

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ - ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು QUALIFICATIONS PACK -OCCUPATIONAL STANDARDS FOR IT-ITeS INDUSTRY

ಅರ್ಹತೆಗಳು ಪ್ಯಾಕ್-ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್

ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳು
2. ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಪ್ಯಾಕ್
3. ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳ ಪದಕೋಶ
4. ಎನ್.ಒ.ಎಸ್ ಘಟಕಗಳು
5. ಕ್ಯೂಪಿ ಮತ್ತು ಎನ್ಒಎಸ್ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ನಾಮಕರಣ
6. ತರಬೇತಿದಾರರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಪರಿಚಯ

ವಲಯ: ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್

ಉಪ ವಲಯ: ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು

ಉದ್ಯೋಗ: ಐಟಿ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳು / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್

ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ: ಎಸ್ಎಸ್ಸಿ / ಕ್ಯೂ0110

ಇದಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ : ಎನ್ ಸಿಬಿ-2015/ 3512.0101

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಲಾಜಿಸ್ಟಿಕ್ಸ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಇನ್ವೆಂಟರಿ ಕ್ಲರ್ಕ್ ಅನ್ನು ಇನ್ವೆಂಟರಿ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ವಸ್ತುಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು, ಸರಕುಗಳ ಭೌತಿಕ ಎಣಿಕೆಯನ್ನು (ಫಿಸಿಕಲ್ ಕೌಂಟಿಂಗ್) ಮಾಡಬೇಕು, ಸಿಸ್ಟಂ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಭೌತಿಕ ಎಣಿಕೆಯನ್ನು ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮರಸ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಣೆಯಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ವಿವರವಾದ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಸೇರಿವೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಶೇಷಣಗಳು: ಈ ಕೆಲಸವು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗೋದಾಮಿನಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ವಿವಿಧ ವಸ್ತುಗಳ ವಿವರವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಕಾಣೆಯಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಗೋದಾಮಿನಲ್ಲಿ ಚರ ದಾಸ್ತಾನು (ಫ್ಲೋಯಿಂಗ್ ಇನ್ವೆಂಟರಿ) ಹುಡುಕಲು ತೀಕ್ಷ್ಣವಾದ ವೀಕ್ಷಣಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಸರಕುಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಎಣಿಸುವಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನುರಿತವನಾಗಿರಬೇಕು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಎಂದರೆನು ಮಾನದಂಡಗಳು (ಎನ್ಒಎಸ್) ?

- ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಎನ್ ಒಎಸ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಎನ್ ಒಎಸ್, ಜೊತೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟತೆಗಳು

ಡಾ: ಅಶ್ವತ್ಥ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್.

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



ಕೊಠಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ 242-243

2ನೇ ಮಹಡಿ, ವಿಕಾಸಸೌಧ

ಬೆಂಗಳೂರು - 560 001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 080-22258965

: 080-22034647

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

ದಿನಾಂಕ: 14. 06. 2022

ಶುಭ ಸಂದೇಶ

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

(ಡಾ: ಅಶ್ವತ್ಥ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್)

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



ಕೌಶಲ್ಯಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ
ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಮುನ್ನುಡಿ

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

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

(ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.)

ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಕೌಶಲ್ಯಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ.

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



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

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

ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಗಳು	ಅರ್ಹತೆಗಳು ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ /ಕ್ಯೂ0110		
	ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್		
	ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (ಎನ್ ಎಸ್ ಕ್ಯೂಎಫ್)	ಟಿ.ಬಿ.ಡಿ.	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
	ವಲಯ	ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್	ಮೇಲೆ ಕರಡು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	30/04/2013
	ಉಪ-ವಲಯ	ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	31/01/2015
	ಉದ್ಯೋಗ	ಐಟಿ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳು/ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್	ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016
ಎನ್ ಎಸ್ ಕ್ಯೂಪಿ ಕ್ಲಿಯರೆನ್ಸ್ ಆನ್		19/05/2015		

ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್ (ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹವರ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಬೆಂಬಲ, ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಸಂಯೋಜಕ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಹವರ್ತಿ- ಧ್ವನಿ)
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಕ್ಲೈಂಟ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳ ಮೂಲಕ.
ಎನ್.ಎಸ್.ಕ್ಯೂಎಫ್ ಮಟ್ಟ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	^{12ನೇ} ಆದ್ಯತೆ ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾತಕೋತ್ತರ ಪದವಿ
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾದ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಓರಿಯಂಟೇಶನ್ ನಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳು, ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರು, ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು
ಅನುಭವ	ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ 0-1 ವರ್ಷದ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ / ಇಂಟರ್ನ್ ಶಿಪ್

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಎನ್‌ಒಎಸ್)	ಕಡ್ಡಾಯ: 1. ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಎನ್‌0202 (ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಿ) 2. ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಎನ್‌9001 (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ) 3. ಎಸ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಎನ್‌9003 (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ) ಐಚ್ಛಿಕ: ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡ	ಸಂಬಂಧಿತ ಓಎಸ್ ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ಕೀಲಿಪದಗಳು /ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ವಲಯ	ವಲಯವು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ . ಇದನ್ನು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉಪಗುಂಪು ಎಂದೂ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು ಆರ್ಥಿಕತೆ, ಅದರ ಘಟಕಗಳು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.
ಉಪ-ವಲಯ	ಉಪ ವಲಯವನ್ನು ಇದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಸ್ಥಗಿತದಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳು.
ಲಂಬ	ಲಂಬವಾದ ವು ವಿಭಿನ್ನ ಡೊಮೇನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಉಪ-ವಲಯದಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು ಉದ್ಯಮವು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ಲೆಂಟ್ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು.
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗವು ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ / ಸಂಬಂಧಿತ ಸೆಟ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳು .
ಫಂಕ್ಷನ್	ಕಾರ್ಯವು ಒಂದು ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಡೆಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ . ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಎಸ್ ನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ.
ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು	ಉಪ ಕಾರ್ಯಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದುದನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಉಪ-ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳು.
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಜಾಬ್ ಪಾತ್ರವು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಅನನ್ಯತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ.
ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಓಎಸ್)	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಓಎಸ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ , ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ. ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಎರಡೂ ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗಿವೆ ಸಂದರ್ಭಗಳು.

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡ	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಎನ್‌ಒಎಸ್)	ಭಾರತೀಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಎನ್ ಒಎಸ್.
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತೆಗಳು ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉಲ್ಲೇಖ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು, ಅದು ಒಂದು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್.
ಅರ್ಹತೆಗಳು ಪ್ಯಾಕ್ (ಕ್ಯೂಪಿ)	ಅರ್ಹತೆಗಳು ಪ್ಯಾಕ್ ಒಎಸ್ ಸೆಟ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳು. ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ಯೂನಿಟ್ ಕೋಡ್	ಯೂನಿಟ್ ಕೋಡ್ ಒಂದು ಓಎಸ್ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಐಡೆಂಟಿಫೈಯರ್ ಆಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಇದರ ಜೊತೆ ಡಿನೋಟೈಸ್ ಮಾಡಬಹುದು ಒಂದೋ 'ಓ' ಅಥವಾ 'ಎನ್'.
ಯೂನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಯೂನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು.
ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆಯು ಘಟಕ ವಿಷಯದ ಸಣ್ಣ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಆಗಿರುತ್ತದೆ

	ಇದು ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಹುಡುಕುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯಕವಾಗಿದೆ ಅವರು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಓಎಸ್.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಸ್ಕೋಪ್ ಎಂಬುದು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಾದ ವೇರಿಯಬಲ್ ಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪರಿಣಾಮ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಯು ತಾಂತ್ರಿಕ , ಸಾಮಾನ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ	ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭವು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಆಪರೇಟಿವ್ ಜ್ಞಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿಯೋಜಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ಕೋರ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಅಥವಾ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಗುಂಪು. ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಓಎಸ್ ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಸಂವಹನಸೇರಿವೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳು.
ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್	ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಎಂಬುದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಐಟಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಒಂದು ಘಟಕವಾಗಿದೆ. ಐಟಿ ಸರ್ವಿಸ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
ಕೀಲಿಪದಗಳು /ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ - ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು
ಬಿ.ಪಿ.ಎಂ.	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಬಿಪಿಒ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಕೆಪಿಒ	ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಎಲ್.ಪಿ.ಓ.	ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಐಪಿಒ	ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
ಬಿಸಿಎ	ಬ್ಯಾಚುಲರ್ ಆಫ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು
B.Sc.	ಬ್ಯಾಚುಲರ್ ಆಫ್ ಸೈನ್ಸ್

ಓ.ಎಸ್.	ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಪ್ರಮಾಣ(ಗಳು)
ಇಲ್ಲಗಳು	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(ಗಳು)
ಪ್ರಪ್ತ	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್
ಯು.ಜಿ.ಸಿ.	ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ ಅನುದಾನ ಆಯೋಗ
ಎಂ.ಎಚ್.ಆರ್.ಡಿ.	ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಸಚಿವಾಲಯ
MMM	ಕಾರ್ಮಿಕ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಚಿವಾಲಯ
ಎನ್.ವಿ.ಇ.ಕ್ಯೂ.ಎಫ್.	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಶಿಕ್ಷಣ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
ಎನ್ ವಿಕ್ಯೂಎಫ್	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
ಎನ್.ಎಸ್.ಕ್ಯೂ.ಎಫ್.	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತೆ ಚೌಕಟ್ಟು

ನಾಟಿಯೋನಲ್ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಕಠಿಣಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು.

ಯೂನಿಟ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎನ್‌0202
ಯೂನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸು
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮೊಳಗಿನ ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ : ಗ್ರಾಹಕರು: • ಆಂತರಿಕ • ಬಾಹ್ಯ ಘಟನೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು : • ಸರ್ವರ್ ಗಳು • ಸಂಗ್ರಹ • ನೆಟ್ವರ್ಕ್ • ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಗಳು • ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು • ಭದ್ರತೆ • ಬ್ಯಾಚ್ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು: • ಪ್ರವೇಶ ನಿರ್ವಹಣೆ • ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ಥಾಪನೆ • ಪರಿಫೆರಲ್ ಸ್ಥಾಪನೆ • ಆಂಟಿ-ವೈರಸ್ ಸ್ಥಾಪನೆ • ಭದ್ರತೆ ಗಟ್ಟಿಗೊಳಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತ ಜನರು: • ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ • ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು • ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡ (ಪಿಸಿ) ಡಬ್ಲ್ಯೂ.ಆರ್.ಟಿ. ವ್ಯಾಪ್ತಿ	

ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ನೀವು ಈ:

- ಪಿಸಿ 1. ತಕ್ಷಣಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ
- ಪಿಸಿ 2. ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ನಿಜವಾದ ಘಟನೆಗಳು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸಿ
- ಪಿಸಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ
- ಪಿಸಿ 4. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ
- ಪಿಸಿ 5. ಘಟನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
- ಪಿಸಿ 6. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳು / ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ನೆಲೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು
- ಪಿಸಿ 7. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳು / ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ
- ಪಿಸಿ 8. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ
- ಪಿಸಿ 9. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಹೊರತಾದ ಸೆವೆರ್ಸ್ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ

	ಪಿಸಿ10. ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಹಾಯ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಪಿಸಿ11. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಪಿಸಿ12. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿ ಪಿಸಿ13. ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು (ಎಸ್ ಎಲ್ ಎಗಳು) ಅನುಸರಿಸಿ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಕೆ)	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ/ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಎ1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು (ಎಸ್ಎಲ್ಎಗಳು) ಮತ್ತು ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಘಟನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕೋಡಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡಗಳು ಕೆಎ2. ವಿವಿಧ ಐಟಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕೆಎ3 ಬಳಸುವ ಪರಿಸರಗಳು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಎಸ್ ಎಲ್ ಎಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಯೋಜನೆಗಳು ಕೆಎ4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಬಳಸುವ ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಯ ವಿಧಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಗಳ ಶ್ರೇಣಿ ಕೆಎ5. ಐಟಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳು ಕೆಎ6. ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರುವಾಗ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಯಾರು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು ಕೆಎ7. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು, ಟೆಂಪ್ಲೇಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಕೆಎ8. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಕೆಎ9. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ನೆಲೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸುವುದು

ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಬಿ1. ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? ಕೆಬಿ2. ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಘಟನೆಗಳ ವಿಧಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಕೆಬಿ3. ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಹೊಸದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಗಳು ಪರಿಹಾರಗಳು ಕೆಬಿ4. ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ/ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾನ್ಫಿಗರೇಶನ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ತಂತ್ರಗಳು ಕೆಬಿ5. ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು, ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧನಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ / ಚೆನರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ.1. ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ದೊಂದಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಉತ್ತರ ಲಿಖಿತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ಎಸ್.ಎ.2. ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ.3. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು / ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು / ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

	ಎಸ್‌ಎ4. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಓರಗೆಯಿಂದ ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ ಎಸ್‌ಎ5. ಇತರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಎಸ್ ಬಿ1. ನಿಯಮ ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
	ಎಸ್ ಬಿ2. ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
	ಎಸ್ ಬಿ3. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಎಸ್ ಬಿ4. ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಎಸ್ ಬಿ5. ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
	ಎಸ್ ಬಿ6. ಗ್ರಾಹಕ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯಮ ಆಧಾರಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು
	ಎಸ್ ಬಿ7. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಎಸ್ ಬಿ8. ವಿವಿಧ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ಎಸ್ ಬಿ9. ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕನಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ
	ಎಸ್ ಬಿ10. ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
	ಎಸ್ ಬಿ11. ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
	ಎಸ್ ಬಿ12. ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಾನ್ಪಿಗರ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿ
	ಎಸ್ ಬಿ 13. ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ

	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 14. ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾದ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 15. ಸಮತೋಲನ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 16. ವಿವರಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗಮನವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 17. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 18. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇತರರು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ತಂಡ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 19. ಎಸ್ ಬಿ 20 ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ತಂಡದ ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿ. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಎಸ್ ಬಿ 21. ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗದಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಸಿ. 1. ಕೋಡಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಟೆಸ್ಟಿಂಗ್ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಯುಕ್ತತೆಗಳು / ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಮತ್ತು ಬಳಸಿ ಎಸ್.ಸಿ. 2. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಇನ್ ಪುಟ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಎಸ್ ಸಿ 3. ಹೊರತೆಗೆಯಿರಿ. ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಎಸ್ ಸಿ 4. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ ಎಸ್ ಸಿ 5. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪು ಎಸ್ ಸಿ 6. ನಿಮ್ಮ ಪರಿಣತಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿ

ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಎ/ಎ ನ್‌0202		
	ಟಿ.ಬಿ.ಡಿ.	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (ಎನ್ ಎಸ್ ಕ್ಯೂಎಫ್)	ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್	ಮೇಲೆ ಕರಡು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮ	ಐಟಿ ಸೇವೆಗಳು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	31/01/2015
ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯ		ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಅವಲೋಕನ

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

ಯೂನಿಟ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎನ್‌9001
ಯೂನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಅಗತ್ಯ ಮಾನದಂಡಗಳು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ : ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: • ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು (ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು) • ಡೆಲಿವರಿಗಳು (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಔಟ್ ಪುಟ್ ಗಳು) • ಪ್ರಮಾಣ (ನೀವು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಕೆಲಸದ ಪರಿಮಾಣ) • ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಯಾವುದು) • ಸಮಯ (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕಾದಾಗ) ಸೂಕ್ತ ಜನರು: • ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ • ಕೆಲಸವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ • ತಂಡ/ಇಲಾಖೆಯ ಸದಸ್ಯರು • ಇತರ ತಂಡಗಳು/ಇಲಾಖೆಗಳ ಸದಸ್ಯರು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: • ಸಲಕರಣೆ • ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು • ಮಾಹಿತಿ
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡ (ಪಿಸಿ) ಡಬ್ಲ್ಯು.ಆರ್.ಟಿ. ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ನೀವು ಈ ರೀತಿ ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: ಪಿಸಿ 1. ಸೂಕ್ತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪು ಪಿಸಿ 2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ ಪಿಸಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಪಿಸಿ 4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಿಸಿ 5. ಬಳಸಿ. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಪಿಸಿ 6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ

	ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಪಿಸಿ 7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಪಿಸಿ 8. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪಿಸಿ 9. ನಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಫೋಮ್ ಸೂಕ್ತ ಜನರನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಕೆ)	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ/ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಎ 1. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಕೆಎ 2. ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಕೆಎ 3. ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಕೆಎ 4. ನೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಬೇಕು. ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು ಕೆಎ 5. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ? ಇದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು
	ಕೆಎ 6. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕೆಎ 7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶ ಕೆಎ 8. ಯಾರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಕೆಎ 9. ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ಬದಲಾವಣೆ
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಬಿ 1. ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು ಕೆಬಿ 2. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಸಮಯಮಾಪಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಕೆಬಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಬಳಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ / ಚೆನರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು : ಎಸ್.ಎ. 1. ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನದೊಂದಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ

	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ. 2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ. 3. ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗಳಾದ ಎಸ್.ಎ. 4. ನಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಓರಾಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 1. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 2. ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 3. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ4. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ5. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 6. ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 7. ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ

	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 8. ಇತರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯಗಳು, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಲಂಬನೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
	ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 10. ವಿವಿಧ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 11. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 12. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಾನ ಮನಸ್ಸು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ತಂಡ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 13. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಸಿ. 1. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ, ಡೇಟಾವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಇನ್ ಪುಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಎಸ್.ಸಿ. 2. ಡೇಟಾ ಎಸ್ ಸಿ 3 ನಲ್ಲಿನ ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ ಎಸ್ ಸಿ 4. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿ

ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎ ನ್‌9001		
	ಟಿ.ಬಿ.ಡಿ.	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
	ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್	ಮೇಲೆ ಕರಡು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	30/04/2013
	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	31/01/2015
		ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಯೂನಿಟ್ ಕೋಡ್ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎನ್‌9003	
ಯೂನಿಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅದು ಸಂಧಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ವಿಚಿತ್ರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ : ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು: • ಅನಾರೋಗ್ಯ • ಅಪಘಾತಗಳು • ಬೆಂಕಿ • ಆವರಣವನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಲು ಇತರ ಕಾರಣಗಳು • ಭದ್ರತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡ (ಪಿಸಿ) ಡಬ್ಲ್ಯೂ.ಆರ್.ಟಿ. ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ನೀವು ಈ: ಪಿಸಿ 1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಪಿಸಿ 2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ ಪಿಸಿ 3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ ಪಿಸಿ 4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಸಿ ಪಿಸಿ 5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ ಪಿಸಿ 6. ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ ಪಿಸಿ 1 .ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಕೆ)	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ/ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಎ 1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಕೆಎ 2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಪಾಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅಪಾಯದ ಅರ್ಥವೇನು ಕೆಎ 3. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಕೆಎ 4. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಮಿತಿಗಳು ಕೆಎ 5. ವಿವಿಧ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಕೆಎ 6. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಕೆಎ 7. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳು
	ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಹೊಂದಿರಿ
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಕೆಬಿ 1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಕೆಬಿ 2. ಕಾರ್ಮಿಕರು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕೆಬಿ 3. ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯಕೀಯ ನೆರವು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಕರೆಸುವುದು ಕೆಬಿ 4. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಅಪಘಾತ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಕೆಬಿ 5. ಸುರಕ್ಷತೆ, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ / ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ. 1. ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನದೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿಖರವಾದ, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸ
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಎ 2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು : ಎಸ್.ಎ 3. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಓರಗೈಯಿಂದ ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ

ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 1. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಆಯೋಜಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 3. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 4. ವಿವಿಧ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 5. ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು :

	ಎಸ್ ಬಿ 6. ಸಮತೋಲಿತ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಎಸ್ ಬಿ 8. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಾನ ಮನಸ್ಸು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ತಂಡ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ
	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್ ಬಿ 9. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
ಸಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನೀವು ಹೇಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: ಎಸ್.ಸಿ. 1. ಅಸಂಗತತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಎಸ್.ಸಿ. 2. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ ಎಸ್.ಸಿ. 3. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿ

ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್	ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ/ಎ ನ್‌9003		
	ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ (ಎನ್ವಿಇಕ್ಯೂಎಫ್/ಎನ್ ವಿಕ್ಯೂಎಫ್/ಎನ್ ಎಸ್ ಕ್ಯೂಎಫ್)	ಟಿ.ಬಿ.ಡಿ.	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ
	ಉದ್ಯಮ	ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್	ಮೇಲೆ ಕರಡು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
	ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
			ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ
			1.0
			30/04/2013
			31/01/2015
			31/03/2016

ಮೇಲಿನ ನಾಮಕರಣದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪಗಳು/ಕೋಡ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ :

ಉಪ-ವಲಯ	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿ
ಐಟಿ ಸೇವೆ (ಐ.ಟಿ.ಎಸ್.)	01-20
ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಬಿಪಿಎಂ)	21-40
ಎಂಜಿಜಿ. ಮತ್ತು ಆರ್&ಡಿ (ಇ.ಆರ್.ಡಿ.)	41-60
ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಎಸ್ ಪಿಡಿ)	61-80

ಅನುಕ್ರಮ	ವಿವರಣೆ	ಉದಾಹರಣೆ
ಮೂರು ಅಕ್ಷರಗಳು	ಉದ್ಯಮದ ಹೆಸರು (ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕಂಪನಿಗಳು)	ಎಸ್.ಎಸ್.ಸಿ.
ಸ್ಲ್ಯಾಶ್	/	/
ಮುಂದಿನ ಅಕ್ಷರ	ಕ್ಯೂಪಿ ಅಥವಾ ಎನ್.ಓ.ಎಸ್.	N
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಉದ್ಯೋಗ ಕೋಡ್	01
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಓಎಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ	01

ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ದೇಶೀಯ ಐಟಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್
ಅಟೆಂಡೆಂಟ್

ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ /ಕ್ಯೂ0110

ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಐಟಿ-ಐಟಿಇಎಸ್

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಪ್ರತಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ (ಕ್ಯೂಪಿ) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ (ಎಸ್ ಎಸ್ ಸಿ) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (ಪಿಸಿ) ಸಿದ್ಧಾಂತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ / ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಎನ್‌ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಎಸ್ ಎಸ್ ಸಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸನ್ನಿವೇಶತೀರ್ಪು ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಪಿಸಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿವಿಧ ಸ್ಕೇಲ್ ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. ಕ್ಯೂಪಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಒಬ್ಬ ತರಬೇತಿದಾರನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಎನ್ ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಬೇಕು. ಪ್ರತಿ ಎನ್ ಒಎಸ್ ಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪಾಸಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.

				ಅಂಶಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	ಒಟ್ಟು ಗುರುತು	ಹೊರಗೆ	ಸಿದ್ಧಾಂತ	ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ
1. ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ / ಎನ್‌0202 (ಐಟಿ ಸೇವೆಯೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸು ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳು)	ಪಿಸಿ 1. ತಕ್ಷಣಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ವಿನಂತಿಗಳು	1 2	5	0	5
	ಪಿಸಿ 2. ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿ ಅವು ನಿಜವಾದ ಘಟನೆಗಳು		5	0	5
	ಪಿಸಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉಪಯೋಗದಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು		5	0	5
	ಪಿಸಿ 4. ಇದರ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ		7.5	2.5	5

	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು	0			
	ಪಿಸಿ 5. ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಘಟನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		10	0	10
	ಪಿಸಿ 6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಮಾಡಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳು / ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಆಧಾರ		10	0	10
	ಪಿಸಿ 7. ಇದರ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಪರಿಹಾರಗಳು/ವರ್ಕ್ ಅರೌಂಡ್ ಗಳು, ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 8. ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟದೊಳಗೆ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು /ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 9. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಹೊರಗೆ		5	0	5
	ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ				
	ಪಿಸಿ 10. ಸೂಕ್ತರಿಂದ ಸಹಾಯ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಜನರು, ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 11. ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು / ಘಟನೆಗಳು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ		7.5	2.5	5
	ಪಿಸಿ 12. ನಿಮ್ಮ ಉಪಯೋಗವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಅನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಧನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು		35	15	20
	ಪಿಸಿ13. ಐಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು (ಎಸ್ ಎಲ್ ಎಗಳು) ಅನುಸರಿಸಿ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು/ಘಟನೆಗಳು.		15	0	15
		ಒಟ್ಟು	120	20	100

2.ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ /ಎನ್‌9001 (ನಿರ್ವಹಿಸಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ)	ಪಿಸಿ 1. ಸೂಕ್ತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪು	40	10	5	5
	ಪಿಸಿ 2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ		5	5	0
	ಪಿಸಿ 4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ		5	2.5	2.5
	ಪಿಸಿ 5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು		2.5	0	2.5
	ಪಿಸಿ 7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		2.5	0	2.5
	ಪಿಸಿ 8. ಸೂಕ್ತವಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯು ಜನರು, ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ		2.5	0	2.5
	ಪಿಸಿ 9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದುದನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು		2.5	0	2.5
		ಒಟ್ಟು	40	12.5	27.5
4.ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ / ಎನ್‌9003 (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣ)	ಪಿಸಿ 1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು	40	10	5	5
	ಪಿಸಿ 2. ಆರೋಗ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ, ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸುರಕ್ಷತೆ, ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು		5	0	5
	ಪಿಸಿ 3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ		10	5	5

	ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ				
	ಪಿಸಿ 4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಎಚ್ಚರಿಸಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರು		5	0	5
	ಪಿಸಿ 5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ		5	0	5
	ಪಿಸಿ 6. ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿ		2.5	0	2.5
	ಪಿಸಿ 7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ		2.5	0	2.5
		ಒಟ್ಟು	40	10	30



SANKALP

Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

ಡೈರಿ ಸರ್ಕಲ್, ಬನ್ನೇರುಘಟ್ಟ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಹೊಂಬೇಗೌಡ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560029
ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com