



SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ MODEL CURRICULUM



IT - ITes SSC
NASSCOM

ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್
DOMESTIC IT HELPDESK ATTENDANT

ವಲಯ : ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್
ಉಪ ವಲಯ : ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು
ಉದ್ಯೋಗ : ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು
ಉಲ್ಲೇಖ ID : SSC/ Q0110, ಆವೃತ್ತಿ 1.0
NSQF ಹಂತ : 4

ಡಾ: ಅಶ್ವತ್ಥ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್.

ಉನ್ನತ ಶಿಕ್ಷಣ, ಐಟಿ-ಬಿಟಿ, ವಿಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು
ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ, ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ, ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ,
ಜೀವನೋಪಾಯ ಹಾಗೂ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಸಚಿವರು
ಮತ್ತು ರಾಮನಗರ ಜಿಲ್ಲಾ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಸಚಿವರು



ಕೊಠಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ 242-243

2ನೇ ಮಹಡಿ, ವಿಕಾಸಸೌಧ

ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 080-22258965

: 080-22034647

ಸಂಖ್ಯೆ:ಉಶಿ,ಐಟಿ&ಬಿಟಿ,ವಿ&ತಂ,ಕೌಅಸ/1016 /2021-22

ದಿನಾಂಕ: 14. 06. 2022

ಶುಭ ಸಂದೇಶ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆಯ ಮಹಾತ್ಮಾಕಾಂಕ್ಷೆಯ ಯೋಜನೆಯಾದ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ (CMKKY) ಒಂದು ಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಅಧಿಕ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ನೂರಕ್ಕೂ ಅಧಿಕ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳು(job role) ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪೂರ್ಣ ಫಲವನ್ನು ರಾಜ್ಯದ ಯುವಜನತೆಗೆ ತಲುಪಿಸುವ ಮಹತ್ತರ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ಸರ್ಕಾರವು ಮುಂದಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಾಯೋಜಿತ ಸಂಕಲ್ಪ (SANKALP) ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸುಮಾರು 70 ಬೇಡಿಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಹಾಗೂ CMKKY ಯೋಜನೆಯಡಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳು (job role) ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಕನ್ನಡಕ್ಕೆ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮಾತೃ ಭಾಷೆಗೆ ಅನುವಾದಗೊಂಡ ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವು ನಮ್ಮ ಕರ್ನಾಟಕದ ಯುವಶಕ್ತಿಯನ್ನು, ಅದರಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಮೀಣ ಭಾಗದ ಯುವಜನರ ಕೌಶಲ್ಯತೆಯನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸಿ, ಅವರ ಸರ್ವೋತ್ತಮ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ನಾಂದಿ ಹಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ. ಅನುವಾದಗೊಂಡ ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ ಉಪಯೋಗವನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಿ ಎಂದು ಆಶಿಸುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ: ಅಶ್ವತ್ಥ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್)

ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.,
ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ



75
ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯದ
ಅಮೃತ ಮಹೋತ್ಸವ



ಕೌಶಲ್ಯಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ
ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಮುನ್ನುಡಿ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆಯು, ರಾಜ್ಯದ ಯುವಜನತೆಗೆ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳ ಬೇಡಿಕೆ ಆಧಾರಿತ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಬಂದಿದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಬ್ ರೋಲ್‌ಗಳ (Job Roles) ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವು ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿತವಾಗಿದೆ. ಇವುಗಳ ಪೈಕಿ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶದ ಯುವಜನತೆಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ 70 ಜಾಬ್ ರೋಲ್‌ಗಳ ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ವಿಶ್ವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೆರವಿನ ಜೀವನೋಪಾಯ ಉನ್ನತಿಗಾಗಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನಾರ್ಜನೆ (SANKALP) ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕನ್ನಡ ಭಾಷೆಗೆ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಅನುವಾದಿತ ಈ ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದಿಂದ ರಾಜ್ಯದ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಯೋಜನೆಯಾದ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ಯೋಜನೆಯಡಿ ವಿವಿಧ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದು ಉದ್ಯೋಗ ನಿಯುಕ್ತರಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಫಲಶ್ರುತಿ ಪಡೆಯಬಹುದೆಂದು ವಿಶ್ವಾಸಿಸುತ್ತಾ ಎಲ್ಲಾ ಆಕಾಂಕ್ಷಿಗಳಿಗೆ ಶುಭ ಕೋರುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.)

ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಕೌಶಲ್ಯಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ.

Message from Chief Executive Officer - IT ITeS Sector Skills Council
NASSCOM



Karnataka is one of the leading states when it comes to implementing initiatives aligned with NEP 2020. With a literacy rate of 75.4%, Karnataka ranks first in India in the total number of state public universities. Towards realizing the mission of making India the Digital talent hub of the nation and to fulfill the high demand in the field of IT-ITeS, NASSCOM FutureSkills Prime is delighted and thankful to Karnataka Skill Development Corporation for collaborating to nurture IT skills across the state. From the adoption of Digital Fluency course focusing on five technologies like Cloud, IoT, Data Analytics, AI and Cybersecurity to enhance employability skills of the students to localising the qualifications-based content in Kannada, Karnataka is always a step ahead in taking technology skilling deep into the state. By making quality digital skilling courses affordable and accessible, the state is marching ahead to maintain its lead position as the IT hub of the country, contributing hugely towards building India as a Digital Talent Nation.

Ms Kirti Seth
Chief Executive Officer
IT ITeS Sector Skills Council NASSCOM

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್

ವಲಯ: ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್

ಉಪ ವಲಯ: ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು

ಉದ್ಯೋಗ: ಉಲ್ಲೇಖ ಇದು ಸೇವೆಗಳು / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಐ / ಕ್ಯೂ0110, ವಿ1.0 ಬೆಂಬಲ

ಐಡಿ: ಎನ್ ಎಸ್ 4

ಕ್ಯೂಎಫ್ ಮಟ್ಟ:



Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

MODEL CURRICULUM

Complying to the National Occupational Standards of
Job Role / Qualification Pack: 'Domestic IT Helpdesk Attendant'

QP No. SSC/Q0110' NSQF Level '4'

Date of Issuance: March 31st 2018

Valid Upto *: March 31st 2019

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

Authorised Signatory

(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

ವಿಷಯಗಳ ಟೇಬಲ್

1. ಪಠ್ಯಕ್ರಮ
2. ತರಬೇತುದಾರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು
3. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ

ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್

ಪಠ್ಯಕ್ರಮ / ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು "ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್" ವಲಯ/ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ "ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್" ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಯನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಕಲಿಯುವವರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಪೋಗ್ರಾಂ ಹೆಸರು	ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್		
ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ. ಐಡಿ	ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110, ಆವೃತ್ತಿ 1.0		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0	ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ	07/12/2018
ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವ- ಅಗತ್ಯಗಳು	12ನೇ ಆದ್ಯತೆ		
ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: - ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಿರಿ. - ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅವರ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. - ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.		

ಈ ಕೋರ್ಸ್ 'ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್ ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ನಾಸ್ಕಾಮ್' ಹೊರಡಿಸಿದ 'ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್' ಎಸ್ ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110 ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ನ 3 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳ (ಎನ್‌ಒಎಸ್) ಎಲ್ಲಾ 3 ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಸೀನಿಯರ್. ಇಲ್ಲ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
1	ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸು ಸಿದ್ಧಾಂತಾವಧಿ (ಗಂ:ಮಿಮೀ) 60:00	- ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ, ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು. - ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ನಿಜವಾದ ಘಟನೆಗಳು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸಿ. - ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ.	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್ 1:1 ಪಿಸಿ:ಟ್ರೈನಿ ಅನುಪಾತ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕ, ಎಂಎಸ್ ಆಫೀಸ್ / ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್, ಬ್ರೌಸರ್, ಔಟ್ ಲುಕ್ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ಇಮೇಲ್ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮತ್ತು ಜಾಟ್ ಟೂಲ್ ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂ:ಮಿಮೀ) 192:00	- ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ. - ಘಟನೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. - ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳು / ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳನ್ನು	
		- ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. - ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳು / ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳನ್ನು	

		ಗುರುತಿಸಲು ಅವರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ನೆಲೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು • ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳು/ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ. • ಸೇವಾ ಪುನರಾವರ್ತನೆಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.	
	ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎನ್‌0202	• ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಹೊರಗಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. • ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಹಾಯ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. • ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. • ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅನ್ನು ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಬಳಸಿ ದಾಖಲಿಸಿ. • ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಪ್ಪಂದಗಳು (ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎಗಳು).	

2	ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಿದ್ಧಾಂತಾವಧಿ (ಗಂ:ಮಿಮೀ) 30:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂ:ಮಿಮೀ) 70:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಎಸ್/ಎನ್‌9001	• ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪು ಸೂಕ್ತ ಜನರು. • ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ. • ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ. • ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. • ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ. • ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. • ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. • ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ. • ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.	• ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ ಗಳು. • ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಎಲ್ ಸಿಡಿ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್.
3	ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಸಿದ್ಧಾಂತಾವಧಿ	• ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.	• ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ ಗಳು.

(ಗಂ:ಮಿಮೀ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂ:ಮಿಮೀ) 38:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ/ಎನ್‌9003	• ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ. • ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ. • ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಸಿ. • ಅವರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ. • ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ. • ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.	• ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಎಲ್ ಸಿಡಿ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್. • ತರಬೇತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು. • ಲ್ಯಾಬ್ ನಲ್ಲಿ ಆನ್ ಲೈನ್ ಸಂಶೋಧನೆಗೆ ಅವಕಾಶ. • ಒಂದು ಮಾದರಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿ ದಾಖಲೆ. • ಸೂಕ್ತ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪ್ರಸಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅಣಕು ತುರ್ತು ಸೂಚನಾ ಫಲಕ ತರಬೇತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ .
--	--	--

ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ: ಸಿದ್ಧಾಂತಅವಧಿ 100:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ 300:00	ಅನನ್ಯ ಸಲಕರಣೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ: ತರಬೇತಿ ಕೊಠಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉಪಕರಣಗಳು / ಉಪಕರಣಗಳು / ಪರಿಕರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. • ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಶಾಸ್ತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು • ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ ಗಳು, ಎರೇಸರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ • ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ • ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಬೋಧಕರ ಪಿಸಿ/ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್ • ಆಡಿಯೋ, ವಿಡಿಯೋ, ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ / ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು , • ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸಂದೇಶದಲ್ಲಿ ಕಲಿಕೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಸಾಧನಗಳು • ಬ್ಲೆಂಡ್ಡಾಡಿದ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಕಲಿಕಾ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಉದಾ. ಮೂಡ್ಲೆ, ಬ್ಲಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್ • ಉಪನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ವರ್ಗ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಮೈಕ್ರೋಫೋನ್ / ಧ್ವನಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ • ಹ್ಯಾಂಡಿ ಕ್ಯಾಮೆರಾ • ಸ್ಟೇಷನರಿ ಕಿಟ್ - ಸ್ಟೇಪಲ್ಸ್, ಗ್ಲೂ, ಚಾರ್ಟ್ ಪೇಪರ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ಸ್, ಪೇಂಟ್ ಬ್ರಾಕ್ಸ್, ಸ್ಕೇಲ್, ಎ4 ಶೀಟ್ ಗಳು • ದೈನಂದಿನ ಆನ್ ಲೈನ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು
---	--

	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಾ ಸಾಧನಗಳು • ತಂಡದ ಚರ್ಚೆಗಳಿಗೆ: ಯೋಜಿತ ತಂಡದ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ತಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣ / ಅರ್ಧ ವೃತ್ತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ. • ರೀಡಿಂಗ್ ರಿಸೋರ್ಸ್‌ಸ್: ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿ ಸೆಷನ್ ಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾದರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಲಿಕಾ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ.
--	--

ಗ್ರಾಂಡ್ ಟೋಟಲ್ ಕೋರ್ಸ್ ಅವಧಿ: 400 ಗಂಟೆಗಳು 0 ನಿಮಿಷಗಳು

(ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ/ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್ ವಲಯದ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ ನಾಸ್ಕಾಮ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.)

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು: 'ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್' ಅನ್ನು ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: 'ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110 ಆವೃತ್ತಿ 1.0'.

ಸೀನಿಯರ್. ಇಲ್ಲ.	ವಿಸ್ತೀರ್ಣ	ವಿವರಗಳು
1	ಕೆಲಸದ ವಿವರಣೆ	ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಲು, ಮೇಲಿನ ವಿವರವಾದ ಪಠ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ , ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಷನ್ ಪ್ಯಾಕ್ "ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110 ಆವೃತ್ತಿ 1.0" ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ.
2	ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಶೇಷಣಗಳು	ತರಬೇತಿ ನಡೆಸಲು ಆಪ್ಟಿಟ್ಯೂಡ್ , ಮತ್ತು ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ, ಉದ್ಯೋಗಸ್ಥ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪೂರ್ವ/ ಪೋಸ್ಟ್ ಕೆಲಸ . ಬಲವಾದ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ತಂಡದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಉತ್ಸಾಹ; ಸುಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ, ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚಿನದೊಂದಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಉತ್ಸುಕನಾಗಿದ್ದಾನೆ.
3	ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಕನಿಷ್ಠ 12ನೇ ತರಗತಿ; ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಮಾಸ್ಟರ್ ಪದವಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ
4a	ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ "ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್" ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ "ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110 ಆವೃತ್ತಿ 1.0" ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕೃತ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಆಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಓರಿಯಂಟೇಶನ್ ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ, ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಇತ್ಯಾದಿ. ಇದು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಯೋಜನವಾಗಲಿದೆ.
4ಬಿ	ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಷನ್ ಪ್ಯಾಕ್ ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾದ ಜಾಬ್ ರೋಲ್ "ಟೈನರ್" ಗಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರನನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ಎಂಇಪಿ/ಕ್ಯೂ0102". ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕೃತ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಒಟ್ಟು.
5	ಅನುಭವ	ಕ್ಷೇತ್ರ ಅನುಭವ: ಅದೇ ಡೊಮೇನ್ ತರಬೇತಿ ಅನುಭವದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 2 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವ: 1 ವರ್ಷ ಆದ್ಯತೆ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್
ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110 ಆವೃತ್ತಿ 1.0
ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್	ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್

ಸೀನಿಯರ್. ಇಲ್ಲ.	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಪ್ರತಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ (ಕ್ಯೂಪಿ) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ (ಎಸ್ ಎಸ್ ಸಿ) ರಚಿಸುತ್ತದೆ . ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (ಪಿಸಿ) ಸಿದ್ಧಾಂತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ / ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅದರ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ.
2	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಎಸ್ ಎಸ್ ಸಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3	ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸನ್ನಿವೇಶದರ್ಶನ ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಪಿಸಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿವಿಧ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4	ಕ್ಯೂಪಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಒಬ್ಬ ತರಬೇತಿದಾರನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಎನ್ ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಬೇಕು. ಪ್ರತಿ ಎನ್ ಒಎಸ್ ಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪಾಸಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.
5	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು www.sscnasscom.com ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ (ಪಿಸಿ)	ಒಟ್ಟು ಅಂಶಗಳು	ಟೆಟ್ ಆಫ್	ಅಂಶಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
				ಸಿದ್ಧಾಂತ	ಕೌಶಲ್ಯಗಳು Paatt
1.ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎನ್‌0202 (ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಐಟಿ ಯೊಂದಿಗೆ ಸೇವೆ	ಪಿಸಿ1. ತಕ್ಷಣಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ				

ವಿವರಣೆಗಳು/ ಘಟನೆಗಳು)	
ಪಿಸಿ2. ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿ ಅವು ನಿಜವಾದ ಘಟನೆಗಳು	
ಪಿಸಿ3. ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿವರಣೆಗಳು/ಘಟನೆಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು	
ಪಿಸಿ4. ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಸೇವಾ ವಿವರಣೆಗಳ ಸ್ವರೂಪ	
ಪಿಸಿ5. ಇದಕ್ಕೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಘಟನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಿ	
ಪಿಸಿ6. ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ನೆಲೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು/ ಸೇವಾ ವಿವರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ / ಘಟನೆಗಳು	
ಪಿಸಿ7. ಇದರ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಪರಿಹಾರಗಳು/ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳು, ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ	
ಪಿಸಿ8. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಲಿಪಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟದೊಳಗೆ ವಿವರಣೆಗಳು/ಘಟನೆಗಳು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ	

120

5	0	5
5	0	5
5	0	5
7.5	2.5	5
10	0	10
10	0	10
5	0	5
5	0	5

	ಪಿಸಿ9. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಹೊರಗೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ		5	0	5
	ಪಿಸಿ10. ಅವರಿಂದ ಸಹಾಯ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ11. ಇದರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣ ವನ್ನು ಪಡೆಯು ಸೇವೆ ವಿನಂತಿಸುವ/ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ		7.5	2.5	5
	ಪಿಸಿ 12. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿ		35	15	20
	ಪಿಸಿ13. ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು (ಎಸ್ ಎಲ್ ಎಗಳು) ಅನುಸರಿಸಿ/ ಘಟನೆಗಳು		15	0	15
		ಒಟ್ಟು	120	20	100
2.ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಎಸ್/ಎನ್‌90 01 (ಭೇಟಿಯಾ ಗಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು)	ಪಿಸಿ1. ಸೂಕ್ತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪು		10	5	5
	ಪಿಸಿ2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು		5	0	5

	ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ
	ಪಿಸಿ3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ
	ಪಿಸಿ4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ
	ಪಿಸಿ5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ
	ಪಿಸಿ6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
	ಪಿಸಿ7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
	ಪಿಸಿ8. ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ
	ಪಿಸಿ9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
3.ಎಸ್ ಎಸ್ ಸಿ/ಎನ್9003 (A ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸ ಪರಿಸರ)	ಪಿಸಿ1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
	ಪಿಸಿ2. ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳ ಮತ್ತು ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
	ಪಿಸಿ3. ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ

40

5	5	0
5	2.5	2.5
5	0	5
2.5	0	2.5
2.5	0	2.5
2.5	0	2.5
2.5	0	2.5
ಒಟ್ಟು	40	12.5
10	5	5
5	0	5

	ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ		10	5	5
	ಪಿಸಿ4. ಸಂಬಂಧಿತರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಜನರನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಸಲು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು	40	5	0	5
	ಪಿಸಿ5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಿ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ, ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ6. ಗುರುತಿಸಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳು, ಮತ್ತು ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಭದ್ರತೆ		2.5	0	2.5
	ಪಿಸಿ7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ		2.5	0	2.5
		ಒಟ್ಟು	40	10	30



SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com