ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ – CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)

QUALIFICATIONS PACK - CRM Domestic Non-Voice

ಪರಿಚಯ

CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ)

ವಲಯ	:	IT-ITES
ಉಪ–ವಿಭಾಗ	:	ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉದ್ಯೋಗ	:	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	:	SSC/Q2211
ಇದಕ್ಕೆ ಜೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ	:	NCO–2015/5244.0201

IT-ITeS ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್‌ಅನ್ನು (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ–ರಹಿತ) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹವರ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಬೆಂಬಲ ಇಂಜಿನಿಯರ್, ಬೆಂಬಲ ಕನ್ಸೋಸಿಯಂಟ್, ಪ್ರೋಸೆಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್–ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಆಕ್ಷನ್ ಇತ್ಯಾದಿ

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ವೆಬ್–ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪದರವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಪೂರ್ವ–ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಇಮೇಲ್ ಟೆಂಪ್ಲೇಟ್‌ಗಳನ್ನಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಕಸ್ಟಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಮೇಲ್‌ಗಳಲ್ಲಾಗಲೀ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು: ಈ ಉದ್ಯೋಗವು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ದೀರ್ಘಾವಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಡೆಸ್ಕ್–ಆಧಾರಿತ ವೃತ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಿರಬೇಕು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ (NOS) ಎಂದರೇನು?

- ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು NOS ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- NOS ಎನ್ನುವುದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳಾಗಿವೆ

ಉದ್ಯೋಗದ ವಿವರಗಳು

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	SSC/Q2211		
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ-ಧ್ವನಿರಹಿತ)		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ವಲಯ	ಕರಕುಶಲತೆಗಳು ಮತ್ತು ನೆಲಹಾಸು	ಕರಡು ರಚಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉಪ ವಲಯ	ನೆಲಹಾಸು	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
ಉದ್ಯೋಗ	ಹೆಣೆಯುವುದು	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016
NSQC ಅನುಮತಿ ದಿನಾಂಕ	19/05/2015		

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ (ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಬೆಂಬಲ ಇಂಜಿನಿಯರ್, ಬೆಂಬಲ ಸಲಹೆಗಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್- ವಹಿವಾಟು)
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ವೆಬ್-ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
NSQF ಮಟ್ಟ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	10ನೇ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾತಕೋತ್ತರ ಪದವಿ
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಕಷ್ಟಕರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಇತ್ಯಾದಿ.
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು
ಅನುಭವ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪಾತ್ರಗಳಲ್ಲಿ 0-1 ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ/ ಇಂಟರ್ನ್‌ಶಿಪ್
ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (NOS)	**ಕಡ್ಡಾಯ:** 1. **SSC/N3021** (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ – ದೇಶೀಯ) 2. **SSC/N9001** (ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ) 3. **SSC/N9003** (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ) **ಐಚ್ಛಿಕ:** ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಸಂಬಂಧಿತ OS ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

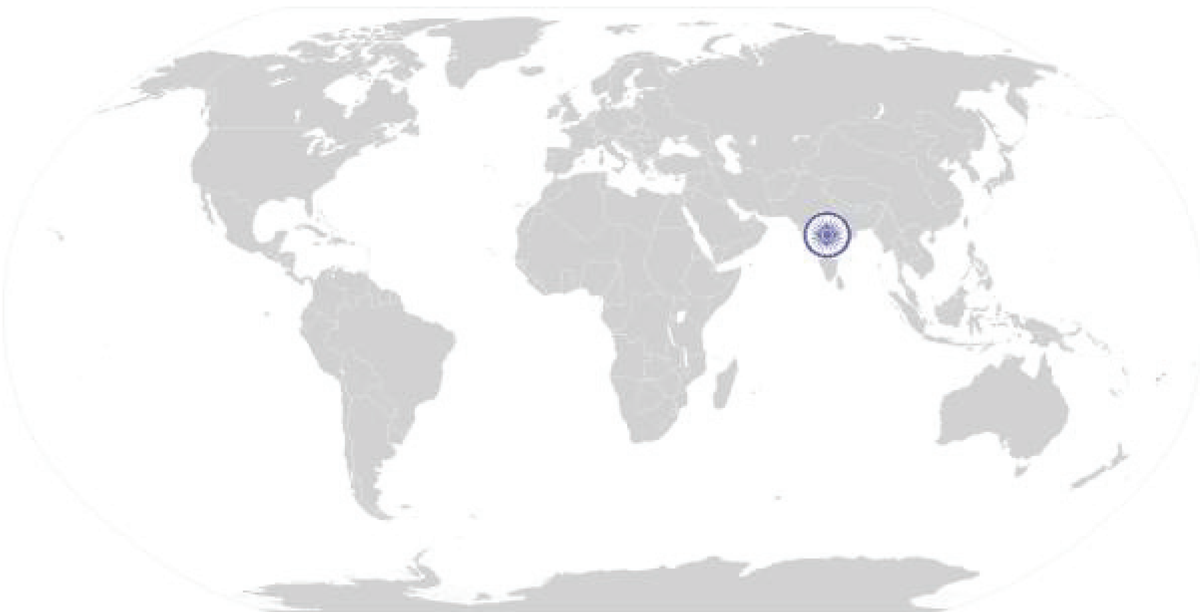
ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು / ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ವಲಯ	ವಲಯ ಎಂಬುದು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಒಂದು ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ. ಇದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಯುನಿಟ್‌ಗಳು ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ವಿಭಿನ್ನ ಉಪವಿಭಾಗವಾಗಿಯೂ ಇದನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.
ಉಪ ವಲಯ	ಉಪ-ವಲಯವನ್ನು ಅದರ ಕಾಂಪೋನೆಂಟ್‌ಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಬ್ರೇಕ್‌ಡೌನ್‌ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ.
ಲಂಬವಾದ	ವಿಭಿನ್ನ ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಒಂದು ಉಪ-ವಲಯದ ಒಳಗೆ ಲಂಬವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು.
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗ ಎಂಬುವುದು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
ಕಾರ್ಯ	ಕಾರ್ಯ ಎಂದರೆ ವಲಯ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಒಂದು ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಿನಿಂದ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು OSನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಉಪ ಕಾರ್ಯಗಳು	ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಉಪ-ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಮೂಹವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (OS)	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು OS ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಎರಡೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (NOS)	NOSಗಳು ಭಾರತೀಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನನ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಾಗಿವೆ.
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಎಂಬುದು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉಲ್ಲೇಖದ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು , ಅದು ಅರ್ಹತೆಗಳ ಒಂದು ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ (QP)	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಎಂಬುದು OSನ ಒಂದು ಸಮೂಹದಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತೆಯ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್ ಎಂಬುದು OS ಯುನಿಟ್‌ಗೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಅದನ್ನು 'O' ನಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ 'N' ನಿಂದಾಗಲೀ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆಯು ಘಟಕದ ವಿಷಯವನ್ನು ಕುರಿತು ಒಂದು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾದ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಅವರು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ OS ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒಂದು ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಶೋಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಯಾರಾದರೂ ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಇದು ಸಹಾಯಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ನಾಮಗಳು

ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು / ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಸ್ಕೋಪ್/ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಎನ್ನುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಎದುರಿಸಬೇಕಾದ ಅಸ್ಥಿರಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ.
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ	ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಕಾರ್ಯಶೀಲ ಜ್ಞಾನದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ.
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು) ಅಥವಾ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಎನ್ನುವುದು ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ. ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಔಖ ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವುಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂವಹನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ	ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ ಎಂಬುವುದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಐಟಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಒಂದು ಯುನಿಟ್‌ವಾಗಿದೆ. ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಐಟಿ ಸೇವಾ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು / ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
IT-ITeS	ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ – ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು
BPM	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
BPO	ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
KPO	ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
LPO	ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
IPO	ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ
BCA	ಬ್ಯಾಚುಲರ್ ಆಫ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ಸ್
B.Sc.	ವಿಜ್ಞಾನದ ಪದವಿ
OS	ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(ಗಳು)
NOS	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ(ಗಳು)
QP	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್
UGC	ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯ ಅನುದಾನ ಆಯೋಗ
MHRD	ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಸಚಿವಾಲಯ
MoLE	ಕಾರ್ಮಿಕ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಸಚಿವಾಲಯ
NVEQF	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಶಿಕ್ಷಣ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
NVQF	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟು
NSQF	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟು

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಇ–ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಚಾಟ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯಮಾಡುವ NOS ಘಟಕ

SSC/N3021 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ – ದೇಶೀಯ

ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	SSC/N3021
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ (ದೇಶೀಯ)
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ಇ–ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಚಾಟ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: **ಗ್ರಾಹಕರು:** • ಆಂತರಿಕ • ಬಾಹ್ಯ **ಇವರಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ:** • ಇಮೇಲ್ • ಚಾಟ್ **ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು:** • ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ • ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಇತರ ಸದಸ್ಯರು • ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (ಕಅ) ಗ ಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
	ಸಕ್ಷಮರಾಗಬೇಕಾದರೆ, ನೀವು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ PC2. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC3. ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ PC4. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ PC6. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನ ನೆಲೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿ PC7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAs) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC9. ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿಡಿ PC11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ/ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

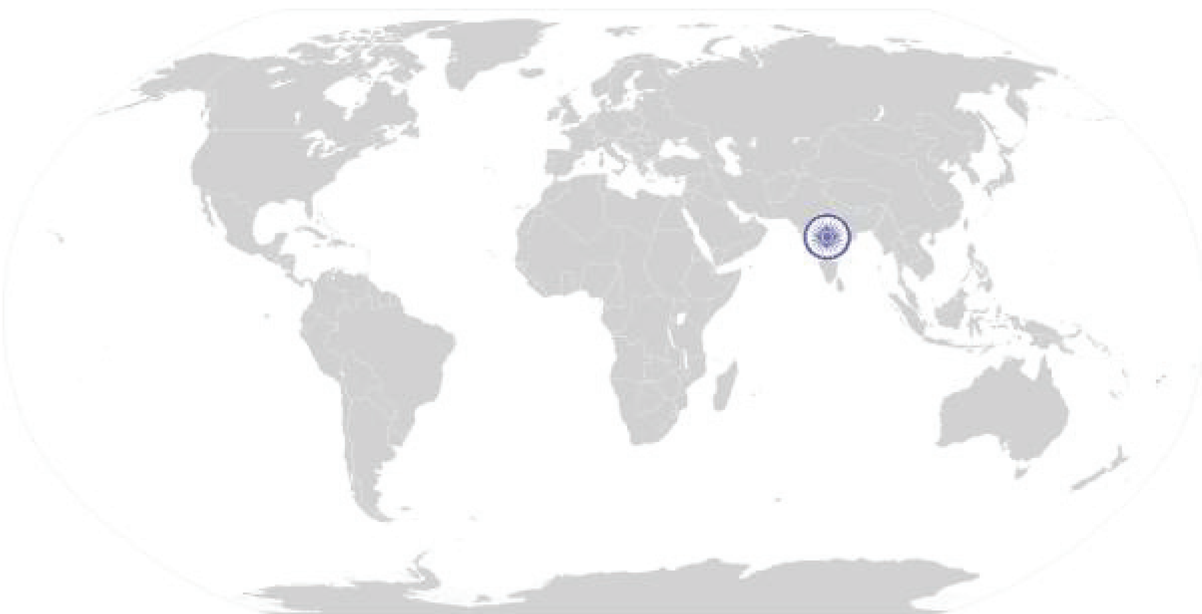
	KA2. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಮಾಡಲು, ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪರಿಕರಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು KA3. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು KA4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು, ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ಮೂಲ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು KA6. ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು KA7. ಯಾರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಬೇಕು KA8. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA9. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪರಿಕರಗಳು, ಟೆಂಪ್ಲೇಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ KA10. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳು KA11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯದ ಮಾಪಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA12. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು KB2. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಗಳು ಅಥವಾ ಬೆಂಬಲ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು KB3. ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು KB4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ವಿಭಿನ್ನ ಶೈಲಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳು KB5. ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳು KB6. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಭಿನ್ನ ಪ್ರಶ್ನೆ ತಂತ್ರಗಳು KB7. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುವುದು KB8. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಭ್ಯಾಸ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)	**ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ SA2. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ SA5. ಇತರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ SB2. ನಿಯಮ-ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರ-ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

SSC/N3021 **ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ – ದೇಶೀಯ**

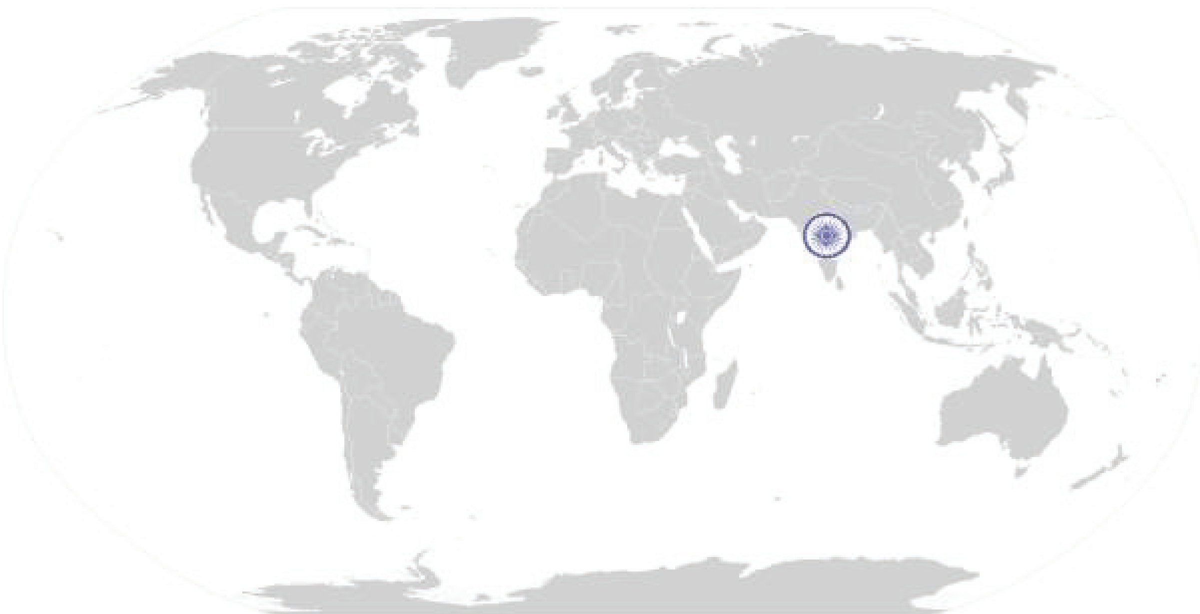
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ SB5. ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ SB6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಿ SB7. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ SB8. ಗ್ರಾಹಕ–ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯಮ–ಆಧಾರಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಿ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ವಿಭಿನ್ನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ–ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ SB10. ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB11. ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ SB12. ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
	ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್/ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB13. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮತೋಲಿತ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB14. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ಟೀಮ್ ವರ್ಕಿಂಗ್/ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB15. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ SB16.ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದಿಂದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
C. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SC1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಇನ್‌ಪುಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ SC2. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ SC3. ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ SC4. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	SSC/N3021		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF) [ಐಚ್ಛಿಕ]	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಐಟಿ	ಕರಡು ರಚಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶಿಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
NSQC ಅನುಮತಿ ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕ	ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟ ಭರವಸೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು

SSC/N9001 **ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ವೈಖರಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಿ**

ಅನ್ವಯವಾಗುವ NOS ಘಟಕ

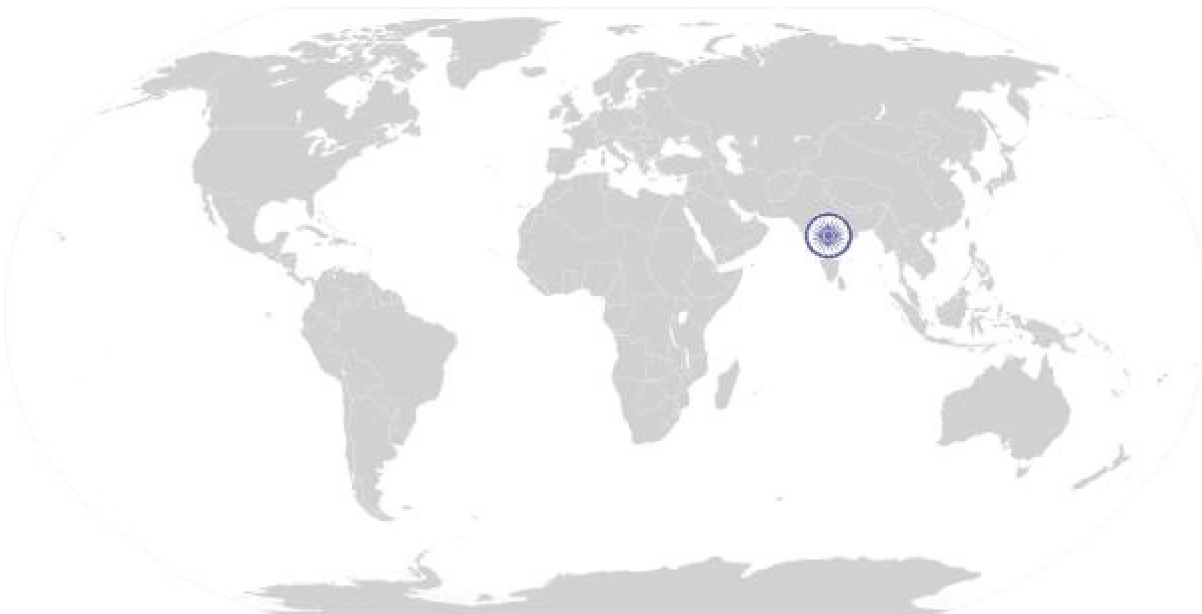
ವಿಭಾಗಕೋಡ್	SSC/N9001
ವಿಭಾಗಶೀರ್ಷಿಕೆ ಕಾರ್ಯ)	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕವು/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: • ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು (ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು) • ವಿತರಣೆಗಳು (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು) • ಪ್ರಮಾಣ (ನೀವು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಮಾಣ) • ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಯಾವುದು) • ಸಮಯ (ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕಾದಾಗ) ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು: • ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ • ಕೆಲಸವನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ • ತಂಡದ/ಇಲಾಖೆಯ ಸದಸ್ಯರು • ಇತರ ತಂಡಗಳು/ಇಲಾಖೆಗಳ ಸದಸ್ಯರು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು: • ಉಪಕರಣ • ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು • ಮಾಹಿತಿ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (ಕಅ) ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ, ಸಲಕರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಿ	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು: PC1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ PC2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ PC3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ PC5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ PC7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ PC9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (ಏ)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ /ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA2. ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕು KA3. ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು KA4. ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು KA5. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ

	KA6. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶ KA8. ಯಾರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು KA9. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು KB2. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯದ ಅಳತೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀವು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳು KB3. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಬಳಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
C. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ SA4. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ
D. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವಿಕೆ**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
	ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ SB3. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಲುಪಿಸಿ SB5. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ

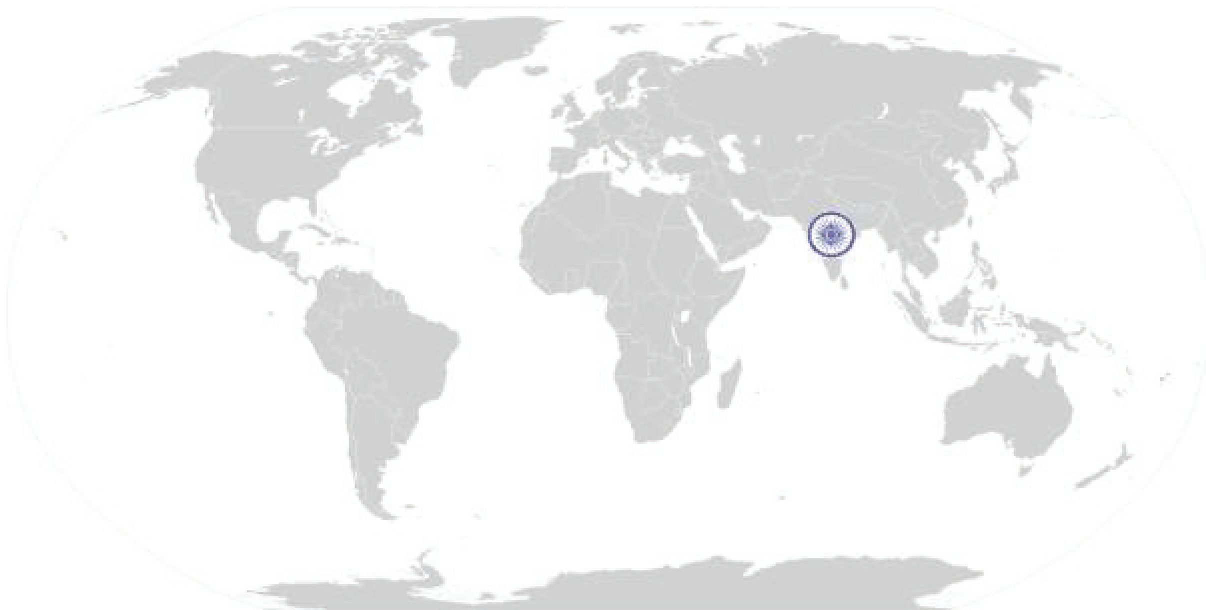
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಇತರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
	ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್/ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB8. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ
	ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿ SB10. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ SB11. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
	ಟೀಮ್ ವರ್ಕಿಂಗ್/ತಂಡದ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB12. ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
C. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SC1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಇನ್‌ಪುಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ SC2. ಡೇಟಾದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ SC3. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂಪಡೆಯಿರಿ SC4. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	SSC/N9001		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF) [ಐಚ್ಛಿಕ]	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	IT-ITeS	ಕರಡು ರಚಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
NSQC ಅನುಮತಿ ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕ	ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಭರವಸೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

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

SSC/N9003 **ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**

ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವ NOS ಯುನಿಟ್

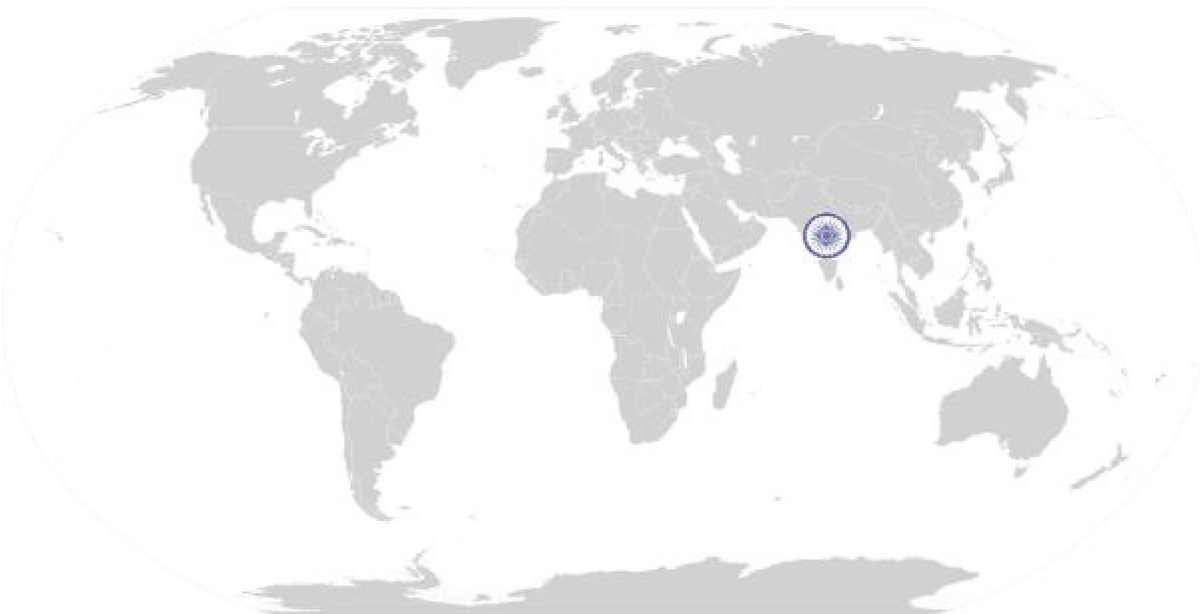
ವಿಭಾಗ ಕೋಡ್	SSC/N9003
ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಘಟಕವು ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕವು/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು: • ಅನಾರೋಗ್ಯ • ಅಪಘಾತಗಳು • ಬೆಂಕಿ • ಆವರಣವನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಲು ಇತರ ಕಾರಣಗಳು • ಭದ್ರತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು (ವಿಭಾಗದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ): • ಮಾಹಿತಿ • ಸುರಕ್ಷತೆ, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC) ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	
	ಸಕ್ಷಮರಾಗಬೇಕಾದರೆ, ನೀವು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ PC2. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ PC3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ PC4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ PC6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ PC7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ (K)	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ /ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಶಾಸಕಾಂಗದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು KA2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅಪಾಯದ ಅರ್ಥವೇನು KA3. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು KA4. ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಮಿತಿಗಳು KA5. ವಿವಿಧ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA6. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA7. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಸರಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳು

HCS/N9907 **ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಬೀಚ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು KB2. ಕಾರ್ಮಿಕರು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KB3. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ವೈದ್ಯಕೀಯ ನೆರವು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ KB4. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಅಪಘಾತ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ನಿಖರವಾದ, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ
	ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ವಿಧಾನಗಳು/ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ)
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವುದು**
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
	ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB3. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB4. ವಿಭಿನ್ನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪ್ರಯೋಗಿಸಿ
	ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB5. ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
	ಕ್ರಿಟಿಕಲ್ ಥಿಂಕಿಂಗ್ /ಗಂಭೀರವಾದ ಆಲೋಚನೆ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಮತೋಲಿತ ತೀರ್ಪುಗಳನ್ನು ಪ್ರಯೋಗಿಸಿ
	ವಿಚಾರ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗಮನನೀಡಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ವಿವರಗಳ ಕಡೆಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿ SB8. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆಯೇ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ SB9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

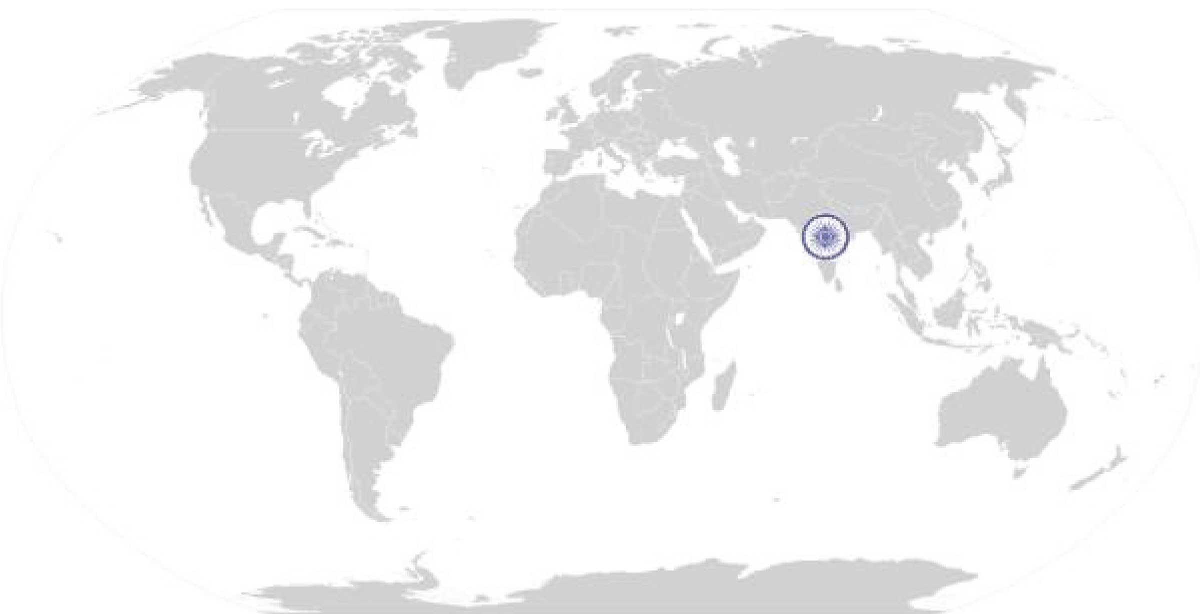
SSC/N9003 **ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರತೆಯಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**

	ಟೀಮ್ ವರ್ಕಿಂಗ್ /ತಂಡದ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ
	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ಒಂದು ತಂಡದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
C. ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SC1. ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ SC2. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ SC3. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗೊಂಡ ರೂಪದಲ್ಲಿರಿಸಿ



NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

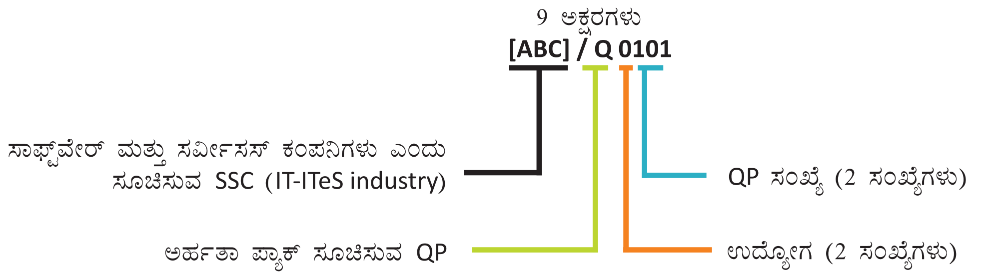
NOS ಕೋಡ್	HCS/N9907		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF) [ಐಚ್ಚಿಕ]	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	IT-ITeS	ಕರಡು ರಚಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ	30/04/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/01/2015
NSQC ಅನುಮತಿ ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕ	ಪರೀಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಭರವಸೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2016



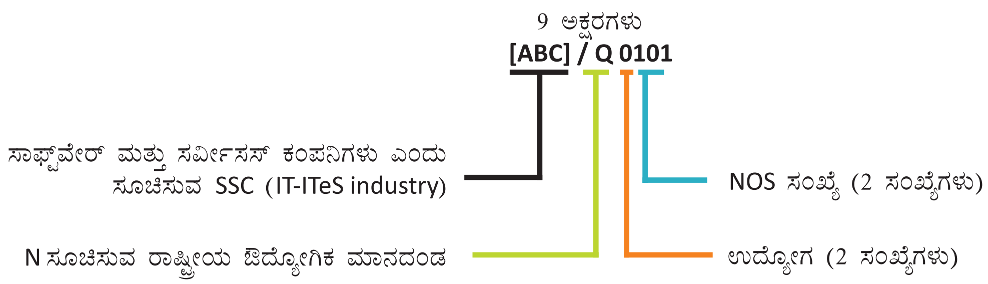
IT - ITeS SSC NASSCOM

QP ಮತ್ತು NOS ಘಟಕಗಳಿಗೆ ನಾಮಕರಣ

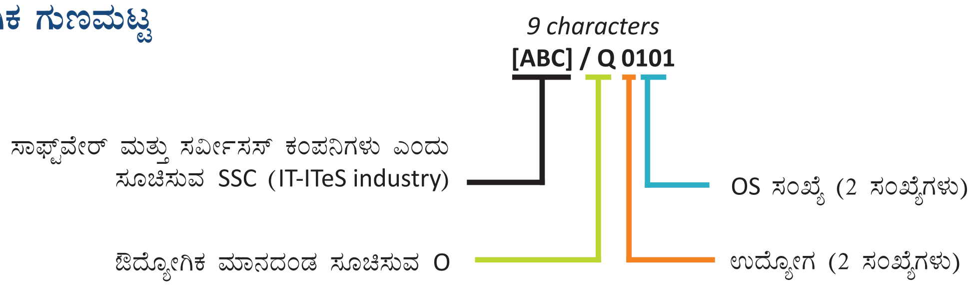
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್



ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಗುಣಮಟ್ಟ



OS ವಿಭಾಗವನ್ನು ' O' ನಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ 'N' ನಿಂದಾಗಲೀ ಸೂಚಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

- OS ವಿಭಾಗವು 'O' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಅದು ಒಂದು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಾನದಂಡವಾಗಿರುವ OS ಘಟಕವಾಗಿದೆ. 'O' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ OS ಘಟಕದ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯು SSC/O0101 ಆಗಿದೆ.
- OS ವಿಭಾಗವು 'N' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಅದೊಂದು OS ವಿಭಾಗ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಾನದಂಡವಾಗಿದೆ. ಅದು ಭಾರತೀಯ IT-ITeS ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. 'N' ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ OS ಘಟಕದ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯು SSC/ N0101 ಆಗಿದೆ

QP ಮತ್ತು NOS ಘಟಕಗಳಿಗೆ ನಾಮಕರಣ

ಮೇಲಿನ ನಾಮಕರಣದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳು/ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ:

ಉಪ ವಲಯ	ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ
IT ಸೇವೆ (ITS)	01-20
ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ (BPM)	21-40
ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಮತ್ತು R&D (ERD)	41-60
ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (SPD)	61-80

ಅನುಕ್ರಮ	ವಿವರಣೆ	ಉದಾಹರಣೆ
ಮೂರು ಅಕ್ಷರಗಳು	ಉದ್ಯಮದ ಹೆಸರು (ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕಂಪನಿಗಳು)	SSC
ಸ್ಲ್ಯಾಷ್	/	/
ಮುಂದಿನ ಪತ್ರ	QP ಅಥವಾ NOS ಆಗಿರಲಿ	N
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	ಉದ್ಯೋಗ ಕೋಡ್	01
ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು	OS ಸಂಖ್ಯೆ	01

ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡ

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ (ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	SSC/Q2211
ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ	IT-ITeS

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನ (QP) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು (SSC) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ/ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. SSC ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ತೀರ್ಪು ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ PC ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿವಿಧ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. QP ಅನ್ನು ರವಾನಿಸಲು, ಒಬ್ಬ ಟ್ರೈನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ NOS ಅನ್ನು ಪಾಸ್ ಮಾಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿ NOS ಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.
5. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು www.sscnasscom.com ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.

				ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಫಲಿತಾಂಶದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು**	**ಒಟ್ಟು ಅಂಕದಲ್ಲಿ**	**ಪಠ್ಯ**	**ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
1. **SSC/N3021 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ – ದೇಶೀಯ)**	PC1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	120	12.5	2.5	10
	PC2. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		12.5	2.5	10
	PC3. ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ		15	0	15
	PC4. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ		5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಕ್ಷಮತೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ		2.5	0	2.5
	ಕಅ6. ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜ್ಞಾನದ ನೆಲೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿ		2.5	0	2.5
	PC7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLAs) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ		15	0	15

ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡ

	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		2.5	0	2.5
	PC9. ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		10	0	10
	PC10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿ		35	15	20
	PC11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು 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	40	10	5	5
	PC2. ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ		5	0	5
	PC3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ		5	5	0
	PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ		5	2	3
	PC5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ		5	0	5
	PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		2.5	0	2.5
	PC7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಗಳ ಒಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		2.5	0	2.5
	PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ		2.5	0	2.5
	PC9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		2.5	0	2.5
		ಒಟ್ಟು	**40**	**12**	**28**

3.SSC/N9003 (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಿರುವಂತೆ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ)	PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ		10	5	5
	PC2. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ		5	0	5
	PC3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ		10	5	5
	PC4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ. ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ	40	5	0	5
	PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ		5	0	5
	PC6. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ		2.5	0	2.5
	PC7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು 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