ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKAL P
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ – ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ) ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

QUALIFICATIONS PACK -OCCUPATIONAL STANDARDS FOR TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್: ಗಲ್ಲಾ ಮಾರಾಟ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್)

ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳು
2. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್
3. ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳ ಪದಕೋಶ
4. OS ಘಟಕಗಳು
5. QP & OS ಗಳ ಶಬ್ದಾವಳಿ
6. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಪರಿಚಯ

ವಲಯ: ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)
ಉಪ ವಲಯ: ಉಪಹಾರ ಗೃಹ (ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್)
ಉದ್ಯೋಗ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್)
ಉಲ್ಲೇಖ ID: THC/Q2903, ಆವೃತ್ತಿ 1.0
ಈ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ: NCO-2004/NIL

"ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್" ಅಥವಾ "ಕೌಂಟರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್" ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅದನ್ನು ಸಿದ್ಧಗೊಳಿಸಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರ ಮಾಡಿಕೊಂಡು, ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾನೆ, ಅವರ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ, ಅಡುಗೆಮನೆಗೆ (ಕಿಚನ್) ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತಾನೆ, ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಆಹಾರ ಸೇವಿಸುವ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವು ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳು, ಕ್ಯಾಂಟೀನ್ ಗಳು, ಆಹಾರ ಕಿಯೋಸ್ಕ್ ಗಳು, ಫುಡ್ ಕೋರ್ಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಫೆ', ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿನ ತಿನಿಸುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು: ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಡೆಸ್ಕ್ ನಲ್ಲಿ ದೀರ್ಘ ಸಮಯ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು; ಸಂತೋಷಕರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದುವುದು, ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಬೇಕು, ಗುರಿ ಆಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಶಕ್ತಿಯುತವಾಗಿರಬೇಕು; ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಶಾಂತವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು.

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (OS) ಎಂದರೇನು

- ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಾಗಿದ್ದು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳು.

ಡಾ: ಅಶ್ವಥ್ 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 ಮಹಾತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷೆಯ 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 ಕೌಶಲ್ಯತೆಯನ್ನ ವೃದ್ಧಿಸಿ, ಅವರ ಸರ್ವೋರ್ತೋಮುಖ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ನಾಂದಿ ಹಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ. ಅನುವಾದಗೊಂಡ ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ ಉಪಯೋಗವನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಿ ಎಂದು ಆಶಿಸುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ: ಅಶ್ವಥ್ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್)

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

ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯದ ಅಮೃತ ಮಹೋತ್ಸವ

ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ, 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 ಫಲಶೃತಿ ಪಡೆಯಬಹುದೆಂದು ವಿಶ್ವಾಸಿಸುತ್ತಾ ಎಲ್ಲಾ ಆಕಾಂಕ್ಷಿಗಳಿಗೆ ಶುಭ ಕೋರುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.)
ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ.

ಕೊಠಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 347, 2ನೇ ಹಂತ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಹುಮಹಡಿ ಕಟ್ಟಡ, ಡಾ. ಬಿ.ಆರ್. ಅಂಬೇಡ್ಕರ್ ವೀಧಿ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001
ದೂರವಾಣಿ: ಕಛೇರಿ : 080-22253724, 22032996
ಇ-ಮೇಲ್ : acs.skill@karnataka.gov.in / Website : www.kaushalkar.com

Message from Chief Executive Officer – Tourism & Hospitality Skill Council

THSC is glad to collaborate with Karnataka Skill Development Corporation towards their initiative of rendering Quality Skills Training.

Karnataka is home to some of the most acclaimed tourist destinations, splendid wildlife, attractive beaches etc, which witnesses both domestic and international tourists all year round.

With swift recovery expected in 2022-23 owing to easing of restrictions post Covid-19 pandemic, Indian Travel and Tourism industry is at the cusp of significant growth in terms of volume of visitors, which has led to a rapid increase in the demand of skilled manpower in the industry to cater them.

Karnataka has the best of the Branded Hotels, Restaurants, homestays and is fast emerging as one of the most interesting and productive states for leisure and business travel. This year, THSC has received a requirement of over 16000 jobs across various job roles of the hospitality sector from our esteemed Industry Partners in Karnataka.

We, at THSC, eagerly look forward to continue in building on our partnership with Karnataka Skill Development Corporation in fulfilling the demand through various State-run projects and create an example of best skilling model of the country.

Mr. Rajan Bahadur
Chief Executive Officer
Tourism & Hospitality Skill Council

ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ ಗಾಗಿ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್

ಉದ್ಯೋಗ

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	THC/Q2903		
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ವಲಯ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉಪ-ವಲಯ	ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	05/10/19
NSQC ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕ	28/09/15		

ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ "ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಅಸಿಸ್ಟೆಂಟ್" ಮತ್ತು "ಕೌಂಟರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್"" ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅದನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು
NSQF ಹಂತ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	12ನೇ ತರಗತಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಿದಲ್ಲಿ ಆದ್ಯತೆ
ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಪದವೀಧರರು
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು
ಅನುಭವ	ಆರ್ಡರ್ ಟೇಕರ್-ಹೋಮ್ ಡೆಲಿವರಿಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 2 ವರ್ಷಗಳು (ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು)

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (**NOS**)	**ಕಡ್ಡಾಯ:** 1. THC/N 2907 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು 2. THC/N2908 ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು 3. THC/N2909 ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು 4. THC/N9901 ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು 5. THC/N9902 ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು 6. THC/N 9903 ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು 7. THC/N 9904 ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಆಧಾರದ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು 8. THC/N 9906 ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು **ಐಚ್ಛಿಕ:** 1. NA
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಸಂಬಂಧಿತ OS ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು	**ವಿವರಣೆ**
ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಅಥವಾ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಗುಂಪು. ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. NOS ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂವಹನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ.
ಕಾರ್ಯ (ಫಂಕ್ಷನ್)	ಕಾರ್ಯವು ಒಂದು ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಡೆಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು NOS ನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ (ಜಾಬ್ ರೋಲ್)	ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರವು ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

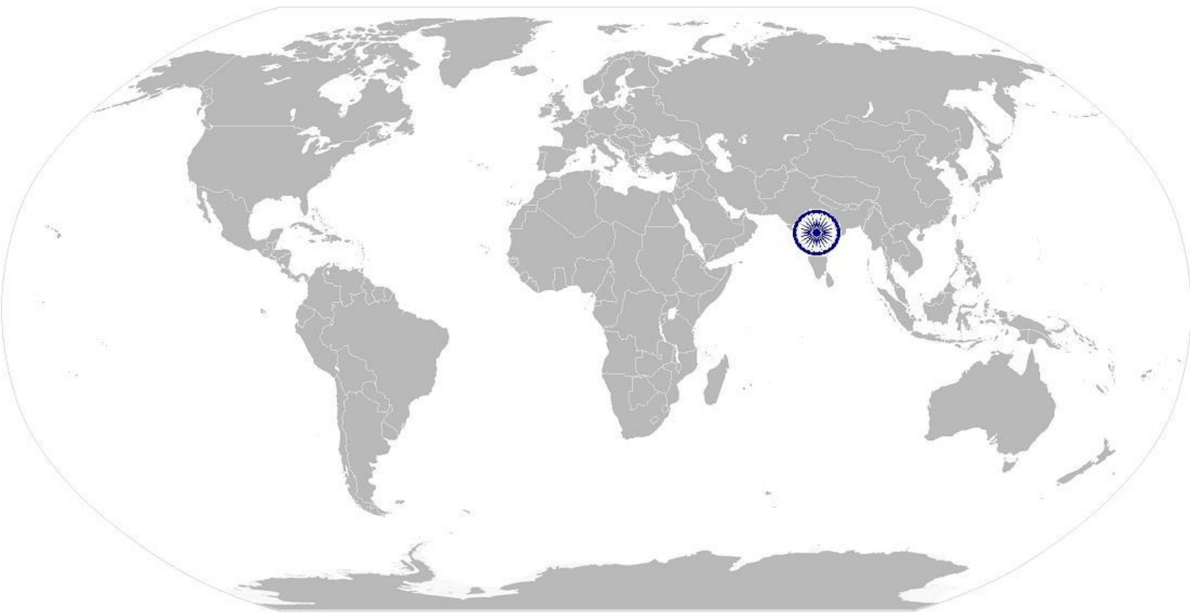
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ನಾಲೆಡ್ಜ್ ಅಂಡ್ ಅಂಡಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್)	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಯು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾಮಾನ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (**NOS**) (ನ್ಯಾಷನಲ್ ಅಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ಸ್)	ಭಾರತೀಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು NOS
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗವು ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂದಿಸಿದ (ಆರ್ಗನೈಸೇಷನಲ್ ಕಾಂಟೆಕ್ಸ್ಟ್)	ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೇಗೆ ರಚನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಆಪರೇಟಿವ್ ಜ್ಞಾನ ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಪರ್ಫಾರ್ಮೆನ್ಸ್ ಕ್ರೈಟೀರಿಯ)	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ (**QP**)	QP ಯು OS ಸೆಟ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಪಾತ್ರ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಒಂದು QPಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಉಲ್ಲೇಖ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಾದ ವೇರಿಯಬಲ್ ಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಸಮೂಹವೇ ಸ್ಕೋಪ್ ಆಗಿದ್ದು, ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.
ವಲಯ(ಸೆಕ್ಟರ್)	ವಲಯವು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ.ಇದನ್ನು ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಉಪವಿಭಾಗ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಅದರ ಘಟಕಗಳು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.
ಉಪ ವಲಯ (ಸಬ್ ಸೆಕ್ಟರ್)	ಉಪ–ವಲಯವನ್ನು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿಂಗಡನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ ರೂಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಉಪ ಕಾರ್ಯ (ಸಬ್ ಫಂಕ್ಷನ್)	ಉಪ–ಕಾರ್ಯಗಳು ಎಂದರೆ ಉಪ–ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು, ಇವು ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತುಂಬಾ ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತರೂಪಗಳು

ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ (ಟೆಕ್ನಿಕಲ್ ನಾಲೆಡ್ಜ್)	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ಘಟಕದ ಕೋಡ್	ಘಟಕ ಕೋಡ್ ಒಂದು NOS ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು 'ಎನ್' ನೊಂದಿಗೆ ಗುರುತಿಸಬಹುದು.
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನಾಗಿರಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
ಲಂಬ (ವರ್ಟಿಕಲ್)	ವಿವಿಧ ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಉಪ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದಿಂದ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಟಿಕಲ್ ಆಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪಗಳು	ವಿವರಣೆ
NSQF.	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು (National Skills Qualifications Framework)
QP	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ (Qualification Pack)
OS	ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (Occupational Standards)
OH&S	ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ (Occupational Health and Safety)
PPE	ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಲಕರಣೆ (Personal Protective Equipments)
HR	ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ (Human Resources)

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	**THC/N2907**
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	**ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು**
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು, ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ಕೌಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನಿಮ್ಮ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ PC3. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ PC4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೆನು ನೀಡಿ PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ PC7. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಖರೀದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ PC8. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾರಾಟದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ PC9. ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳ ಮತ್ತು ಮೆನು ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ PC10. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ PP11.ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC12. ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳಿ PC13. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಿಮ ಆದೇಶವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ PP14. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಡರ್ ಡೆಲಿವರಿ ಬೇಕಾಗುವ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ನೀಡಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಕಂಪನಿ/ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರಾಟ ಪ್ರಚಾರ ಕೊಡುಗೆಗಳು, ಆಹಾರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳು KA3. ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA4. ಕೆಲಸ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್)
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಪದ್ಧತಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು. KB2. ತಿನಿಸುಗಳ ಮೆನುವಿನ ವಿವಿಧ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳು
	KB3. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಸಂಯೋಜನೆಗಳು KB4. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು KB5. ತಿನಿಸುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಾಕವಿಧಾನಕ್ಕಾಗಿ ಬೇಕಾಗುವ ಸಮಯ KB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದ ನಡೆಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕಾದ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆ (ಮ್ಯಾನರಿಸಂ ಮತ್ತು ಬಾಡಿ ಲಾಂಗ್ವೇಜ್) KB7. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1. ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ನೀತಿ SA2 ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪಾಕವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಓದಲು SA3. ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಓದಲು. SA4. ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಓದಲು ಉದಾ. ಆಹಾರ ಕೂಪನ್‌ಗಳ ಸ್ವೀಕಾರ ಮಾಡುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA5. ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು SA6. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA7. ಆಹಾರದ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಲಿಸಿ SA8. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತರಿಸಿ SA9. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಹ್ಲಾದಕರ, ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಯಾವಾಗ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಉದಾ. ಬರೆಯುವ ಪ್ಯಾಡ್ ಗಳು, ಪೆನ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸುವುದು. SB3. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ವಸ್ತುಗಳ

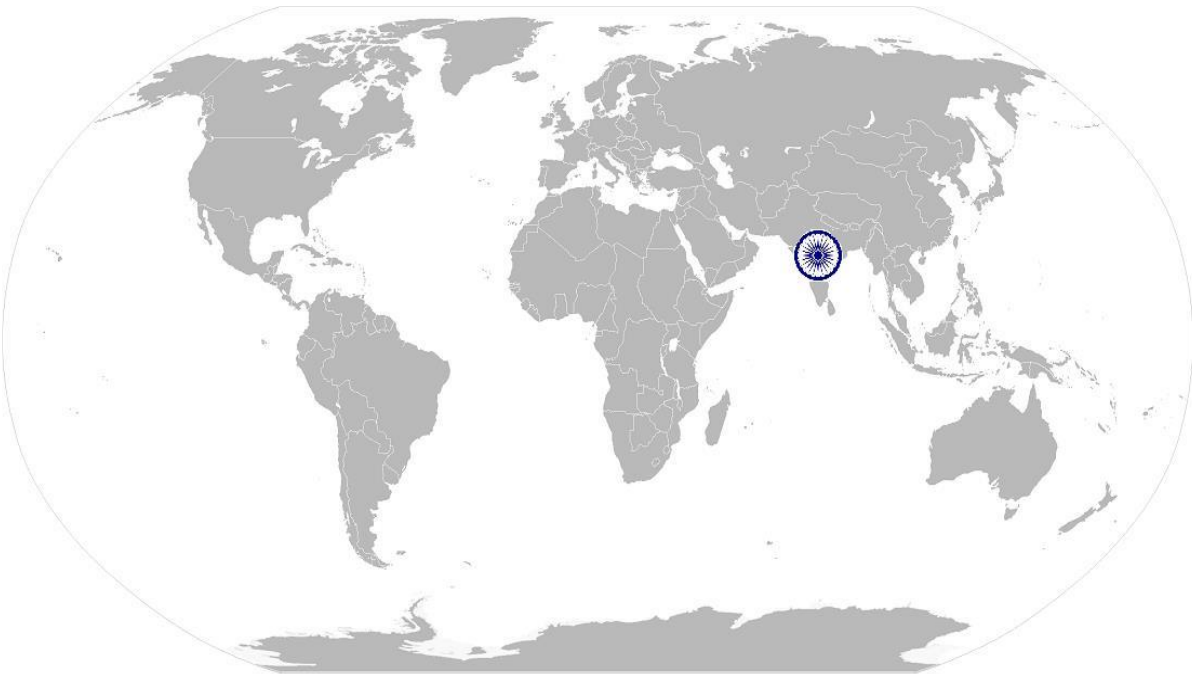
	ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಯೋಜಿಸಿ SB4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOPಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸಲು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಆಯೋಜಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB5. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ

	SB6. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸೂಚಿಸಿ SB7. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB8. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲೂ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವುದು. SB9. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿಗದಿತ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ತೃಪ್ತಿಯಾಗದ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB11. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು. SB12. ಆಹಾರ ತಯಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಡರ್ ವಿತರಣೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. SB13. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ನ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ SB14. DIY ಸ್ಥಾಪನಾ ಕೈಪಿಡಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ (ಅಸೆಂಬಲ್) ಮತ್ತು ಕನೆಕ್ಟ್ ಮಾಡಿ ಉದಾ. LCD ಟಿ.ವಿ.ಯಲ್ಲಿ ಪ್ಲೇ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಚಾರ ಸಿಡಿ. SB15. ಉಪಕರಣದಲ್ಲಿನ ಸಣ್ಣ ದೋಷಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ (ವಾರ್ಷಿಕ) ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ವಾರಂಟಿಯ ಸೇವೆ ಪಡೆಯಲು ಕರೆ ಮಾಡಿ SB16. ಉಪಕರಣಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

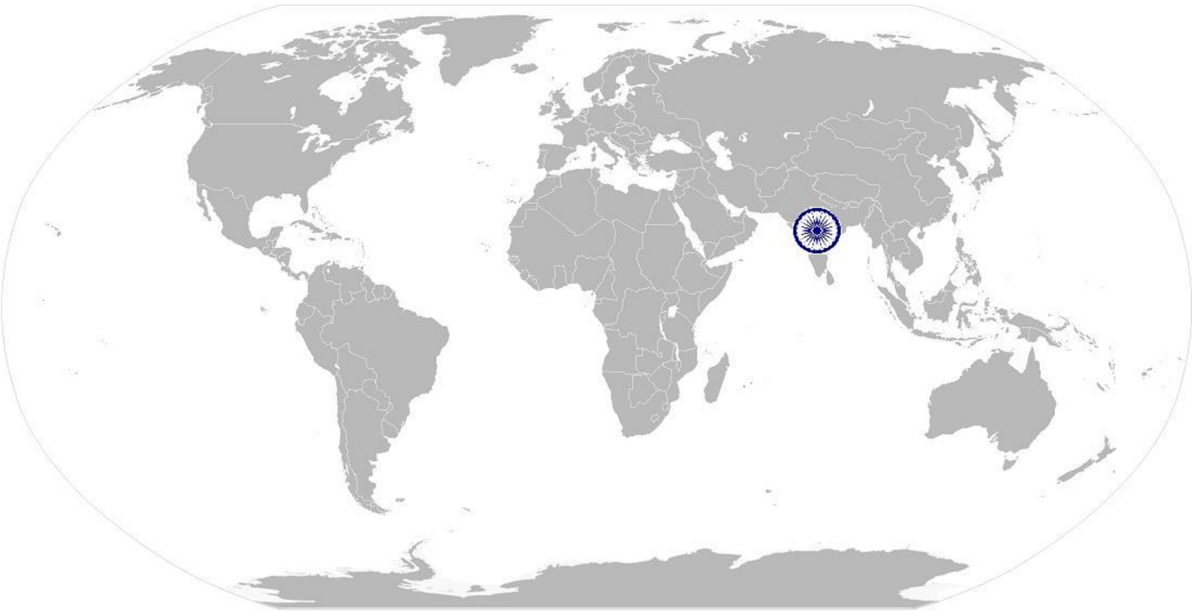
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB17. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಆಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವ ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು SB18. ಕ್ಯಾಲ್ಕುಲೇಟರ್ ಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಉಪಕರಣಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮುಂತಾದ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು. SB19. ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳ ವಾಡಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ SB20. ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB21. ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಬರೆಯಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB22. ಆನ್ ಲೈನ್ ಆದೇಶ/ ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB 23. ಆನ್ ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ಮೋಡ್ ಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಉದಾ. ಪಾವತಿ ಗೇಟ್ ವೇಗಳು SB 24. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB25. ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿದಿರುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB 26. ಹ್ಯಾಂಡ್–ಹೆಲ್ಡ್ ಡಿವೈಸ್ ಬಳಸಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. SB27. ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನದ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB28. ಆದೇಶದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ SB29. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಘನ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N 2907**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	**1.0**
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**17/03/15**
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**02/09/15**
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**02/09/16**



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿಯ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ರವಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	**THC/N 2908**
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	**ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು**
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿಯ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ರವಾನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು • ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮಾಡುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡ

ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿ PC2. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಆರ್ಡರ್ ಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ [KOT] ಅನ್ನು ರಚಿಸಿ PC3. ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ [KOT] ಅನ್ನು ಅಡುಗೆ ಮನೆ (ಕಿಚನ್)ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ PC4. ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಡೆ ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಹಸ್ತಚಾಲಿತ ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ [KOT] ಅನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಅಡುಗೆ ಮನೆಗೆ (ಕಿಚನ್) ತಿಳಿಸಿ PC5. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಡುಗೆ ತಯಾರು ಮಾಡಲು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿ
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮಾಡುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC6. ಆರ್ಡರ್ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿದ್ಧ ಆಹಾರ (ರೆಡಿ–ಟು–ಈಟ್) ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ. PC7. ಕಾಫಿ ಮೇಕರ್, ಕೋಲ್ಡ್ ಡ್ರಿಂಕ್ ಡಿಸ್ಪೆನ್ಸರ್ ಗಳಂತಹ ಮಾರಾಟ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಆದೇಶದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ನೀಡಿ PC8. ಸ್ವಯಂ–ಸೇವೆಯ ಆಹಾರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು (ವೆಂಡಿಂಗ್ ಮಷೀನ್) ಮರುಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ PP9.ಮೊದಲೇ ಬೇಯಿಸಿದ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳನ್ನು ಓವನ್ / ಮೈಕ್ರೋವೇವ್ ಗೆ ಹಾಕಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಿಸಿಯಾಗಿ ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ PC10. 'ಲೈವ್ ಬೇಕಿಂಗ್' ಮಾಡಲು ಅರ್ಧ ಬೇಯಿಸಿದ ಆಹಾರ/ ಹೆಪ್ಪುಗಟ್ಟಿದ (ಫ್ರೋಜನ್) ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಒಲೆಯಲ್ಲಿ (ಓವೆನ್) ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬೇಯಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡಿ PP11.ಅಡುಗೆ ಮನೆ (ಕಿಚನ್)ಯಿಂದ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ, ಅದನ್ನು ಅಲಂಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ PC12. ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಆಹಾರವನ್ನು ಪ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಳಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು, ಯಾಂತ್ರಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ KOT ಅನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು, ಲೈವ್ ಬೇಕಿಂಗ್ KA2. ಕಂಪನಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳು (ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್) KA3. ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA4. ಕೆಲಸದ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್)

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾಗದ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ? KB2. ಗಣಕೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮೂಲಕ KOT ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು. KB3. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದ (ಈಟರಿ) SOP ಪ್ರಕಾರ KOT ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬರೆಯುವುದು ? KB4. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಆರ್ಡರ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು KB5. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನ್ ಆಗಿ ಅಥವಾ ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು KB6. ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಕಾಫಿ, ಟೀ, ಸೋಡಾ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತಯಾರಿಸುವುದು KB7. ಮಾರಾಟ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು KB8. ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಆಗಬಹುದಾದ ಅಪಾಯಗಳು ಉದಾ. ಕಾಫಿ ತಯಾರಿಸುವ ಯಂತ್ರ KB9. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದ (ಈಟರಿ) SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಹಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಲಂಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಗಳು) [ಐಚ್ಛಿಕ]	
ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1. ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಓದಲು SA2. ಕ್ರಮ ನಮೂದಿಸುವಾಗ ಗಣಕೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಓದಲು SA3. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಬರೆಯುವ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಓದಲು
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶವನ್ನು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಬರೆಯಲು SA5. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದ SOP ಪ್ರಕಾರ KOT ಅನ್ನು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಉತ್ಪಾದಿಸಲು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:

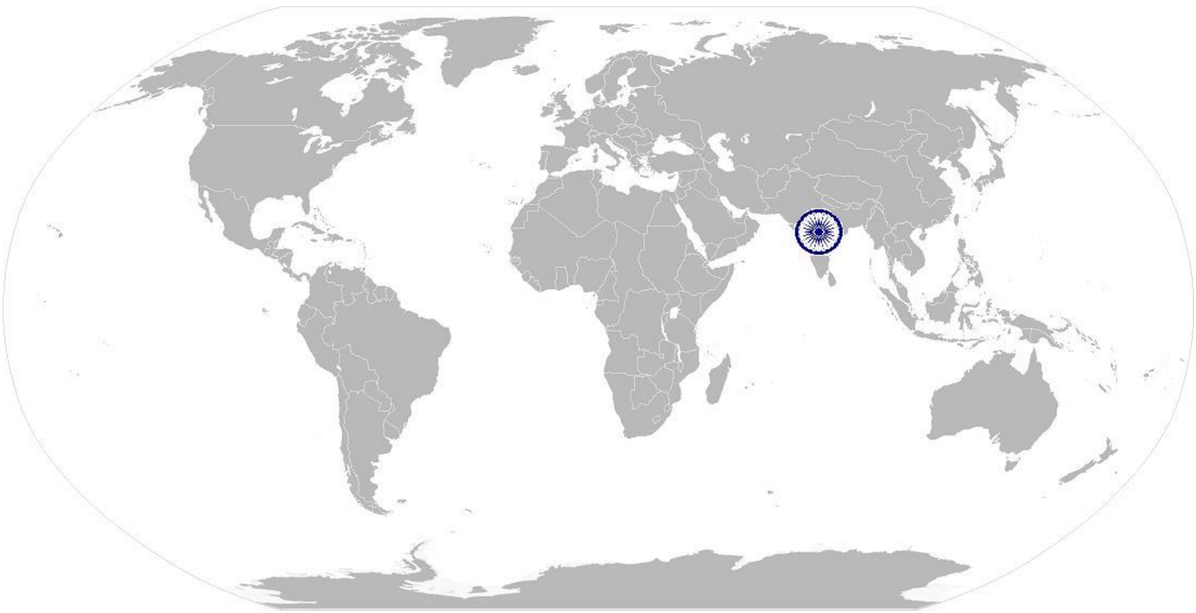
	SA6. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ SA.7. ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮಯರೇಖೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಯಾವಾಗ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಆರಂಭಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಯೋಜಿಸಿ SB3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿನ್ನಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿರುವ ಮತ್ತು ಬಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ

	ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಸೇವಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ SB5. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸೂಚಿಸಿ SB6. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB7. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸಲು SB8. ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಸಂಸ್ಕರಿಸಿ ತಲುಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOPಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಫ್ರೇಮ್
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಅಹಿತಕರ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಉದಾ. ಆರ್ಡರ್ ಡೆಲಿವರಿಯ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೂಗುತ್ತಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುತ್ತಿದ್ದರೆ SB2. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಉದಾ. ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಲ್ಲದ ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ಸಿಸ್ಟಮ್
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)

	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು SB10. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಹಾರ ತಯಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಡರ್ ವಿತರಣೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯವನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ SB11. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ನ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ SB12. DIY ಸ್ಥಾಪನೆ ಕೈಪಿಡಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಉದಾ. LCD ಟಿ.ವಿ.ಯಲ್ಲಿ ಪ್ಲೇ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಚಾರ ಸಿಡಿ. SB13. ಉಪಕರಣದಲ್ಲಿನ ಸಣ್ಣ ದೋಷಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ (ವಾರ್ಷಿಕ) ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ವಾರಂಟಿ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ SB14. ಉಪಕರಣಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB15. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಆಹಾರಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವ ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು SB16. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ನಮೂದಿಸಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು KOT ಅನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು. SB17. ಉಪಕರಣಗಳ ರೂಟಿನ್ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ SB18. ಕ್ಯಾಲ್ಕುಲೇಟರ್ ಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಉಪಕರಣಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮುಂತಾದ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು. SB19. ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳ ವಾಡಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ SB20. ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB21. ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಬರೆಯಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB22. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಆರ್ಡರ್/ಮೀಸಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB 23. ಆನ್ ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ಮೋಡ್ ಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಉದಾ. ಪಾವತಿ ಗೇಟ್ ವೇಗಳು SB24. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB25. ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ

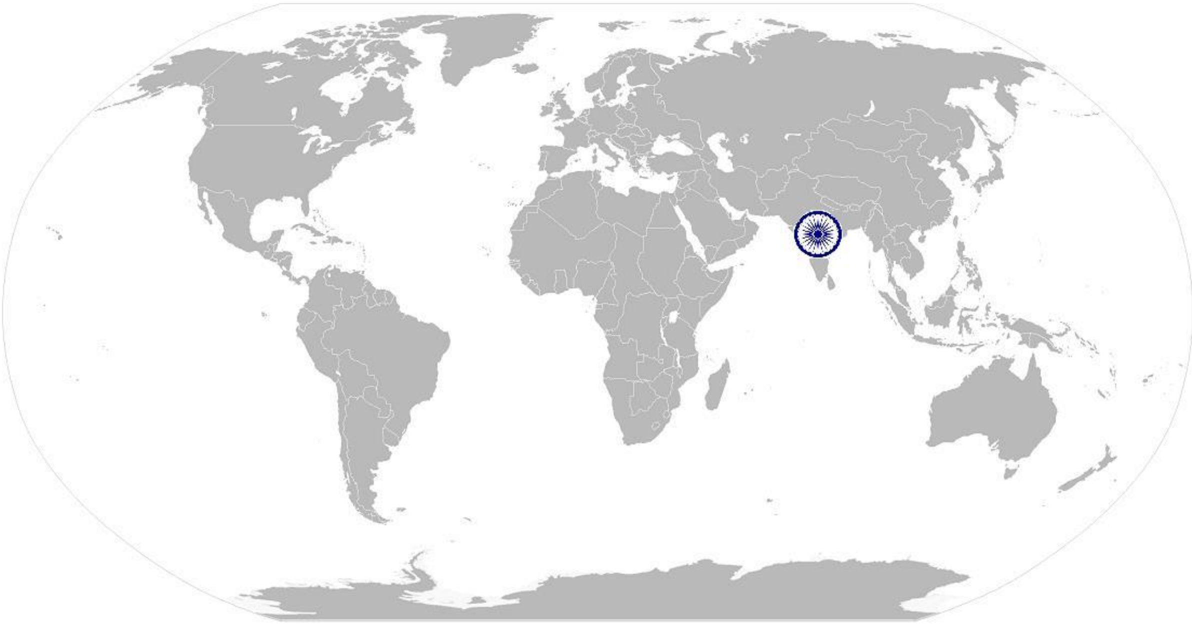
	ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ

	SB26. ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸ್ಥಳದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ SB27. ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನದ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB28. ಆದೇಶದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ SB29. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಘನ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ

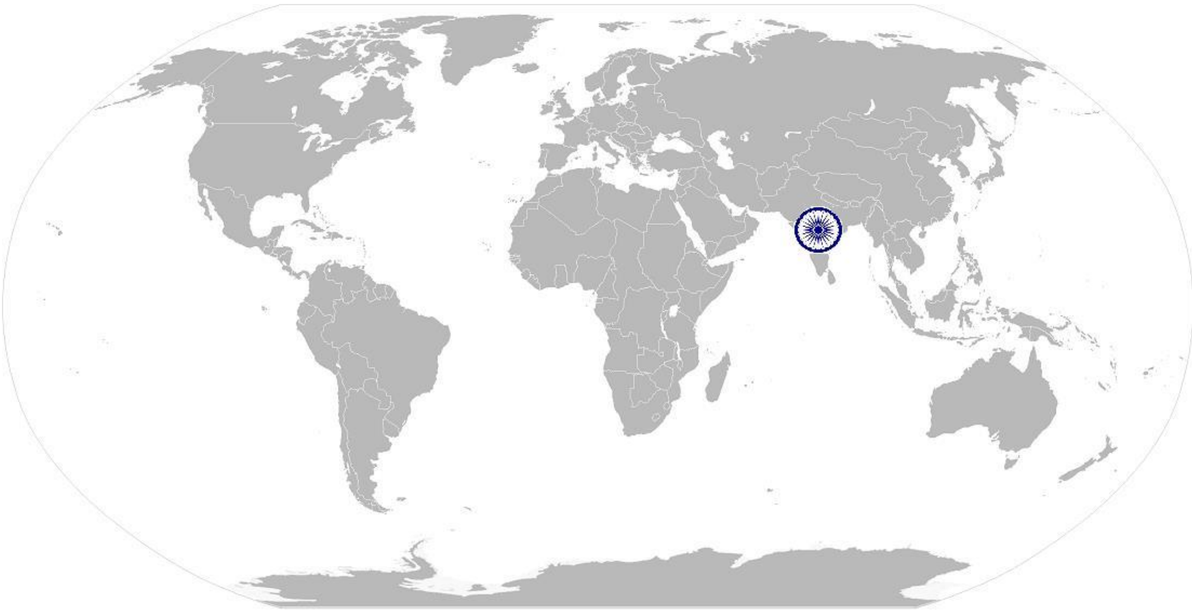


NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N 2908		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	02/09/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಹಣ, ದಾಸ್ತಾನು (ಸ್ಟಾಕ್), ಕಟ್ಟಡ, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	**THC/N 2909**
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಈ **OS** ಈ ಘಟಕವು ಹಣ, ದಾಸ್ತಾನು (ಸ್ಟಾಕ್), ಕಟ್ಟಡ, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: • ನಗದು ನಿರ್ವಹಣೆ • ದಾಸ್ತಾನು (ಸ್ಟಾಕ್) ನಿರ್ವಹಣೆ • ಕಟ್ಟಡ, ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣೆ • ವರದಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ದಾಸ್ತಾನು (ಸ್ಟಾಕ್) ನಿರ್ವಹಣೆ	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಪ್ರತಿ ಆರ್ಡರ್ ಗೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮ್ಯಾನುಯಲ್ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿ ಪಿಸಿ2. ನಗದು, ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಗಳು ಅಥವಾ ಆಹಾರ ಕೂಪನ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಹಾಗೂ ಬಾಕಿ ಹಣ ಮತ್ತು ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಪಿಸಿ3. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿನ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಕ್ಯಾಶ್ ಲೆಡ್ಜರ್ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಪಿಸಿ4. ದಿನದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಪಡೆದ ಹಣದ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ಪಿಸಿ5. ದಿನದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ಯಾಷಿಯರ್ / ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ
ದಾಸ್ತಾನು (ಸ್ಟಾಕ್) ನಿರ್ವಹಣೆ	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: ಪಿಸಿ6. ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸರಬರಾಜುಗಳು; ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಪಿಸಿ7. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಅಡುಗೆಮನೆ (ಕಿಚನ್)ಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು; ಪೂರೈಕೆಗಳ ಸಾಕಷ್ಟು ದಾಸ್ತಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಪಿಸಿ8. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಪೂರೈಕೆಗಳು; ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು; ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಆಯೋಜಿಸಿ ಪಿಸಿ9. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಡೆರಹಿತ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

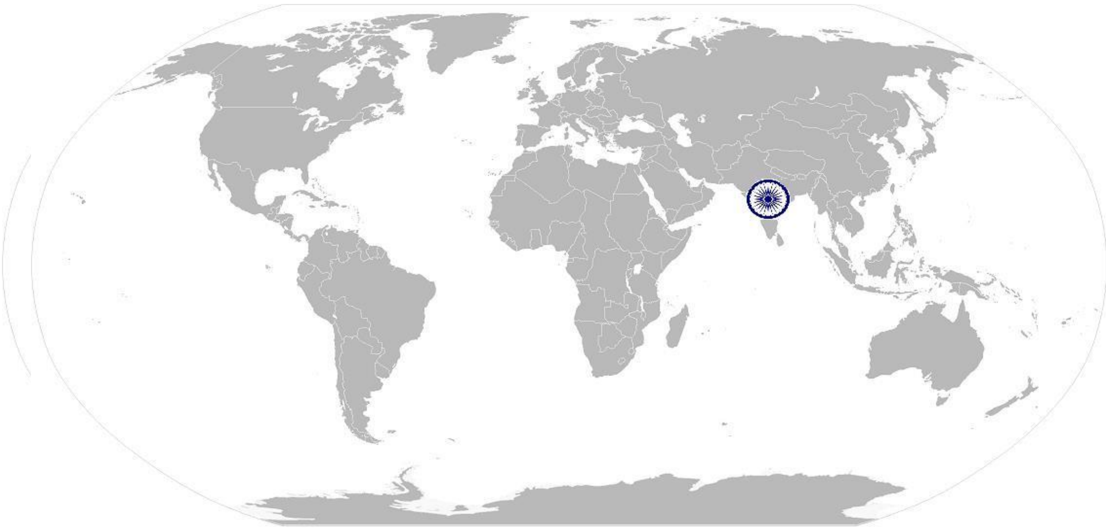
ಕಟ್ಟಡ, ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** ಪಿಸಿ10. ತಿನ್ನುವ ಸ್ಥಳದ ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್, ಪ್ಲಂಬಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಾಗರಿಕ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯಗಳು ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಪಿಸಿ11. ತಿನ್ನುವ ಸ್ಥಳದ ಸ್ವಚ್ಛತೆ, ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ವಾತಾವರಣ (ಆಂಬಿಯನ್ಸ್) ಅನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಪಿಸಿ12. ತಿನ್ನುವ ಸ್ಥಳದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣೆ	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC13. ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ವಸ್ತುಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರದರ್ಶನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC14. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ PC15. ಗುರಿ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಮತ್ತು ತಿನಿಸುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ
ವರದಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** ಪಿಸಿ16. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ದೈನಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
	ಪಿಸಿ17. ಗ್ರಾಹಕರ ಒಳ ಬರುವಿಕೆ (ಫುಟ್ ಫಾಲ್), ಮಾರಾಟ ಪರಿವರ್ತನೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಇಷ್ಟದ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮ್ಯಾನೇಜ್ ಮೆಂಟ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ವರದಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ. ಪಿಸಿ18. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ
ಕ್ನೌಲೆಡ್ಜ್ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಕಂಪನಿ/ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಆರ್ಡರ್ ಡೆಲಿವರಿಯ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ, ದೈನಂದಿನ ನಗದು ನಿರ್ವಹಣೆ, ದಾಸ್ತಾನು ಮತ್ತು ಸ್ಟಾಕ್ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಕಟ್ಟಡದ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಹೌಸ್ ಕೀಪಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳು (ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್) KA3. ಕೆಲಸದ ಹರಿವಿನಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA4. ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್)

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಆದೇಶ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಡೆಲಿವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು KB2. ಅಡೆತಡೆಯಿಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಪಾಹಾರ ಗೃಹದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ದಾಸ್ತಾನುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು KB3. ನಗದು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಮೂಲ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಡಬಲ್ ಎಂಟ್ರಿ ಸಿಸ್ಟಮ್ KB4. ಕಟ್ಟಡದ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ KB5. ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮನೆಗೆಲಸ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ KB6. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಬಿಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುವುದು KB7. ಕೌಂಟರ್ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಚಾರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ KB8. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ KB9. ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹೇಗೆ ರಚಿಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಗಳು) [ಐಚ್ಛಿಕ]	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್) **ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SA1. ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ನೀತಿಯನ್ನು ಓದಲು ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್) **ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SA2. ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SA3. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ವರದಿಗಳನ್ನು ಬರೆಯಲು **ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)** **ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** SA4. ತಿನ್ನುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಕವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. ದೈನಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)

(ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SB1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಯಾವ ಹೊಸ ಪ್ರಚಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಉದಾ : ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ಪಾಕವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಊಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸಂಘಟಿಸಿ ಉದಾ. ಅಡುಗೆಮನೆ (ಕಿಚನ್) ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರಬರಾಜುಗಳು, ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು SB3. ನಿಮ್ಮ ಭಕ್ಷ್ಯದ ಕಟ್ಟಡ, ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂದು ಯೋಜಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ SB5. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸೂಚಿಸಿ SB6. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ SB7. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವುದು SB8. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOPಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು SB9. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸೆಟ್ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ತೃಪ್ತಿಯಾಗದ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB11. ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು SB12. ಸರಬರಾಜುದಾರರಿಂದ ಸರಬರಾಜು, ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯವನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ

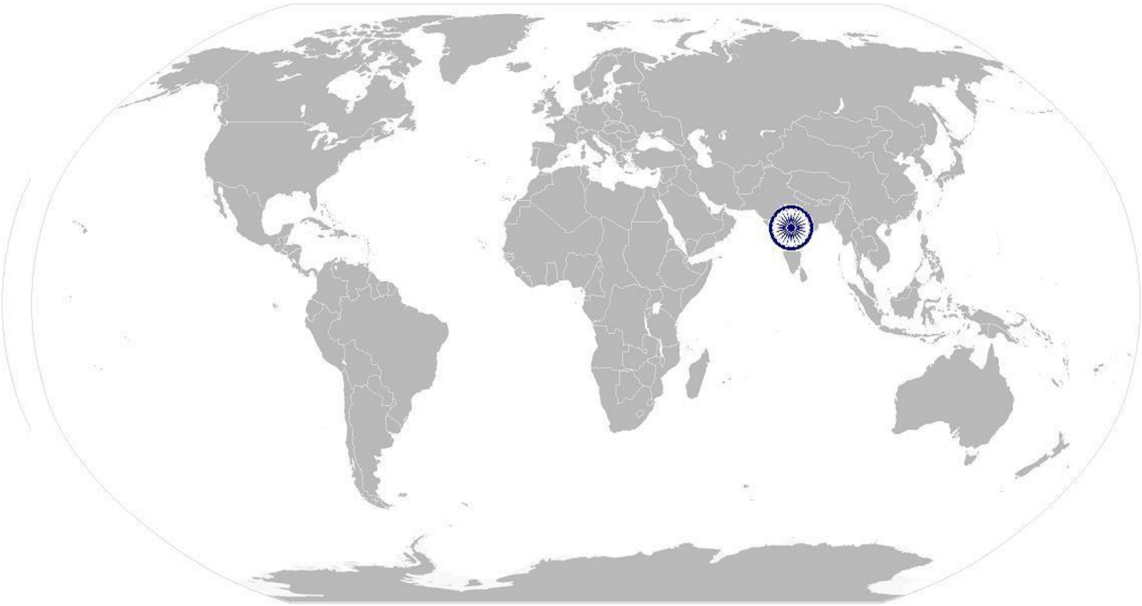
	SB13. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ನ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ SB14. DIY ಸ್ಥಾಪನೆ ಕೈಪಿಡಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಉದಾ. LCD ಟಿ.ವಿ.ಯಲ್ಲಿ ಪ್ಲೇ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಚಾರ ಸಿಡಿ. SB15. ಉಪಕರಣದಲ್ಲಿನ ಸಣ್ಣ ದೋಷಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ (ವಾರ್ಷಿಕ) ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ವಾರಂಟಿ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ SB16. ಉಪಕರಣಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB17. ಕಟ್ಟಡಕ್ಕೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಪಾಯಗಳು ಯಾವುವು ಉದಾ. ಸೀಪೇಜ್ ಶಿಲೀಂಧ್ರ ಸೋಂಕಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು SB18. ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಪಾಯಿಂಟ್ ಆಫ್ ಸೇಲ್ (POS) ಯಂತ್ರದಂತಹ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು. SB19. ದೈನಂದಿನ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳ ವಾಡಿಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ SB20. ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ವರದಿಗಾಗಿ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

	SB21. ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಬರೆಯಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB22. ಆನ್ ಲೈನ್ ಆದೇಶ / ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB 23. ಆನ್ ಲೈನ್ ಪಾವತಿ ಮೋಡ್ ಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಉದಾ. ಪಾವತಿ ಗೇಟ್ ವೇಗಳು SB24. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಡೆಬಿಟ್/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB25. ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿ SB26. ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸ್ಥಳದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ SB27. ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನದ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB28. ಆದೇಶದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ SB29. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ SOP ಪ್ರಕಾರ ಘನ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ

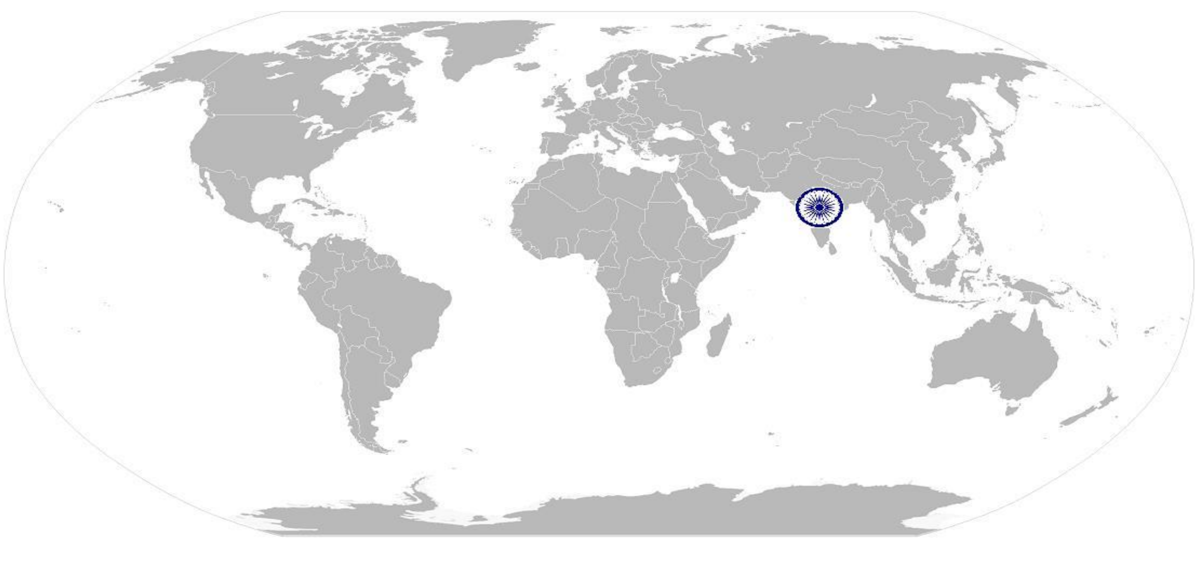


NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N 2909**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	02/09/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಸುಗಮವಾದ ವರ್ಕ್ ಫ್ಲೋವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

	THC/N9901
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	**ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು**
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಸುಗಮವಾದ ವರ್ಕ್ ಫ್ಲೋವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ • ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂದಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಾಧಿಕರಿಗಳಿಂದ ಉದ್ಯೋಗ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ PP2.ಕೆಲಸದ ಔಟ್ ಪುಟ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಸೂಚಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳನ್ನು (ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್) ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC3. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಮ್ಮಿಂದ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ PC4. ಸಂಬಂಧಿತ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ PP5.ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ದುರಸ್ತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗೆ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ PC6. ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ PC7. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ

ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಡನೆ ವಿಶ್ವಾಸ, ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿ PC9. ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿರಿ PC10. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿ PC11. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಿರಿ PC12. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿ PC13. ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ PC14. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಡನೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ ನಡವಳಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಿ PC15. ತಂಡದ ನಡುವೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ PC16. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರಿಗಳ ಸಾಧನೆಗಿಂತ ಮೇಲಾಗಿ ಒಂದು ತಂಡದಂತೆ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ PC17. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಏನಾದರು ತಪ್ಪು ಮಾಡಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ. PC18. ಸಹಕಾರ, ಸಮನ್ವಯ, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ, ಹಂಚಿಕೆಯ ಗುರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಿ
ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC19. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ PC20. ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬಲವಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು PC21. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ PC22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಭ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ PC23. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆದರೆ ನಿರಾಕಾರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಟೋನ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC25. ಎರಡು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸಿ PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ, ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ತಕ್ಕನಾಗಿ ಶುಭಾಶಯ,

	ಔಪಚಾರಿಕತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಿ. PC27. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ PC28. ಗ್ರಾಹಕರ ಅತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ PC29. ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC30. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಬಾಡಿ ಲಾಂಗ್ವೇಜ್, ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್, ಸನ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC31. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ PC32. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು PC33. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ PC34. ಗ್ರಾಹಕರ ಧ್ವನಿ ಸಂದೇಶಗಳು, ಇ–ಮೇಲ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. PC35. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ PC36. ಚರ್ಚಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯಿರಿ PC37. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಜ್ಞಾನ ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) (ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೀಕರಣ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳು KB2. ತಂಡದ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ಗುರಿಗಳ ಮಹತ್ವ KB3. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ದಾಖಲಿಸುವುದು
	KB4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಥವಾ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಫೋನ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು KB5. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮಹತ್ವ KB6. ಒಂದು ತಂಡವಾಗಿ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KB7. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು KB8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು KB9. ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಧ್ವನಿ, ಶ್ರುತಿ (ಪಿಚ್), ಸ್ವರವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಕೆ ಮಾಡುವುದು. KB10. ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಶಿಸ್ತನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? KB11. ಪರಸ್ಪರ ನಂಬಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕೆಲಸದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಂಡದೊಳಗೆ ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? KB12. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ

	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ದಕ್ಷತೆಯಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ SA5. ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಉನ್ನತರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ SA6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧ (ರಾಪೋರ್ಟ್) ನಿರ್ಮಿಸಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ SA.7. ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ SA8. ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ, ಉದಾ. ದೂರವಾಣಿ, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು SA.9. ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಕ್ಕಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಸಿ SA10. ಸಂಕೀರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಆಡಿಯೋ-ವಿಶುಯಲ್ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಬಳಕೆ ಮಾಡಿ
B. **ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡಚಣೆಗಳ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹಿರಿಯರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ SB2. ಕಾಳಜಿಯ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸೂಪರ್ ವೈಸರ್ ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	NA

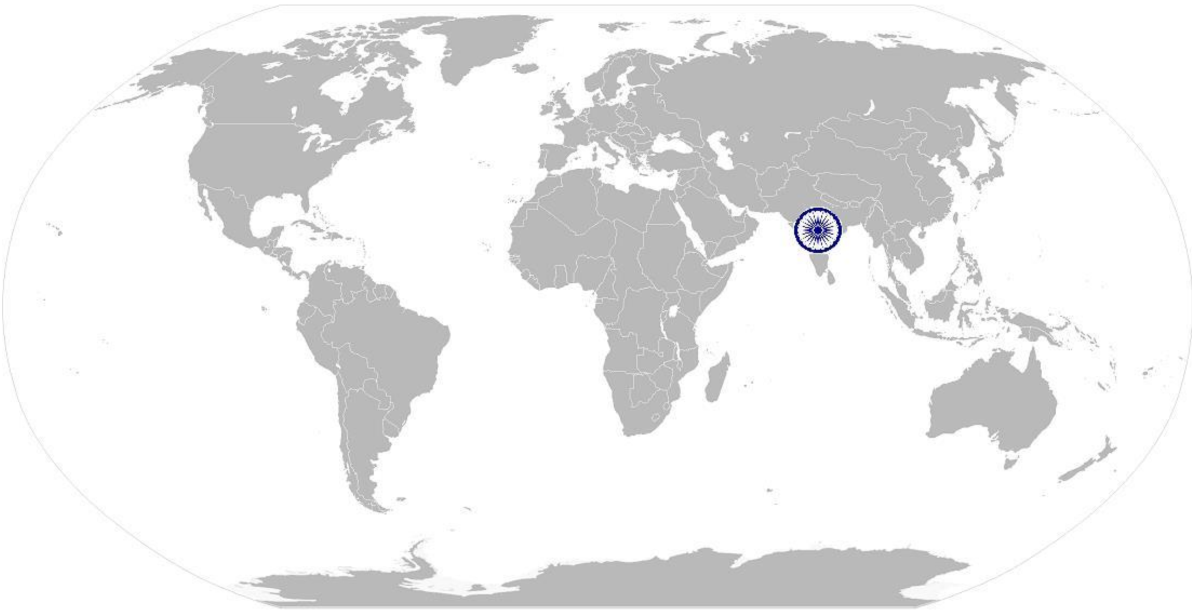
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	NA
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಿ SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ

	SB5. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ SB6. ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿ ಅಥವಾ ಕೆಲಸವನ್ನು ರಾಶಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಬದಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	NA
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ SB8. ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N9901**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	**1.0**
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**17/03/15**
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು 2. ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್ & ಟೂರ್ಸ್) (ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್) 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**02/09/15**
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**02/09/16**

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ನಿಗದಿತ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಅನಿಗದಿತ ಆದರೆ ನೀಡಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ (ಸ್ಯಾಟಿಸ್ಫಾಕ್ಷನ್) ಕಾರಣವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	THC/N 9902
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು (ಓರಿಯೆಂಟೇಶನ್) ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ PC2. ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಟಾರ್ಗೆಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC3. ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸೆಷನ್ ಅನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಆಯೋಜಿಸಿ PC4. ದೂರು ನೀಡಿದವರು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC5. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಇಷ್ಟಾನಿಷ್ಟಗಳು, ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ. PC6. ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೇವೆ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. PC7. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸುಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಗುಂಪನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸೇವೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ರೇಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಒತ್ತಾಯಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಹುಡುಕಿ PC8. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆಧಾರಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೂಡಿಸುವುದು PC9. ಅವರ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ PC10. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ಬರದಂತೆ ಅವರೊಡನೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC11. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಿಂದ ಇರಿ. PC12. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ

	PC13. ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸಿ
ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC15. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರಿಯಲು ಕಲಿಯಿರಿ PC17. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಮತ್ತು ನವೀನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮನಃಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಿ PC18. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಗ್ಗೆ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ PC19. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಫೋಕಸ್ ಗುಂಪುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನ ತೃಪ್ತಿ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ PC21. ಅನಿಗದಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ತೂಗಿ, ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ಮಾಡಿ

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಜ್ಞಾನ ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು (ಓರಿಯೆಂಟೇಶನ್) ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೀಕರಣ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮಹತ್ವ KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KB3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಗಳು KB4. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ರೇಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು KB5. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳು KB6. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (SOP) KB7. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ವಿನಂತಿಗಳ ವೈವಿಧ್ಯತೆ KB8. ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಮಹತ್ವ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1.ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ದಕ್ಷತೆಯಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA6. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA.7. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹ ಸುಧಾರಣೆಗಳ ಮಾದರಿ SA8. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿದಂತೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ SA.9. ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದೂರವಾಣಿ, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್,

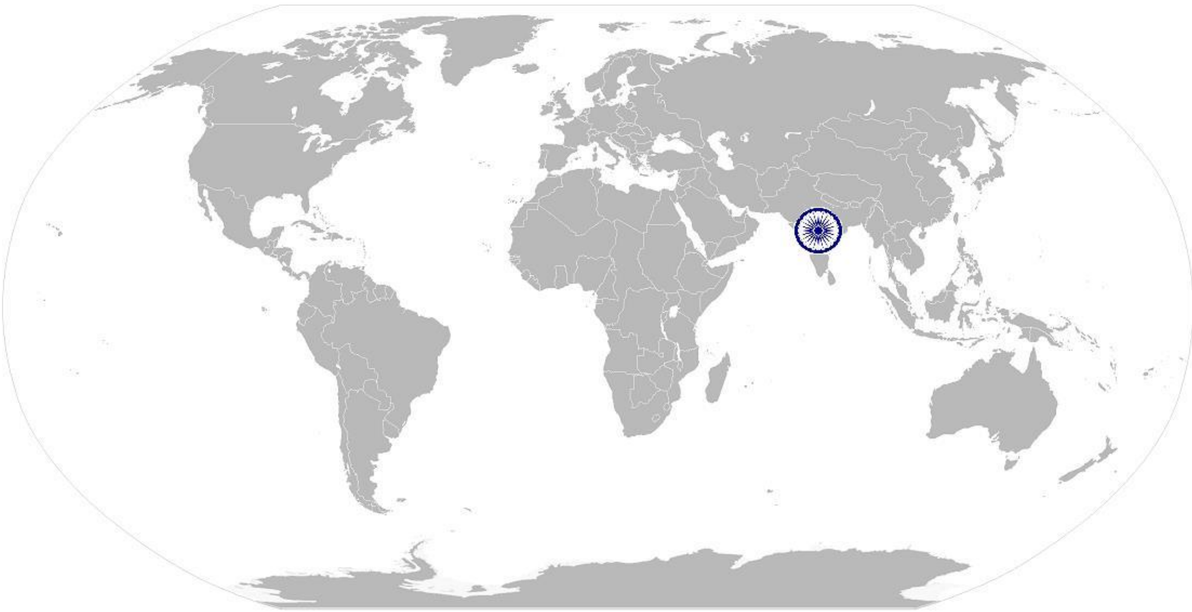
	ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

	SA10. ಇ–ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಸಿ SA11. ಸಂಕೀರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಆಡಿಯೋ–ವಿಶುಯಲ್ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಬಳಕೆ ಮಾಡಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡಚಣೆಗಳ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸುಗಮವಾಗಿರುತ್ತದೆ SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅತೃಪ್ತಿಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	NA
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	NA
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ನೀಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ. SB5. ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	NA
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ SB7. ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೇವೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಂತರ–ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB8. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಮೇಲೆ ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಿ SB9. ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಘರ್ಷಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	THC/N 9902		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು 2. ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್ & ಟೂರ್ಸ್) 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	02/09/16

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	**THC/N9903**
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	**ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ ನಡವಳಿಕೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು**
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ವರ್ತನೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌರವ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂದಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
ವರ್ತನೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಂದಾಗ ಅವರ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹ್ಯಾಂಡ್‌ಶೇಕ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಹಾವ ಭಾವದ (ಗೆಸ್ಚರ್) ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ PC2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮುಗುಳ್ನಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸಿ PC3. ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC4. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬೋಧಿಸಬೇಕು PC5. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ತಿನ್ನಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅಗಿಯಬೇಡಿ PC6. ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬಳಸಿ PC7. ತುಂಬಾ ಜೋರಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬಾರದು PC8. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC9. ಪಾರದರ್ಶಕ ಬೆಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC10. ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಖಾತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ PC11. ದೂರವಾಣಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಗಳಿಗೆ ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ PC12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದಿಸಬಾರದು PC13. ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿನಯದಿಂದ ಉತ್ತರಿಸಿ PC14. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC15. ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಉಡುಪನ್ನು ಧರಿಸಿ PC16. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ತೋರ್ಪಡಿಸಿ PC17. ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದವಾದ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC18. ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ

	PC19. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ PC21. ಸಭ್ಯತೆ, ದೃಢತೆ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಧ್ವನಿ, ಪಿಚ್ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ PC22. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ PC23. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಿ
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌರವ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ PC25. ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ PC27. ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವಂತಹ ಸ್ನೇಹಪರ, ವಿನಯಶೀಲ, ಆತಿಥ್ಯದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಹಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿ. PC28. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ PC29. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷ ಗಮನ ವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC30. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ 100% ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ PC31. ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ PC32. ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಜ್ಞಾನ ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ವರ್ತನೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ

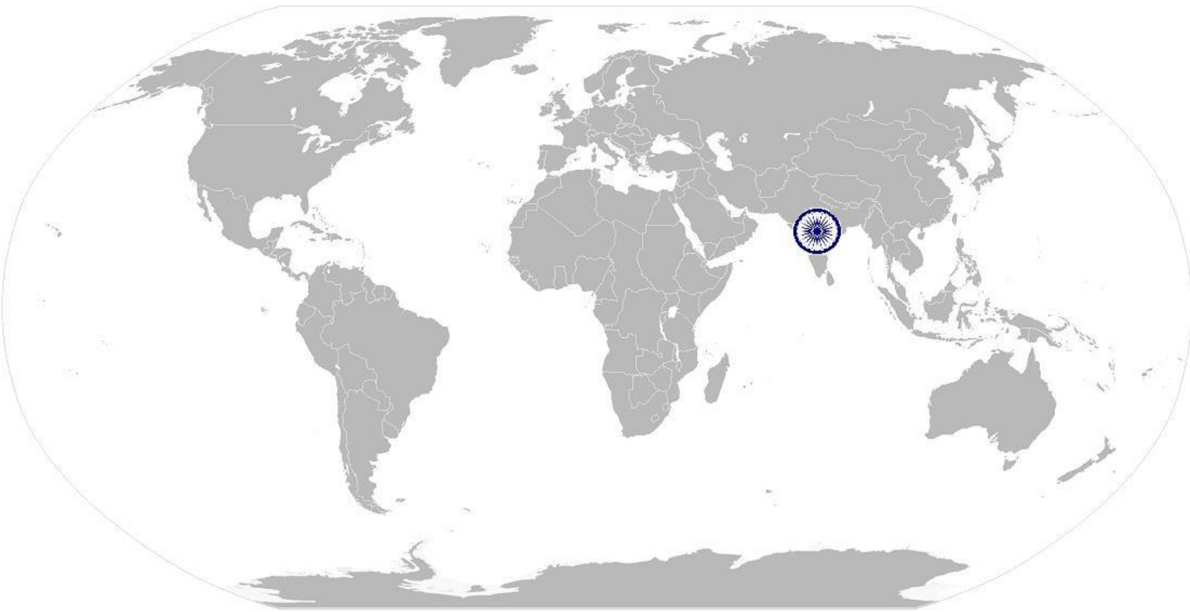
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	(ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೀಕರಣ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಹತ್ವ KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಕಾರಣ KB3. ಸಂಸ್ಥೆಯು ರಚಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವರ್ತನೆಯ ಮಾದರಿಗಳು. KB4. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ವಿಧಾನಗಳು KB5. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು KB6. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಅಳತೆ KB7. ಬಾಯಿ ಮಾತಿನ ಮೂಲಕ (ವರ್ಡ್-ಆಫ್-ಮೌತ್) ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ವರ್ಧನೆಯ ಮಹತ್ವ KB8. ಆತಿಥ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ KB9. ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ತಂತ್ರ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ಗುರಿಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಓದುವುದು SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್ ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಓದುವುದು
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಹೇಗೆ ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ದಕ್ಷತೆಯಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು

	SA5. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಹೇಗೆ? SA6. ಅತಿಥಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ 'ಸ್ವಯಂ ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನದಂಡ (ಸೆಲ್ಫ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್

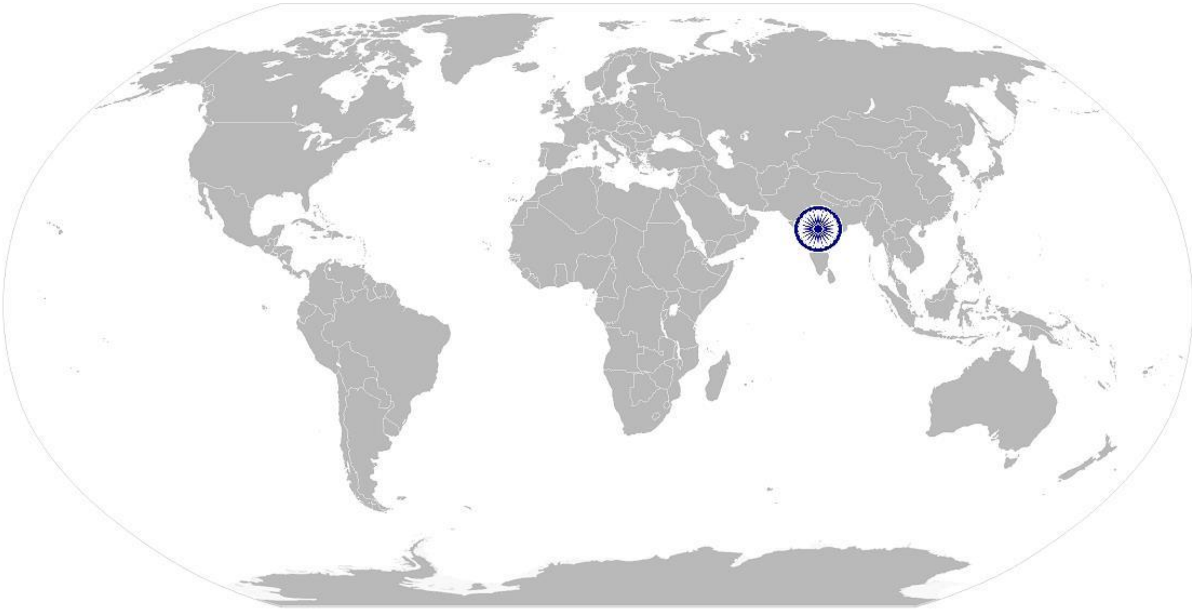
	ಕ್ರೈಟಿರಿಯೋನ್)' ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ. SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	NA
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	NA
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಸುಗಮ ಕಾರ್ಯಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು ಹೇಗೆ SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ SB5. ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ?
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	NA
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ SB7. ಸೂಚಿಸಿದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SB8. ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಂತರ-ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB9. ಗ್ರಾಹಕರು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು SB10. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು SB11. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ರಚನೆ, ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಗಡಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ SB12. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ, ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ರಾಜಕೀಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N 9903**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು 2. ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್ & ಟೂರ್ಸ್) 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	02/09/16



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಅತಿಥಿಗಳ ವಿವಿಧ ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸಿನ ಗುಂಪು, ಮಹಿಳೆಯರು ಅಥವಾ ಪುರುಷರು, ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಂತಹ ವಿಶಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಲಿಂಗ ಸಂವೇದನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	THC/N 9904
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಮಹಿಳೆಯರು, ಪುರುಷರು, ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ವಿಶೇಷ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ವಿಶೇಷ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅವರುಗಳ ವಿಶಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವುದು • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ವಿಶೇಷ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ PC2. ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳ, ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠತೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. PC3. ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪ್ರವಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು, ನಿಂದನೆ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯ, ಹೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಇತರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ PC4. ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಗೇಜ್ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ, ಉದಾ. ಸಿಸಿಟಿವಿ ಕ್ಯಾಮೆರಾಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಮಹಿಳಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ PC5. ಭದ್ರ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರ, ಚೈನ್ ಲಾಕ್ ಗಳು/ ಲ್ಯಾಚ್ ಗಳು, ಸ್ಮೋಕ್ ಡಿಟೆಕ್ಟರ್, ಆರಾಮದಾಯಕ ವಸತಿ ಮುಂತಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮಹಿಳಾ ಪ್ರವಾಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿ ಅವರ ಆರಾಮವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. PC6. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಣೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಕೋಣೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಅನುಮತಿ ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು

	ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು, ಸ್ಪರ್ಶ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು, ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸನ್ನೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. PC7. ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಸರದಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ಬೆದರಿಕೆಗೆ ಒಳಗಾಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವೆಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC8. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶೂನ್ಯ ಸಾವುನೋವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅವರುಗಳ ವಿಶಿಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC9. ಪುರುಷ, ಮಹಿಳೆ, ಮಗು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಚಿಕ್ಕವರು ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಾದವರು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC10. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನನ್ಯ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಶಿಶುವಿಗೆ, ಯುವತಿಗೆ, ವೃದ್ಧವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಇತರರಿಗೆ PC11. ಅವರ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಈ ವಿಶಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ. PC12. ಮಕ್ಕಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮನರಂಜನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ PC13. ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪೋಷಕರು ಮತ್ತು ಪರಿಚಾರಕರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ರಕ್ಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ PC14. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ PC15. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೈದ್ಯರ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC16. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಗಳ ಸಮತಲ ಮತ್ತು ಲಂಬವಾದ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ PC17. ಪುರುಷರಿಗೆ, ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ವೇತನ, ಔಪಚಾರಿಕ ತರಬೇತಿ, ಪ್ರಗತಿಯ ಅವಕಾಶಗಳು, ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. PC18. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC19. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ಅವರ ಸೂಕ್ತ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡಿ PC20. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಅವರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಡೆಗೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ PC21. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ PC22. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳದಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠತೆಯಿಂದ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ PC23. ಫ್ಲೆಕ್ಸಿಬಲ್ ಕೆಲಸದ ಸಮಯಗಳು, ಹೆರಿಗೆ ರಜೆ, ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು, ಮಹಿಳಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಸ್ನೇಹಿ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ರೂಪಿಸಿ. PC24. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವು ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು, ಅತಿಥಿ ಕೊಠಡಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು, ಬ್ಯಾಕ್ ಎಂಡ್ ಕೆಲಸ ಇತ್ಯಾದಿ. PC25. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಜ್ಞಾನ ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ ಆಧಾರಿತ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೀಕರಣ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು 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. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಎಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ KB5. ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು KB6. ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ KB7. ಸಣ್ಣ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಬೇಕು ಹೇಗೆ? KB8. ಪರಿಸರಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು KB9. ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪ್ರವಾಸಿಗರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಭದ್ರತಾ ಬೆದರಿಕೆಗಳು KB10. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA.1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ SA2. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಸುರಕ್ಷತಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವಾ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು SA5. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೌರವದಿಂದ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)**

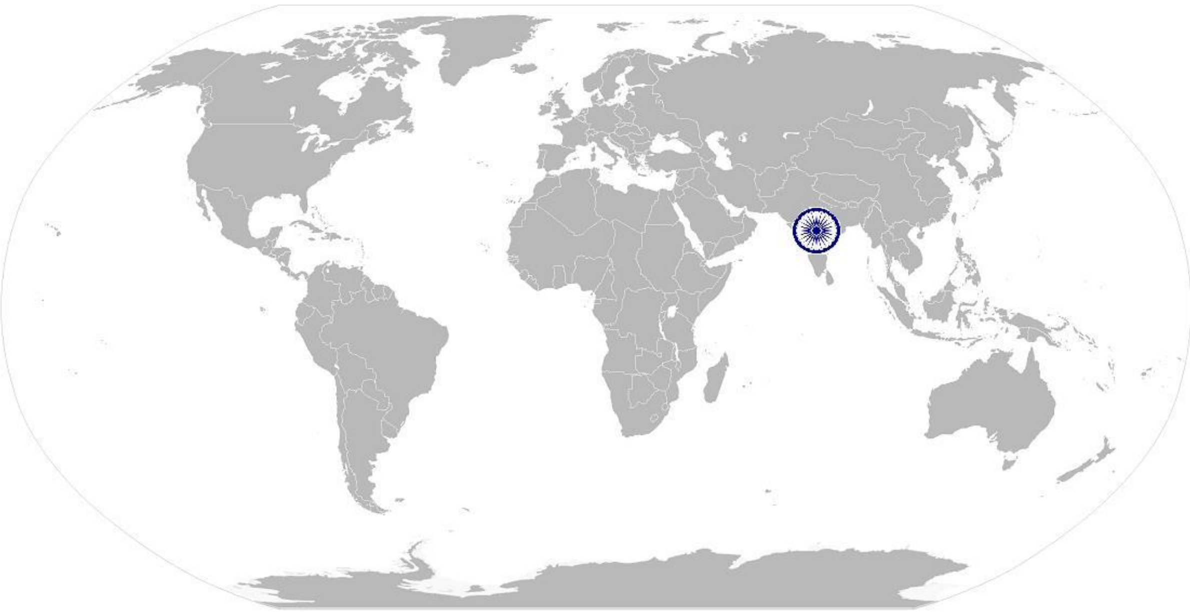
(ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SB1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ SB2. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	NA
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	NA
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ ಮತ್ತು ತಂಡವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ SB4. ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಸುಗಮ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ SB5. ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	NA
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ

	SB7. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB8. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಿಧ ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಮಾಜಗಳಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನ SB9. ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಸ್ವಂತ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ ಸಹ ಅವುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆನಂದದಾಯಕ ಅತಿಥಿ ಅನುಭವವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ SB10. ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಸಮಾನ ಮನಸ್ಕ ಗುಂಪುಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N 9904**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	17/03/15
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು 2. ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್ & ಟೂರ್ಸ್) 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	02/09/15
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	02/09/16

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಪ್ರವಾಸಿ ತಾಣಗಳು, ಆತಿಥ್ಯ ಘಟಕಗಳು, ರಸ್ತೆ ಬದಿಯ ಉಪಹಾರ ಗೃಹಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಗಳು, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು, ಕಚೇರಿ ಘಟಕಗಳು, ಸಮಾವೇಶಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು, ವಾಣಿಜ್ಯ ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	**THC/N 9906**
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	**ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಪ್ರವಾಸಿ ತಾಣಗಳು, ಆತಿಥ್ಯ ಘಟಕಗಳು, ರಸ್ತೆ ಬದಿಯ ಉಪಹಾರ ಗೃಹಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಗಳು, ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು, ಕಚೇರಿ ಘಟಕಗಳು, ಸಮಾವೇಶಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು, ವಾಣಿಜ್ಯ ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** • ಆತಿಥ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಿ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತಲೂ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು • ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ಆರೋಗ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತಲೂ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಿಸಿ ಮತ್ತು ಆಹಾರ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಸವನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಿ PC2. ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಮೀಸಲಾದ ಕಸದ ಡಬ್ಬಿಗಳಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC3. ಕಸದ ಡಬ್ಬಿಗಳು ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಸಂಗ್ರಹ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಕೀಟ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ PC5. ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ತಾಜಾ ಗಾಳಿ ಪೂರೈಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿಯಾಡುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC7. ಏರ್ ಕಂಡಿಷನರ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC9. ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ, ತಯಾರಿಸಿ, ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಡಿಸುವ ಶುದ್ಧ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC10. ಲಿನಿನ್ (ನಾರು ಬಟ್ಟೆ) ಮತ್ತು ಲಾಂಡ್ರಿ, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶ, ವಸತಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರದೇಶಗಳು,

	ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಕಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. PC11. ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಆಹಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಹಾಗೂ ಅವನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ PC12. ಉಪಕರಣಗಳು, ವಸ್ತುಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ದ್ರವಗಳಂತಹ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವ ಬಳಕೆವಸ್ತುಗಳ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC13. ಸ್ಟೋರ್ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC14. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು, ಉದಾ. ದ್ರವ, ಘನ, ಆಹಾರ, ಆಹಾರವಲ್ಲದ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC15. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ PC16. ಸೋಪ್ ನಂತಹ ಸೂಚಿಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC17. ಕಪ್ ಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ PC18. ದೈನಂದಿನ ಸ್ನಾನದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC19. ಪ್ರತಿದಿನ ಹಲ್ಲುಜ್ಜುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಹಲ್ಲಿನ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC20. ಲಿನಿನ್ (ನಾರು ಬಟ್ಟೆ) ನಂತಹ ವಸ್ತುಗಳ ಯಾವುದೇ ಅಡ್ಡ ಮಾಲಿನ್ಯಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ಆರೋಗ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು	**ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು, ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು:** PC21. ಗಾಯ, ಆಹಾರ, ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ PC22. ಅನಾರೋಗ್ಯದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿದ್ದರೆ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೋಗದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಹರಡುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು PC23. ಟಿಶ್ಯೂ ಬಳಸಿ, ಬಾಯಿಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ ಮತ್ತು ಸೀನುವಾಗ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಜನರಿಂದ ದೂರ ಸರಿಯಿರಿ PC24. ಕೆಮ್ಮು ಮತ್ತು ಸೀನುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದ ನಂತರ ಈ ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ PC25. ಟಿಶ್ಯೂ ಪೇಪರ್ ಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಬಾರಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಈ ಟಿಶ್ಯೂ ಪೇಪರ್ ಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ PC26. ಸಾಕಷ್ಟು ಶುದ್ಧ ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಪೂರೈಕೆಗಾಗಿ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ PC27. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC28. ಕಲಬೆರಕೆ ಅಥವಾ ಕಲುಷಿತ ಆಹಾರವನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ PC29. ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ತಪಾಸಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿ PC30. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರಿಂದ ತ್ವರಿತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC31. ತನ್ನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮುದಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು KA2. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು KA3. ಕಂಪನಿಯ ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆ (ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್) KA4. ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೀಕರಣ ನೀತಿ KA5. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಆಹಾರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮಾನದಂಡಗಳಾದ FSSAI, HACCP ಮತ್ತು ISO 22000 ಗಳ ಜ್ಞಾನ KB2. ಕೆಲಸಗಾರರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎದುರಾಗಬಹುದಾದ ಸಂಭಾವ್ಯ ಆರೋಗ್ಯದ ಅಪಾಯಗಳು KB3. ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು KB4. ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಹ್ಯಾಂಡ್ ಸ್ವಾಬ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು KB5 ಆಂತರಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯ-ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು KB6. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಧರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು KB7. ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಕೈಗವಸುಗಳು, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಕನ್ನಡಕಗಳು, ಮುಖವಾಡಗಳು ಮುಂತಾದ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಬಳಕೆ
	KB8. ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ವಾತಾಯನ (ವೆಂಟಿಲೇಶನ್) ಮಾನದಂಡಗಳು KB9. ತಾಂತ್ರಿಕ ವಿನ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳ ನಿಯೋಜನೆ KB10. ತ್ಯಾಜ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ವಿಲೇವಾರಿ ವಿಧಾನಗಳು KB11. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿತ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣಾ ನಿಯಮಗಳು KB12. ರಾಸಾಯನಿಕಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ನಿರ್ವಹಣೆ KB13. ಪ್ರಮಾಣಿತ ವಸ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಮೆಟೀರಿಯಲ್ ಹ್ಯಾಂಡ್ಲಿಂಗ್ ಪ್ರೊಸೀಜರ್) KB14. ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (SOP) KB15. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆ ನಿಯಮಗಳು KB16. ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಪುರಸಭೆ ಅಥವಾ ಸಮುದಾಯ ನಿಯಮಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೀಡಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್)** **ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SA.1. ಉತ್ತಮ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ SA2. ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾದ ಸೂಚನಾ ಫಲಕವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ SA3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗ ಹಾಳೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ

	SA4. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಓದಿ SA5. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ರೈಟಿಂಗ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA7. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಆರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ SA8. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು (ಡಿಸಿಷನ್ ಮೇಕಿಂಗ್)**
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೂಕ್ತ ಕೈ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ SB2. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ (ಪ್ಲಾನ್ ಅಂಡ್ ಆರ್ಗನೈಜ್)
	NA
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಂಟ್ರಿಸಿಟಿ)
	NA
	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು (ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸಾಲ್ವಿಂಗ್)
	NA
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಅನಾಲಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	NA

	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ (ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್)
	ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಆಮ್ಲಗಳು (ಆಸಿಡ್), ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಗಳು, ಕೀಲೆಣ್ಣೆ ಗಳು (ಲ್ಯೂಬ್ರಿಕೆಂಟ್) ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ? SB4. ದೊಡ್ಡ ತೊಟ್ಟಿಗಳು, ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು

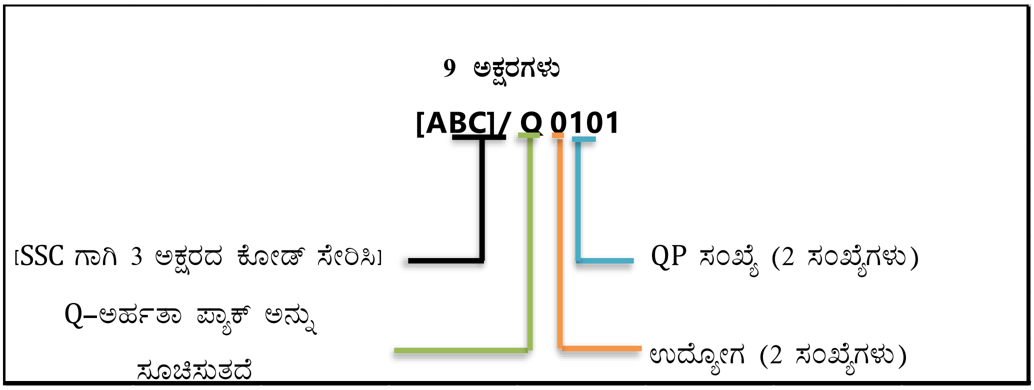
NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**THC/N 9906**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (NSQF)	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	**1.0**
ಉದ್ಯಮ	ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**17/03/15**
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	1. ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು 2. ಪ್ರಯಾಣ ಮತ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ಸ್ & ಟೂರ್ಸ್) 3. ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು 4. ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ 5. ಕ್ರೂಸ್ ಲೈನರ್ ಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**02/09/15**
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**02/09/16**

ಅನುಬಂಧ

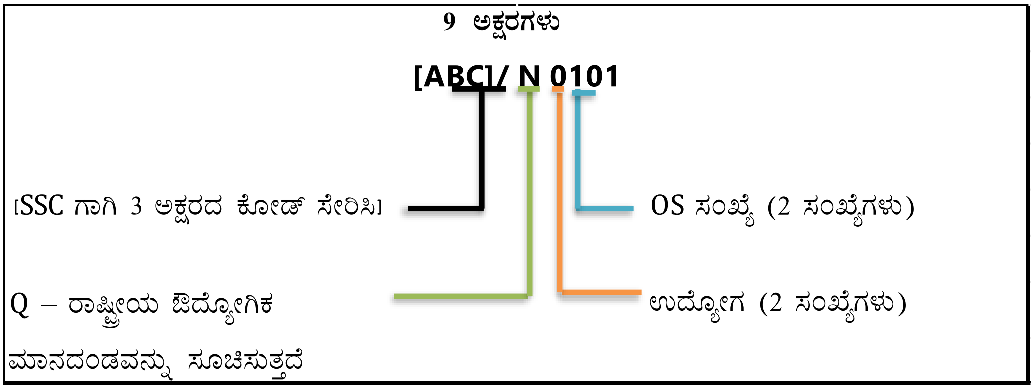
QP ಮತ್ತು NOS ಗಳ ಶಬ್ದಾವಳಿ (ನಾಮೆನ್ಕ್ಲೆಚರ್)

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್



ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

’N ನೊಂದಿಗೆ NOS ನ ಉದಾಹರಣೆ



ಮತ್ತೆ ಮೇಲಕ್ಕೆ

ಮೇಲಿನ ಶಬ್ದಾವಳಿಗಳಲ್ಲಿ (ನಾಮೆನ್ಕ್ಲೆ ಚರ್) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ:

ಉಪ-ವಲಯ	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ
ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು	01 – 25
ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್ ಗಳು	26 – 40
ಪ್ರವಾಸ ಮತ್ತು ಪ್ರಯಾಣಗಳು (ಟ್ರಾವೆಲ್ & ಟೂರ್ಸ್)	41 – 55
ಸೌಲಭ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಫೆಸಿಲಿಟಿ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್)	56 – 70
ಕ್ರೂಸ್	71 – 85
ಬಳಸದ	86 –95
ಸಾಮಾನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗ	96 – 99

ಅನುಕ್ರಮ	ವಿವರಣೆ	ಉದಾಹರಣೆ
ಮೂರು ಅಕ್ಷರಗಳು	ಉದ್ಯಮದ ಹೆಸರು	THC
ಸ್ಲಾಶ್	/	/
ಮುಂದಿನ ಅಕ್ಷರ	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅಥವಾ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ	Q/N
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಉದ್ಯೋಗದ ಕೋಡ್	01
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	OS ಸಂಖ್ಯೆ	01

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ

ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ : ಕೌಂಟರ್ ಸೇಲ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ **ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್** : THC/Q2903 ಆವೃತ್ತಿ 1.0 **ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್** : ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯ (ಟೂರಿಸಂ ಅಂಡ್ ಹಾಸ್ಪಿಟಾಲಿಟಿ)
1. ಪ್ರತಿ ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಶನ್ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. SSC ಪ್ರತಿ ಪಿಸಿಗೆ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ಹಾಕುತ್ತದೆ. 2. ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ಎರಡಕ್ಕೂ ಪ್ರತಿ NOS ಅನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ 3. ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು SSC ರಚಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ 4. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿದಾರರು ಕನಿಷ್ಠ 60% ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
THC/N 2907 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬರಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ	PC1. ಕೌಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನಿಮ್ಮ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ	**50**	0.5	0	0.5
	PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ		6	1	5
	PC3. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ		5.5	2.5	3
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ		5.5	2.5	3
	PC5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೆನು ನೀಡಿ		2	0.5	1.5
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ		2	1	1
	PC7. ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಖರೀದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ		2	1	1
	PC8. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾರಾಟದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ				

	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ		6	1	5
	PC9. ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳ ಮತ್ತು ಮೆನು ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ		6	1	5
	PC10. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ		3.5	0.5	3

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PP11.ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯ ಆರ್ಡರ್ ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ		3.5	0.5	3
	PC12. ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಂಡ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳಿ		2	0.5	1.5
	PC13. ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಿಮ ಆದೇಶವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PP14. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಡರ್ ಡೆಲಿವರಿ ಬೇಕಾಗುವ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ನೀಡಿ		3.5	0.5	3
		ಒಟ್ಟು	**50**	**13**	**37**

THC/N 2908 **ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು**	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿ		4	0.5	3.5
	PC2. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಆರ್ಡರ್ ಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ (KOT) ಅನ್ನು ರಚಿಸಿ		4	0.5	3.5
	PC3. ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ (KOT) ಅನ್ನು ಅಡುಗೆ ಮನೆ (ಕಿಚನ್)ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC4. ಕಂಪ್ಯೂಟರೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಡೆ ಕಂಪನಿಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಹಸ್ತಚಾಲಿತ ಕಿಚನ್ ಆರ್ಡರ್ ಟಿಕೆಟ್ (KOT) ಅನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಅಡುಗೆ ಮನೆಗೆ (ಕಿಚನ್) ತಿಳಿಸಿ	**50**	4	0.5	3.5
	PC5. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಡುಗೆ ತಯಾರು ಮಾಡಲು ಅಡುಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿ		5	0.5	4.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC6. ಆರ್ಡರ್ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿದ್ಧ ಆಹಾರ (ರೆಡಿ–ಟು–ಈಟ್) ಮತ್ತು ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ.		4	0.5	3.5

	PC7. ಕಾಫಿ ಮೇಕರ್, ಕೋಲ್ಡ್ ಡ್ರಿಂಕ್ ಡಿಸ್ಪೆನ್ಸರ್ ಗಳಂತಹ ಮಾರಾಟ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಆದೇಶದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ನೀಡಿ		5	0.5	4.5
	PC8. ಸ್ವಯಂ–ಸೇವೆಯ ಆಹಾರ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು (ವೆಂಡಿಂಗ್ ಮಷೀನ್) ಮರುಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ		4	0.5	3.5
	PP9.ಮೊದಲೇ ಬೇಯಿಸಿದ ಆಹಾರ ಪದಾರ್ಥಗಳನ್ನು ಓವನ್ / ಮೈಕ್ರೋವೇವ್ ಗೆ ಹಾಕಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಿಸಿಯಾಗಿ ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ		5	0.5	4.5
	PC10. 'ಲೈವ್ ಬೇಕಿಂಗ್' ಮಾಡಲು ಅರ್ಧ ಬೇಯಿಸಿದ ಆಹಾರ/ ಹೆಪ್ಪುಗಟ್ಟಿದ (ಫ್ರೋಜನ್) ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಒಲೆಯಲ್ಲಿ (ಓವೆನ್) ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬೇಯಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡಿ		5	0.5	4.5
	PP11.ಅಡುಗೆ ಮನೆ (ಕಿಚನ್)ಯಿಂದ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ, ಅದನ್ನು ಅಲಂಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರ್ವ್ ಮಾಡಿ		5	0.5	4.5
	PC12. ಸಂಸ್ಥೆಯ SOP ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಆಹಾರವನ್ನು ಪ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಿ		3	0.5	2.5
		ಒಟ್ಟು	**50**	**6**	**44**
THC/9901 **ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ**	PC1. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಾಧಿಕರಿಗಳಿಂದ ಉದ್ಯೋಗ ಆದೇಶ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ	**50**	1	0.5	0.5

ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು					

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PP2.ಕೆಲಸದ ಔಟ್ ಪುಟ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಸೂಚಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಕಗಳನ್ನು (ಇನ್ಸೆನ್ಟಿವ್) ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		0.5	0.5	0
	PC3. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಿಮ್ಮಿಂದ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ		0.5	0.5	0
	PC4. ಸಂಬಂಧಿತ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ		1	0.5	0.5
	PP5.ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ದುರಸ್ತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗೆ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ		0.5	0.5	0
	PC6. ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ		1	0.5	0.5
	PC7. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಕೆಲಸದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು		1	0.5	0.5

	ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿ				
	PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಡನೆ ವಿಶ್ವಾಸ, ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC9. ಸುಗಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿರಿ		1.5	0.5	1
	PC10. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿ		1	0.5	0.5
	PC11. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಿರಿ		1	0.5	0.5
	PC12. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿ		1.5	0.5	1

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC13. ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC14. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಡನೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ ನಡವಳಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಿ		1.5	0.5	1

	PC15. ತಂಡದ ನಡುವೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ		1.5	0.5	1
	PC16. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರಿಗಳ ಸಾಧನೆಗಿಂತ ಮೇಲಾಗಿ ಒಂದು ತಂಡದಂತೆ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಬಹು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC17. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಏನಾದರು ತಪ್ಪು ಮಾಡಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ.		1.5	0.5	1
	PC18. ಸಹಕಾರ, ಸಮನ್ವಯ, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ, ಹಂಚಿಕೆಯ ಗುರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಿ		1	0.5	0.5
	PC19. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		1	0.5	0.5
	PC20. ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬಲವಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು		0.5	0.5	0

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್

ಫಲಿತಾಂಶಗಳು					ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC21. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ		0.5	0.5	0
	PC22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಭ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ		1.5	0.5	1
	PC23. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆದರೆ ನಿರಾಕಾರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಟೋನ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC25. ಎರಡು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ, ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ತಕ್ಕನಾಗಿ ಶುಭಾಶಯ, ಔಪಚಾರಿಕತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಿ.		1.5	0.5	1
	PC27. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC28. ಗ್ರಾಹಕರ ಅತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC29. ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1

	PC30. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಬಾಡಿ ಲಾಂಗ್ವೇಜ್, ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್, ಸನ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC31. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ		1	0.5	0.5
	PC32. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು		1	0.5	0.5
	PC33. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC34. ಗ್ರಾಹಕರ ಧ್ವನಿ ಸಂದೇಶಗಳು, ಇ–ಮೇಲ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2	0.5	1.5
	PC35. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC36. ಚರ್ಚಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯಿರಿ		2	0.5	1.5
	PC37. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ		3	0.5	2.5
		ಒಟ್ಟು	**50**	**18.5**	**31.5**

THC/N9902 ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.	PC1. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ	**50**	2.5	0.5	2
	PC2. ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಟಾರ್ಗೆಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC3. ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸೆಷನ್ ಅನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಆಯೋಜಿಸಿ		2.5	0.5	2
	PC4. ದೂರು ನೀಡಿದವರು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	0.5	2
	PC5. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಇಷ್ಟಾನಿಷ್ಟಗಳು, ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ.		2.5	0.5	2
	PC6. ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೇವೆ, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0.5	2
	PC7. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸುಧಾರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಗುಂಪನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸೇವೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ರೇಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಒತ್ತಾಯಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಹುಡುಕಿ		2.5	0.5	2
	PC8. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆಧಾರಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೂಡಿಸುವುದು		2.5	0.5	2

	PC9. ಅವರ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ		2.5	0.5	2
	PC10. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ಬರದಂತೆ ಅವರೊಡನೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0	2
	PC11. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಿಂದ ಇರಿ.		2.5	0.5	2
	PC12. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	0.5	2

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC13. ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ		2.5	0.5	2
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸಿ		2.5	0.5	2
	PC15. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	0.5	2
	PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರಿಯಲು ಕಲಿಯಿರಿ		2.5	0.5	2

	PC17. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಮತ್ತು ನವೀನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮನಃಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಿ		2.5	0.5	2
	PC18. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಗ್ಗೆ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ		2.5	0.5	2
	PC19. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಫೋಕಸ್ ಗುಂಪುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಕಟ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನ ತೃಪ್ತಿ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ		2	0.5	1.5
	PC21. ಅನಿಗದಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ತೂಗಿ, ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ಮಾಡಿ		2	0.5	1.5
		ಒಟ್ಟು	**50**	**10**	**40**
THC/N 9903 ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಆತಿಥ್ಯದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು	PC1. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಂದಾಗ ಅವರ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹ್ಯಾಂಡ್‌ಶೇಕ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಹಾವ ಭಾವದ (ಗೆಸ್ಚರ್) ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ	**50**	0.5	0	0.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮುಗುಳ್ನಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸಿ		0.5	0	0.5
	PC3. ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		0.5	0	0.5
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬೋಧಿಸಬೇಕು		1	0.5	0.5
	PC5. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ತಿನ್ನಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅಗಿಯಬೇಡಿ		0.5	0	0.5
	PC6. ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬಳಸಿ		0.5	0	0.5
	PC7. ತುಂಬಾ ಜೋರಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬಾರದು		0.5	0	0.5
	PC8. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	1	1.5
	PC9. ಪಾರದರ್ಶಕ ಬೆಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC10. ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಖಾತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC11. ದೂರವಾಣಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಗಳಿಗೆ ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದಿಸಬಾರದು		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC13. ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿನಯದಿಂದ ಉತ್ತರಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC14. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	1	1.5
	PC15. ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಉಡುಪನ್ನು ಧರಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC16. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ತೋರ್ಪಡಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC17. ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದವಾದ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC18. ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC19. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC20. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಸಣ್ಣ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC21. ಸಭ್ಯತೆ, ದೃಢತೆ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಧ್ವನಿ, ಪಿಚ್ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ		2	0.5	1.5
	PC22. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ		2	0.5	1.5

	PC23. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC24. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC25. ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ		1	0.5	0.5
	PC26. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC27. ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವಂತಹ ಸ್ನೇಹಪರ, ವಿನಯಶೀಲ, ಆತಿಥ್ಯದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಹಾಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿ.		1	0.5	0.5
	PC28. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		1	0.5	0.5
	PC29. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷ ಗಮನ ವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC30. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ 100% ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ		1.5	0.5	1
	PC31. ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ		1.5	0.5	1

	PC32. ಕಂಪನಿಯ ಬ್ರಾಂಡ್ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ		2	0.5	1.5
		ಒಟ್ಟು	**50**	**14**	**36**
THC/N 9904 **ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ**	PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ	**50**	1.5	1.5	0
	PC2. ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳ, ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠತೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.		1.5	1.5	0

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC3. ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪ್ರವಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು, ನಿಂದನೆ ಬಗ್ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯ, ಹೆರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಇತರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ		1	1	0
	PC4. ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಗೇಜ್ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ, ಉದಾ.		2	0.5	1.5

	ಸಿಸಿಟಿವಿ ಕ್ಯಾಮೆರಾಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಮಹಿಳಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ				
	PC5. ಭದ್ರ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರ, ಚೈನ್ ಲಾಕ್ ಗಳು/ ಲ್ಯಾಚ್ ಗಳು, ಸ್ಮೋಕ್ ಡಿಟೆಕ್ಟರ್, ಆರಾಮದಾಯಕ ವಸತಿ ಮುಂತಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮಹಿಳಾ ಪ್ರವಾಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿ ಅವರ ಆರಾಮವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2	0.5	1.5
	PC6. ಮಹಿಳಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಣೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಕೋಣೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಅನುಮತಿ ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು, ಸ್ಪರ್ಶ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು, ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸನ್ನೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.		2	0.5	1.5
	PC7. ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪರಿಸರದಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ಬೆದರಿಕೆಗೆ ಒಳಗಾಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವೆಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC8. ಭಯೋತ್ಪಾದಕ ದಾಳಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶೂನ್ಯ ಸಾವುನೋವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC9. ಪುರುಷ, ಮಹಿಳೆ, ಮಗು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಚಿಕ್ಕವರು ಮತ್ತು ವಯಸ್ಸಾದವರು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC10. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನನ್ಯ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಶಿಶುವಿಗೆ, ಯುವತಿಗೆ, ವೃದ್ಧವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಇತರರಿಗೆ		3	0.5	2.5
	PC11. ಅವರ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಈ ವಿಶಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ.		3	0.5	2.5
	PC12. ಮಕ್ಕಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮನರಂಜನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC13. ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರ ಪೋಷಕರು ಮತ್ತು ಪರಿಚಾರಕರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ರಕ್ಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ		2	0.5	1.5
	PC14. ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಲಕರಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ		2	0.5	1.5

	PC15. ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೈದ್ಯರ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC16. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಗಳ ಸಮತಲ ಮತ್ತು ಲಂಬವಾದ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC17. ಪುರುಷರಿಗೆ, ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ವೇತನ, ಔಪಚಾರಿಕ ತರಬೇತಿ, ಪ್ರಗತಿಯ ಅವಕಾಶಗಳು, ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2	0.5	1.5
	PC18. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC19. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ಅವರ ಸೂಕ್ತ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡಿ		2	0.5	1.5
	PC20. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ಅವರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಡೆಗೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC21. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವಾಸಿಗರು, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಗೌರವದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ		2	0.5	1.5

	ನೀಡಿ				
	PC22. ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎರಡೂ ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳದಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠತೆಯಿಂದ ಮಹಿಳೆಯರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC23. ಫ್ಲೆಕ್ಸಿಬಲ್ ಕೆಲಸದ ಸಮಯಗಳು, ಹೆರಿಗೆ ರಜೆ, ಸಾರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು, ಮಹಿಳಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಂತಹ ಮಹಿಳಾ ಸ್ನೇಹಿ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ರೂಪಿಸಿ.		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC24. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ವರೂಪವು ರಾತ್ರಿ ಪಾಳಿಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು, ಅತಿಥಿ ಕೊಠಡಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು, ಬ್ಯಾಕ್ ಎಂಡ್ ಕೆಲಸ ಇತ್ಯಾದಿ.		2	0.5	1.5
	PC25. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5

		ಒಟ್ಟು	50	15	35
THC/N 9906 ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.	PC1. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಿಸಿ ಮತ್ತು ಆಹಾರ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಸವನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಿ	**50**	1.5	0.5	1
	PC2. ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಮೀಸಲಾದ ಕಸದ ಡಬ್ಬಿಗಳಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC3. ಕಸದ ಡಬ್ಬಿಗಳು ಅಥವಾ ತ್ಯಾಜ್ಯ ಸಂಗ್ರಹ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC4. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಕೀಟ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ		1.5	0.5	1
	PC5. ಸ್ವಚ್ಛತೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು		1.5	0.5	1
	PC6. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ತಾಜಾ ಗಾಳಿ ಪೂರೈಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಗಾಳಿಯಾಡುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC7. ಏರ್ ಕಂಡಿಷನರ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ		1.5	0.5	1

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC8. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC9. ಆಹಾರವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ, ತಯಾರಿಸಿ, ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಡಿಸುವ ಶುದ್ಧ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC10. ಲಿನಿನ್ (ನಾರು ಬಟ್ಟೆ) ಮತ್ತು ಲಾಂಡ್ರಿ, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶ, ವಸತಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಕಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		1.5	0.5	1
	PC11. ನೈರ್ಮಲ್ಯ, ಆಹಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಳಪೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಹಾಗೂ ಅವನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ		1.5	0.5	1
	PC12. ಉಪಕರಣಗಳು, ವಸ್ತುಗಳು, ರಾಸಾಯನಿಕಗಳು, ದ್ರವಗಳಂತಹ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವ ಬಳಕೆವಸ್ತುಗಳ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC13. ಸ್ಟೋರ್ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC14. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು, ಉದಾ. ದ್ರವ, ಘನ, ಆಹಾರ, ಆಹಾರವಲ್ಲದ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		1.5	0.5	1

	PC15. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)
	PC16. ಸೋಪ್ ನಂತಹ ಸೂಚಿಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC17. ಕಪ್ ಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ		1.5	0.5	1
	PC18. ದೈನಂದಿನ ಸ್ನಾನದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC19. ಪ್ರತಿದಿನ ಹಲ್ಲುಜ್ಜುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಹಲ್ಲಿನ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC20. ಲಿನಿನ್ (ನಾರು ಬಟ್ಟೆ) ನಂತಹ ವಸ್ತುಗಳ ಯಾವುದೇ ಅಡ್ಡ ಮಾಲಿನ್ಯಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1
	PC21. ಗಾಯ, ಆಹಾರ, ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ		1.5	0.5	1
	PC22. ಅನಾರೋಗ್ಯದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿದ್ದರೆ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೋಗದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಹರಡುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು		1.5	0.5	1

	PC23. ಟಿಶ್ಯೂ ಬಳಸಿ, ಬಾಯಿಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ ಮತ್ತು ಸೀನುವಾಗ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಜನರಿಂದ ದೂರ ಸರಿಯಿರಿ		2	0.5	1.5
	PC24. ಕೆಮ್ಮು ಮತ್ತು ಸೀನುವಿಕೆಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದ ನಂತರ ಈ ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ		2	0.5	1.5
	PC25. ಟಿಶ್ಯೂ ಪೇಪರ್ ಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಬಾರಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಈ ಟಿಶ್ಯೂ ಪೇಪರ್ ಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿ		2	0.5	1.5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400)**	**ಒಟ್ಟು**	**ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)**	**ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)**
	PC26. ಸಾಕಷ್ಟು ಶುದ್ಧ ಕುಡಿಯುವ ನೀರಿನ ಪೂರೈಕೆಗಾಗಿ ಸಮನ್ವಯಸಾಧಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC27. ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2	0.5	1.5
	PC28. ಕಲಬೆರಕೆ ಅಥವಾ ಕಲುಷಿತ ಆಹಾರವನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ		2	0.5	1.5
	PC29. ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ತಪಾಸಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿ		2	0.5	1.5
	PC30. ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯರಿಂದ ತ್ವರಿತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ		1.5	0.5	1

	PC31. ತನ್ನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮುದಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ		1.5	0.5	1
		ಒಟ್ಟು	**50**	**15.5**	**34.5**

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com