

ಅರ್ಹತಾ ಕಂಠೆ - ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಲ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಲ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಲು QUALIFICATIONS PACK - OCCUPATIONAL STANDARDS FOR IT-ITES INDUSTRY

ಪರಿಚಯ

ಅರ್ಹತಾ ಕಂಠೆ (ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಷನ್ ಪ್ಯಾಕ್) - ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ

Introduction

Qualifications Pack - CRM Domestic Voice

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಲು	: I
2. ಅರ್ಹತಾ ಕಂಠೆ	: 1
3. ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಲ ಶಬ್ದಕೋಶ	: 3
4. ಔ.ಮಾ ಘಟಕಗಲು	: 6
5. ಅನುಬಂಧ : ಅ.ಕ & ಔ.ಮಾಗಾರಿ ನಾಮಾವಳಿ	: 23
6. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	: 26

ವಲಯ Sector	: ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಲು (IT-ITES)
ಉಪ ವಲಯ Sub-Sector	: ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ Business Process Management
ಉದ್ಯೋಗ Occupation	: ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ Customer Relationship Management
ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ Reference ID	: SSC/Q2210
ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ Aligned to	: NCO-2015/5244.0101

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಲ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹವರ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಹಾಯಕ-ಧ್ವನಿ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಲು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಲನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕರೆಗಲನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.ಗಣಕೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನೆರವಿನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಮೂಲ ಪತ್ರ, ಮೂಲಭೂತ ಮತ್ತು ವಾಡಿಕೆ. ಅವರು ವಿಚಾರಣೆಗಲಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಲನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ, ದೂರುಗಲನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಲು: ಈ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಫಲಿತಾಂಶ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ಚಿಂತನೆ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಲನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ; ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಮೇಜಿನ ಆಧಾರಿತ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಲು (NOS) ಎಂದರೇನು?

* ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು NOS ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ

* NOS ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಲಾಗಿದ್ದು, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಲನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಲು ಹಾಥಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಲ ಜೊತೆಗೆ, ಅಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಲು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.



ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂತೆ ಸಂಕೇತ	SSC/Q 2210		
ಉದ್ಯೋಗ ಪಟ್ಟಿ	ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ		
ಪ್ರಶಂಶೆಗಳು (ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ)	ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ವಲಯ	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು	ಕರಡು ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016
ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ ಮುಗಿಯುವ ದಿನಾಂಕ	19/05/2015		

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ (ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಯೋಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ದೃಷ್ಟಿ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಹಾಯಕ- ಧ್ವನಿ)		
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳ ಮೂಲಕ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು.		
ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ ಮಟ್ಟ	4		
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	10 ನೇ		
ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾತಕೋತ್ತರ ಪದವಿ		
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.		
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು		
ಅನುಭವ	ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ 0-1 ವರ್ಷದ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ/ಕ್ರಮ ಶಿಕ್ಷಣ.		



ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (NOS)	ಕಡ್ಡಾಯ: 1. SSC/N 3020 (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ) 2. SSC/N 9001 (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ) 3. SSC/N 9003 (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ) ಐಚ್ಛಿಕ: ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಸಂಬಂಧಿತ ಔ.ಮ ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳ ಪದಕೋಶ

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು/ ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ವಲಯ	ವಲಯವು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ. ಇದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಘಟಕಗಳು ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ವಿಭಿನ್ನ ಉಪವಿಭಾಗವಾಗಿಯೂ ಇದನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.
ಉಪ ವಲಯ	ಉಪ-ವಲಯವನ್ನು ಅಧರಿಸಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಸ್ಥಗಿತದಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳು.
ಲಂಬವಾದ	ವಿಭಿನ್ನ ಕ್ಷೇತ್ರ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಉಪ-ವಲಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದಿಂದ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಂಬವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು.
ಉದ್ಯೋಗ	ಕಾರ್ಯವು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ಕಾರ್ಯ	ಕಾರ್ಯವು ವಲಯ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಔ.ಮ ನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಉಪ ಕಾರ್ಯಗಳು	ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಉಪ-ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (OS)	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಔ.ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವರು ಆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (NOS)	ರಾ.ಔ.ಮ ಭಾರತೀಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನನ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಾಗಿವೆ.



ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ ಸಂಕೇತ	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ ಸಂಕೇತ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಕೇತ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ (QP)	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ ಔ.ಮ ನ ಗುಂಪನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ ಸಂಕೇತ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ಘಟಕ ಸಂಕೇತ	ಘಟಕದ ಸಂಕೇತ ಔ.ಮ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು 'ಓ' ಅಥವಾ 'ಎನ್' ನೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆಯು ಘಟಕದ ವಿಷಯದ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ದತ್ತಸಂಚಯದಲ್ಲಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಅವರು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಔ.ಮ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಇದು ಸಹಾಯಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಎನ್ನುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಎದುರಿಸಬೇಕಾದ ಅಸ್ಥಿರಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ	ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಜ್ಞಾನದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ.
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎನ್ನುವುದು ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ. ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಔ.ಮ ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವುಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂವಹನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ	ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಒಂದು ಘಟಕವಾಗಿದೆ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವೆ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಹಾಯಕರು ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.



ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು/ ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ಮಾ.ತ.ಸ.ಸೆ (IT-ITeS)	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ - ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು
ವ್ಯ.ಪ್ರ.ನಿ (BPM)	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ (BPO)	ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಜ್ಞಾ.ಪ್ರ.ಹೊ (KPO)	ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಕಾ.ಪ್ರ.ಹೊ (LPO)	ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಗ.ಅ.ಸ.ಪ (BCA)	ಗಣಕಯಂತ್ರ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ನಾತಕ ಪದವಿ
ವಿ.ಪ (B.Sc.)	ವಿಜ್ಞಾನ ಪದವಿ
ಔ.ಮ (OS)	ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(ಗಳು)
ರಾ.ಔ.ಮ (NOS)	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(ಗಳು)
ಅ.ಕ (QP)	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂಠೆ
ವಿ.ಅ.ಆ (UGC)	ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ ಅನುದಾನ ಆಯೋಗ
ಮಾ.ಸ.ಅ.ಸ (MHRD)	ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಸಚಿವಾಲಯ
ಕಾ.ಮ.ಉ.ಸ (MoLE)	ಕಾರ್ಮಿಕ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಚಿವಾಲಯ
ರಾ.ವ್ಯ.ಶಿ.ಅ.ಚೌ(NVEQF)	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಶಿಕ್ಷಣ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
ರಾ.ವ್ಯ.ಅ.ಚೌ (NVQF)	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ (NSQF)	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟು



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಅವಲೋಕನ:

ಈ ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು.



ಘಟಕ ಸಂಕೇತ	SSC/N 3020
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ.
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಅವರು ಬಳಸುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಗ್ರಾಹಕರು: • ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು • ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಜನರು: • ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ • ಮಾರಾಟ ತಂಡದ ಇತರ ಸದಸ್ಯರು • ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ(ಕಾ.ಮಾ) ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ	
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.2. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.3. ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾ.ಮ.4. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವೊಲಿಸುವ ಮಾರಾಟದ ಉಚ್ಚಸ್ವರಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ. ಕಾ.ಮ.5. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಖಂಡನೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.6. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಶೈಲಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾ.ಮ.7. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.8. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.9. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಶಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾ.ಮ.11. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು/ ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.12. ಹೊರಹೋಗುವ ದೂರು-ಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಜ್ಞಾ)

ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಅ 1. ದೂರುಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಅ 2. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರಾಟ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆಗಳು.
	ಜ್ಞಾ.ಅ 3. ಮಾರಾಟದ ಉಚ್ಚಸ್ವರಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರಾಕರಣೆಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಕರಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಅ 4. ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಅ 5. ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಅ 6. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಅ 7. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಶಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಅ 8. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರಾಟವನ್ನು ದಾಖಲೆ ಬರೆಯುವುದು, ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉಪಕರಣಗಳು, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು.
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಬಿ 1. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶ. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 2. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಬಳಸಲು ವಿಭಿನ್ನ ಶೈಲಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 3. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಶೈಲಿ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 4. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ವಿಭಿನ್ನ ಪ್ರಶ್ನೆ ತಂತ್ರಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 5. ಗ್ರಾಹಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ವಿಭಿನ್ನ ಅವಕಾಶಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 7. ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಭ್ಯಾಸ.

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೌ)

ಎ. ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ1. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ. ಕೌ.ಎ2. ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ. ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯ
--	---



	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ3. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ.
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ4. ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ. ಕೌ.ಎ5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ. ಕೌ.ಎ6. ಇತರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ.
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯ	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವಿಕೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ.
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಕೌ.ಬಿ3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ4. ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ಕೌ.ಬಿ5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ6. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ7. ಗ್ರಾಹಕ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ವಿಧಾನಗಳು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯಮ-ಆಧಾರಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಿ.
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ8. ವಿಭಿನ್ನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ-ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ9. ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ10. ದತ್ತಾಂಶ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ11. ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ.
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ12. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮತೋಲಿತ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.



	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ13. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
	ತಂಡದ ಕೆಲಸ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ14. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ಕೌ.ಬಿ15. ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.
ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಸಿ1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಒಳಹರಿವು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. ಕೌ.ಸಿ2. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ. ಕೌ.ಸಿ3. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕೌ.ಸಿ4. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ.



ರಾ.ಔ.ಮ ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ರಾ.ಔ.ಮ ಸಂಕೇತ	SSC/N 3020		
ಪ್ರಶಂಶೆಗಳು (ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ) [ಐಚ್ಛಿಕ]	ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು	ಕರಡು ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016

ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು.

ಘಟಕ ಸಂಕೇತ	SSC/N 9001
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: - ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು (ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು). - ವಿತರಣೆಗಳು (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ಗಳು). - ಪ್ರಮಾಣ (ನೀವು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಮಾಣ). - ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಯಾವುದು). - ಸಮಯ (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕಾದಾಗ). ಸೂಕ್ತ ಜನರು: - ರೇಖನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ. - ಕೆಲಸವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. - ತಂಡದ/ಇಲಾಖೆಯ ಸದಸ್ಯರು. - ಇತರ ತಂಡಗಳು/ಇಲಾಖೆಗಳ ಸದಸ್ಯರು. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: - ಉಪಕರಣ. - ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು. - ಮಾಹಿತಿ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ(ಕಾ.ಮಾ) ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ	
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: ಕಾ.ಮ.1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾ.ಮ.2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾ.ಮ.4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. ಕಾ.ಮ.5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ಕಾ.ಮ.7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ಕಾ.ಮ.8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ. ಕಾ.ಮ.9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಜ್ಞಾ)	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಅ 1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಅ 2. ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಯಾವಾಗ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಅ 3. ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಅ 4. ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಅ 5. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ. ಜ್ಞಾ.ಅ 6. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ. ಜ್ಞಾ.ಅ 7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶ. ಜ್ಞಾ.ಅ 8. ಯಾರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಅ 9. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ.
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಬಿ 1. ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 2. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯದ ಅಳತೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀವು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಬಳಸುವುದು.
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೌ)	
ಎ. ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ1. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ.
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ3 ರೇಖನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕಗಳಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ. ಕೌ.ಎ4. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ.

ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯ	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವಿಕೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ2.ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ3.ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ4.ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ5.ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ6. ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ರೇಖನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕಕೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ7. ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ. ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ8.ಇತರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ9.ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬನೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ10. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ11. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ12. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
	ತಂಡದ ಕೆಲಸ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ13. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.



ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಸಿ1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಒಳಹರಿವು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. ಕೌ.ಸಿ2. ದತ್ತಾಂಶದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಕೌ.ಸಿ3. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ. ಕೌ.ಸಿ4. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ.
----------------------------	---



ರಾ.ಔ.ಮ ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ರಾ.ಔ.ಮ ಸಂಕೇತ	SSC/N 9001		
ಪ್ರಶಂಶೆಗಳು (ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ) [ಐಚ್ಛಿಕ]	ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು	ಕರಡು ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
		ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.



ಘಟಕ ಸಂಕೇತ	SSC/N 9003
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು: • ಅನಾರೋಗ್ಯ. • ಅಪಘಾತಗಳು. • ಬೆಂಕಿ. • ಆವರಣವನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಲು ಇತರ ಕಾರಣಗಳು. • ಭದ್ರತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ(ಕಾ.ಮಾ) ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ	
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: ಕಾ.ಮ.1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.2. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ. ಕಾ.ಮ.3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ. ಕಾ.ಮ.5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ. ಕಾ.ಮ.6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ. ಕಾ.ಮ.7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಜ್ಞಾನ)	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಅ 1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಶಾಸಕಾಂಗದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಅ 2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅಪಾಯದ ಅರ್ಥವೇನು. ಜ್ಞಾ.ಅ 3. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಅ 4. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಮಿತಿಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಅ 5. ವಿವಿಧ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ. ಜ್ಞಾ.ಅ 6. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ.



	ಜ್ಞಾ.ಅ 7. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಸರಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳು.
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಜ್ಞಾ.ಬಿ 1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 2. ಕಾರ್ಮಿಕರು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 3. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯಕೀಯ ನೆರವು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಕರೆಯುವುದು. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 4. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಅಪಘಾತ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ. ಜ್ಞಾ.ಬಿ 5. ಸುರಕ್ಷತೆ, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು.
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೌ)	
ಎ. ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ1. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ.
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಎ3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ.
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯ	ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವಿಕೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ.
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ3. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.



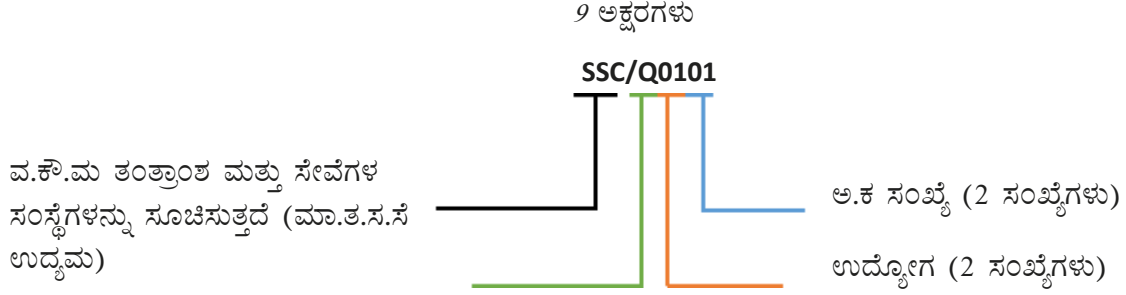
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ4. ವಿಭಿನ್ನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ5. ದತಾಂಶ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ6. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮತೋಲಿತ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಕೌ.ಬಿ8. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
	ತಂಡದ ಕೆಲಸ
	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಬಿ9. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.
ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ	ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೌ.ಸಿ1. ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಕೌ.ಸಿ2. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ. ಕೌ.ಸಿ3. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ.



ರಾ.ಔ.ಮ ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

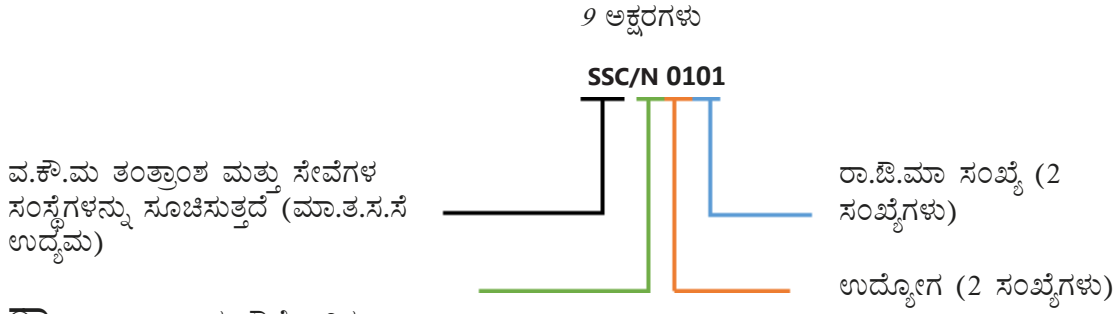
ರಾ.ಔ.ಮ ಸಂಕೇತ	SSC/N 9003		
ಪ್ರಶಂಸೆಗಳು (ರಾ.ಕೌ.ಅ. ಚೌ) ಐಚ್ಛಿಕ	ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು	ಕರಡು ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
		ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂತೆ



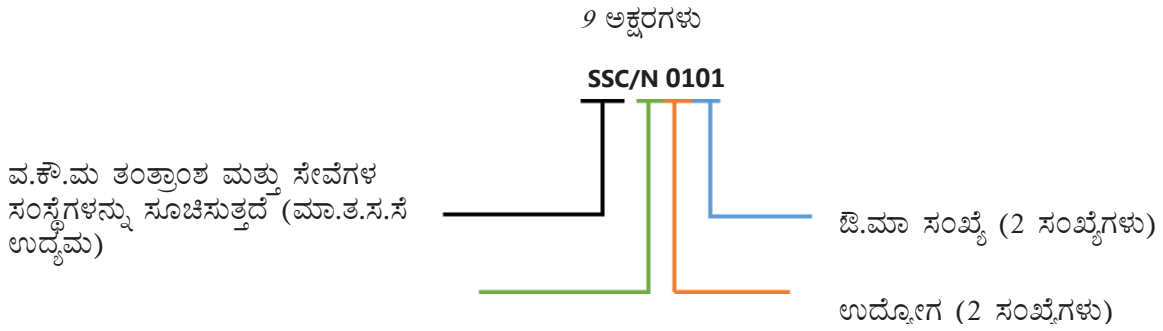
ಅ - ಅರ್ಹತೆಗಳ ಕಂತೆ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ರಾ - ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಔ - ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ



ಔ.ಮಾ ಘಟಕವನ್ನು 'ಔ' ಅಥವಾ 'ರಾ' ನೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

- ಔ.ಮಾ ಘಟಕವನ್ನು 'ಔ' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಅದು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಾನದಂಡವಾಗಿರುವ ಔ.ಮಾ ಘಟಕವಾಗಿದೆ. 'ಔ' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಔ.ಮಾ ಘಟಕದ ಉದಾಹರಣೆ SSC/Q 0101 ಆಗಿದೆ.
- ಔ.ಮಾ ಘಟಕವನ್ನು 'ರಾ' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಅದು ಔ.ಮಾ ಘಟಕ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಾನದಂಡವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಭಾರತೀಯ ಮಾ.ತ.ಸ.ಸೆ(IT-ITes) ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. 'ರಾ' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಔ.ಮಾ ಘಟಕದ ಉದಾಹರಣೆ SSC/N 0101 ಆಗಿದೆ.



ಮೇಲಿನ ನಾಮಕರಣದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು/ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ:

ಉಪ ವಲಯ	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ
ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವೆ (ITS)	01-20
ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ (BPM)	21-40
ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (ERD)	41-60
ತಂತ್ರಾಂಶ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (SPD)	61-80

ಅನುಕ್ರಮ	ವಿವರಣೆ	ಉದಾಹರಣೆ
ಮೂರು ಅಕ್ಷರಗಳು	ಉದ್ಯಮದ ಹೆಸರು (ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು)	ವ.ಕೌ.ಮ
ಅಥವಾ	/	/
ಮುಂದಿನ ಪತ್ರ	ಅ.ಕ ಅಥವಾ ರಾ.ಔ.ಮಾ ಆಗಿರಲಿ	ರಾ
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಕೇತ	01
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಔ.ಮಾ ಸಂಖ್ಯೆ	01



ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ

ಅರ್ಹತಾ ಕಂತೆ

ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ

ವ.ಕೌ.ಮ/ಕ್ಯೂ 2210

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ

ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಪ್ರತಿ ಅರ್ಹತಾ ಕಂತೆಯ(QP) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ (SSC) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(NOS) ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಾಂತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ/ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ(ssc) ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಮಿಂಚ್ಚಾಣಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ತೀರ್ಮಾನ ಪರೀಕ್ಷೆ ಅನುಕರಣೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿವಿಧ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. ಅರ್ಹತಾ ಕಂತೆ(QP) ಅನ್ನು ರವಾನಿಸಲು, ಒಬ್ಬ ಪ್ರತಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(NOS) ಅನ್ನು ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(NOS) ಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾನದಂಡಗಳು 70%.
5. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು www.sscnasscom.com ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

				ಅಂಕಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ
1. SSC/N 3020 (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ)	ಕಾ.ಮ.1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ		10	0	10
	ಕಾ.ಮ.2. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.		12.5	2.5	10
	ಕಾ.ಮ.3. ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.		5	0	5



ಕಾ.ಮ.4. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವೊಲಿಸುವ ಮಾರಾಟದ ಉಚ್ಚಸ್ವರಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ.	120	10	0	10
ಕಾ.ಮ.5. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಖಂಡನೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೂಲಪತ್ರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.		10	0	10
ಕಾ.ಮ.6. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಶೈಲಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಿ.		10	0	10
ಕಾ.ಮ.7. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.		5	0	5
ಕಾ.ಮ.8. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿ.		5	0	5
ಕಾ.ಮ.9. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಶಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ.		5	0	5
ಕಾ.ಮ.10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.		5	0	5
ಕಾ.ಮ.11. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು/ ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.		35	15	20

	ಕಾ.ಮ.12. ಹೊರಹೋಗುವ ದೂರು-ಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.		7.5	0	7.5
		ಒಟ್ಟು	120	17.5	102.5
2. SSC/N 9001 (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)	ಕಾ.ಮ.1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.	40	10	5	5
	ಕಾ.ಮ.2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ.		5	0	5
	ಕಾ.ಮ.3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		5	5	0
	ಕಾ.ಮ.4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ.		5	2.5	2.5
	ಕಾ.ಮ.5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ.		5	0	5
	ಕಾ.ಮ.6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	ಕಾ.ಮ.7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	ಕಾ.ಮ.8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.5
	ಕಾ.ಮ.9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2.5	0	2.5
		ಒಟ್ಟು	40	12.5	27.5

3. SSC/N 9003 (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ)	ಕಾ.ಮ.1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.	40	10	5	5
	ಕಾ.ಮ.2. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ.		5	0	5
	ಕಾ.ಮ.3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ.		10	5	5
	ಕಾ.ಮ.4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ.		5	0	5
	ಕಾ.ಮ.5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ.		5	0	5
	ಕಾ.ಮ.6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	ಕಾ.ಮ.7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.		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