ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

RASCI
Retailers Association's Skill Council of India

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

MODEL CURRICULUM

CRM Domestic Non-Voice

ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)

ವಲಯ	:	IT-ITeS
ಉಪ-ವಲಯ	:	ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉದ್ಯೋಗ	:	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	:	SSC/Q2211, V1.0
NSQF ಮಟ್ಟ	:	4

Certificate

COMPLIANCE TO
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

MODEL CURRICULUM

Complying to the National occupation standards of

Job Role / Qualification Pack: 'CRM Domestic Non-Voice' QP No. 'SSC/Q2211, NSQF Level 4'

Date of Issuance: March 31, 2018

Valid Upto *: March 31, 2019

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

Authorised Signatory

(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪಠ್ಯಕ್ರಮ	01
2. ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು	04
3. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	05

CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)

ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯ/ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವು "IT-ITeS" ವಲಯದಲ್ಲಿ/ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ "CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್‌ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)" ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಲಿಯುವವರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಹೆಸರು	**CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)**		
ಅರ್ಹತೆಯ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ.	SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	1.0	**ಆವೃತ್ತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ**	31/12/2015
ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು	10ನೇ ತರಗತಿ		
ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಹೀಗೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:** • ದೇಶೀಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ. • ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅವರ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. • ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾದ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಿ.		

ಈ ಕೋರ್ಸ್, "IT-ITES ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ NASSCOM" ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನ "CRM–ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ SSC/Q2211" ರ 3ರಲ್ಲಿ 3 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು (NOS) ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಸಲಕರಣೆ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ
1	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 60:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 192:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N3021	• ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. • ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗಿರುವ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. • ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ಕಳವಳವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬದ್ಧರಾಗಿರಿ. • ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ. • ತಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಜನರನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. • ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಉತ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ಮೂಲವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. • ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAಗಳು) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರ ಸಕ್ಷಮತೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. • ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. • ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ. • ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ. • ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.	• ಕರೆ/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲು ದೂರವಾಣಿ, ಧ್ವನಿ ರೆಕಾರ್ಡರ್, ಈ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ / ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ನಮೂನೆಗಳು. • 1:1 PC ಯಿರುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್ : ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿ ಅನುಪಾತ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವುದು, MS ಆಫೀಸ್/ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್, ಬ್ರೌಸರ್, ಔಟ್‌ಲುಕ್/ ಯಾವುದೇ ಇಮೇಲ್ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. • ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಶ್ರವಣಸಾಧನಗಳೊಂದಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು.
2	**ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ** ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 30:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 70:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N9001	• ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ. • ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ. • ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ. • ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ. • ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ. • ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. • ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಗಳ ಒಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. • ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ. • ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.	• ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಶ್ರವಣಪೂರಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿರುವ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. • ಓದುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಸ್ವಯಂ–ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾದರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ. • ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್.

3	**ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ** ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 38:00 ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್ SSC/N9003	• ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ. • ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ. • ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ. • ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ. • ಅವರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ. • ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ. • ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.	• ವೈಟ್‌ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. • ಪ್ರೆಸೆಂಟೇಷನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್. • ತರಬೇತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು. • ಒಂದು ಮಾದರಿ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿ ದಾಖಲೆ.
ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ: **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ 100:00** **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ 300:00**		ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಲಕರಣೆಯು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ: ತರಬೇತಿ ಕೊಠಡಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಲಕರಣೆಗಳು/ಉಪಕರಣಗಳು/ಪರಿಕರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿ/ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಡೆಗಳಲ್ಲೆಲ್ಲಾ (ಉದಾ. ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್, ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್) ಸಂಬಂಧಿತ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. NOS SSC/N3021 ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: • ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು • ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ • ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS–ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್ಲುಕ್) • PC, LAN, ಸರ್ಚ್ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ **ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು** • ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕಿನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲೆಡೆ ಕೇಳಿಸುವಂತೆ ಶ್ರವಣಪೂರಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು • ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್ • ಸ್ಕ್ರೀನ್ ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ • ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಫ್ಲಿಪ್‌ಚಾರ್ಟ್ • ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕವಿರುವ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ • ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟಿಂಗ್ ಆಡಿಯೋ, ವಿಡಿಯೋ, ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್‌ಗೆ ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು • ಕಲಿಕೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಪರಿಕರಗಳು/ಪ್ರೆಸೆಂಟೇಷನ್ ಟೂಲ್‌ಗಳು: • ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ • ಇಮೇಲ್ • IMs • ಕಲಿಕೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಉದಾ. ಸಮ್ಮಿಶ್ರಿತ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮೂಡಲ್, ಬ್ಲ್ಯಾಕ್‌ಬೋರ್ಡ್ • ಉಪನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ತರಗತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮೈಕ್ರೊಫೋನ್ / ಧ್ವನಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ • ಹ್ಯಾಂಡಿ ಕ್ಯಾಮೆರಾ • ಸ್ಟೇಷನರಿ ಕಿಟ್ – ಸ್ಟೇಪಲ್ಸ್, ಅಂಟು, ಚಾರ್ಟ್ ಪೇಪರ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಪೇಂಟ್ ಬಾಕ್ಸ್, ಸ್ಕೇಲ್, A4 ಹಾಳೆಗಳು • IT ಲ್ಯಾಬ್ ಸೆಷನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ: 1:1 PC:ತರಬೇತಿ ಅನುಪಾತವಿರುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕ, MS ಆಫೀಸ್/ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್, ಬ್ರೌಸರ್, ಔಟ್‌ಲುಕ್/ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಇಮೇಲ್ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಮಾಡುವ ಟೂಲ್‌ಗಳು, ಅಖಿಓ ಮತ್ತು ಫ್ರೆಶ್‌ಡೆಸ್ಕ್‌ನಂತಹ ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಟೂಲ್(ಗಳು) • ದಿನದಿಂದ ದಿನಕ್ಕೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಾ ಪರಿಕರಗಳು • ತಂಡದ ಚರ್ಚೆಗಳಿಗಾಗಿ: ಯೋಜಿತ ತಂಡದ ಸಂಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ತಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣ/ಅರ್ಧ ವೃತ್ತದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆ. • ಓದುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: ಪ್ರತಿಯೊಂದು ತರಬೇತಿ ಸೆಷನ್ನಿಗೂ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಸ್ವಯಂ–ಅಧ್ಯಯನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾದರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ.	

ಗ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಒಟ್ಟು ಕೋರ್ಸ್ ಅವಧಿ: 400 ಗಂಟೆಗಳು, 0 ನಿಮಿಷಗಳು

(ಈ ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯವನ್ನು/ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು SSC ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ: IT-ITeS ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಸಮಿತಿ NASSCOM)

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು: "CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0"

ಕ್ರ. ಸಂ	ಕ್ಷೇತ್ರ	ವಿವರಗಳು
1	ಕೆಲಸದ ವಿವರಣೆ	"SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸುವುದು.
2	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು	ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನಡೆಸುವ ಯೋಗ್ಯತೆ, ಮತ್ತು ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ, ಉದ್ಯೋಗಯೋಗ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪೂರ್ವ/ನಂತರದ ಕೆಲಸಕಾರ್ಯಗಳು. ಪ್ರಬಲ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಅಂತರ್ವ್ಯಕ್ತೀಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಒಂದು ತಂಡದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಗುಣಮಟ್ಟ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಬಯಸುವ ಉತ್ಸಾಹದ ಚಿಲುಮೆ; ಸುಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ಗಮನಹರಿಸುವ, ಕಲಿಯಲು ಉತ್ಸುಕನಾಗಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಈ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚಿನದನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ.
3	ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಕನಿಷ್ಠ 10ನೇ ತರಗತಿ; ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ನಾತಕೋತ್ತರ ಪದವಿ
4ಚ	ಡೊಮೇನ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಷನ್ / ಕ್ಷೇತ್ರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	"CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)" ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕ–ರಿಸಲಾಗಿದೆ "QP "SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0" ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. SSC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಆಗಿದೆ. QP/ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, 2 ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸ/ತರಬೇತಿ ಅನುಭವ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ, ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪ್ರಯೋಜನವಾಗಲಿವೆ.
4ಛ	ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಷನ್/ವೇದಿಕೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು ಈ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು", ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "MEP/Q0102". ಖಖಅ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರನು ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್ 80% ಆಗಿದೆ.
5	ಅನುಭವ	ಕ್ಷೇತ್ರ ಅನುಭವ: ಅದೇ ವಿಷಯದ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 2 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವ ತರಬೇತಿ ಅನುಭವ: 1 ವರ್ಷ ಆದ್ಯತೆ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು	
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ-ರಹಿತ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	SSC/Q2211, V1.0
ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ	IT-ITeS

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನ (QP) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು (SSC) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ/ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2	ಈ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು SSC ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3	ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ತೀರ್ಪು ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಪಿಸಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿಭಿನ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4	QP ಅನ್ನು ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಒಬ್ಬ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ NOS ಅನ್ನು ಪಾಸ್‌ಮಾಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿಯೊಂದು NOS ನ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.
5	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು www.sscnasscom.com ಗೆ ಭೇಟಿಕೊಡಿ.

				ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶ	ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕದಲ್ಲಿ	ಪಠ್ಯ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
1.SSC/N3021 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ಉತ್ತರಿಸಿ – ದೇಶೀಯ)	PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.	**120**	12.5	2.5	10
	PC2. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗಿರುವ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		12.5	2.5	10
	PC3. ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.		15	0	15
	PC4. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.		5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಕ್ಷಮತೆಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.		2.5	0	2.5
	PC6. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಉತ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ನೆಲೆಗಟ್ಟನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAs) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಕ್ಷಮತೆಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ.		15	0	15
	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.0
	PC9. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.		10	0	10
	PC10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿಡಿ.		35	15	20
	PC11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.		7.5	0	7.5
		ಒಟ್ಟು	120	20	100

2.SSC/N9001 (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)	PC1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.		10	5	5
	PC2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ–ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ.		5	0	5
	PC3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		5	5	0
	PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ.	**40**	5	2	3
	PC5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ.		5	0	5
	PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಗಳ ಒಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ.		2.5	0	2.5
	PC9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.		2.5	0	2.5
		Total	40	12	28
3.SSC/ N9003 (ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ)	PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತಾ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.		10	5	5
	PC2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತಾ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ.		5	0	5
	PC3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ.	**40**	10	5	5
	PC4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ.		5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸಿ.		5	0	5
	PC6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ.		2.5	0	2.5
	PC7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.		2.5	0	2.5
		Total	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