ವಿಧಾನಗಳು ಅಡಕವಾಗಿವೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಂಪನಿಯ IPR - ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಕಂಪನಿಯ IPR ಅನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಸಮಯಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗೆ ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿನ್ಯಾಸಗಳ ಸೋರಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದು PC2. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ವಿನ್ಯಾಸ ಪೇಟೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದು PC3. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಿದ ಈಫ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC4. ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ವಸ್ತುವಿನ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮುದ್ರಿತ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಓದುವುದು PC5. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ವಿನ್ಯಾಸ ಯೋಜನೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು PC6. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಆಂಗಿಕವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು PC7. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಯಾರಾದರೂ ಗಮನಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಬೌದ್ಧಿಕ ಆಸ್ತಿ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆ ವರದಿ ನೀತಿ KA3. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA4. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA5. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA6. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಣಾಪಟ್ಟಿ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಪೇಟೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು IPR ಕಾನೂನುಗಳು KB2. ಒಂದು ಕಂಪನಿಯ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯಲ್ಲಿ IPR ರಕ್ಷಣೆಯು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ಹೇಗೆ KB3. IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹಾನಿಗಳ ಮಹತ್ವ KB4. ಕೈಗಾರಿಕಾ ಮತ್ತು ರಾಜಕೀಯ ಬೇಹುಗಾರಿಕೆ

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಜಿನಿರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. IPR ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. IPR ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು SB2. ಮಾಹಿತಿ ಸೋರಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದು SB3. ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಲುಕಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. WTO ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳು SB5. ಈಫ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳ ಸಾಕ್ಷ್ಯದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ದಂಡಗಳು SB6. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಕೆಲಸದ IPR ಸಂಬಂಧಿತ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SB8. ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ IPR ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9905		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು 2. ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಟ್ರೆನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	25/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿ ತಾಣಗಳಲ್ಲಿ, ಆತಿಥ್ಯ ಘಟಕಗಳು, ರಸ್ತೆ ಬದಿಯ ತಿನಿಸುಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಗಳು, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು, ಕಚೇರಿ ಘಟಕಗಳು, ಸಮಾರಂಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕೂಸ್ ಲೈನರ್‌ಗಳು, ವಾಣಿಜ್ಯ ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಬಹುಮುಖ್ಯವಾಗಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಡಕವಾಗಿದೆ.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9906
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿ ತಾಣಗಳಲ್ಲಿ, ಆತಿಥ್ಯ ಘಟಕಗಳು, ರಸ್ತೆ ಬದಿಯ ತಿನಿಸುಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಗಳು, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು, ಕಚೇರಿ ಘಟಕಗಳು, ಸಮಾರಂಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕ್ಲೋಸ್ ಲೈನರ್‌ಗಳು, ವಾಣಿಜ್ಯ ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಬಹುಮುಖ್ಯವಾಗಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಡಕವಾಗಿದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಆತಿಥ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಿ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತಲೂ ಶುಚಿತ್ವವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು - ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು - ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ಆರೋಗ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಿ ಮತ್ತು ಆಹಾರದ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಸವನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು PC2. ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಮೀಸಲಿಟ್ಟ ಕಸದ ತೊಟ್ಟಿಗಳಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC3. ಕಸದ ತೊಟ್ಟಿಗಳು ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಕೀಟ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು PC5. ಶುಚಿತ್ವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC6. ತಾಜಾ ಗಾಳಿಯ ಪೂರೈಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC7. ಏರ್ ಕಂಡಿಷನರ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC9. ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ತಯಾರಿಸುವ, ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಡಿಸುವ ಸ್ವಚ್ಛ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC10. ಲಿನಿನ್ ಮತ್ತು ಲಾಂಡ್ರಿ, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶ, ವಸತಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಕಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC11. ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಆಹಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು PC12. ಉಪಕರಣಗಳು, ವಸ್ತುಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ದ್ರವಗಳಂತಹ ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವ ಉಪಭೋಗ್ಯ ವಸ್ತುಗಳ ಸಮರ್ಪಕ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC13. ಸೂಕ್ತವಾದ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಂಗಡಿ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC14. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು, ಉದಾ., ದ್ರವ, ಘನ, ಆಹಾರ, ಆಹಾರೇತರ, ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PCI5. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೊಳಕು ಮೇಲ್ಮೈಗಳನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶಿಸುವಾಗ, ಆಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ, ಶೌಚಾಲಯವನ್ನು ಬಳಸಿದ ನಂತರ, ಇತ್ಯಾದಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಆಗಿಂದಾಗ್ಗೆ ಕೈ ತೊಳೆಯುವುದು. PCI6. ಸಾಬೂನು, ಒಂದು ಬಳಕೆ ಬಿಸಾಡಬಹುದಾದ ಟಶ್ಯೂ, ಬೆಚ್ಚಗಿನ ನೀರು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PCI7. ಕಪ್‌ಗಳು, ಕನ್ನಡಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಟ್ಟರಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವುಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು PCI8. ದೈನಂದಿನ ಸ್ನಾನ, ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಬಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಸಮವಸ್ತ್ರ, ಪಾದರಕ್ಷೆಗಳು, ಹೆಡ್ ಗೇರ್, ಉಗುರುಗಳನ್ನು ಕತ್ತರಿಸುವುದು, ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರ, ಡಿಯೋಡರಂಟ್ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PCI9. ಪ್ರತಿದಿನ ಹಲ್ಲುಜ್ಜುವುದು, ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮೌತ್‌ವಾಶ್ ಬಳಸುವುದು, ತಿಂದ ನಂತರ ಮೌತ್ ಫ್ರೇಶರ್ ಬಳಸುವುದು, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹೊಗೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಲ್ಲಿನ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC20. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಿನಿನ್, ಟವೆಲ್, ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ವಸ್ತುಗಳ ಅಡ್ಡ ಮಾಲಿನ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಯ ಆರೋಗ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC21. ಗಾಯ, ಆಹಾರ, ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕುರಿತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು PC22. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಹರಡುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೋಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC23. ಟಶ್ಯೂ ಬಳಸುವುದು, ಬಾಯಿ ಮುಚ್ಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸೀನುವಾಗ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಜನರಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು PC24. ಕೆಮ್ಮು ಮತ್ತು ಸೀನುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದ ನಂತರ ಈ ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು PC25. ಏಕ ಬಳಕೆಯ ಅಂಗಾಂಶವನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ PC26. ಸಾಕಷ್ಟು ಶುದ್ಧ ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಪೂರೈಕೆಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು PC27. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC28. ಕಲಬೆರಕೆ ಅಥವಾ ಕಲುಷಿತ ಆಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು PC29. ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಆರೋಗ್ಯ ತಪಾಸಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗುವುದು PC30. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರಿಂದ ತಕ್ಷಣ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು PC31. ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮುದಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ಶುಚಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. FSSAI, HACCP ಮತ್ತು ISO 22000 ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಆಹಾರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು KB2. ಕೆಲಸಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯದ ಅಪಾಯಗಳು KB3. ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು KB4. ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಕೈ ಸ್ವಾಬ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು KB5. ಆಂತರಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ-ಆಡಿಟ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು KB6. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಧರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು KB7. ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಕೈಗವಸುಗಳು, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಕನ್ನಡಕಗಳು, ಮಾಸ್ಕ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಗೇರ್‌ಗಳ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಬಳಕೆ KB8. ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ವಾತಾಯನ ಮಾನದಂಡಗಳು KB9. ತಾಂತ್ರಿಕ ವಿನ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿಯೋಜನೆ KB10. ತ್ಯಾಜ್ಯಕ್ಕೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ವಿಲೇವಾರಿ ವಿಧಾನಗಳು KB11. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿತ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳು KB12. ರಾಸಾಯನಿಕಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ನಿರ್ವಹಣೆ KB13. ಪ್ರಮಾಣಿತ ವಸ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಧಾನ KB14. ಶುಚಿತ್ವ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪ್ರೋಸೀಜರ್ (SOP). KB15. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ನಿಯಮಗಳು KB16. ತ್ಯಾಜ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಪುರಸಭೆ ಅಥವಾ ಸಮುದಾಯ ನಿಯಮಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಉತ್ತಮ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು SA4. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA5. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು) ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಆರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು SA7. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SBI. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕೈ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು SB2. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಆವುಗಳು, ಮಾರ್ಜಕಗಳು, ಲಾಬ್ರಿಕೇಂಟ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ SB4. ದೊಡ್ಡ ತೊಟ್ಟಿಗಳು, ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರವುಗಳಂತಹ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9906		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ದರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	- ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು - ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ - ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು - ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಕ್ರೂಸ್ ಟೈನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಒಂದು ಅಪಾಯ-ಮುಕ್ತವಾದ ಪರಿಸರವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಕಾರಿ ಸಿಸ್ಟಮ್ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವ ಅಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ.

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	THC/N9907
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಒಂದು ಅಪಾಯ-ಮುಕ್ತವಾದ ಪರಿಸರವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಕಾರಿ ಸಿಸ್ಟಮ್ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವ ಅಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಈ OS ಯುನಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಯುನಿಟ್/ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: - ಕೆಲಸದ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮುಂಜಾಗ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು - ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು - ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು - ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC)	
ಅಂಶ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಕೆಲಸದ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮುಂಜಾಗ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು PC2. ಅವುಗಳನ್ನು ತೊಡೆದುಹಾಕಲು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು PC3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಘಾತಗಳ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು PC4. ಇಂತಹ ಅಪಘಾತಗಳು ನಡೆಯದಂತೆ ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸೂಚಿಸುವುದು PC5. ಒಲೆಗಳು, ಅನಿಲ, ಬೆಂಕಿ, ಬಿಸಿ ದ್ರವಗಳು, ಬಿಸಿ ಆಹಾರಗಳು, ಬಿಸಿ ಎಣ್ಣೆ ಮುಂತಾದ ಬಿಸಿ ಮೇಲ್ಮೈಗಳ ಸಂಪರ್ಕದಿಂದಾಗಿ ಸುಟ್ಟಗಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಗಾಯಗಳ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. PC6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದು
ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC7. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕಗಳು, ತುರ್ತು ನಿರ್ಗಮನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸ್ಥಳಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. PC8. ಸರಿಯಾದ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು PC9. ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಪರಾಮರ್ಶಿಸುವುದು PC10. ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜೋಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಂದ ಗಾಯಗಳ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC11. ವಸ್ತುಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ಮಾರ್ಜಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC12. ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಬೀಗ ಹಾಕಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ PC13. ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ನೆಲೆವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಚಲಿಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC14. ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಬಳಕೆಯಿಂದ ಗಾಯದ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC15. ಯಾವುದೇ ಉಪಕರಣವನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ತಯಾರಕರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದುವುದು PC16. ಗಾಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮನೆಗೆಲಸ, ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಅನ್ಲಗ್ ಮಾಡುವುದು PC17. ಜಾರು ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮಹಡಿಗಳನ್ನು ನೀರು ಮತ್ತು ಗ್ರೀಸ್‌ನಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿಡುವುದು PC18. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮಹಡಿಗಳನ್ನು ಹೊಳಪು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕನೆ ನೀಡಲು ಜಾರದ ದ್ರವಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC19. ಮಹಡಿಗಳು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೇವವಾಗಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ರಬ್ಬರ್ ಮ್ಯಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು

	PC20. ಚೂಪಾದ ಉಪಕರಣಗಳಾದ ಚಾಕುಗಳು, ಸೂಜಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕಡಿತದ ಗಾಯಗಳಿಂದ ಬೆರಳುಗಳ ನಷ್ಟದಿಂದ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC21. ಅಂತಹ ಚೂಪಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಸಮತಟ್ಟಾದ ಮೇಲ್ಮೈಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಹಿಡುವಳಿ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC22. ಉಪಕರಣಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸರಬರಾಜುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು PC23. ದಕ್ಷತಾಶಾಸ್ತ್ರದ ಎತ್ತುವಿಕೆ, ಬಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಚಲಿಸುವ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸರಬರಾಜುಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು
ಸುರಕ್ಷತಾ ಉಪಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC24. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಕಾರ್ಮಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಕಿಟ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC25. ಎಲ್ಲಾ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬಳಸಲು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC26. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳಾದ ಕೈಗವಸುಗಳು, ಮಾಸ್ಕ್, ಹೆಡ್‌ವೇರ್, ಪಾದರಕ್ಷೆಗಳು, ಕನ್ನಡಕಗಳು, ಕನ್ನಡಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC27. ಜನರು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC28. ಇನ್ಸುಲೇಟೆಡ್ ಬಟ್ಟೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿರೋಧನ, ಒಣ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ, ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜನ್ನು ಸ್ವಿಚ್ ಆಫ್ ಮಾಡುವಂತಹ ವಿದ್ಯುತ್ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. PC29. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕಗಳು, ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಉಪಕರಣಗಳು, ಸುರಕ್ಷತಾ ಉಪಕರಣಗಳು, ಬಟ್ಟೆ ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ನಿರ್ಗಮನಗಳಂತಹ ಸುರಕ್ಷತಾ ಸ್ಥಾಪನೆಗಳು, ಎಕ್ಸ್‌ಸ್ಟಿಂಗ್ವಿಷನ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕಾದರೆ, ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: PC30. ಕೈಗೊಂಡ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಗಾ ಇಡಲು ನಡೆಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಚಿಕಿತ್ಸೆಗಳು, ತಪಾಸಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ PC31. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು PC32. ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಕುರಿತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು PC33. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಶೂನ್ಯ ಅಪಘಾತವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC34. ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ರಚನೆ KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲಾತಿ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳಪಟ್ಟಿ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಧರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು KB2. ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಕೈಗವಸುಗಳು, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಕನ್ನಡಕಗಳು, ಮಾಸ್ಕ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಗೇರ್‌ಗಳ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಬಳಕೆ KB3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು KB4. ಕಾರ್ಮಿಕರಿಗೆ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ನಷ್ಟದ ಮಹತ್ವ

	KB5. ಹಾನಿ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಪಾಯಗಳ ಚಿಹ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ ಅಥವಾ ಕ್ರಮಾನುಗತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ KB6. ಆಕಸ್ಮಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳು KB7. ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ಆವುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವುದು KB8. ವಸ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವಿಧಾನ KB9. ಸುರಕ್ಷತಾ ಡಿಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಿಧಾನ KB10. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮುಂಜಾಗ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳು KB11. ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ KB12. ಅಗ್ನಿ ಅವಘಡಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಅಪಘಾತಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ತುರ್ತು ವಿಧಾನಗಳು.
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಇನೇರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA1. ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
	SA2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದುವುದು
	SA3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು/ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA4. ಒಬ್ಬರ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	SA5. ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಳಪೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
	SA6. ಕೆಲಸದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
	SA7. ಆಕಸ್ಮಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು
	SA8. ಅಪಘಾತ ರಹಿತ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	SB1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕೈ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡುವುದು
	SB2. ಗಾಯ ಮತ್ತು ಗಾಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

	SB3. ಅಗ್ನಿ ಅವಘಡಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ಸಾಧನದಂತಹ ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
	SB4. ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು
	SB5. ಸಹ ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಗಾಯವಾಗದಂತೆ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
	ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ



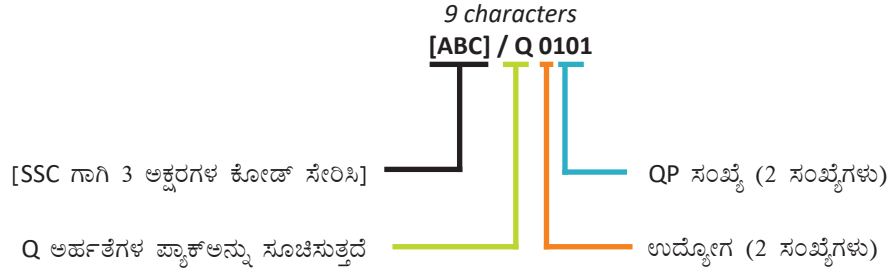
NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N9907		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	15/03/2015
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು 2. ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್ 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ಲೂಸ್ ಲೈನರ್‌ಗಳು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	26/03/2016

ಅನುಬಂಧ

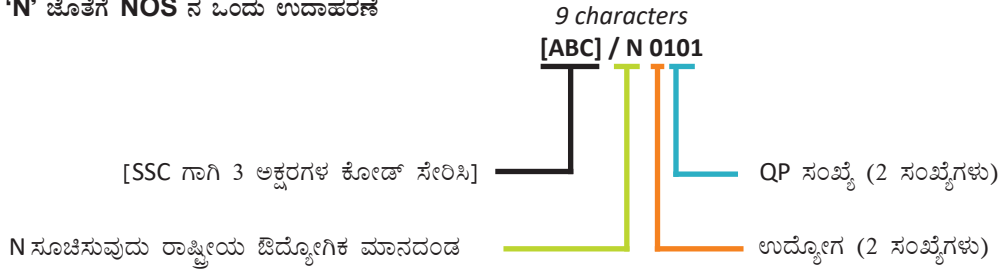
QP ಮತ್ತು NOS ನ ನಾಮಕರಣ

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್



ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

‘N’ ಜೊತೆಗೆ NOS ನ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆ



ಮೇಲಿನ ನಾಮಕರಣದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು/ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ:

ಉಪ ವಲಯ	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ
ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳು	01 – 25
ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು	26 - 40
ಟೂರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್	41 - 55
ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ	56 - 70
ಕ್ರೂಸ್	71 - 85
ಬಳಕೆಯಾಗಿಲ್ಲ	86 - 95
ಸಾಮಾನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗ	96 – 99

ಅನುಕ್ರಮ	ಉದ್ಯಮದ ಹೆಸರು	ಉದಾಹರಣೆ
ಮೂರು ಅಕ್ಷರಗಳು	/	THC
ಸ್ಲ್ಯಾಷ್	QP ಅಥವಾ NOS ಆಗಿರಲಿ	/
ಮುಂದಿನ ಪತ್ರ	ಉದ್ಯೋಗ ಕೋಡ್	Q/N
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	OS ಸಂಖ್ಯೆ	01
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	OS number	01

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರ : ಫುಡ್ ಅಂಡ್ ಬೆವರೇಜ್ ಸರ್ವಿಸ್ - ಸ್ಪ್ಲೈಡ್

ಅರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ : THC/Q0301

ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ : ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

1. ಪ್ರತಿ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆಂದೇ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಅಂದರೆ ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. SSC ಎಂಬುದು ಪ್ರತಿ PC ಗೆಂದೇ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ಹಾಕುತ್ತದೆ.
2. ಪ್ರತಿ NOS ಸೈದ್ಧಾಂತಿಕ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಜ್ಞಾನ ಎರಡನ್ನೂ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಪಠ್ಯಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು SSC ಯಿಂದ ರಚನೆಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ.
4. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ಒಟ್ಟು 60% ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು.

	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (600)	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿ	ಪಠ್ಯಕ್ರಮ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
THC/N0301 ಫುಡ್ ಅಂಡ್ ಬೆವರೇಜ್ ಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡಲು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುವುದು	PC1. ಡ್ರಾಟಿ ರೋಸ್ಟರ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	50	1.5	0.5	1.0
	PC2. ಡ್ರಾಟಿ ರೋಸ್ಟರ್ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವ-ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC3. ಗ್ರಾಹಕರ ಊಟದ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಸೈಡ್‌ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳು/ಸೈಡ್ ಟೇಬಲ್‌ಗಳು/ಟ್ರಾಲಿಗಳು/ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು, ಸೇವಾ ತಯಾರಿ ಪ್ರದೇಶಗಳಂತಹ ಟೇಬಲ್‌ಅನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಫುಡ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಮಾಡುವ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		2.5	1.0	1.0
	PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು. ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಕಟ್ಟರಿ, ಲಿನೆನ್		2.0	0.5	1.5
	PC5. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC6. ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಸ್ವಚ್ಛ, ಹಾನಿಯಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶೈಲಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC7. ಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾತಾವರಣಕ್ಕಾಗಿ ಊಟದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಉದಾ., ಬೆಳಕು, ಸಂಗೀತ, ತಾಪಮಾನ, ವಾಸನೆ-ರಹಿತ, ಕೀಟ-ಮುಕ್ತ, ಲಿನೆನ್ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC8. ಸೇವಾ ಸಾಧನವು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆಯೇ, ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆಯೇ, ಹಾನಿಯಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ, ಅದು ಎಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕೋ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC9. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಬುಕಿಂಗ್‌ಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಕೂಲ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0

PC10. ಸೇವಾ ವಸ್ತುಗಳ ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಟಾಕ್ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆಯೇ, ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC11. ಸೇವೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿರುವ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಅಕಂಪನಿಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC12. ತ್ಯಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರ ಪಾತ್ರೆಗಳು ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಖಾಲಿ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC13. ಊಟದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು, ಟೇಬಲ್ ಲಿನನ್ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	2.0	1.0	1.0
PC14. ಆಹಾರ ಒದಗಿಸುವ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ ರೆಸ್ಪೋರೆಂಟ್ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC15. ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.5	1.5	1.0
PC16. ಉಡುಗೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ಯಮದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC17. ಅಂಗಡಿಮಳಿಗೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕೋಷ್ಟಕಗಳು / ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ರಚನೆ ಮಾಡುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC18. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ಪರಿಗಣನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮುರಿದ ಮತ್ತು ಬಿರುಕು ಬಿಟ್ಟ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC19. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಲಂಕಾರಗಳು, ಕೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಖಾದ್ಯ ಮತ್ತು ಖಾದ್ಯವಲ್ಲದ ಅಲಂಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC20. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC21. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೇವೆಯ ಮೊದಲು ಶುಚಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಊಟದ/ರೆಸ್ಪೋರೆಂಟ್/ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೌಕರ್ಯ ಪ್ರದೇಶಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC22. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಊಟದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಸುವುದು	2.0	1.0	1.0
PC23. ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಮೆನು ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ವಿಶೇಷತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು (ಡ್ಯೂಟಿ ಬಾಣಸಿಗರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು)	1.5	0.5	1.0
PC24. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಪೂರ್ವತಯಾರಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC25. ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪೂರ್ವತಯಾರಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
ಅಂಕಗಳು	50	20	30
ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50

THC/N0302 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ, ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದು ಕೊಳ್ಳುವುದು, ಸರ್ವ್ಸ್ ಮಾಡುವುದು	PCI.ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು, ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಯಾವುದೇ ಬುಕಿಂಗ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	50	1.5	0.5	1.0
	PC2. ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಮೀಸಲಾತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		1.0	0.0	1.0
	PC3. ಟೇಬಲ್ ಹಂಚಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬೆಂಗಾವಲನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC4. ಅತಿಥಿಯನ್ನು ಕೂರಿಸಲು ಕುರ್ಚಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಊಟದ-ಪೂರ್ವ ಸರ್ವೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಉಪನಾಮದ ಮೂಲಕ ಅತಿಥಿಯನ್ನು ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು		0.5	0.0	0.5
	PC6. ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೆನುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC7. ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾದ ಮೆನುಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC8. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭಕ್ಷ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC9. ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರಾಟ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಆದೇಶವನ್ನು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI10. ವಿನಯಶೀಲ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI11. ಪಾನೀಯಗಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದುದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಶಿಫಾರಸುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI12. ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI13. ಯಾವುದೇ ವಿಶೇಷ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಆಹಾರದ ಅಥವಾ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಕರ್ತವ್ಯ ಬಾಣಸಿಗರಿಗೆ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ, ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI14. ಮೆನು ಐಟಂಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಉತ್ತರಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI15. ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆದೇಶವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಿಚನ್‌ಗೆ ಮತ್ತು ಬಾರ್‌ಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI16. ಅವರ ಆದೇಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು, ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂದಾಜು ಕಾಯುವ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಆದೇಶವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI17. ಉತ್ತರಗಳು ತಿಳಿದಿಲ್ಲದ ಅಡುಗೆಮನೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PCI18. ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳು, ಸೇವಾ ಸಾಮಾನುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟರಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಮೆನು ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು		1.5	0.5	1.0

PC19. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	1.5	0.5	0.5
PC20. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC21. ಚಿಪ್ಸ್, ಗುರುತುಗಳು, ಸೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಡ್ರಿಪ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸೇವಾ ಸಾಮಾನುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	0.5	0.0	0.5
PC22. ಸೇವೆಯ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಂದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸುವುದು	1.0	0.0	1.0
PC23. ಊಟ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಸೇವೆಯ ಹರಿವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC24. ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳು ಅಥವಾ ನ್ಯೂನತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಅನುಸರಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC25. ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಭರವಸೆ ನೀಡುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC26. ರೋಗಿಗಳ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್ ಡಿಹೋಟ್, ಎ ಲಾ ಕಾರ್ಟೆ, ಕೌಂಟರ್ ಸರ್ವಿಸ್, ಪ್ರಿ-ಸೆಟ್ ಮೀಲ್, ಬಫೆ, ಫಂಕ್ಷನ್, ಟೀ ಮತ್ತು ಕಾಫಿ ಸೇವೆಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ವಿನಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಡಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC27. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC28. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯವನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಬಡಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC29. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು	0.5	0.0	0.5
PC30. ಬಳಸಿದ ಟೇಬಲ್ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	1.0	0.0	1.0
PC31. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ಉಳಿದ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು	1.0	0.5	0.5
PC32. ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಟೇಬಲ್‌ನಿಂದ ಮುಗಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC33. ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಇತರ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪಾತ್ರೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟರಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ	1.0	0.5	0.5
PC34. ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು	1.0	0.0	1.0

	PC35. ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಕಾರದ ಶುದ್ಧ ಮತ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದ ಸೇವಾ ಸಾಧನಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿವಿಧ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC36. ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೇವಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣದ ಆಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC37. ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡುವುದು		0.5	0.0	0.5
	ಅಂಕಗಳು		50	15	35
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50	
THC/N0303 ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು	PC1. ಊಟದ ನಂತರ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅಡಚಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳ ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರು ಊಟವನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಟೇಬಲ್‌ವೇರ್, ಕಟ್ಟರಿ, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಳಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು, ಉದಾ., ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು/ಬೆಳ್ಳಿ ಸಾಮಾನುಗಳು, ಗಾಜಿನ ಸಾಮಾನುಗಳು, ಮೆನುಗಳು/ಮೆನು ಫೋಲ್ಡರ್‌ಗಳು, ಟೇಬಲ್ ಅಲಂಕಾರಗಳು, ಕಾಂಡಿಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳು, ನ್ಯಾಪ್‌ಕಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಕವರ್‌ಗಳು		.0	2.0	5.0
	PC3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮೌತ್ ಫ್ರೆಶನರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಫಿಂಗರ್-ಬೌಲ್‌ಗಳಂತಹ ಊಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC4. ಅತಿಥಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳನ್ನು/ಬಳಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC5. ಆಹಾರ ಸೇವೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಟೇಬಲ್ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು	50	3.5	1.0	2.5
	PC6. ಲಾಂಡ್ರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಲಿನನ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಿಸಾಡಬಹುದಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC7. ಬಳಸಿದ ಪಾತ್ರೆಗಳು, ಚಾಕುಕತ್ತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಭಕ್ಷ್ಯಗಳನ್ನು ಡಿಶ್ ಕ್ಲೀನಿಂಗ್ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC8. ಆಹಾರ ಸೈರ್ಮಲ್ಯದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು ಮತ್ತು ಪಕ್ಕವಾದ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC9. ಊಟದ ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಬಿಡಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC10. ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ ಕಸ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ಆಹಾರವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC11. ಸೇವಾ ಸಾಧನವು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ, ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಆಫ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC12. ಊಟದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಬಳಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC13. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಮುಂದಿನ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತಯಾರಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC14. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	ಅಂಕಗಳು		50	14.5	35.5
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50	

THC/N0304 ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿ ಯೋಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು	PC1. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ನಗದು, ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಚೆಕ್, ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಸ್ವೇಷನರಿ, ಗಲ್ಲಾಖಾನೆ/ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಡೆಬಿಟ್ ರೋಲ್‌ನಂತಹ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	50	5.5	1.5	4.0
	PC2. ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC3. ಪಾವತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಮೂದಿಸುವುದು / ಸ್ಕ್ಯಾನ್ ಮಾಡುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC4. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC5. ಕೇಳಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಷ್ಟು ಪಾವತಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು		7.5	2.5	5.0
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC7. ಚಿಪ್ ಮತ್ತು ಪಿನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC8. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC9. ನಗದು ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಬದಲಾವಣೆ ನೀಡುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC10. ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC11. ಅಧಿಕೃತ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿ ಪಾಯಿಂಟ್ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC12. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು		3.5	1.0	2.5
	PC13. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್/ಊಟದ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಅತಿಥಿಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಬೀಳ್ಕೊಡುವುದು		3.5	1.0	2.5
	ಅಂಕಗಳು		50	15	35
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50	

THC/N0305 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು	PC1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು	50	2.0	1.0	1.0
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ಎತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC3. ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC4. ಪದೇ ಪದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC5. ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸಂಭವಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	1.0	1.5
	PC6. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮೊದಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು		3.5	1.5	2.0
	PC7. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC8. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು		4.0	2.0	2.0
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಪ್ರತಿ ಆಯ್ಕೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC10. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಉತ್ತಮ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವುದು		2.0	1.0	1.0
	PC11. ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗುರುತಿಸುವುದು		3.5	1.5	2.0
	PC12. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	1.0	1.5
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC15. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು		2.5	1.0	1.5
	PC16. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಏನಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	PC17. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		2.5	1.0	1.5
	PC18. ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಯದೇ ಇದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು		3.0	1.0	2.0
	ಅಂಕಗಳು		50	20	30
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು		50		

THC/N9901 ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು	PC1. ಉನ್ನತ ವರದಿಗಾರರಿಂದ ಕೆಲಸದ ಆರ್ಡರ್‌ಅನ್ನು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು	50	1.0	0.5	0.5
	PC2. ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಸೂಚಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		0.5	0.5	0.0
	PC3. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ತಲುಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು		0.5	0.5	0.0
	PC4. ಸಂಬಂಧಿತ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC5. ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ದುರಸ್ತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮೇಲ್ದಿಕ್ಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು		0.5	0.5	0.0
	PC6. ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC7. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ದಿಕ್ಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಂಬಿಕೆ, ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC9. ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC10. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೆರವಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC11. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC12. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC13. ಸಕಾಲಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC14. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC15. ತಂಡದ ನಡುವೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳಿಂದ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC16. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ತಂಡವನ್ನು ಇರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC17. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ದೋಷಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿ, ಸರಿಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಔಟ್‌ಪುಟ್ ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC18. ಹಂಚಿಕೆಯ ಗುರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕಾರ, ಸಮನ್ವಯ, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC19. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC20. ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬಲವಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು		0.5	0.5	0.0
	PC21. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು		0.5	0.5	0.0
	PC22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಭ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC23. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0

	PC25. ಎರಡು ರೀತಿಯ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC26. ಶುಭಾಶಯದ ವಿಧಾನಗಳು, ಔಪಚಾರಿಕತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಲಿಂಗ, ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಬೇಕು.		1.5	0.5	1.0
	PC27. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC28. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಸಮಾಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC29. ಸಾರ್ವಕಾಲಿಕ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC30. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಆಂಗಿಕ ಭಾಷೆ, ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್, ಸನ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC31. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC32. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.0	0.5	0.5
	PC33. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC34. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಸಂದೇಶಗಳು, ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.		2.0	0.5	1.5
	PC35. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC36. ಏನನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲಾಗಿತ್ತು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC37. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವುದು		3.0	0.5	2.5
	ಅಂಕಗಳು		50	18.5	31.5
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು		50		
THC/N9902 ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು	PC1. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC2. ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಗುರಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC3. ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಘಟನೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸೆಷನ್‌ಅನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಆಯೋಜಿಸುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC4. ದೂರು ನೀಡುವವರು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC5. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಇಷ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಇಷ್ಟಪಡದಿರುವಿಕೆಗಳು, ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.	50	2.5	0.5	2.0
	PC6. ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೇವೆ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು.		2.5	0.5	2.0
	PC7. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸುಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಗುಂಪನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸೇವೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ರೇಟಿಂಗ್‌ಅನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಹುಡುಕುವುದು		2.5	0.5	2.0

	PC8. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆಧಾರಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC9. ಅವರ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ		2.5	0.5	2.0
	PC10. ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಒಳನುಗ್ಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.0	2.0
	PC11. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC12. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC13. ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು		2.5	0.5	2.0
	PC15. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಓದಲು ಕಲಿಯುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC17. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಮತ್ತು ನವೀನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು		2.5	0.5	2.0
	PC18. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹಿರಿಯರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ		2.5	0.5	2.0
	PC19. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಫೋಕಸ್ ಗುಂಪುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC20. ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ತೃಪ್ತಿ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ		2.0	0.5	1.5
	PC21. ನಿಗದಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಅಳಿಯುವುದು, ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು		2.5	0.5	2.0
	ಅಂಕಗಳು		50	10	40
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50	
THC/N9903 ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು	PC1. ಅವರ ಆಗಮನದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹ್ಯಾಂಡ್‌ಶೇಕ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಗೆಸ್ಟರ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು	50	0.5	0.0	0.5
	PC3. ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		0.5	0.0	0.5
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು		0.5	0.0	0.5
	PC5. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ತಿನ್ನಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅಗಿಯಬೇಡಿ		1.0	0.5	0.5
	PC6. ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬಳಸುವುದು		0.5	0.0	0.5
	PC7. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಹೆಚ್ಚು ಜೋರಾಗಿ ಇರದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		0.5	0.0	0.5
	PC8. ಅಭ್ಯಾಸದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.5	1.0	1.5
	PC9. ಪಾರದರ್ಶಕ ಬೆಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5

PC10. ಪಾವತಿ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಖಾತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC11. ದೂರವಾಣಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಗಳಿಗೆ ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC13. ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ	2.0	0.5	1.5
PC14. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.5	1.0	1.5
PC15. ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಉಡುಗೆ-ತೊಡುಗೆ ಧರಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC16. ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ನೀಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC17. ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC18. ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ಆಂಗಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC19. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC21. ಸಭ್ಯತೆ, ದೃಢತೆ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ವರ, ಪಿಚ್ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC22. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC23. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC24. ಸೂಕ್ತವಾದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗೌರವದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC25. ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆ ಬಳಸುವುದು	1.0	0.5	0.5
PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC27. ಸ್ನೇಹ, ವಿನಯಶೀಲ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಮಟ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ	1.0	0.5	0.5
PC28. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು	1.0	0.5	0.5
PC29. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಗಮನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC30. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ 100% ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC31. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC32. ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
ಅಂಕಗಳು	50	14	36
ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು	50		

THC/N9904 ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ತ ಸರ್ವೀಸ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	PC1. ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು	50	1.5	1.5	0.0
	PC2. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿಂದ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು		1.5	1.5	0.0
	PC3. ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪ್ರವಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು, ನಿಂದನೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು, ಹೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಇತರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವುದು		1.0	1.0	0.0
	PC4. ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸರಂಜಾಮು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶವಿರುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು, ಉದಾ., CCTV ಕ್ಯಾಮೆರಾಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಮಹಿಳಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ		2.0	0.5	1.5
	PC5. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರ, ಜೈನ್ ಲಾಕ್‌ಗಳು/ಲಾಚ್‌ಗಳು, ಸ್ಕೂಪ್ ಡಿಟೆಕ್ಟರ್, ಆರಾಮದಾಯಕ ವಸತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಪ್ರಯಾಣಿಕರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.		2.0	0.5	1.5
	PC6. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕೊಠಡಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಅನುಮತಿ ಕೇಳುವುದು, ಸ್ವರ್ಶ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು, ನಿಂದನೆಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಗೆಸ್ಚರ್ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.		2.0	0.5	1.5
	PC7. ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಸರದಿಂದ ಬೆದರಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC8. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶೂನ್ಯ ಸಾವುನೋವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC9. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು, ಅದು ಪುರುಷ, ಮಹಿಳೆ, ಮಗು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಚಿಕ್ಕವರು ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಾದವರು ಆಗಿರಬಹುದು		2.0	0.5	1.5
	PC10. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನನ್ಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು, ಉದಾ. ಶಿಶುವಿಗೆ, ಯುವತಿಗೆ, ವೃದ್ಧರಿಗೆ, ಇತರರಿಗೆ		3.0	0.5	2.5
	PC11. ಈ ವಿಶಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು, ಅವರ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು		3.0	0.5	2.5
	PC12. ಮಕ್ಕಳ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮನರಂಜನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC13. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪೋಷಕರು ಮತ್ತು ಪರಿಚಾರಕರಿಗೆ ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC14. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು		2.0	0.5	1.5

	PCI5. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೈದ್ಯರ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PCI6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಗಳ ಸಮತಲ ಮತ್ತು ಲಂಬವಾದ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PCI7. ಹೆಚ್ಚಿನ ಔಪಚಾರಿಕ ತರಬೇತಿ, ಪ್ರಗತಿಯ ಅವಕಾಶಗಳು, ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಪುರುಷರಂತೆ ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ವೇತನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.	2.0	0.5	1.5
	PCI8. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ	2.0	0.5	1.5
	PCI9. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ಅವರ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PC20. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಅವರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PC21. ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PC22. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳಗಳಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿಂದ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
	PC23. ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಲಸದ ಸಮಯಗಳು, ಹೆರಿಗೆ ರಜೆ, ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಯ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು, ಮಹಿಳಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಸ್ನೇಹ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು.	2.0	0.5	1.5
	PC24. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವು ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು, ಅತಿಥಿ ಕೊಠಡಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು, ಬ್ಯಾಕ್ ಎಂಡ್ ಕೆಲಸ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಾಗಿದ್ದರೆ, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	2.0	0.5	1.5
	PC25. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
	ಅಂಕಗಳು	50	15	35
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು	50		
THC/N9905 ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ IPR ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು	PC1. ಸಮಯಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗೆ ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿನ್ಯಾಸಗಳ ಸೋರಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದು	7.5	3.5	4.0
	PC2. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ವಿನ್ಯಾಸ ಪೇಟೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು	7.0	7.0	0
	PC3. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಿದ IPR ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು	7.5	3.5	4.0
	PC4. ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ವಸ್ತುವಿನ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮುದ್ರಿತ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಓದುವುದು	7.0	3.0	4.0
	PC5. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ವಿನ್ಯಾಸ ಯೋಜನೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು	7.0	3.5	3.5
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು	7.0	3.5	3.5
		50		

	ಅಂಕಗಳು		50	27.5	22.5
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು			50	
THC/N9906 ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು	PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡುವುದು ಮತ್ತು ಆಹಾರ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಸದಿಂದ ತೆರವುಗೊಳಿಸುವುದು	50	1.5	0.5	1.0
	PC2. ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಮೀಸಲಿಟ್ಟ ಕಸದ ತೊಟ್ಟಿಗಳಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC3. ಕಸದ ತೊಟ್ಟಿಗಳು ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಕೀಟ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC5. ಶುಚಿತ್ವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC6. ತಾಜಾ ಗಾಳಿಯ ಪೂರೈಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC7. ಏರ್ ಕಂಡಿಷನರ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC9. ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ತಯಾರಿಸಿದ, ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಡಿಸುವ ಸ್ವಚ್ಛ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC10. ಲಿನನ್ ಮತ್ತು ಲಾಂಡ್ರಿ, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶ, ವಸತಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಕಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.		1.5	0.5	1.0
	PC11. ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಆಹಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC12. ಉಪಕರಣಗಳು, ವಸ್ತುಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ದ್ರವಗಳಂತಹ ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವ ಉಪಭೋಗ್ಯ ವಸ್ತುಗಳ ಸಮರ್ಪಕ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC13. ಸೂಕ್ತವಾದ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಂಗಡಿ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC14. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು, ಉದಾ., ದ್ರವ, ಘನ, ಆಹಾರ, ಆಹಾರೇತರ, ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು		1.5	0.5	1.0
	PC15. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC16. ಸಾಬೂನಿನಂತಹ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC17. ಕಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC18. ದೈನಂದಿನ ಸ್ನಾನದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC19. ಪ್ರತಿದಿನ ಹಲ್ಲುಜ್ಜುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಹಲ್ಲಿನ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಕಾಪಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0

	PC20. ಲಿನಿನಂತಹ ವಸ್ತುಗಳ ಯಾವುದೇ ಅಡ್ಡಮಾಲಿನ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC21. ಗಾಯ, ಆಹಾರ, ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕುರಿತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC22. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ವೇಳೆ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಹರಡುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲೆಂದು, ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೋಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC23. ಟಿಶ್ಯೂ ಬಳಸಿ, ಬಾಯಿ ಮುಚ್ಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸೀನುವಾಗ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಜನರಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC24. ಕೆಮ್ಮು ಮತ್ತು ಸೀನುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದ ನಂತರ ಈ ಟಿಶ್ಯೂಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ		2.0	0.5	1.5
	PC25. ಏಕ ಬಳಕೆಯ ಅಂಗಾಂಶವನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಈ ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC26. ಸಾಕಷ್ಟು ಶುದ್ಧವಾದ ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಪೂರೈಕೆಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC27. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC28. ಕಲಬೆರಕೆ ಅಥವಾ ಕಲುಷಿತ ಆಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC29. ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಆರೋಗ್ಯ ತಪಾಸಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗುವುದು		2.0	0.5	1.5
	PC30. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರಿಂದ ತಕ್ಷಣ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಪಡೆಯುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC31. ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮುದಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ಶುಚಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು		1.0	0.5	0.5
	ಅಂಕಗಳು		50	15.5	34.5
	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು		50		
THC/N9907 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು	PC1. ವಿವಿಧ ಕೆಲಸದ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು	50	1.0	1.0	0.0
	PC2. ಅವುಗಳನ್ನು ತೊಡೆದುಹಾಕಲು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಘಾತಗಳ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು		1.5	0.5	1.0
	PC5. ಇಂತಹ ಅವಘಡಗಳು ನಡೆಯದಂತೆ ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸೂಚಿಸಿದರು		1.5	0.5	1.0
	PC6. ಬೆಂಕಿಗಳು, ಅನಿಲ, ಬೆಂಕಿ, ಬಿಸಿ ದ್ರವಗಳು, ಬಿಸಿ ಆಹಾರಗಳು, ಬಿಸಿ ಎಣ್ಣೆ ಮುಂತಾದ ಬಿಸಿ ಮೇಲ್ಮೈಗಳ ಸಂಪರ್ಕದಿಂದಾಗಿ ಸುಟ್ಟಗಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಗಾಯಗಳ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.		1.5	0.5	1.0
	PC7. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕಗಳು, ತುರ್ತು ನಿರ್ಗಮನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸ್ಥಳಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ		1.5	0.5	1.0
	PC8. ಸರಿಯಾದ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು		1.5	0.5	1.0

PC9. ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಾಮರ್ಶಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC10. ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಜೋಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಂದ ಗಾಯಗಳ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	1.5	0.0	1.5
PC11. ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ಮಾರ್ಜಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	1.5	0.5	1.0
PC12. ಈ ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿ ಇರುವ ಮತ್ತು ಲಾಕ್ ಮಾಡಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಮುಟ್ಟಬಾರದು ಎಂಬ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಚಿಹ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ	1.5	0.5	1.0
PC13. ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ನೆಲೆವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಚಲಿಸುವಾಗ ಸುರಕ್ಷಿತ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC14. ಮಿಕ್ಸರ್‌ಗಳು, ಸ್ಲೈಸರ್‌ಗಳು, ಗ್ರೈಂಡರ್‌ಗಳು, ಹೀಟರ್‌ಗಳು, ಫ್ರಿಜ್, ಇಸ್ಟ್ರಿ ಮತ್ತು ಇತರ ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳ ಬಳಕೆಯಿಂದ ಗಾಯದ ಅಪಾಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC15. ಯಾವುದೇ ಉಪಕರಣವನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೊದಲು ತಯಾರಕರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC16. ಗಾಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮನೆಗೆಲಸ, ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಅನ್ಲಗ್ ಮಾಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC17. ಜಾರು ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮಹಡಿಗಳನ್ನು ನೀರು ಮತ್ತು ಗ್ರೀಸ್‌ನಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC18. ಮಹಡಿಗಳನ್ನು ಹೊಳಪು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕನೆ ನೀಡಲು ಸ್ಲಿಪ್ ಅಲ್ಲದ ದ್ರವಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಣಗಳು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.5	0.5	1.0
PC19. ಮಹಡಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೇವವಾಗಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ರಬ್ಬರ್ ಮ್ಯಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC20. ಚೂಪಾದ ಉಪಕರಣಗಳಾದ ಚಾಕುಗಳು, ಸೂಜಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕಡಿತದ ಗಾಯಗಳಿಂದ ಬೆರಳುಗಳ ನಷ್ಟದಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	2.0	0.5	1.5
PC21. ಅಂತಹ ಚೂಪಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಸಮತಟ್ಟಾದ ಮೇಲ್ಮೈಗಳು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಹಿಡುವಳಿ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಉಡುಗೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC22. ಉಪಕರಣಗಳು, ಸಲಕರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸರಬರಾಜುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC23. ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸರಬರಾಜುಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವಾಗ, ಬಾಗುವಾಗ ಅಥವಾ ಚಲಿಸುವಾಗ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸುರಕ್ಷಿತೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು	2.0	0.5	1.5
PC24. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಕಾರ್ಮಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಕಿಟ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.0	0.0	1.0
PC25. ಎಲ್ಲಾ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬಳಸಲು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.5	0.5	1.0

PC26. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕೈಗವಸುಗಳು, ಮಾಸ್ಕ್‌ಗಳು, ಶಿರಸ್ತ್ರಾಣ, ಪಾದರಕ್ಷೆಗಳು, ಕನ್ನಡಕಗಳು, ಕನ್ನಡಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಉಡುಗೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	1.5	0.5	1.0	
PC27. ಜನರು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಫಲಕಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.0	0.0	1.0	
PC28. ಇನ್ಸುಲೇಟೆಡ್ ಬಟ್ಟೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿರೋಧನ, ಒಣ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ, ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜನ್ನು ಸ್ವಿಚ್ ಆಫ್ ಮಾಡುವಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.	1.5	0.5	1.0	
PC29. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕಗಳು, ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಉಪಕರಣಗಳು, ಸುರಕ್ಷತಾ ಉಪಕರಣಗಳು, ಬಟ್ಟೆ, ಅಗ್ನಿ ನಿರ್ಗಮನಗಳಂತಹ ಸುರಕ್ಷತಾ ಸ್ಥಾಪನೆಗಳು, ಎಕ್ಸಾಸ್ಟ್ ಫ್ಯಾನ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	1.5	0.5	1.0	
PC30. ಕೈಗೊಂಡ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಗಾ ಇಡಲು ನಡೆಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಚಿಕಿತ್ಸೆಗಳು, ತಪಾಸಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭದ್ರವಾಗಿರಿಸುವುದು	1.5	0.5	1.0	
PC31. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	1.0	0.5	0.5	
PC32. ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಕುರಿತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು	0.5	0.0	0.5	
PC33. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಶೂನ್ಯ ಅಪಘಾತವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	0.5	0.0	0.5	
PC34. ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	1.0	0.5	0.5	
ಅಂಕಗಳು	50	15	35	
ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು		50		
ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ	ಒಟ್ಟು	600	200	400



SANKALP

Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com