



SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship



ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

ಸುಗಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ FACILITATOR GUIDE

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ)
Customer Care Executive
(Relationship Centre)

ವಲಯ (Sector)
ಟೆಲಿಕಾಂ

ಉಪ ವಲಯ (Sub-sector)
ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು

ಉದ್ಯೋಗ (Occupation)
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಉಲ್ಲೇಖ ID: Tel/Q0101, ಆವೃತ್ತಿ 1.0
NSQF ಮಟ್ಟ: 4



ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ
ಭಾರತದ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ

“ಕೌಶಲ್ಯವೆಂದರೆ ಸದೃಢ ಭಾರತದ ನಿರ್ಮಾಣ.
ನಾವು ಭಾರತವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಕಡೆಗೆ
ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕಾದರೆ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ
ನಮ್ಮ ಧೈಯವಾಗಬೇಕು.”



ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು

ಟೆಲಿಕಾಂ ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ ಈ “ಸುಗಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ” ತಯಾರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಕೃತಜ್ಞತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತದೆ. ಅವರ ಕೊಡುಗೆ ಇಲ್ಲದೆ ಅದು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರಲಿಲ್ಲ. ಅದರ ವಿಭಿನ್ನ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳ ತಯಾರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಹಕರಿಸಿದವರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಈ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಮಕಾಲೀನ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಸಹ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬೆಂಬಲವಿಲ್ಲದೆ ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿರಲಿಲ್ಲ. ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಪ್ರಾರಂಭದಿಂದ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಉತ್ತೇಜನಕಾರಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಇಂದು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಂತರವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ಈ ಸುಗಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯನ್ನು ವಿಶೇಷ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಬಯಸುವ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಯುವಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಅದು ಅವರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಿಗೆ ಜೀವಮಾನದ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದೆ.

ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಬಗ್ಗೆ

ಕಳೆದ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯು ಒಟ್ಟಾರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಮೀರಿಸಿದೆ. ಈ ವಲಯವು 2013-17 ರಲ್ಲಿ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸುಮಾರು 15% ರಷ್ಟು ದೃಢವಾದ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಸಾಧಿಸಿದೆ, ಇದು ಸಂಘಟಿತ ರೀಟೇಲ್ ಬೆಳವಣಿಗೆ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಪ್ರಗತಿಗಳು, ಬದಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರದ ಬೆಂಬಲದಿಂದ ನಡೆಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. 1 ಬಿಲಿಯನ್ ಚಂದಾದಾರರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಭಾರತವು ವಿಶ್ವದ ಎರಡನೇ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಟೆಲಿಕಾಂ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಾಗಿದೆ.

ಈ ವಲಯವು ಪ್ರಸ್ತುತ 2.08 ದಶಲಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು 2022 ರ ವೇಳೆಗೆ 4.16 ದಶಲಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಒಂಬತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ 2.1 ಮಿಲಿಯನ್ ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಯೋಗಾತ್ಮಕ ಕೈಪಿಡಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಲು (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸೈದ್ಧಾಂತಿಕ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಸಹಾಯಕ/ ಶೋರೂಂ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ/ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ/ ಸ್ಟೋರ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ರೀಟೇಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಮನವಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ, ಅನುಸರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಶಿಫಾರಸು/ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಸುಗಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ (TEL/Q0101) ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು (NOS) ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

1. ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಮ್/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ (TEL/N0105)
2. ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ (TEL/N0106)
3. ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ (TEL/N0107)
4. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಸ್ವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ (TEL/N0108)
5. ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ದತ್ತಾಂಶ ನೈಪುಣ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆ (TEL/N0109)

ಈ ತರಬೇತಿಯ ನಂತರ, ಪ್ರಯೋಗಾತ್ಮಕಗಳು ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಆಕರ್ಷಕ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಬಯಸುವ ನಮ್ಮ ಯುವ ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ಈ ಪ್ರಯೋಗಾತ್ಮಕ ಕೈಪಿಡಿಯು ಉತ್ತಮ ಕಲಿಕೆಯ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಭಾವಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಳಸಲಾಗಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳು



ಕೇಳಿ



ಸಲಹೆಗಳು



ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಮಾಡಿ



ಚಟುವಟಿಕೆ



ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ
ವಿವರಿಸಿ



ಸುಗಮಕಾರರ
ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



ಕಲಿಕೆಯ
ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ತಿಳಿಸಿ



ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೋಗಗಳು ಮತ್ತು ಘಟಕಗಳು	ಪುಟ ಸಂ.
1.	ಪರಿಚಯ	1
	ಘಟಕ 1.1 – ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳು	3
	ಘಟಕ 1.2 – ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ	7
	ಘಟಕ 1.3 – ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪಾತ್ರ	10
2.	ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	13
	ಘಟಕ 2.1 – ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	15
	ಘಟಕ 2.2 – ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM)	19
	ಘಟಕ 2.3 – IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು	22
3.	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (TEL/N0105, TEL/N0106, TEL/N0107, TEL/N0108, TEL/N0109)	25
	ಘಟಕ 3.1 – ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಚಯ	27
	ಘಟಕ 3.2 – ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ	29
	ಘಟಕ 3.3 – ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ	37
	ಘಟಕ 3.4 – ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ	43
	ಘಟಕ 3.5 – ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್	53
	ಘಟಕ 3.6 – ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸ	55
	ಘಟಕ 3.7 – ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	58
4.	ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಮ್/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ (TEL/N0105)	29
	ಘಟಕ 4.1 – ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸೂಚನೆಗಳು/ಸಂದೇಶಗಳು	65
	ಘಟಕ 4.2 – ವೃತ್ತಿಪರ ಉಡುಗೆ	67
	ಘಟಕ 4.3 – ಸ್ಟೋರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ	69
	ಘಟಕ 4.4 – ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ	71
	ಘಟಕ 4.5 – ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ	74
5.	ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ(TEL/N0106)	77
	ಘಟಕ 5.1 – ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	79
	ಘಟಕ 5.2 – ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	84
	ಘಟಕ 5.3 – ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆ	88









Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape

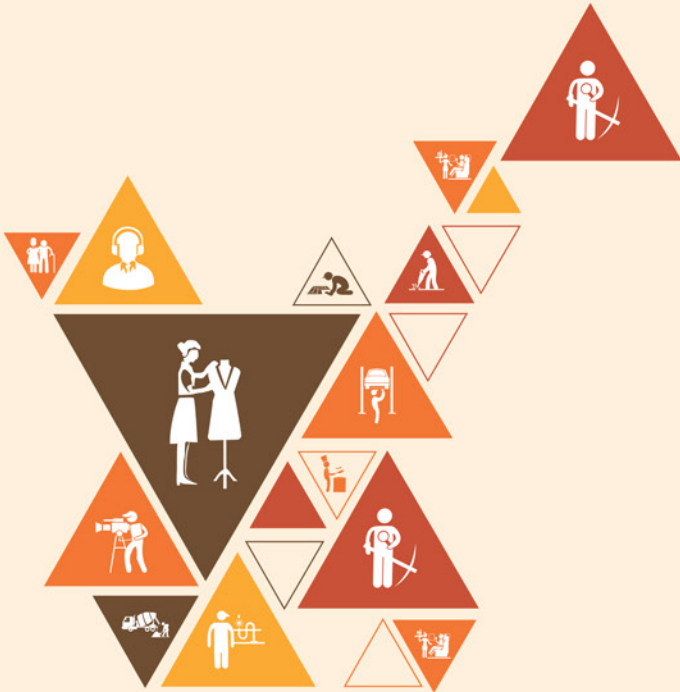


1. ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.1 – ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕ 1.2 – ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ

ಘಟಕ 1.3 – ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪಾತ್ರ



ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 1.1: ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಗತ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಲ್ಲರು
- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಮೂಲ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

1.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೊದಲ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮನ್ನು, ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಅವರಿಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ. ತಮ್ಮ ಇಡೀ ತಿಂಗಳು ಹೇಗೆ ರಚಿತವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೋರ್ಸ್‌ನಿಂದ ಅವರು ಹೇಗೆ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಿಗೊಳಿಸಿ. ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.

1.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

1.1.3 ಮಾಡಿ

ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಿ. ಇವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಿ:

1. ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ
2. ಅವರ ದಿನವನ್ನು ಹೇಗೆ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
3. ಆವರ್ತಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳು
4. ಅಂತಿಮ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳು
5. ಅವರ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಹಾಕುವ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು

1.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಏನೆಂದು ಈಗ ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ, ನಾವು ಪರಸ್ಪರ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳೋಣ.

1.1.5 ತಿಳಿಸಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ

1.1.6 ಮಾಡಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಈ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

1.1.7 ಕೇಳಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನದ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

1.1.8 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನ:

- ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
- ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವರ್ತನೆಯ, ವೃತ್ತಿಪರ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಂ/ಔಟ್ಲೆಟ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳು
- ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ವಿಧಾನಗಳು
- ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳು
- ದತ್ತಾಂಶ ನೈಪುಣ್ಯತೆಯ ತಂತ್ರಗಳು
- ಸಚಿವರ್ದನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು
- ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೇಳುವ, ಮಾತನಾಡುವ, ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
- ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣ
- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ, ಮಾರಾಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

1.1.9 ಮಾಡಿ ✓

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.1.10 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	.5 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

1.1.11 ತಿಳಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ನಡೆಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

1.1.12 ಮಾಡಿ ✓

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

1.1.13 ಕೇಳಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

1.1.14 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮುಖ್ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು:

- ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಂ/ಔಟ್ಲೆಟ್ ಅನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ನೀವೇ ನಿರ್ವಹಿಸಿ
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ
- ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
- ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ

1.1.15 ಮಾಡಿ

CCE ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.1.16 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	0.5 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

1.1.17 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 1.2: ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು
- ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

1.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಎರಡನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

1.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

1.2.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಿಂದ ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳೇನು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

1.2.5 ಮಾಡಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

1.2.6 ಕೇಳಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

1.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು:

- ಭಾರತೀಯ ಟೆಲಿಕಾಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (TRAI)
- ಹೊಸ ಟೆಲಿಕಾಂ ನೀತಿ
- ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಇಲಾಖೆ (DOT)
- ಟೆಲಿಕಾಂ ವಿವಾದ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮೇಲ್ಮನವಿ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ (TDSAT)
- ಸೆಲ್ಯುಲರ್ ಆಪರೇಟರ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (COAI)

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 5-6) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

1.2.8 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಹೇಳಿ

1.2.9 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವು ಈಗ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

1.2.10 ಮಾಡಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

1.2.11 ಕೇಳಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

1.2.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 6-7) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು
- ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳು

1.2.13 ಮಾಡಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು ಮತ್ತು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.2.14 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ವಿಚಿತರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 1.3: ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪಾತ್ರ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

1.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂರನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

1.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

1.3.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಯಾವ ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಯು ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ?
 - ಮೊದಲು 10 ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ?
 - ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಐದು ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
 - ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಗಳು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ದೊಡ್ಡ ಸವಾಲು ಯಾವುದು ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾದ ಪರಿಹಾರಗಳು ಯಾವುವು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

1.3.5 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರ, ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

1.3.6 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರ, ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

1.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 9-10) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

1.3.8 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

1.3.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪಾಲ್ಕೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ಪಾಲ್ಕೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

1.3.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಕೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ





Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape

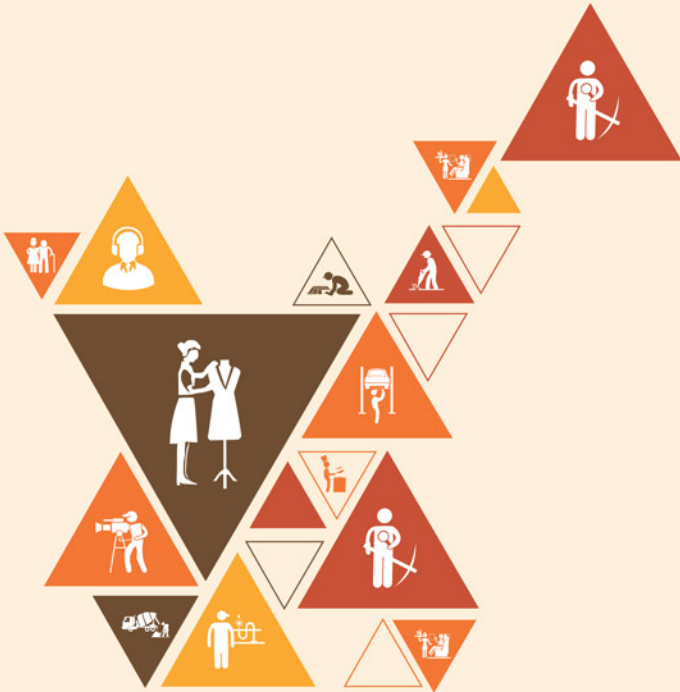


2. ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

ಘಟಕ 2.1 – ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

ಘಟಕ 2.2 – ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM)

ಘಟಕ 2.3 – IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು



ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ (CRM) ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. CCE-ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 2.1: ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

2.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ನಾಲ್ಕನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

2.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

2.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಪಾತ್ರವು ಕಂಪನಿಗೆ ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ?
 - ಯಶಸ್ವಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಆಗಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಕುರಿತು ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

2.1.5 ಮಾಡಿ



ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

2.1.6 ಕೇಳಿ



ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

2.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ

1. ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಎನ್ನುವುದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾದ ರಿಟೇಲ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ/ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಮ್ ಆಗಿದ್ದು ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಾಗುವುದರಲ್ಲಿ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

2. ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ

ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ವಿಭಾಗದ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದು, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರ ಮತ್ತು ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಂತಹ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅವರ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

3. ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್

ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಒಂದು ಸಂವಹನ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿದ್ದು ಅದು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪಾಲುದಾರರ ನಡುವಿನ ಸಂಪರ್ಕದ ಏಕ ಬಿಂದುವಾಗಿದೆ (SPOC). ಬಳಕೆದಾರರು ಸೂಕ್ತ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಳಕೆದಾರರ ಬೆಂಬಲಕ್ಕಾಗಿ ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂರು ಪ್ರಮುಖ ಆಯ್ಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರೆಂದರೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ-ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ
- ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್-ಸ್ಟೋರ್ ನ ದೈನಂದಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ
- ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ/ತಂಡದ ನಾಯಕರು-ತಂಡವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ

ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 15-16) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

2.1.8 ಮಾಡಿ



ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ, ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಹುಮಾನ ನೀಡಲಾಗುವುದು

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.1.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ

2.1.11 ಮಾಡಿ



ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

2.1.12 ಕೇಳಿ



ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

2.1.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಎರಡು ರೀತಿಯ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳಿವೆ:

1. ಮೊಬೈಲ್ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು

- GSM
- CDMA

2. ದತ್ತಾಂಶ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು

- 1G
- 2G
- 3G
- 4G

ಸೇವೆಗಳು:

- ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ಸೇವೆಗಳು
- ಪೋಸ್ಟ್-ಪೇಯ್ಡ್ ಸೇವೆಗಳು
- ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಳು
- MMS
- GPRS
- ಪಾಕೆಟ್ ಇಂಟರ್ನೆಟ್

ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 16-17) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

2.1.14 ಮಾಡಿ



ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.1.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಹುಮಾನ ನೀಡಲಾಗುವುದು

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	2 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.1.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 2.2: ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM)

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೃಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

2.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು CRM ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಐದನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

2.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

2.2.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಥವೇನು? ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಯಾರು?
 - ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
 - ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು?
 - ಪೋಸ್ಟ್-ಪೇಯ್ಡ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಿ-ಪೇಯ್ಡ್ ಸೇವೆಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು CRM ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು CRM ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

2.2.5 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ CRM ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

2.2.6 ಕೇಳಿ



CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

2.2.7 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಉಣ್ಣೆಯ ಚೆಂಡನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವೃತ್ತದಲ್ಲಿ ನಿಲ್ಲುವಂತೆ ಕೇಳಿ. ನೀವು ಕೂಡ ವೃತ್ತದ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದೀರಿ. ಇಲ್ಲಿ ಉಣ್ಣೆಯ ಚೆಂಡು ಇದೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ, ನಾನು ನನ್ನ ಕೈಯಲ್ಲಿ ದಾರದ ತುಂಡನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಚೆಂಡನ್ನು ಯಾರಿಗಾದರೂ ಎಸೆಯುತ್ತೇನೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ದಯವಿಟ್ಟು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಚೆಂಡು ಬೀಳಲು ಬಿಡಬೇಡಿ. ಯಾರು ಚೆಂಡನ್ನು ಪಡೆದರೂ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವ ಒಂದು ವಿಶೇಷಣ) ದಾರದ ತುಂಡನ್ನು ಹಿಡಿದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದವರಿಗೆ ಎಸೆಯಿರಿ. ಎಲ್ಲರೂ ದಾರವನ್ನು ಹಿಡಿದುಕೊಂಡು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಉಣ್ಣೆಯ ವೆಬ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ

ಈಗ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ನಾವು ಒಬ್ಬರನ್ನೊಬ್ಬರು ತಿಳಿದಿದ್ದೇವೆ, ನಾವು ಏನನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದೇ? ಉತ್ತರಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾಯಿರಿ. “ನಾವು ಒಂದು ಜಾಲವನ್ನು, ಶಕ್ತಿಯ ಜಾಲವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದ್ದೇವೆ” ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ದಾರದ ಮೇಲಿನ ತಮ್ಮ ಹಿಡಿತವನ್ನು ಸಡಿಲಿಸುವಂತೆ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿಸಿ ಮತ್ತು “ನಾವು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡರೆ, ವೆಬ್ ಹೇಗೆ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಅದನ್ನು ಬಿಗಿಯಾಗಿ ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಂಡರೆ ವೆಬ್ ಬಲವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನೋಡಿ. ಅದೇ ರೀತಿ ನಾವು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವಾಗ, ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಸರಕ್ಕೆ ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿರಿ, ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.”

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
Ice Breaker	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪೆನ್ನುಗಳು

2.2.8 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



CRM:- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿರುವ ಈ ಪದವು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 20-21) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು
- ಅದನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

2.2.9 ಮಾಡಿ



CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗುವಂತೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.2.10 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳನ್ನಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು CRM ನಲ್ಲಿ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	2 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.2.11 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.2.12 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕಾರ್ಡ್ ಗಳನ್ನು ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ	2 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು, ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು

2.2.13 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 2.3: IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ವಿವಿಧ IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

2.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಆರನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

2.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

2.3.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - CRM ಎಂದರೇನು?
 - ಸಾಮಾನ್ಯ ಭದ್ರತಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಕರೆ ಮಾಡಿದವರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಏಕೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

2.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನ ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು CRM ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

2.3.5 ಮಾಡಿ



ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

2.3.6 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯನ್ನು 4 ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.3.7 ಕೇಳಿ



ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

2.3.8 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಮೂಲ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅನೇಕ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

- ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಸೈಟ್
- ಕಾಲ್ ಟೇಕಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್
- ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
- ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ
- ಕಾಲ್ ಲಾಗ್ ಮತ್ತು ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವುದು

ನೀವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಕಂಪನಿ ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್
- ಜನರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು
- ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
- ಸೂಚನಾ ಫಲಕದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಕಣ್ಣಿಡುವುದು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 22-23) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

2.3.9 ಮಾಡಿ



ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

2.3.10 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಐಟಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಚಾರ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ನಿಷ್ಠೆಯ ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಿನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	2 ಗಂಟೆ	ಚಾರ್ಟ್, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.3.11 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

2.3.12 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ



3. IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 3.1 - ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 3.2 – ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ

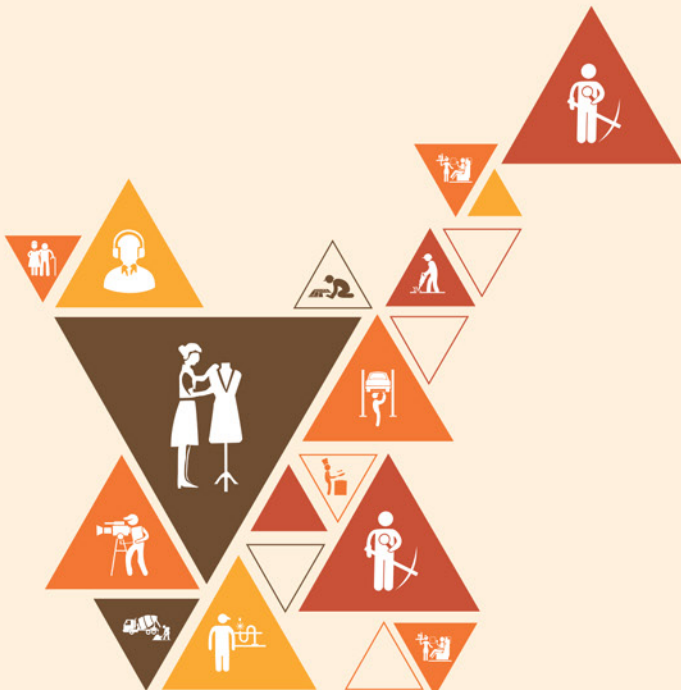
ಘಟಕ 3.3 - ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಹೌಸ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 3.4 – ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸ್‌ಲೆಲ್ ಮೂಲಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 3.5 – ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್

ಘಟಕ 3.6 – ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸ

ಘಟಕ 3.7 - ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು



TEL/N0105,
TEL/N0106,
TEL/N0107,
TEL/N0108,
TEL/N0109

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವಿರಿ
2. MS ವರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
3. MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
4. MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
5. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
6. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆಂದು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವಿರಿ
7. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
8. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವಿರಿ
9. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಿರಿ
10. ಓದುವುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಸುದ್ದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
11. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬರೆಯುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವಿರಿ

ಘಟಕ 3.1: ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವರು
- ಕಂಪ್ಯೂಟರಿನ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಏಳನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವಿವಿಧ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಯಾವುವು?
 - ವಿವಿಧ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಏನು?
 - ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀವು ಮೂಲದಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯದ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಶನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.1.5 ಮಾಡಿ

ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.1.6 ಕೇಳಿ



ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್ ವೇರ್

ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್ ವೇರ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಭೌತಿಕ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಇವು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸರ್ಕ್ಯೂಟ್, ಚಿಪ್ ಗಳು, ಮಾನಿಟರ್, ಡಿಸ್ಕ್‌ಗಳು, ಡಿಸ್ಕ್ ಡ್ರೈವ್‌ಗಳು, ಕೀಬೋರ್ಡ್, ಮೊಡೆಮ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಿಂಟರ್ ನಂತಹ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭೌತಿಕ ಮತ್ತು ಯಾಂತ್ರಿಕ ಘಟಕಗಳಾಗಿವೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಈಕ್ವಿಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಹ್ಯಾಂಡ್ ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನ್ನು ಹಾರ್ಡ್ ವೇರ್ ಸಾಧನಗಳ ಈ ಕೆಳಗಿನ 4 ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು:

- ಇನ್‌ಪುಟ್ ಸಾಧನಗಳು
- ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಸಾಧನಗಳು
- ಔಟ್‌ಪುಟ್ ಸಾಧನಗಳು
- ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳು

ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್

ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಎನ್ನುವುದು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ 'ರನ್' ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸೂಚನೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಿದೆ. ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಹೇಳುತ್ತವೆ. ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಎಂದರೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಹೇಳುವ ಸೂಚನೆಗಳು. ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಎರಡು ಭಾಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

1. ಸಿಸ್ಟಂ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್
2. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 29-35) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.1.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	0.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.1.9 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.2: ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ಸ್ ವರ್ಡ್

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- MS-ವರ್ಡ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು MS ವರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಎಂಟನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.2.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು MS ವರ್ಡ್ ಕುರಿತು ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು MS ವರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.2.5 ಮಾಡಿ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ MS ವರ್ಡ್ ಕುರಿತು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು MS ವರ್ಡ್ ನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ.

3.2.6 ಕೇಳಿ



MS ವರ್ಡ್ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 36-37) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

1. MS ವರ್ಡ್
2. MS ವರ್ಡ್ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ
 - ವರ್ಡ್ ತೆರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದೆ
 - ಹೊಸ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ರಚಿಸಿ
 - ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ತೆರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದೆ

3.2.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪದವನ್ನು ತೆರೆಯುವ, ಹೊಸ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ತೆರೆಯುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	0.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.9 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು MS ವರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

3.2.10 ಮಾಡಿ



MS ವರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಪರಿಕರಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.2.11 ಕೇಳಿ



ಟೈಟಲ್ ಬಾರ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ತಿಳಿಸಿ. ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬ್ಲಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕಾ ಸೆಷನ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಟೈಟಲ್ ಬಾರ್

- ಕ್ಲಿಕ್ ಆಕ್ಸ್ ಟೂಲ್‌ಬಾರ್
- ವಿಂಡೋಸ್ ಕಂಟ್ರೋಲ್ ಬಟನ್

ರಿಬ್ಬನ್

- ಹೋಂ ಟ್ಯಾಬ್
- ಇನ್ಸರ್ಟ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ಪೇಜ್ ಲೇಔಟ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ಮೇಲಿಂಗ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ರಿವ್ಯೂ ಟ್ಯಾಬ್
- ವ್ಯೂ ಟ್ಯಾಬ್

ಟೈಟಲ್ ಬಾರ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 38-39) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.2.13 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಟೈಟಲ್ ಬಾರ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಚಾರ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	0.5 ಗಂಟೆ	ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

3.2.14 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು, ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.2.15 ಮಾಡಿ



ಈಗ ನಾವು ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು, ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.2.16 ಕೇಳಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೇಳಿ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು, ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.17 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 39-43) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

1. ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು
2. ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್

ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ಪಠ್ಯ ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಕ್ಯಾರೆಕ್ಟರ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್
- ಫಾಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸುವುದು

ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಸಾಲಿನ ಅಂತರವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು
- ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್
- ಪುಟ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ
- ಬುಲೆಟ್ ಅಥವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪಟ್ಟಿ
- ಬುಲೆಟ್ ಅಥವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಇನ್ಸರ್ಟ್ ಮಾಡುವುದು
- ಬುಲೆಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ನಂಬರಿಂಗ್ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ

3.2.17 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ ಅನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಸಹ ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ:

ಹೆಡಿಂಗ್

ಫಾಂಟ್: ಬುಕ್ ಅಂಟಿಕ್ಯು

ಫಾಂಟ್ ಬಣ್ಣ: ಆಲಿವ್ ಹಸಿರು

ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರ: ಬೋಲ್ಡ್, ಇಟಾಲಿಕ್ಸ್

ಅಲೈನ್ಮೆಂಟ್: ಸೆಂಟರ್

ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್: Alt+V

ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್

ಫಾಂಟ್: ಕಾಮಿಕ್ ಸಾನ್ಸ್ MS

ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರ: 12 ಪಾಯಿಂಟ್

ಫಾಂಟ್ ಬಣ್ಣ: ಕಿತ್ತಳೆ

ಫಾಂಟ್ ಶೈಲಿ: ಇಟಾಲಿಕ್ಸ್

ಅಲೈನ್ಮೆಂಟ್: ಜ್ಯೂಸ್ತಿಫೈಡ್

ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್: Alt+N

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	0.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.18 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.2.19 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.2.20 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.21 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 42-43) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.2.22 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಅಲ್ಲಿ ಆಕಾರಗಳು, ಕ್ಲಿಪ್ ಆರ್ಟ್, ಚಿತ್ರಗಳು, ಪಠ್ಯ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.23 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವು ಈಗ ಸುಧಾರಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.2.24 ಮಾಡಿ



ಸುಧಾರಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.2.25 ಕೇಳಿ



ಸುಧಾರಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.26 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸುಧಾರಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 43-44) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

ಸುಧಾರಿತ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

- ಕಾಲಮ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ
- ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಆರ್ಟ್ ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್

3.2.27 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕಾಲಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಆರ್ಟ್ ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್ ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಆರ್ಟ್ ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಕಾರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಳಿಸಲು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.28 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಲು, ಟೇಬಲ್‌ಗೆ ಸಾಲು ಮತ್ತು ಕಾಲಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಷಯವನ್ನು ಅಳಿಸಲು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.29 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕಾಮೆಂಟ್ ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಳಿಸಲು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.30 ತಿಳಿಸಿ



ಟ್ಯಾಕ್ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಮರ್ಜ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.2.31 ಮಾಡಿ



ಟ್ಯಾಕ್ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಮರ್ಜ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.2.32 ಕೇಳಿ



ಟ್ಯಾಕ್ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಮರ್ಜ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.33 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಈ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು (ಪುಟ 44-45) ನೋಡಿ:

- ಟೀಬಲ್‌ಗಳು
- ಟೀಬಲ್‌ಗೆ ಸಾಲು/ಕಾಲಮ್ ಸೇರಿಸಿ

3.2.34 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕೋಷ್ಟಕಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ಸಾಲು/ಕಾಲಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.35 ತಿಳಿಸಿ



ಹೆಡರ್, ಪೂಟರ್, ಪುಟ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸೋಣ.

3.2.36 ಮಾಡಿ



ಹೆಡರ್, ಪೂಟರ್, ಪುಟ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.2.37 ಕೇಳಿ



ಹೆಡರ್, ಪೂಟರ್, ಪುಟ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿವ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.2.38 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಈ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು (ಪುಟ 45-48) ನೋಡಿ:

- ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು
- ಹೆಡರ್ ಅಥವಾ ಪೂಟರ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು
- ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಹೆಡರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪೂಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆಯುವುದು
- ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದು

3.2.39 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ, ಹೆಡ್ಡರ್ ಮತ್ತು ಪೂಟರ್ ಸೇರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. 5 ಪುಟಗಳ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ:

- ಎ. ಹೆಡ್ಡರ್: “ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಶಿಕ್ಷಣ” (ಸೆಂಟರ್ ಅಲೈನ್)
 - ಬಿ. ಪೂಟರ್: ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ (ಲೆಫ್ಟ್ ಅಲೈನ್)
2. ನಿಮ್ಮ ಪೋಲ್ಡರ್ ಅಲ್ಲಿ H ಮತ್ತು F ಹೆಸರಿನೊಂದಿಗೆ ಹೊಸ ವರ್ಡ್ ಫೈಲ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಿ
 3. 10 ಪುಟಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೆಡರ್, ಪೂಟರ್ ಅಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡಿ
 - ಎ. ಮೊದಲ ಐದು ಪುಟಗಳಿಗೆ:
 - ಹೆಡರ್: IIM (ಲಕ್ನೋ) (ಸೆಂಟರ್ ಅಲೈನ್)
 - ಪೂಟರ್: <ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ> (ಸೆಂಟರ್ ಅಲೈನ್)
 - ಬಿ. ಕೊನೆಯ ಐದು ಪುಟಗಳಿಗೆ:
 - ಹೆಡರ್: NIFM (ಫರಿದಾಬಾದ್) (ರೈಟ್ ಅಲೈನ್)
 - ಪೂಟರ್: <ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ> (ರೈಟ್ ಅಲೈನ್)

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	0.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.2.40 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	0.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.2.41 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.3: ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- MS-ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು MS ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಒಂಬತ್ತನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.3.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - MS ವರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಪಠ್ಯ ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
 - ನೀವು ಟೇಬಲ್‌ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - ಮೇಲ್ ಮರ್ಜ್ ಮೂಲಕ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು MS ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು MS ವರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ. ಈಗ ನಾವು MS ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.3.5 ಮಾಡಿ



MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.6 ಕೇಳಿ



MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 50-52) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

1. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ 2010
2. ರಿಬ್ಬನ್

ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡಲು ರಿಬ್ಬನ್ ಹಲವಾರು ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ: ಹೋಂ, ಇನ್ಸೆರ್ಟ್, ಡಿಸೈನ್, ಟ್ರಾನ್ಸಿಷನ್, ಅನಿಮೇಷನ್, ಸ್ಟೈಲ್ ಶೋ, ರಿವ್ಯೂ ಮತ್ತು ವ್ಯೂ.

ಈ ಐಕಾನ್‌ಗಳು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿವೆ ಆದರೆ ಈ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುವ ಡೈಲಾಗ್ ಬಾಕ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ತರುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವ ವಿಧಾನವು ನಿಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ಬಳಸಬೇಕು.

3.3.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.3.9 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪಠ್ಯವನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.3.10 ಮಾಡಿ



ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪಠ್ಯವನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.11 ಕೇಳಿ



ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ ಮರ್ಜ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 52-53) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವುದು
- ಪಠ್ಯವನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ

3.3.13 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಪಠ್ಯವನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.3.14 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ವಿನ್ಯಾಸ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.3.15 ಮಾಡಿ



ವಿನ್ಯಾಸದ ಥೀಮ್ ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.16 ಕೇಳಿ



ವಿನ್ಯಾಸದ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.17 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಥೀಮ್ ಒಂದು ಪ್ಯಾಕೇಜಿನಲ್ಲಿ ಹಿನ್ನೆಲೆ ವಿನ್ಯಾಸ, ಬಣ್ಣದ ಯೋಜನೆ, ಫಾಂಟ್ ಪ್ರಕಾರಗಳು, ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ಲೇಸ್‌ಹೋಲ್ಡರ್ ಸ್ಥಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಪ್ರತಿ ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಥೀಮ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಆಫೀಸ್ ಥೀಮ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಬಿಳಿ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮತ್ತು ಕಪ್ಪು ಪಠ್ಯವಾಗಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ನೀವು ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ವಿವಿಧ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು. ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸಲು, ರಿಬ್ಬನ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿನ್ಯಾಸ ಟ್ಯಾಬ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ.

1. ಥೀಮ್‌ಗಳ ಗುಂಪು ವಿಭಿನ್ನ ವಿನ್ಯಾಸ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಥೆಮ್‌ನೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಥೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಲು, ಗುಂಪಿನ ಬಲಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಇನ್‌ಸೈಡ್ ಬಾರ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ.
3. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಥೀಮ್ ಥೆಮ್‌ನೇಲ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ಸುಳಿದಾಡಿದಾಗ, ಥೀಮ್‌ನ ಪೂರ್ವವೀಕ್ಷಣೆ ಸೈಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಗೋಚರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸೈಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲು, ನೀವು ಇಷ್ಟಪಡುವ ಥೆಮ್‌ನೇಲ್ ವಿನ್ಯಾಸದ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ.

ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 54-58) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಕ್ಲಿಪ್ ಆರ್ಟ್ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ
- ಆಕಾರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್ ಮಾರ್ಪಡಿಸುವುದು
- ವರ್ಡ್ ಆರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು
- ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಆರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ
- ಕೋಷ್ಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು

3.3.18 ಚಟುವಟಿಕೆ



ವಿನ್ಯಾಸದ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಫಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಕ್ಲಿಪ್ ಆರ್ಟ್ ಆಕಾರಗಳು, ಚಿತ್ರಗಳು, ವರ್ಡ್ ಆರ್ಟ್, ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಆರ್ಟ್, ಟೇಬಲ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.3.19 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಫೋಟೋ ಆಲ್ಬಮ್ ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.3.20 ಮಾಡಿ



ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಫೋಟೋ ಆಲ್ಬಮ್ ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.21 ಕೇಳಿ



ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಫೋಟೋ ಆಲ್ಬಮ್ ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.22 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಫೋಟೋ ಆಲ್ಬಮ್ ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 58-59) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.3.23 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಫೋಟೋ ಆಲ್ಬಮ್ ರಚಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.3.24 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಸ್ಟೆಡ್ ಶೋ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.3.25 ಮಾಡಿ



ಸ್ಟೆಡ್ ಶೋ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.26 ಕೇಳಿ



ಸ್ಟೆಡ್ ಶೋ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.27 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸ್ಟೆಡ್ ಶೋ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 61-62) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.3.28 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಸ್ಟೆಡ್ ಶೋ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.3.29 ತಿಳಿಸಿ



ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರೆಸೆಂಟೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸೋಣ.

3.3.30 ಮಾಡಿ



ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸೆಂಟೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.3.31 ಕೇಳಿ



ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸೆಂಟೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.3.32 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸೆಂಟೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

3.3.33 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳಲ್ಲಿನ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಆಜ್ಞೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.3.34 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.4: ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.4.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹತ್ತನೇ ಸೆಷನ್ ಇದಾಗಿದೆ. ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.4.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.4.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್ ಮೂಲಕ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ಹೊಸ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುವುದು?
 - ವಿನ್ಯಾಸ ಥೀಮ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಸೇರಿಸುವುದು?
 - ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಸೇರಿಸುವುದು?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.4.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಎಂಎಸ್ ಪವರ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.4.5 ಮಾಡಿ



MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.6 ಕೇಳಿ



MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 64-66) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

1. MS ಎಕ್ಸೆಲ್
2. ರಿಬ್ಬನ್

ರಿಬ್ಬನ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಇದು ಬಹು ಟ್ಯಾಬ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಪ್ರತಿಯೊಂದೂ ಹಲವಾರು ಗುಂಪುಗಳ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮೆಚ್ಚಿನ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಟ್ಯಾಬ್‌ಗಳನ್ನು ನೀವು ಸೇರಿಸಬಹುದು. ಕೆಲವು ಗುಂಪುಗಳು ಕೆಳಗಿನ ಬಲ ಮೂಲೆಯಲ್ಲಿ ಬಾಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇನ್ನಷ್ಟು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ನೀವು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು.

ಈ ಟ್ಯಾಬ್‌ಗಳು MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

- ಹೋಂ ಟ್ಯಾಬ್
- ಇನ್ಸರ್ಟ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ಪುಟ ಲೇಔಟ್ ಟ್ಯಾಬ್
- ಫಾರ್ಮುಲಾ ಟ್ಯಾಬ್
- ಡೇಟಾ ಟ್ಯಾಬ್
- ರಿವ್ಯೂ ಟ್ಯಾಬ್
- ವ್ಯೂ ವೀಕ್ಷಿಸಿ

3.4.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಮತ್ತು ರಿಬ್ಬನ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.4.9 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ವರ್ಕ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿನ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ ಮತ್ತು MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ.

3.4.10 ಮಾಡಿ

ವರ್ಕ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿನ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಎಂ ಎಸ್ ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.11 ಕೇಳಿ

ವರ್ಕ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿನ ಘಟಕಗಳ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು MS ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 66-72) ಅನ್ನು ನೋಡಿ ಮತ್ತು ಡೇಟಾವನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಿ, ನಕಲಿಸಿ, ಅಂಟಿಸಿ.

3.4.13 ಚಟುವಟಿಕೆ

ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಡೇಟಾವನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಿ, ನಕಲಿಸಿ, ಅಂಟಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.14 ತಿಳಿಸಿ

ಕಾಲಮ್ ಅಗಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಿನ ಎತ್ತರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೋಶವನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವಿಭಜಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನಾವು ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.15 ಮಾಡಿ

ಕಾಲಮ್ ಅಗಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಿನ ಎತ್ತರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವಿಭಜಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.16 ಕೇಳಿ

ಕಾಲಮ್ ಅಗಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಿನ ಎತ್ತರವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೋಶವನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ವಿಭಜಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.17 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಕಾಲಮ್ ಅಗಲ ಮತ್ತು ಸಾಲು ಎತ್ತರವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೋಶವನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ವಿಭಜಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 73-74) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.4.18 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕಾಲಮ್ ಅಗಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಿನ ಎತ್ತರವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮತ್ತು ಕೋಶವನ್ನು ವಿಲೀನಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ವಿಭಜಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.19 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.20 ಮಾಡಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.21 ಕೇಳಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.22 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 74-77) ಅನ್ನು ನೋಡಿ ಸ್ಟೆಡ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದು:

- ವ್ರಾಪ್ ಟೆಕ್ಸ್ಟ್
- ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ನಂಬರ್ಸ್
- ಸೆಲ್ ಬಾರ್ಡರ್ಸ್
- ಕೋಶ ಮತ್ತು ಟೆಕ್ಸ್ಟ್ ಕಲರ್
- ರಿಮೋವ್ ಸೆಲ್ ಫೈಲ್
- ಕಂಡೀಷನಲ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟಿಂಗ್

3.4.23 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.24 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಲ್ಲಿ ಫಾರ್ಮುಲಾಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.25 ಮಾಡಿ

ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಲ್ಲಿ ಫಾರ್ಮುಲಾಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.26 ಕೇಳಿ

ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಲ್ಲಿ ಫಾರ್ಮುಲಾಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿವ್ ಬಾರ್/ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.27 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಸೂತ್ರಗಳು ನಿಮ್ಮ ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮೀಕರಣಗಳಾಗಿವೆ. ಒಂದು ಸೂತ್ರವು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಮಾನ ಚಿಹ್ನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ (=). ಸರಳ ಸೂತ್ರದ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯೆಂದರೆ =5+2*3 ಅದು ಎರಡು ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಎಕ್ಸ್‌ಲೆ ಗಣಿತದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಹಿಂದಿನ ಉದಾಹರಣೆಯಲ್ಲಿ, ಗುಣಾಕಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು (2*3) ಮೊದಲು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕೆ 5 ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಮೊದಲೇ ಬರೆದ ಸೂತ್ರವಾಗಿರುವ ಫಂಕ್ಷನ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನೀವು ಸೂತ್ರವನ್ನು ಸಹ ರಚಿಸಬಹುದು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, =SUM(A1:A2) ಮತ್ತು SUM(A1,A2) ಸೂತ್ರಗಳು A1 ಮತ್ತು A2 ಕೋಶಗಳಲ್ಲಿನ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು SUM ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತವೆ.

ನೀವು ರಚಿಸುವ ಸೂತ್ರದ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಸೂತ್ರವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು:

1. ಕಾರ್ಯಗಳು: PI() ಅಥವಾ SUM() ನಂತಹ ಕಾರ್ಯವು ಸಮಾನ ಚಿಹ್ನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ (=).
2. ಸೆಲ್ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು: ಸೂತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೆಲ್ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್ ಕೋಶಗಳಲ್ಲಿನ ಡೇಟಾವನ್ನು ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸೆಲ್ ಉಲ್ಲೇಖ A2 ಆ ಕೋಶದ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದಲ್ಲಿ ಆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.
3. ಸ್ಥಿರಾಂಕಗಳು: ನೀವು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ 2) ಅಥವಾ ಪಠ್ಯ ಮೌಲ್ಯಗಳಂತಹ ಸ್ಥಿರಾಂಕಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸೂತ್ರಕ್ಕೆ ನಮೂದಿಸಬಹುದು.
4. ನಿರ್ವಾಹಕರು: ಆಪರೇಟರ್‌ಗಳು ನೀವು ಸೂತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲು ಬಳಸುವ ಸಂಕೇತಗಳಾಗಿವೆ.

ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನಲ್ಲಿನ ಫಾರ್ಮುಲಾಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 77-78) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

3.4.28 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಸ್ಟೆಡ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.29 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಏಕೀಕರಣ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.30 ಮಾಡಿ



ಬಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.31 ಕೇಳಿ



ಕ್ರೋಢೀಕರಣ ಡೇಟಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.32 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಬಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

3.4.33 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.4.34 ತಿಳಿಸಿ



MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.35 ಮಾಡಿ



MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.36 ಕೇಳಿ



MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.37 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



MS ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 79-80) ಅನ್ನು ನೋಡಿ. MS ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

- ಚಾರ್ಟ್‌ನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಚಾರ್ಟ್ ಹೆಸರನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ
- ಚಾರ್ಟ್ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ
- ಚಾರ್ಟ್ ಅಥವಾ ಅಕ್ಷದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು
- ಡೇಟಾ ಲೇಬಲ್‌ಗಳು
- ದಂತಕಥೆ
- ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಿ ಅಥವಾ ಮರುಗಾತ್ರಗೊಳಿಸಿ

3.4.38 ಚಟುವಟಿಕೆ



MS ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ರಚಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ.

- ಚಾರ್ಟ್ ಹೆಸರನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ
- ಚಾರ್ಟ್ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ
- ಚಾರ್ಟ್ ಅಥವಾ ಅಕ್ಷದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳು
- ಡೇಟಾ ಲೇಬಲ್‌ಗಳು
- ದಂತಕಥೆ
- ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಿ ಅಥವಾ ಮರುಗಾತ್ರಗೊಳಿಸಿ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	0.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.39 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಪಿವೋಟ್ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್ ವರದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.40 ಮಾಡಿ



ಪಿವೋಟ್ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್ ವರದಿಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.41 ಕೇಳಿ



ಪಿವೋಟ್ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್ ವರದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.42 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪಿವೋಟ್ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಡ್ ವರದಿಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

3.4.43 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಪಿವೋಟ್ ಟೇಬಲ್ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಡ್ ವರದಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.4.44 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವು ಈಗ ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.45 ಮಾಡಿ



ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.46 ಕೇಳಿ



ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.47 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 80-83) ಅನ್ನು ನೋಡಿ. ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮೂಲ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿಮ್ಮ ಡೇಟಾದೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ನೀವು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಹಲವಾರು ವಿಷಯಗಳಿವೆ. ಈ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಸಾಲುಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಡುವುದು, ಘನೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಭಜಿಸುವುದು. ನೀವು ಡೇಟಾವನ್ನು ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಫಿಲ್ಟರ್ ಮಾಡಬಹುದು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಮಾಣದ ಡೇಟಾದೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಈ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾಗಿವೆ.

ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಸಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ
- ಸಾಲುಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಡಿ
- ಸಾಲುಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಡಬೇಡಿ
- ಸಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಮ್‌ಗಳನ್ನು ಫ್ರೀಜ್‌ನ್ / ವಿಭಜಿಸುವುದು
- ಫ್ರೀಜಿಂಗ್ ವಿರುದ್ಧ ವಿಭಜನೆ
- ವರ್ಕ್‌ಶೀಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ನಕಲಿಸುವುದು
- ಬೇರೆ ವರ್ಕ್‌ಬುಕ್‌ಗೆ ಸರಿಸಿ ಅಥವಾ ನಕಲಿಸಿ

- ಡೇಟಾ ವಿಂಗಡಣೆ
- ಫಿಲ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದು
- ಫಿಲ್ಟರಿಂಗ್ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಸ್ಟಮ್ ಫಿಲ್ಟರ್‌ಗಳು
- ದಿನಾಂಕಗಳನ್ನು ಫಿಲ್ಟರಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದು
- ಫಿಲ್ಟರ್ ಅನ್ನು ತೆಗೆಯುವುದು

3.4.48 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.49 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.50 ಮಾಡಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.51 ಕೇಳಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದರ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿವ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.52 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದರ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 83-85) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.4.53 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	.5 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್

3.4.54 ತಿಳಿಸಿ

MS ಎಕ್ಸೆಲ್ 2010ರಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.4.55 ಮಾಡಿ

MS ಎಕ್ಸೆಲ್ 2010ರಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.4.56 ಕೇಳಿ

MS ಎಕ್ಸೆಲ್ 2010ರಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫಿಲ್ಡ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬ್ಲಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.4.57 ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

MS ಎಕ್ಸೆಲ್ 2010ರಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

3.4.58 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ಆಜ್ಞೆಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.4.59 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.5: ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವರು
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ವಿವಿಧ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.5.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹನ್ನೊಂದನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.5.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.5.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಸೂತ್ರಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಸುಧಾರಿತ ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್ ಮಾರ್ಪಾಡು ಮೂಲಕ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ನೀವು ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಶಾರ್ಟ್ ಕಟ್ ಕಮಾಂಡ್‌ಗಳು ಯಾವುವು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.5.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನ ಹೊಸ ಸೆಶನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.5.5 ಮಾಡಿ



ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.5.6 ಕೇಳಿ



ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.5.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ ಎಂಬುದು ಅಂತರಸಂಪರ್ಕಿತ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಎಂಬುದು ಎರಡು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸಿಸ್ಟಂಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದ್ದು, ಒಟ್ಟಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ವಿಧಗಳಿವೆ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಇವು ಸೇರಿವೆ: ಲೋಕಲ್ ಏರಿಯಾ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ (LANಗಳು): ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳು ಭೌಗೋಳಿಕವಾಗಿ ಹತ್ತಿರವಾಗಿರುತ್ತವೆ (ಅಂದರೆ, ಒಂದೇ ಕಟ್ಟಡದಲ್ಲಿ).

ವೈಡ್ ಏರಿಯಾ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ ಗಳು (WANಗಳು): ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಗಳು ಹೆಚ್ಚು ದೂರದಲ್ಲಿವೆ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಫೋನ್ ಲೈನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ರೇಡಿಯೋ ತರಂಗಗಳಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿವೆ.

ಮೆಟ್ರೋಪಾಲಿಟನ್ ಏರಿಯಾ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (MANಗಳು): ಒಂದು ಪಟ್ಟಣ ಅಥವಾ ನಗರಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಡೇಟಾ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನ ವಿವಿಧ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 88-89) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.5.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	2 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.5.9 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.6: ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು
- ಸಮರ್ಥ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡುವರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.6.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹನ್ನೆರಡನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.6.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.6.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಇನ್‌ಬಾಕ್ಸ್ ಬಟನ್ ಎಂದರೇನು?
 - ಮಾಧ್ಯಮ ಹಂಚಿಕೆ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಆಧಾರಿತ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.6.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.6.5 ಮಾಡಿ

ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟೆಪಲ್ ಕೀ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.6.6 ಕೇಳಿ

ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟೆಪಲ್ ಕೀ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.6.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ಟೆಪಲ್ ಕೀ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 91-92) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.6.8 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	2 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.6.9 ತಿಳಿಸಿ

ದೇಹದ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.6.10 ಮಾಡಿ

ದೇಹದ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

3.6.11 ಕೇಳಿ

ದೇಹದ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.6.11 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ದೇಹದ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 92) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

3.6.12 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ದೇಹದ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	0.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.6.13 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 3.7: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

3.7.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿಮೂರನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

3.7.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

3.7.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಏನು ಗೊತ್ತು?
 - ಟೈಪ್ ಮಾಡುವಾಗ ದೇಹದ ಭಂಗಿ ಹೇಗಿರಬೇಕು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

3.7.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

3.7.5 ಮಾಡಿ

ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.7.6 ಕೇಳಿ

ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.7.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಕೇಳುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು?

ಕೇಳುವಿಕೆ ಎನ್ನುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಕೇಳುವುದು ಎಂದರೆ ಕಿವಿಗಳ ಮೂಲಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು. ಕೇಳುವಿಕೆಯು ಮಾತಿನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪದಗಳು ಮತ್ತು ವಾಕ್ಯಗಳಾಗಿ ಸಂಸ್ಕರಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕೇಳುವುದು ಎಂದರೆ ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು. ಒಳ್ಳೆಯ ಕೇಳುವಿಕೆ ಹೇಳುವುದನ್ನು ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಹೇಳದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಹೇಳುವುದನ್ನು ಸಹ ಕೇಳುತ್ತಾನೆ. ಕೇಳುವಿಕೆಯು ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳ ನಡುವಿನ ಅಸಂಗತತೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಯಾರಾದರೂ ತಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಸಂತೋಷವಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ತುಂಡರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಣ್ಣುಗಳಲ್ಲಿ ಕಣ್ಣೀರು ತುಂಬಿದರೆ, ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳು ವಿರೋಧಾಭಾಸದಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ನೀವು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ನೀವು ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ನಾವು ಕೇಳುವ ಕಾರಣವೆಂದರೆ:

- ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು
- ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
- ಕಲಿಯಲು

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

ಗ್ರಾಹಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೊದಲ ಆಯಾಮವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಮನವಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಕೇಳುವ ಪಾತ್ರವು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಿ, ನೀವು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ/ಆಫರ್/ಸ್ಕ್ರಿಮ್ ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ QRC (ಪ್ರಶ್ನೆ, ಮನವಿ, ದೂರು) ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 97-98) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.7.8 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.7.9 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

3.7.10 ಮಾಡಿ

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.7.11 ಕೇಳಿ

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.7.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಮಾತನಾಡುವುದು ಎಂದರೇನು?

ಮಾತನಾಡುವಿಕೆಯು ಅರ್ಥವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದ್ದು ಅದು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವುದು, ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ, ಮಾತನಾಡುವಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೀರಿ ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಅಭ್ಯಾಸವು ಪ್ರಮುಖ ಕೀಲಿಯಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತಮ ಭಾಷಣಕಾರರು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿ ಜನರು ಮಾತನಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಅಂಶಗಳು

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳೆಂದರೆ:

- ಟೋನ್
- ಗ್ರಹಿಕೆ
- ವ್ಯಾಕರಣ
- ಶಬ್ದಕೋಶ
- ನಿರರ್ಗಳತೆ
- ಸ್ಪಷ್ಟತೆ
- ಶರೀರ ಭಾಷೆ
- ಮಾತಿನ ಪ್ರಮಾಣ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 98-100) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.7.13 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧತೆಯಿಲ್ಲದ ಭಾಷಣವನ್ನು ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ಮಾತಿನ ಪ್ರಮಾಣ, ಶಬ್ದಕೋಶ, ಅತಿಯಾದ ಪರಿಭಾಷೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧತೆಯಿಲ್ಲದ ಭಾಷಣ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.7.14 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಓದುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

3.7.15 ಮಾಡಿ



ಓದುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.7.16 ಕೇಳಿ



ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬ್ಲಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.7.17 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಓದುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 100-101) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

3.7.18 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಓದುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.7.19 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

3.7.20 ಮಾಡಿ

ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

3.7.21 ಕೇಳಿ

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

3.7.22 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 102-103) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

3.7.23 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಓದುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

3.7.24 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



4. ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಮ್/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ

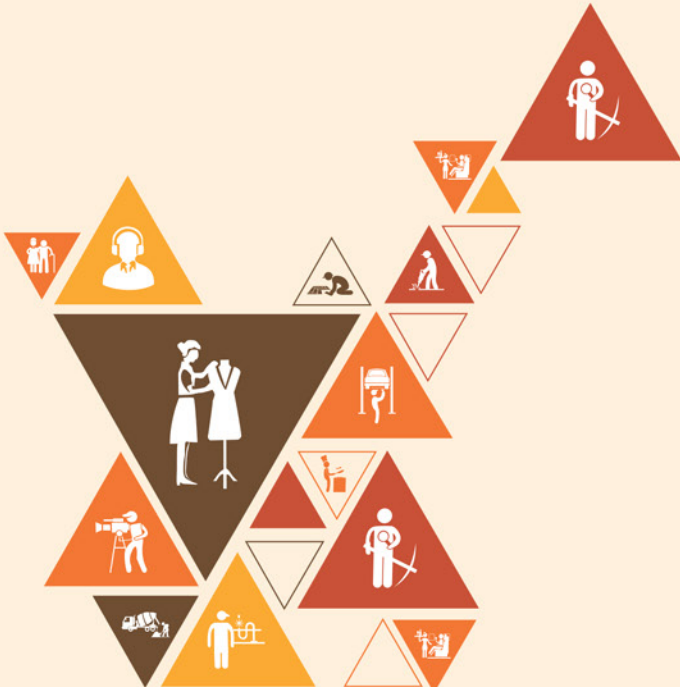
ಘಟಕ 4.1 – ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸೂಚನೆಗಳು/ಸಂದೇಶಗಳು

ಘಟಕ 4.2 – ವೃತ್ತಿಪರ ಉಡುಗೆ

ಘಟಕ 4.3 – ಸ್ಟೋರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕ 4.4 – ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕ 4.5 – ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ



TEL/N0105

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಬ್ರೇಫಿಂಗ್ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
2. ಸ್ವಯಂ ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸುವಿರಿ
3. ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವಿರಿ
4. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವಿರಿ

ಘಟಕ 4.1: ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸೂಚನೆಗಳು/ಸಂದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

4.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿನಾಲ್ಕನೇ ಅಧಿವೇಶನ ಇದಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

4.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

4.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಕೇಳುವ ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ?
 - ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಏನು?
 - ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಮಾನಿಂಗ್ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

4.1.5 ಮಾಡಿ

ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.1.6 ಕೇಳಿ



ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ

ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಲಾದ ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳು:

- ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳು/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ
- ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು/ಆಫರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಗುರಿಗಳು
- ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಇತ್ತೀಚಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಅಂಗಡಿ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯ ವಿತರಣೆ

ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 109-110) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

4.1.8 ಮಾಡಿ



ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

4.1.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 4.2: ವೃತ್ತಿಪರ ಉಡುಗೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಲ್ಲರು-ಪುರುಷರು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರು ಇಬ್ಬರೂ

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

4.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ವೃತ್ತಿಪರ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿನೈದನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

4.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

4.2.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಕೆಲವು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ವೃತ್ತಿಪರ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಮಾರ್ನಿಂಗ್ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ವೃತ್ತಿಪರ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ

4.2.5 ಮಾಡಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಏಕರೂಪದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

4.2.6 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಏಕರೂಪದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 111-112) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಏಕರೂಪದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

4.2.8 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಏಕರೂಪದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಹೇಳಿ

4.2.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಲ್ಲದ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಅದರ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಪಾತ್ರವನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ (ಪಾತ್ರ)	4 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

4.2.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 4.3: ಸ್ಟೋರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

4.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿನಾರನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

4.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

4.3.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಪುರುಷರು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಏಕರೂಪದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಯಾವುವು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕುರಿತು ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ವೃತ್ತಿಪರ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ

4.3.5 ಮಾಡಿ

ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.3.6 ಕೇಳಿ



ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ:

ನಿಮ್ಮ ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಕೌಂಟರ್ ಸ್ವಚ್ಛತೆ
- ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಕೊಠಡಿಗಳು
- ಸಂಗೀತ
- ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ನೆಲ ಅಥವಾ ಸೀಲಿಂಗ್ ಟೈಲ್ಸ್
- ಬೆಳಕಿನ
- ವಾಸನೆ ಮುಕ್ತ
- ಸಂಘಟಿತ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ, ವಿಷಯಲ್ ಮರ್ಚಂಡೈಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ಲಾನೋಗ್ರಾಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 113-115) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

4.3.8 ಮಾಡಿ



ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ, ವಿಷಯಲ್ ಮರ್ಚಂಡೈಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ಲಾನೋಗ್ರಾಮ್‌ಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

4.3.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಮೊಬೈಲ್ ಅಂಗಡಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಭೇಟಿಯ ನಂತರ ತರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರಕಾರ್ಯ	4 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

4.3.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 4.4: ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

4.4.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿನೇಳನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

4.4.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

4.4.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?
 - ಅಂಗಡಿಯ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಐದು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
 - ದೃಶ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರೀಕರಣದ ಪಾತ್ರವೇನು?
 - ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಯಾವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.4.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ

4.4.5 ಮಾಡಿ

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

4.4.6 ಕೇಳಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.4.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು, ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಏಕಾಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಗಮನವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಗುರಿಯತ್ತ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಇವುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

1. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಯೋಜನೆ
2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು
3. ಸಮಯದ ಮಿತಿ ಹೊಂದಿಸುವುದು
4. ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದು
5. ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು
6. ಸರಿಯಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ ವ್ಯಯಿಸುವುದು

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 118) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

4.4.8 ಮಾಡಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.4.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

4.4.10 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವು ಈಗ ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು, ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

4.4.11 ಮಾಡಿ



ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

4.4.12 ಕೇಳಿ



ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬ್ಯಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.4.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಮಯ ಕಳ್ಳತನ ಎನ್ನುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆಗಳನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ. ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಅಡಚಣೆಯನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತವೆ.

ಸಮಯ ಕಳ್ಳತನದ ಹೀಗಿರಬಹುದು:

- ದುರ್ಬಲವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದಿನದ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಕೊರತೆ ಆ ದಿನಕ್ಕೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸದಿರಲು ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸದಿರುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಇತರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅಡಚಣೆಗಳು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸ್ಟೋರ್ ನಲ್ಲಿ ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಗಾಳಿಸುದ್ದಿ ಮಾಡುವುದು ಸಿಸಿಇ ಗೆ ಸಮಯ ಕಳ್ಳತನದ ಕಾರಣಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.
- ಅಧಿಕಾರದ ದುರ್ಬಲ ನಿಯೋಗ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸದಿದ್ದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 118-119) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

4.4.14 ಮಾಡಿ



ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.4.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತುರ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ದೈನಂದಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಭಜಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ 30 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ನೀಡಿ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	4 ಗಂಟೆಗಳು	ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

4.4.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 4.5: ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

4.5.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹದಿನೆಂಟನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

4.5.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

4.5.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ನಿಮ್ಮ ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ಯಾರು?
 - ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೀವು CCE ಆಗಿ ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

4.5.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

4.5.5 ಮಾಡಿ

ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

4.5.6 ಕೇಳಿ



ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಬಾರ್ಡ್ / ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

4.5.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನೈತಿಕತೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನೈತಿಕತೆ:

- ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ
- ನೈತಿಕತೆ
- ವಂಚನೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ನಿಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರರಂತೆ ವರ್ತಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕೆ ನೀವು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಾರ್ಯಸೂಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಚಿಂತನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ. ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬಹುದು ಎಂದು ವೈಜ್ಞಾನಿಕವಾಗಿ ಸಾಬೀತಾಗಿದೆ. ಇಡೀ ದಿನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ದಿನದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 120-121) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

4.5.8 ಮಾಡಿ



ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

4.5.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

4.5.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ



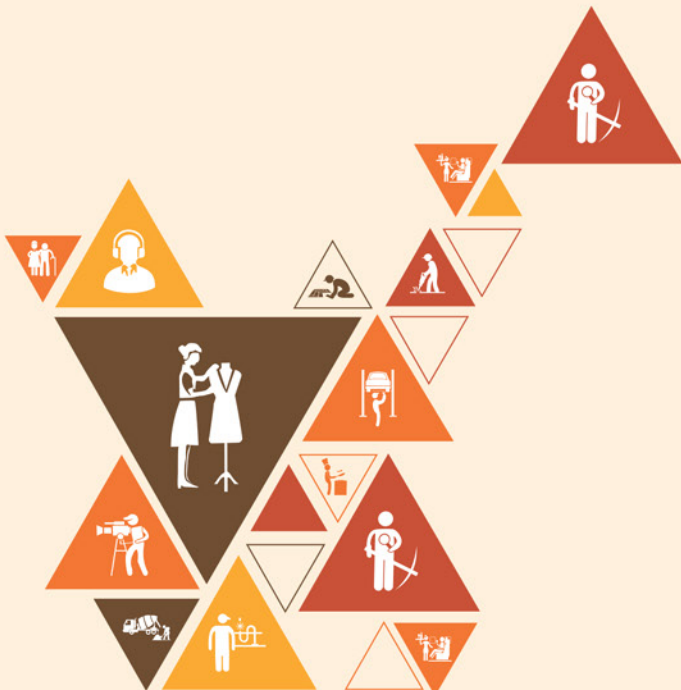


5. ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ

ಘಟಕ 5.1 – ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 5.2 – ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಘಟಕ 5.3 - ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆ



TEL/N0106

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
3. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
4. ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 5.1: ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

5.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹತ್ತೊಂಬತ್ತನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

5.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

5.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕ್ರಮಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ ನೈತಿಕತೆ ಏನಾಗಿರಬೇಕು?
 - ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದಿನನಿತ್ಯದ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಅನುಸರಿಸುವ ಎರಡು ನೈತಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

5.1.5 ಮಾಡಿ

ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

5.1.6 ಕೇಳಿ



ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ನೋಡೋಣ.

- ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಗ್ರಾಹಕ
- ರಿಯಾಯಿತಿ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಅಗತ್ಯ ಆಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಅಲೆದಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರು

ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 125-126) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

5.1.8 ಮಾಡಿ



ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	0.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

5.1.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಕೇಳುವ ಕಲೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ/ತನಿಖೆಯ ಕಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

5.1.11 ಮಾಡಿ



ಕೇಳುವ ಕಲೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ/ತನಿಖೆಯ ಕಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

5.1.12 ಕೇಳಿ



ಕೇಳುವ ಕಲೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ/ತನಿಖೆಯ ಕಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.1.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕೇಳುವ ಕಲೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕೇಳುವಿಕೆ ಸಕ್ರಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಾರೆಂದು ಕೇಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತಮ ಕೇಳುಗರು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾನ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು “ಅತ್ಯುತ್ತಮ” ಶುಲ್ಕ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ಆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾದದ್ದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಮಾರಾಟಗಾರನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸಬೇಕು. ಇದು ದರಗಳ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಾತನಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ನಿಮಿಷಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದೇಶ ಕಳುಹಿಸುವಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸರಕುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ/ತನಿಖೆ ನಡೆಸುವ ಕಲೆ

ಮಾರಾಟಗಾರರು ಹಲವಾರು ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು. ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಕೇಳುವ ಬದಲು ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಅವರು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಎರಡನೆಯದಾಗಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತವೆ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ, ಮಾರಾಟಗಾರರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳುವ ಕಲೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ/ ತನಿಖೆ ಮಾಡುವ ಕಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 126-127) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

5.1.4 ಮಾಡಿ



ಆಲಿಸುವ ಕಲೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

5.1.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ತಂತ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ಪಾತ್ರವನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ:

1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತನೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವುದು
2. ಸಂಭಾಷಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ
3. ಮೌನಗಳನ್ನು ಸಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ (ಪಾತ್ರ)	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

5.1.16 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವೀಗ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಾದರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

5.1.17 ಮಾಡಿ



ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಾದರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

5.1.18 ಕೇಳಿ



ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಾದರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.1.19 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ

ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಎಂದರೆ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮಾತನಾಡದ ರೂಪ- ಶರೀರ ಭಾಷೆ (ದೇಹದ ಆಂಗಿಕ ಭಾವನೆ, ಮುಖ, ತೋಳು, ಮತ್ತು ಕೈಗಳು), ಅಂತರ ಮತ್ತು ಕಾಣುವಿಕೆ-ಆಲೋಚನೆ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹಿಸುವುದು-ಸಿಸಿಇ ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಮೌಖಿಕ ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿ ಮತ್ತು
- ಅವರ ಮಾರಾಟದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಒಂದೇ ಒಂದು ಸನ್ನೆ ಅಥವಾ ದೇಹದ ಭಂಗಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ ಅಮೌಖಿಕ ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಷ್ಟ. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು, , ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಸನ್ನೆಗಳ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ತಮ್ಮ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಮಾರಾಟಗಾರರು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಬಳಸಬಹುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಸಹಕಾರ ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು, ಶಕ್ತಿಶಾಲಿ ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಬೆದರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವ ಭಾವನೆ ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೂ ನಗುವಿನಂತೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ನಗು ನೈಸರ್ಗಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿ ಕಾಣಿಸಬೇಕು, ಉತ್ಪ್ರೇಕ್ಷಿತ ನಗು ಅಥವಾ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ ನಗುವುದಲ್ಲ. ಸರಿಯಾಗಿ ನಗಲು, ಕನ್ನಡಿಯ ಮುಂದೆ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
- ಕಣ್ಣಿನ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕವು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ; ಅಕ್ಕಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಗೋಡೆಯ ಕಡೆಗೆ ನೋಡುವುದು ವಿರುದ್ಧ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ದಿಟ್ಟಿಸಿ ನೋಡುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಬಹುದು.
- ಕೈ ಚಲನೆಗಳು ನಾಟಕೀಯ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರಬಹುದು. ಪ್ರಸ್ತುತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಬೆರಳನ್ನು ತೋರಿಸುವುದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಹಲವಾರು ಕೈ ಸನ್ನೆಗಳು ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನದಿಂದ ಗಮನವನ್ನು ಬೇರೆಡೆಗೆ ಸೆಳೆಯಬಹುದು.
- ಉತ್ತಮ ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಮಾತಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ. ಏಕತಾನತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಮಾರಾಟಗಾರರು ತಮ್ಮ ಮಾತಿನ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ವಿರುದ್ಧನಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚು ಸಂಕೀರ್ಣ ಸಂದೇಶಗಳಿಗಿಂತ ಸರಳ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ತಲುಪಿಸಬಹುದು.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನದ ಮಾದರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 129) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

5.1.20 ಮಾಡಿ



ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನದ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.1.21 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವೈಯಿಕ ಸಂವಹನದ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	2 ಗಂಟೆ	ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಕೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

5.1.22 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 5.2: ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು/ಮೀಸಲಾತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಲೈಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

5.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಇಪ್ಪತ್ತನೇ ಅಧಿವೇಶನದ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವಾಗಿದೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅವರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ.

5.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

5.2.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕ್ರಮಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಏನಾಗಿರಬೇಕು?
 - ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದಿನನಿತ್ಯದ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಅನುಸರಿಸುವ ಎರಡು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

5.2.5 ಮಾಡಿ

ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

5.2.6 ಕೇಳಿ



ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಮಾರಾಟ

- ಮಾರಾಟವು ಒಬ್ಬರ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಮನವೊಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಾಗಿದೆ. ಅತ್ಯಂತ ಸರಳವಾದ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹಣಕ್ಕಾಗಿ ಸರಕುಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಬಹುದು. ಇಂದು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಬೆಳವಣಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ, ಮಾರಾಟವು ಕೇವಲ ಕೊಡು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥವಲ್ಲ, ಇದರೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ

- ಮಾರಾಟಗಾರನು ಹೆಚ್ಚು ದುಬಾರಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನವೀಕರಣಗಳು, ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಲಾಭದಾಯಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮಾಡುವ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ ಇತರ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ಕ್ರಮವಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚು ಲಾಭದಾಯಕ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಬಹುಶಃ ಈ ಹಿಂದೆ ಪರಿಗಣಿಸದ ಇತರ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಡ್ಡಬಹುದು.
- ಆಡ್-ಆನ್ ಸೇಲ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಇದು ಸ್ಟೋರ್‌ನ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸ್ಟೋರ್ ಗಳು ಬಳಸುವ ಒಂದು ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ. ಆಡ್-ಆನ್ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಅವನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವವನು. ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ, ಆಡ್-ಆನ್ ಮಾರಾಟದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಿಮ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಅದೇ ಕಂಪನಿಯ ಮತ್ತೊಂದು ಸಿಮ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದರೆ, ಅವನು ಒಂದು ಸಿಮ್ ನಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಉಚಿತ ರಾತ್ರಿ ಕರೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವಂತಹ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸಿಸಿಇ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ

- ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಕ್ಲಯಂಟ್ ಅಥವಾ ಕ್ಲಯಂಟ್ ಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಯಾರಾದರೂ ತನ್ನ ಫೋನ್ ಅನ್ನು ರೀಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಲು ಅಂಗಡಿಗೆ ಬಂದರೆ, ನೀವು ಅದರೊಂದಿಗೆ 3ಜಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಹುದು.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 131-133) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

5.2.8 ಮಾಡಿ



ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.2.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

5.2.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

5.2.11 ಮಾಡಿ



ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

5.2.12 ಕೇಳಿ



ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.2.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಮೀಪಿಸುವುದು
- ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ತನಿಖೆ
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು
- ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು/ಮೀಸಲಾತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
- ಭವಿಷ್ಯದ ಮಾರಾಟವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 134-138) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

5.2.14 ಮಾಡಿ



ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

5.2.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಇಬ್ಬರು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎತ್ತಿಕೊಂಡು ಅವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರನ್ನು CCE ಆಗಲು ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನಾಗಲು ಕೇಳಿ. ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಆರು ಹಂತಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಉಳಿದ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅವರನ್ನು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವರ್ಗದೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	5 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

5.2.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 5.3: ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬಲ್ಲರು
- ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

5.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತನೇ ಸೆಷನ್ ಆಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ

5.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

5.3.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಐದು ರೀತಿಯ ಮಾರಾಟ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು? ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ವಿವರಿಸಿ.
 - ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

5.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

5.3.5 ಮಾಡಿ

ಮಾಹಿತಿ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

5.3.6 ಕೇಳಿ



ಮಾಹಿತಿ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಬಾರ್ಡ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

5.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ದತ್ತಾಂಶ ಎನ್ನುವುದು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಇದನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ. ಈ ದತ್ತಾಂಶ ಇವುಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳಂತಹ ಮಾಹಿತಿ
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹರಿವು, ವಿಭಾಗಗಳು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರೀತಿ, ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯಂತಹ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 140-141) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ

5.3.8 ಮಾಡಿ



ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

5.3.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	5 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

5.3.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ





6. ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕ 6.1 – ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್

ಘಟಕ 6.2 – ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ

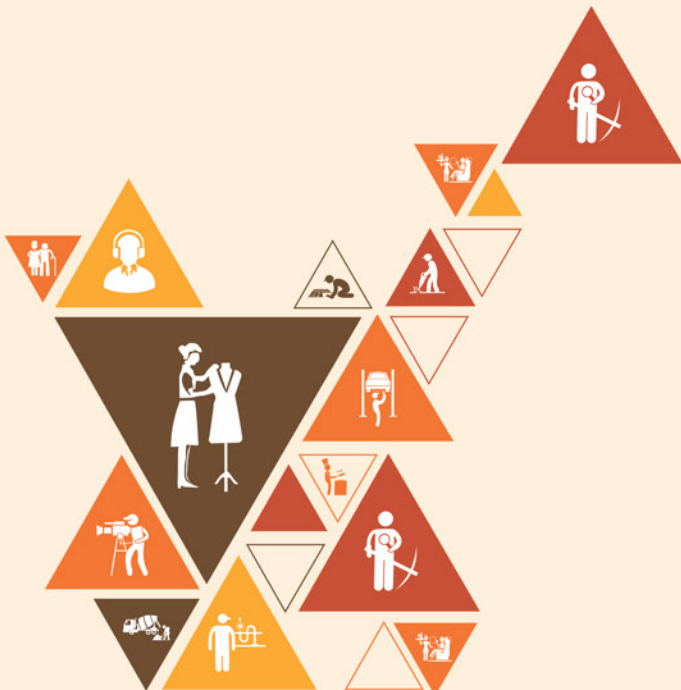
ಘಟಕ 6.3 – ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ (QRC) ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕ 6.4 – ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ

ಘಟಕ 6.5 – ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯ

ಘಟಕ 6.6 - ಅಸಂತುಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಘಟಕ 6.7 – ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು



TEL/N0107

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಗ್ರಾಹಕರ ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವನ್ನು (QRC) ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ಅಸಂತ್ಯಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
7. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 6.1: ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಸರ್ವಿಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತೆರಡನೇ ಸೆಷನ್ ಆಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ? ಈ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಏಕೆ ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಿ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.1.5 ಮಾಡಿ

ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ:

6.1.6 ಕೇಳಿ



ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿವ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಎನ್ನುವುದು ಒಂದು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿದ್ದು ಅದು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದ ಪಾಲುದಾರರ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕದ ಏಕಮಾತ್ರ ಕೊಂಡಿಯಾಗಿ (SPOC) ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬಳಕೆದಾರರು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮನವಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್‌ಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ನಿಷ್ಠೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 145-146) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

6.1.8 ಮಾಡಿ



ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೇಲೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರ್ವಿಸ್ ಡೆಸ್ಕ್‌ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಸುವಂತೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಷ್ಠೆಯ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಬುಲೆಟಿನ್ ಬೋರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಪಿನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	2 ಗಂಟೆ	ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

6.1.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.2: ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತಮೂರನೇ ಅವಧಿಯಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.2.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
 - ಮೂರು ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.2.5 ಮಾಡಿ

ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

6.2.6 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಬಾರ್ಡ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ರೆಫರಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವುದು. ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರ ಜೀವಿತಾವಧಿಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಹಂತಗಳು:

1. ಪೂರ್ವ-ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
2. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
3. ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 147-148) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.2.8 ಮಾಡಿ



ಸೇವಾ ಮೇಜಿನ ಮೇಲೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.2.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.2.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

6.2.11 ಮಾಡಿ



ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

6.2.12 ಕೇಳಿ



ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.2.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನವರಿಗೆ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ ಕೆಲವು ನಿದರ್ಶನಗಳು ಇರಬಹುದು, ಅದು ಕೇವಲ ವಿಚಾರಣೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಆಗಿರಬಹುದು. ಆದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ನಿಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ಕೇಳುವುದನ್ನು ನೀವು ಗಮನಿಸಿದ್ದೀರಾ? ಕರೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಡುವುದು ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಿಸಿಇ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಿಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಹೊಸ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತಾರೆ.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಈ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 148-149) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಪರಿಶೀಲನೆ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು
- ಪರಿಶೀಲನೆ ನಿಯತಾಂಕಗಳು
- ವರ್ಗಾವಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

6.2.14 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಜೋಡಿ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಆಗಲು ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಲು ಕೇಳಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾನೆ. ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜೋಡಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆ ಹ್ಯಾಂಪರ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	2 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.2.15 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.3: ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯ (QRC) ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.3.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ತ್ವರಿತ ಸ್ಪಂದನೆ ಸಮಯ ಬಗೆಹರಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತಾಲ್ಪು ಅವಧಿಯಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.3.3 ಮಾಡಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ?
 - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮೂರು ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ ಅದು ತ್ವರಿತ ಸ್ಪಂದನೆ ಸಮಯ ಬಗೆಹರಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.3.5 ಮಾಡಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ಏನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.3.6 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಮೂರು ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿವೆ:

- ಪ್ರಶ್ನೆ
- ಮನವಿ
- ದೂರು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ

ಪ್ರಶ್ನೆ ಎಂದರೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು
- ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್/ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಪರಿಶೀಲನೆ
- ಖಾತೆ ಸಂಬಂಧಿತ
- ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು
- VAS ಸಂಬಂಧಿತ
- ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ರೀಜಾರ್ಜ್ ಸಂಬಂಧಿತ

ಗ್ರಾಹಕ ಮನವಿ

ಮನವಿಯ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು.

ಮನವಿಯ ವಿಧಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

- ಮುಕ್ತ ಮನವಿ
- ಸ್ವಯಂ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡುವ ಮನವಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು

ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಾರಣ ಸೇವೆಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳು:

- ದೂರು ತೆರೆಯಿರಿ
- ದೂರು ಸ್ವಯಂ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 151-153) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.3.8 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.3.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಗಿಫ್ಟ್ ಹ್ಯಾಂಪರ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.3.10 ತಿಳಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

6.3.11 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.3.12 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಬ್ಲಾಕ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.3.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 153-154) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.3.14 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಜೋಡಿಯಾಗಿಸಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	3 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.3.15 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.4: ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬಲ್ಲರು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.4.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತೈದು ಅವಧಿಯಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.4.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.4.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಯಾವುವು?
 - ವಿನಂತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಯಾವುವು?
 - ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.4.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಕುರಿತು ಹೊಸ ಸೆಶನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ

6.4.5 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.4.6 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.4.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಗಳು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ರೇಟ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಪರ್ಯಾಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಎಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿವೆ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು XYZ ಟೆಲಿಕಾಂಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಎಬಿಸಿ ಟೆಲಿಕಾಂನ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡಬಹುದು, ಎಂದರೆ XYZ ಟೆಲಿಕಾಂ ತಮ್ಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಕವರೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತೃಪ್ತಿ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳು ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳ ಮೂಲಕ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕೆಲವು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಸಭ್ಯತೆಯ ವಿಷಯವು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಬಂದರೆ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ಅನುಕೂಲಗಳು

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
- ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು
- ಅಗ್ಗದ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಲಹೆ
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಸಮಯೋಚಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 156-157) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.4.8 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.4.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.4.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ

6.4.11 ಮಾಡಿ



ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

6.4.12 ಕೇಳಿ



ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.4.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಇವುಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
- ಇತಿಹಾಸದಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಒದಗಿಸಿ
- ಸಲ್ಲಿಸುವುದನ್ನು/ಸೇವ್ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 157-159) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.4.14 ಮಾಡಿ



ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.4.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪರಿಸ್ಥಿತಿ

ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ 3G ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು 2G ಯೋಜನೆಗೆ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸುಮಾರು 3 ದಿನಗಳ ಹಿಂದೆ ವಿನಂತಿಸಿದ್ದನು. ನೀವು ಅವನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅದನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. (ಗ್ರಾಹಕನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವನು ಸೇವೆಯಿಂದ ಸಂತೋಷವಾಗಿಲ್ಲ.)

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸನ್ನಿವೇಶ-ಪಾತ್ರ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.4.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.5: ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಲೈಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.5.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತಾರು ಅವಧಿಯಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.5.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.5.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯೆಯಿಂದ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೇನು?
 - ಅಭಿಪ್ರಾಯ ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.5.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.5.5 ಮಾಡಿ

ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಮತ್ತು ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.5.6 ಕೇಳಿ



ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಬಾರ್ಡ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.5.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ಕೇಳುವುದನ್ನು ಕಲಿಯಿರಿ
- ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲಿ
- ಅನುಕಂಪ
- ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 161-162) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

6.5.8 ಮಾಡಿ



ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.5.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.5.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

6.5.11 ಮಾಡಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.5.12 ಕೇಳಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.5.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 162) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

6.5.14 ಮಾಡಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.5.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.5.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.6: ಅಸಂತುಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಅಸಂತುಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಅಸಂತುಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.6.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಅತ್ಯುಪಯುಕ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತೇಳು ಸೆಷನ್ ಆಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.6.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.6.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ?
 - ಅಂತರ್ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.6.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಅತ್ಯುಪಯುಕ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಅತ್ಯುಪಯುಕ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.6.5 ಮಾಡಿ

ಅಸಂತುಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.6.6 ಕೇಳಿ



ಅಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.6.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳು:

ಹಂತ 1: ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ

ಹಂತ 2: ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸಿ

ಹಂತ 3: ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ

ಹಂತ 4: ಸಹಾನುಭೂತಿ ಇರಲಿ ಮತ್ತು ಕ್ಷಮೆ ಕೇಳಿ

ಹಂತ 5: ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿ

ಹಂತ 6: ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ

ಹಂತ 7: ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಬಳಸಿ

ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 164-166) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

6.6.8 ಮಾಡಿ



ಅತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.6.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಜೋಡಿ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಲು ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬರು ಅಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಲು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.6.10 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 6.7: ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಅಸಂತ್ಯಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಅಸಂತ್ಯಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಲೈಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

6.7.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತೆಂಟು ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

6.7.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

6.7.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಅಸಂತ್ಯಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಅಸಂತ್ಯಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.7.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಅತ್ಯಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

6.7.5 ಮಾಡಿ

ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಲಹೆಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.7.6 ಕೇಳಿ



ಅಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.7.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಮಿಸುವುದು?

- ತಳಮಟ್ಟವನ್ನು ಹುಡುಕಿಹಿಡಿಯಿರಿ
- ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದಿರಿ
- ಮೂಲ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಅವರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ
- ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ತಿಳಿಯಿರಿ
- ಅವರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಭಾವನೆ ಮಾಡಿಸಿ

ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಸಲಹೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 168) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

6.7.8 ಮಾಡಿ



ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

6.7.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	3 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.7.10 ತಿಳಿಸಿ



ಸಹಾಯಕವಾದ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈಗ ಮಾತನಾಡೋಣ.

6.7.11 ಮಾಡಿ



ಸಹಾಯಕವಾದ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.7.12 ಕೇಳಿ



ಅಸಂತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

6.7.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಹಾಯಕವಾದ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 169) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

6.7.14 ಮಾಡಿ



ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

6.7.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಹಾಯಕವಾದ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	1 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

6.7.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



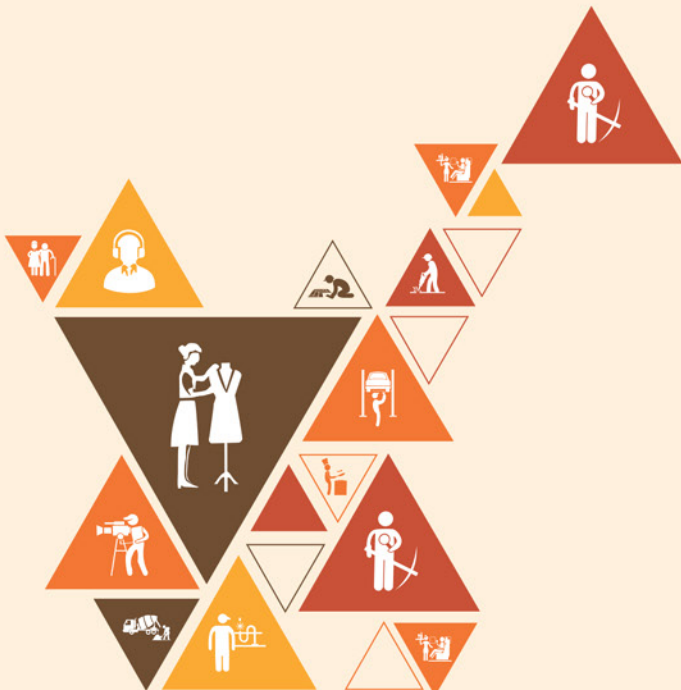
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ





7. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ
ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ

ಘಟಕ 7.1 - ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು



TEL/N0108

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 7.1: ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸ್ವಯಂ-ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಅಳಯುವ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ / ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

7.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂಬತ್ತು ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದ್ದು, ಸ್ವಯಂ-ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುತ್ತದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

7.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

7.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ CCEಗಾಗಿ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ?
 - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

7.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸ್ವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಬಾಂಧವ್ಯ ನಿರ್ಮಾಣದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸ್ವಯಂ-ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

7.1.5 ಮಾಡಿ

ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

7.1.6 ಕೇಳಿ



ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

7.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮಾನದಂಡಗಳು.

- ರೆವಿನ್ಯೂ ಸಾಧನೆಗೆ ಗುರಿಗಳು
- ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು
- ಮಂಥನ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು
- ದೂರು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು
- ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ
- ಮೊದಲ ಬಾರಿ ಬಗೆಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧತೆ

ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನಿಯತಾಂಕದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 173-174) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

7.1.8 ಮಾಡಿ



ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ಯಾರಾಮೀಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

7.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	5 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

7.1.10 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವು ಈಗ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

7.1.11 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

7.1.12 ಕೇಳಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

7.1.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿ:

- ದೈನಂದಿನ
- ಮಾಸಿಕ
- ತ್ರೈಮಾಸಿಕ
- ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ
- ವಾರ್ಷಿಕ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 174-175) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

7.1.4 ಮಾಡಿ



ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

7.1.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅದರ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ ಸಮಯ ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	5 ಗಂಟೆಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

7.1.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



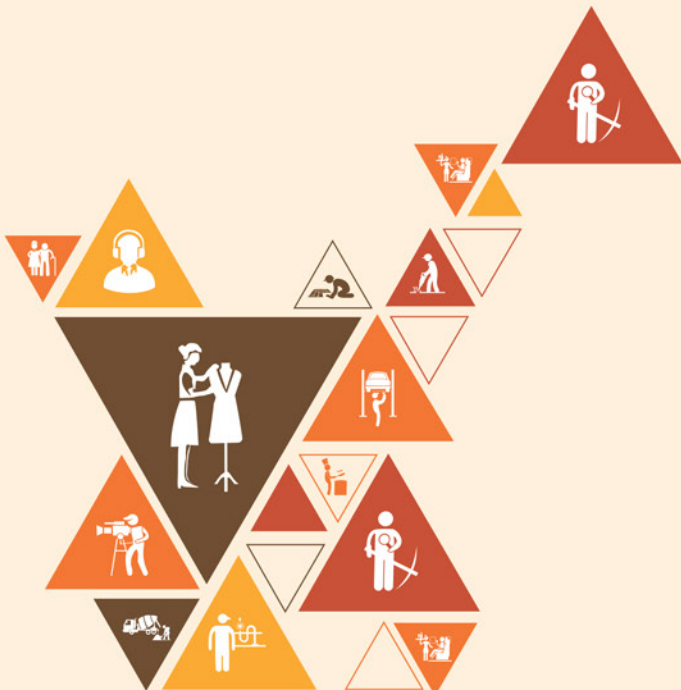
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ





8. ದತ್ತಾಂಶ ನೈಪುಣ್ಯತೆ

ಘಟಕ 8.1 - ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ QRC ಬಗೆಹರಿಸುವುದು



TEL/N0109

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 8.1: ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ QRC ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

8.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ದತ್ತಾಂಶ ಪರಿಣತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

8.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

8.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ CCEಯ ಐದು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವುದೇ?
 - ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಐದು ವಿಧದ ಪರಿಶೀಲನಾ ಅವಧಿಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

8.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ದತ್ತಾಂಶ ಪರಿಣತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಮಾನಿಟರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

8.1.5 ಮಾಡಿ



ಡೇಟಾ ಯೋಜನೆಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

8.1.6 ಕೇಳಿ



ಡೇಟಾ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

8.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಡೇಟಾ ಯೋಜನೆಗಳು:

1. ಮೋಡೆಮ್ ಅನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ
2. ಬ್ರಾಡ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್: ಫೈರ್‌ಲೈನ್ ಲೈನ್ ಅಥವಾ ವೈ-ಫೈ
3. 2G
4. 3G
5. 4G

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಡೇಟಾ ಯೋಜನೆಗಳ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (Pg 179) ಅನ್ನು ನೋಡಿ

8.1.8 ಮಾಡಿ



ಡೇಟಾ ಪ್ಲಾನ್‌ಗಳ ಪ್ರಕಾರದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

8.1.9 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಡೇಟಾ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	0.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

8.1.10 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

8.1.11 ಮಾಡಿ



ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ, ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

8.1.12 ಕೇಳಿ



ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

8.1.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಈ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 180-181) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು
- ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು

8.1.4 ಮಾಡಿ



ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

8.1.15 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	.5 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

8.1.16 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ





Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.
National
Skill Development
Corporation

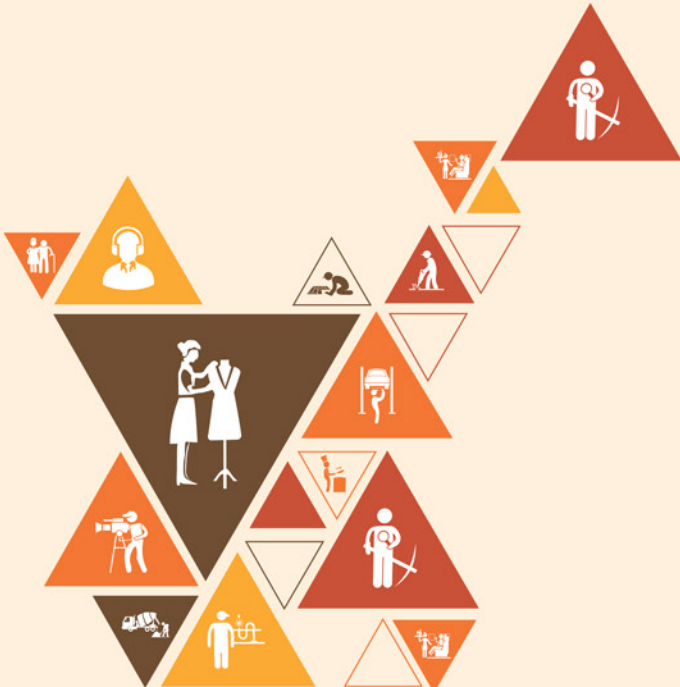
Transforming the skill landscape



9. ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು

ಘಟಕ 9.1 – ಸಂದರ್ಶನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 9.2 – ಪದೇ-ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು



ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
4. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಯೋಜಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

ಘಟಕ 9.1: ಸಂದರ್ಶನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಟಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

9.1.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಸಂದರ್ಶನದ ಕೌಶಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತನೇ ಸೆಷನ್ ಆಗಿದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

9.1.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

9.1.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

9.1.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸಂದರ್ಶನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸಂದರ್ಶನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

9.1.5 ಮಾಡಿ

ಸಂದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

9.1.6 ಕೇಳಿ



ಸಂದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

9.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಂದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 185-186) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

9.1.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಜೋಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ. ಪ್ರತಿ ಜೋಡಿಯಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಂದರ್ಶಕನಾಗಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಸಂದರ್ಶಕನಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾನೆ. ಇಬ್ಬರೂ ಸಂದರ್ಶನದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗುಂಪಿನ ಮುಂದೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬೇಕು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	7 ಗಂಟೆಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

9.1.9 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 9.2: ಪದೇ-ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನುಗಳು / ಪೆನ್ಸಿಲ್‌ಗಳು, ಸ್ಪಿಕಿ ನೋಟ್ಸ್, ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು

9.2.1 ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತು-ಎರಡನೆಯ ಅವಧಿಯಾಗಿದ್ದು, ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

9.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮಾಡೋಣ.

9.2.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ:
 - ನೀವು ಎಂದಾದರೂ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ್ದೀರಾ? ಏನಾಯಿತು? ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಏನಾಗುತ್ತದೆ?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
3. ವರ್ಗವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

9.2.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸೆಶನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂದರ್ಶನದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

9.2.5 ಮಾಡಿ

ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

9.2.6 ಕೇಳಿ



ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ / ಬೋರ್ಡ್ ಅಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

9.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 189-193) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

9.2.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	2 ಗಂಟೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

9.2.9 ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಕಾಲೀನರೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Transforming the skill landscape



10. ಉದ್ಯೋಗಾರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 10.1 – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

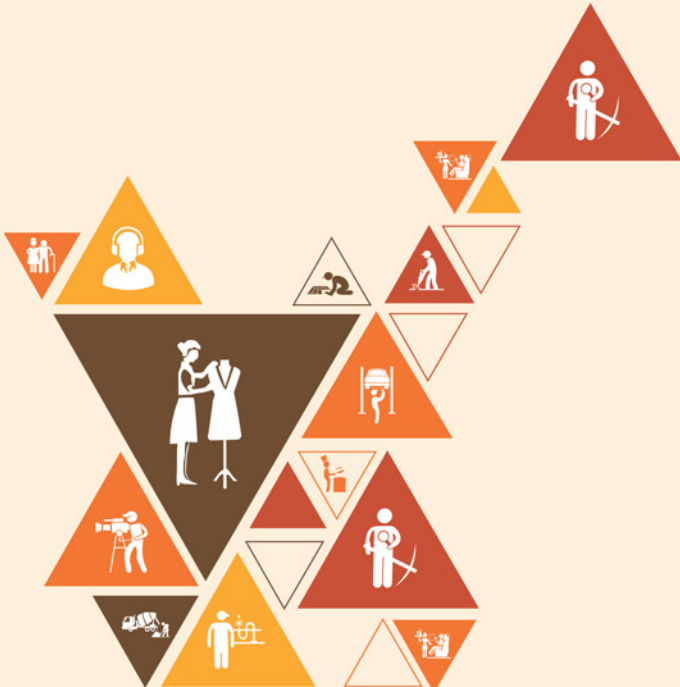
ಘಟಕ 10.2 – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷತರ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ

ಘಟಕ 10.3 – ಹಣಕಾಸಿನ ವಿಷಯಗಳು

ಘಟಕ 10.4 – ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

ಘಟಕ 10.5 – ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಘಟಕ 10.6 – ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ



ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
8. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
10. ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
11. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
12. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
13. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
14. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮನೋಭಾವನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
15. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
16. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
17. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
18. ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
19. ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
20. ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
21. ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
22. ಹೆಚ್ಚು ನಾವೀನ್ಯತೆಯನ್ನು ತರುವ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
26. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
27. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
28. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

32. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
33. ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
34. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
35. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
36. MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
37. Microsoft Outlook ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
38. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
39. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
40. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
41. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
42. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
43. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
44. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
45. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
46. ಸ್ಟಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ
47. ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
48. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
49. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
50. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
51. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
52. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
53. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
54. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
55. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
56. ಮೂಲ ಕೆಲಸದ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
57. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
58. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
59. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
60. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
61. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
62. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
63. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
64. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
65. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
66. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
67. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ

68. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
69. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
70. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
71. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
72. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
73. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
74. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
75. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
76. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
77. ಉದ್ಯಮಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
78. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಗಳ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
79. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
80. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
81. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
82. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
83. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
84. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಉತ್ಸಾಹದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
85. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಶಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
86. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
87. ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
88. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
89. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Ps ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
90. ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
91. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
92. CRM ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
93. CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
94. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
95. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
96. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
97. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
98. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
99. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
100. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
101. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
102. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
103. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ

ಘಟಕ 10.1: ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮನೋಭಾವನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಹೆಚ್ಚು ನಾವೀನ್ಯತೆಯನ್ನು ತರುವ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
- ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್, ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್.

10.1.1 ಸೂಚನೆ



ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತೂರು ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತದೆ.

10.1.2 ತಿಳಿಸಿ



ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.1.3 ಮಾಡಿ



1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - FAQಗಳ ಉಪಯೋಗವೇನು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಸೆಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.1.4 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಎತ್ತರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.1.5 ತಿಳಿಸಿ



ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (WHO) ಪ್ರಕಾರ, ಆರೋಗ್ಯವು “ಸಂಪೂರ್ಣ ದೈಹಿಕ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಯೋಗಕ್ಷೇಮದ ಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಕೇವಲ ರೋಗ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಲತೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲ.” ಇದರರ್ಥ ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರವಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥವಲ್ಲ – ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಭಾವನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಶಾಂತಿಯುಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸದೃಢರಾಗಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮಿನಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ ಕಾಯಿಲೆಗಳಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀವು ಆರೋಗ್ಯವಂತರು ಎಂದು ಹೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ.

10.1.6 ಮಾಡಿ



- ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.1.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೆಂದರೆ:

- ಅಲರ್ಜಿಗಳು
- ಉಬ್ಬಸ
- ಚರ್ಮದ ಅಸ್ವಸ್ಥತೆ
- ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಆತಂಕ
- ಮಧುಮೇಹ
- ಕೆಮ್ಮು, ಶೀತ, ಗಂಟಲು ನೋವು
- ನಿದ್ರೆಯ ಸಮಸ್ಯೆ
- ಬೊಜ್ಜು

ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಹಣ್ಣುಗಳು, ತರಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಬೀಜಗಳಂತಹ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರವನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದು
- ಅನಾರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ಸಕ್ಕರೆ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುವುದು
- ಪ್ರತಿದಿನ ಸಾಕಷ್ಟು ನೀರು ಕುಡಿಯುವುದು
- ಧೂಮಪಾನ ಅಥವಾ ಮದ್ಯಪಾನ ಮಾಡದಿರುವುದು
- ದಿನಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡುವುದು, ವಾರಕ್ಕೆ 4-5 ಬಾರಿ
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಯೋಗ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮತ್ತು ಧ್ಯಾನವನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು

10.1.8 ತಿಳಿಸಿ



ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (WHO) ಪ್ರಕಾರ, “ನೈರ್ಮಲ್ಯವು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ರೋಗಗಳ ಹರಡುವಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.” ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಪರಿಸರವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಇದರಿಂದ ನೀವು ಸೂಕ್ಷ್ಮಜೀವಿಗಳು ಮತ್ತು ರೋಗಗಳನ್ನು ಹರಡುವ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುತ್ತೀರಿ.

10.1.9 ಮಾಡಿ



‘ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನ’ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.10 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



2ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2014 ರಂದು ಪ್ರಧಾನಮಂತ್ರಿ ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ‘ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನ’ (ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಮಿಷನ್) ಇದನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ.

ಈ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶ ಭಾರತದ ಬೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ರಸ್ತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.

ಪ್ರಸ್ತುತ ಈ ಅಭಿಯಾನ, ದೇಶಾದ್ಯಂತ 4,041 ನಗರಗಳು ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ನಮ್ಮ ಲಕ್ಷಾಂತರ ಜನರು ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಪ್ರತಿಜ್ಞೆಯನ್ನೂ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡಿ!

10.1.11 ತಿಳಿಸಿ



ಅಭ್ಯಾಸವು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯಾಗಿದೆ. ನಮಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ಒಳ್ಳೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಇವೆ.

ಜಾನ್ ಡ್ರೈಡನ್ ಅವರ ಪದಗುಚ್ಛವನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ: “ನಾವು ಮೊದಲು ನಮ್ಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ, ಮತ್ತು ನಂತರ ನಮ್ಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನಮ್ಮನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ.” ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನೀವು ಒಳ್ಳೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಜೀವನದ ಮಾರ್ಗವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಈಗ ನಾವು ಮುಂದೆ ಹೋಗೋಣ ಮತ್ತು ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

10.1.12 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

- ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ
- ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಪ್ರೇರಕ ಮತ್ತು ಸ್ಫೂರ್ತಿದಾಯಕ ಕಥೆಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
- ನೀವು ತಕ್ಷಣ ತ್ಯಜಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:
- ಉಪಹಾರವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುವುದು
- ಹಸಿವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಆಗಾಗ ತಿಂಡಿ ತಿನ್ನುವುದು
- ಹೆಚ್ಚು ಕೊಬ್ಬು ಮತ್ತು ಸಕ್ಕರೆಯ ಆಹಾರವನ್ನು ತಿನ್ನುವುದು

ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 162) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.13 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತು ಚಾರ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಿನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

10.1.14 ತಿಳಿಸಿ



ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ನೆಗೋಬಲ್ ಅಲ್ಲದ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಲಹೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.15 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸುರಕ್ಷತಾ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವಾಗ, ಮಾಲೀಕರು ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ದಕ್ಷತಾಶಾಸ್ತ್ರೀಯವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಬಗ್ಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಿರುಚುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಬಳಸಿ
- ಭಾರವಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಗಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಯಾಂತ್ರಿಕ ಸಹಾಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಅಪಾಯಕಾರಿ ಕೆಲಸಗಳಿಗಾಗಿ ಕೈಯಲ್ಲಿ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ
- ತುರ್ತು ನಿರ್ಗಮನಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಆರೋಗ್ಯ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸುತ್ತಮುತ್ತ ನಿಯಮಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ತಪಾಸಣೆಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
- ನಿಯಮಿತ ಕಟ್ಟಡ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಕುರಿತು ತಜ್ಞರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

ನೆಗೋಶಿಯಲ್ ಅಲ್ಲದ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 163) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.16 ತಿಳಿಸಿ



ನೀವು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಲು ಅಥವಾ ವರ್ತಿಸಲು ಪ್ರೇರಣೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಆಸೆಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ - ಜನರು ಅನೇಕ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಷಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

10.3.17 ಕೇಳಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ಐದು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ.

ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು, ಅವರ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

10.1.18 ಮಾಡಿ



ಮ್ಯಾಸ್ಲೋ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.19 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಅಮೇರಿಕನ್ ಮನಶ್ಶಾಸ್ತ್ರಜ್ಞ ಅಬ್ರಹಾಂ ಮ್ಯಾಸ್ಲೋ ಯಾವುದು ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸಿದ್ದರು. ಜನರು ಐದು ವಿಧದ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬಿದ್ದರು, ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ (ಶಾರೀರಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ) ಸ್ವಯಂ-ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ಅಗತ್ಯಗಳವರೆಗೆ (ಸ್ವಯಂ-ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ). ಶಾರೀರಿಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯಗಳ ನಡುವೆ ಇತರ ಮೂರು ಅಗತ್ಯಗಳಿವೆ - ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯಗಳು, ಸೇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೀತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗೌರವ ಅಗತ್ಯಗಳು. ಈ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಐದು ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪಿರಮಿಡ್‌ನಂತೆ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮ್ಯಾಸ್ಲೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಪಿರಮಿಡ್ ನೀಡಿದ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು (ಪುಟ 164-165) ನೋಡಿ.

10.1.20 ಚಟುವಟಿಕೆ



ತರಗತಿಯನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತು ಚಾರ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಿನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು, ಮಾಸ್ಲೋ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಬೇಕು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಕೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

10.1.21 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 166) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.22 ತಿಳಿಸಿ



ವರ್ತನೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರವೃತ್ತಿ (ಧನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಋಣಾತ್ಮಕ) ಎಂದು ವಿವರಿಸಬಹುದು, ಯಾರಾದರೂ ಅಥವಾ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಯೋಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಭವಿಸಲು. ವರ್ತನೆಯು ಜೀವನದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಅಡಿಪಾಯವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸ್ನೇಹಿತ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಕೆಟ್ಟ ಶತ್ರುವಾಗಿರಬಹುದು. ಬೇರೆ ಪದಗಳಲ್ಲಿ: “ಜೀವನದ ಏಕೈಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವೆಂದರೆ ಕೆಟ್ಟ ವರ್ತನೆ.”

ವರ್ತನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.23 ಮಾಡಿ



- ವರ್ತನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.1.24 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ
- ದಿನದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಓದಲು, ನೋಡಲು ಅಥವಾ ಕೇಳಲು ಮೀಸಲಿಡಿ
- ಕೇವಲ ದೂರು ನೀಡುವ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಜನರನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವೇ ದೂರು ನೀಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
- ಧನಾತ್ಮಕ ಪದಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಶಬ್ದಕೋಶವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಅಳಿಸಿ
- ಮೆಚ್ಚುಗೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಒಳ್ಳೆಯದೋ ಅದರ ಮೇಲೆ ಗಮನಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ

ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 166) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.25 ತಿಳಿಸಿ

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸತ್ಯವಾದ ಗುಣವಾಗಿದೆ. ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವರ್ತಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕನೆಂದು ವರ್ಣಿಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸತ್ಯವಂತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಎಂದು ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಮೋಸವಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ಮೋಸ ಮಾಡದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಂತೆ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಗೆ ಎರಡು ಆಯಾಮಗಳಿವೆ - ಒಂದು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಮನಸ್ಸಿನ ಶಾಂತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಆತಂಕವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷದಿಂದ ತುಂಬಿದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.26 ಮಾಡಿ

ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ:

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

10.1.27 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರಲ್ಲಿನ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುಣಗಳು:

- ಇತರರು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚಿಂತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ನಂಬುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಷ್ಟಪಡುವುದಿಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ತಮ್ಮ ನಂಬಿಕೆಗಳ ಪರವಾಗಿ ನಿಲ್ಲುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವು ಅಲ್ಪಸಂಖ್ಯಾತರ ಮೇಲಿದೆ ಎಂಬ ಅರಿವಿದ್ದರೂ ಅವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಹಿಂದೆಮುಂದೆ ನೋಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ದಪ್ಪಚರ್ಮದವರು. ಇದರರ್ಥ ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಇತರರು ಏನೆಂದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ, ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ಬೆಸೆಯುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸ್ನೇಹಿತರಿಂದ ಸುತ್ತವರಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ನಿಜಾಯ್ತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಜೊತೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರನ್ನು ಅವರ ಗೆಳೆಯರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಸತ್ಯವಾದ ಮತ್ತು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 168) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.28 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಹೇಳಿ. ಇದು ಅವರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಲು ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎರಡು ಕಾಲಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಈ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಬ್ಲಾಡ್

10.1.29 ತಿಳಿಸಿ



ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೈತಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದಂತಹ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಸುಳ್ಳು, ಮೋಸ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನದಂತಹ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಾರದು ಎಂದರ್ಥ.

ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸದಂತೆ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹಾಕುತ್ತವೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.30 ಮಾಡಿ



- ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಪೋಷಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.1.31 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳು:

- ವೃತ್ತಿಪರತೆ
- ಗೌರವಾನ್ವಿತತೆ
- ಅವಲಂಬನೆ
- ಸಮರ್ಪಣೆ
- ನಿರ್ಣಯ
- ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ
- ನಮ್ಮತೆ

ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ
- ಒಳ್ಳೆಯ ನಡೆವಳಿಕೆ
- ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
- ಉಪಕ್ರಮ
- ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ
- ಗೌರವ
- ಸಮಗ್ರತೆ
- ದಕ್ಷತೆ

ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 169–170) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳ ಅಂಶಗಳು
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುವುದು

10.1.32 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ:

- ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳ ಅಂಶಗಳು
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುವುದು

ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಹುಮಾನದೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು, ಅದೇ ಬಗ್ಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.1.33 ಕೇಳಿ



ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಪದದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಏನು ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ. ಒಂದು ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್/ಕಪ್ಪು ಹಲಗೆಯಲ್ಲಿ ಅವರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಕಲಿಕೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ.

10.1.34 ತಿಳಿಸಿ



ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊಸ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳಿಂದ ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ನಂತರ ಈ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು. ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಚಿಂತನೆ ಮತ್ತು ರಚನೆ. ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೀವು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅದು ಕಾಲ್ಪನಿಕ, ಸೃಜನಶೀಲ ಅಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿ ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದರೆ ಅದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೃಜನಶೀಲರಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

10.1.35 ಮಾಡಿ



ಸೃಜನಶೀಲ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.35 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಲವಲವಿಕೆಯವರು
- ಅವರು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ದಿನಚರಿಯನ್ನು ದ್ವೇಷಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬೇರೆ ಕೋನಗಳಿಂದ ನೋಡುತ್ತಾರೆ

- ಅವರು ಹಗಲುಗನಸು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸಣ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ತುಂಬಾ ಕುತೂಹಲಿಗಳಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಬೇಸರದ ಬಗ್ಗೆ ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ

10.1.36 ತಿಳಿಸಿ



ನಾವೀನ್ಯತೆ ಎಂದರೆ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು. ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

10.1.37 ಮಾಡಿ



ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.38 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನವೀನ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರಿಗೆ ಅಡ್ಡದಾರಿ ಹಿಡಿಯುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ಅಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿರಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಕರ್ತೃಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಪಟ್ಟುಹಿಡಿದು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸಂಘಟಿತರಾಗಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳಿಗೆ ವಿಮುಖರಾಗಿ ಇರುತ್ತಾರೆ

10.1.39 ತಿಳಿಸಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ನಡುವೆ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಕೆಲಸ (ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಮಾಡುವುದು) ಮತ್ತು ಕಷ್ಟಪಟ್ಟು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದರ (ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು) ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ.

ನೀವು ಕಠಿಣ ಗಡುವನ್ನು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತಡದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಾಗಲೂ ಸಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸಮರ್ಥ ಕೆಲಸದ ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅಸಮರ್ಥ ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.40 ಮಾಡಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.41 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಇಂತಹ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಉತ್ಪಾದಕತೆ
- ಹೆಚ್ಚಿನ ದಕ್ಷತೆ
- ಉತ್ತಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಖ್ಯಾತಿ
- ಕಡಿಮೆ ಒತ್ತಡ
- ವೃತ್ತಿ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು
- ಗುರಿ ಸಾಧಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು

ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಈ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:

- ಮೀರಿಹೋಗುವ ಗಡುವುಗಳು
- ಕೆಲಸದ ಪೂರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ
- ಕೆಳದರ್ಜೆಯ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟ
- ವೃತ್ತಿಪರತೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರು ಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ವೃತ್ತಿಯ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ

10.1.42 ಚಟುವಟಿಕೆ



ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕೇಳಿ?

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವವರು	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, PPT

10.1.43 ಮಾಡಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.1.44 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲವು ಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗಡುವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂತಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ದೈನಂದಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ

- ಅವರು ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
- ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ
- ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅವರು ಜನರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬಲ್ಲರು
- ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳುವುದು ಅವರಿಗೆ ಗೊತ್ತು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 172) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.45 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಿರಿ ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ನೀರು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಘಟಕದ ಸಹಾಯಕರನ್ನು, ಅವರು ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ರೀತಿ ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರು ಅನುಸರಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಅಂಕಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವರ್ಗದೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿ	10 ನಿಮಿಷ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.1.46 ತಿಳಿಸಿ



ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗೆ:

- ನೀವು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕಲಿಯುವುದು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸುವುದು ಎಂದಲ್ಲ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.47 ಮಾಡಿ



ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.1.48 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕೋಪವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾನವ ಭಾವನೆಯಾಗಿದೆ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಾಗ, ಕೋಪವನ್ನು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಭಾವನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಹೇಗಾದರೂ, ಅದನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಕೋಪವು ನಮ್ಮನ್ನು ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನಂತರ ವಿಷಾದಿಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಳಲು ಅಥವಾ ಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ವಿಪರೀತ ಕೋಪವು:

ನಿಮ್ಮನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ: ಇದು ಹೃದ್ರೋಗ, ಮಧುಮೇಹ, ರೋಗನಿರೋಧಕ ಶಕ್ತಿಯ ಕೊರತೆ, ನಿದ್ರಾಹೀನತೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕ ರಕ್ತದೊತ್ತಡಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಯನ್ನು ಮಬ್ಬುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ, ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಹುದು: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೂರವಿಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡಬಹುದು: ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಂಬಲು ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲೂ ಹಾಯಾಗಿರಿ.

ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕೋಪವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

10.1.49 ಮಾಡಿ



- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳ ಕುರಿತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

10.1.50 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ತಂತ್ರ 1: ವಿಶ್ರಾಂತಿ
- ತಂತ್ರ 2: ಅರಿವಿನ ಪುರ್ರಚನ
- ತಂತ್ರ 3: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದು
- ತಂತ್ರ 4: ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ
- ತಂತ್ರ 5: ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು

ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ನೀವು ಕೋಪದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ನೀವು ಶಾಂತವಾದ ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಕೋಪದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ಆದರೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 174-175) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.1.51 ತಿಳಿಸಿ



ನಮ್ಮ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಸವಾಲು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಒತ್ತಡ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ಒತ್ತಡವು ಒಳ್ಳೆಯದು ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಉತ್ತಮ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿದರೆ, ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮ ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ.

ಒತ್ತಡದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.1.52 ಮಾಡಿ



- ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
- ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

10.1.53 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಒತ್ತಡವು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗಬಹುದು.

ಒತ್ತಡದ ಆಂತರಿಕ ಕಾರಣಗಳು:

- ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ
- ನಿರಾಶಾವಾದ
- ಕಠಿಣ ಚಿಂತನೆ
- ಋಣಾತ್ಮಕ ಸ್ವ-ಮಾತು
- ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು
- ಎಲ್ಲವನ್ನೂಳಗೊಂಡ ಅಥವಾ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ವರ್ತನೆ

ಒತ್ತಡದ ಬಾಹ್ಯ ಕಾರಣಗಳು:

- ಜೀವನದ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಲೆಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಸಂಬಂಧಗಳೊಂದಿಗೆ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಮಾಡಲು ತುಂಬಾ ಇರುವುದು
- ಒಬ್ಬರ ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸುವುದು

ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು:

- ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡದ ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳನ್ನು ನೀವು ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.
- ನೀವು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸಬಹುದು.
- ಕೋಪದಿಂದ, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಠೆಯಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಭಾವನೆಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ನೀವು ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಧ್ಯಾನ, ಯೋಗ ಅಥವಾ ತಾಯ್ ಚಿಯಂತಹ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದಿನದ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ವ್ಯಾಯಾಮಕ್ಕೆ ಮೀಸಲಿಡಿ.
- ಹಣ್ಣುಗಳು ಮತ್ತು ತರಕಾರಿಗಳಂತಹ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಸಕ್ಕರೆ ಹೊಂದಿರುವ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 176) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳು
- ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳು
- ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು

10.1.54 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 10.2: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
- ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
- ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪಾರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
- ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ನೀವು ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್.

10.2.1 ಸೂಚನೆ

ಇದು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತಾಲ್ಕು ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ.

10.2.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.2.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ

- ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?
- ಮಾಸ್ಟೋ ಹೈರಾಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು?
- ನಾವೀನ್ಯತೆ ಎಂದರೇನು?
- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳೇನು?

- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಾರದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಸೆಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.2.4 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.2.5 ತಿಳಿಸಿ



ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ:

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು
- ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು
- ಮೂಲ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ನಿಯಮಗಳು

10.2.6 ಮಾಡಿ



ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ:

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು
- ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು
- ಮೂಲ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ನಿಯಮಗಳು

10.2.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಭಾಗಗಳು:

- ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಘಟಕ (CPU)
- ಹಾರ್ಡ್‌ಡ್ರೈವ್
- ಮಾನಿಟರ್
- ಮೌಸ್
- ಸ್ಪೀಕರ್‌ಗಳು
- ಪ್ರಿಂಟರ್

ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು:

- ಬಾಣದ ಕೀಲಿಗಳು
- ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್
- ನಮೂದಿಸಿ/ಹಿಂತಿರುಗಿ
- ಶಿಫ್ಟ್
- ಕ್ಯಾಪ್ಸ್ ಲಾಕ್
- ಬ್ಯಾಕ್‌ಸ್ಪೇಸ್

ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಮೂಲ ಪದಗಳು:

- ಅಂತರ್ಜಾಲ
- ವರ್ಲ್ಡ್ ವೈಡ್ ವೆಬ್
- ಜಾಲತಾಣ
- ಮುಖಪುಟ
- ಲಿಂಕ್/ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್
- ವೆಬ್ ವಿಳಾಸ/URL
- ವಿಳಾಸ ಬಾಕ್ಸ್

ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಪದಗಳ ಭಾಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 179) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.2.8 ತಿಳಿಸಿ



MS ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳ ಸೂಟ್ ಆಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ್ದರೂ, ಇದು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ಗೃಹ ಬಳಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪೂರೈಸುವ ವಿಭಿನ್ನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳು ವಿಂಡೋಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಕಿಂಟೋಷ್ ಎರಡಕ್ಕೂ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಜನಪ್ರಿಯ ಕಚೇರಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.2.9 ಮಾಡಿ



ಜನಪ್ರಿಯ ಕಚೇರಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.2.10 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಕೆಲವು ಜನಪ್ರಿಯ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕವಾಗಿ ಬಳಸುವ MS ಆಫೀಸ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳೆಂದರೆ:

- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್: ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯ, ಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೋಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್: ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಒನ್‌ನೋಟ್: ಪೇಪರ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೆನ್‌ನ ಭಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಕ್ಸ್‌ಸ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನೇಕ ಕೋಷ್ಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

10.2.11 ತಿಳಿಸಿ

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಎಂದರೆ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಖರೀದಿ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ, ಅಥವಾ ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಹಣ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಎನ್ನುವುದು 'ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕಾಮರ್ಸ್'ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿದೆ.

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.2.12 ಮಾಡಿ

- ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಉದಾಹರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ವಿಧಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
- ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಕುರಿತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

10.2.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್
- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಹರಾಜುಗಳು
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಟಿಕೆಟಿಂಗ್

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಬಗೆಗಳು

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳೆಂದರೆ:

- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ (B2B): ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ವ್ಯವಹಾರದವು.
- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (B2C): ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಂತಿಮ-ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ (C2C): ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡಲು ಒಗ್ಗೂಡುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ (C2B): ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಖರವಾಗಿ ಆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (B2A): ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (C2A): ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 181) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.2.14 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ಅವರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

ಸೂಚನೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿಕಟ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಬ್ಯಾಡ್

10.2.15 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 10.3: ಹಣಕಾಸಿನ ವಿಷಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ತಿಳಿಯಲು
- ಹೂಡಿಕೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್, ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್.

10.3.1 ಸೂಚನೆ

ಇದು ಹಣದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತೈದನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ.

10.3.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.3.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಅತ್ಯಂತ ಜನಪ್ರಿಯ ಕಚೇರಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಎಂದರೇನು? ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.3.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಹಣದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಹಣದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.3.5 ತಿಳಿಸಿ

ಭವಿಷ್ಯವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಮಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿದಿದೆ. ನಾಳೆ, ಮುಂದಿನ ವಾರ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ವರ್ಷ ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಾಗಿ ನೀವು ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಶಾಂತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬಾಗಿಲು ತೆರೆಯುತ್ತದೆ.

10.3.6 ಮಾಡಿ

ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.3.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಲು
- ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು
- ಋಣಭಾರದಿಂದ ಹೊರಬರಲು
- ಅಚ್ಚರಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು
- ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು
- ನಿವೃತ್ತಿ

ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 183-184) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.8 ಮಾಡಿ

- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.3.9 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ರೀತಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳು:

- ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು

- ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು:

- ಹಂತ 1: ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್ ತುಂಬಿ
- ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಭಾವಚಿತ್ರವನ್ನು ಅಂಟಿಸಿ
- ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ವಿಧಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 185-186) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.10 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಕರೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಿ, ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆರೆಯಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿ	30 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಬ್ಲಾಡ್

10.3.11 ತಿಳಿಸಿ



ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಗಳು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಎರಡು ರೀತಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇವು.

ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣದೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು ಯಾವಾಗಲೂ ಹಾಗೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.

ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚ, ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಇದು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.3.12 ಮಾಡಿ



ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.3.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 187) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.14 ತಿಳಿಸಿ

ವಿಮೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.3.15 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಹೂಡಿಕೆ ಎಂದರೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಇಂದು ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೂಡಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಬಾಂಡ್‌ಗಳು
- ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳು
- ಸಣ್ಣ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಗಳು
- ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು
- ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್‌ಗಳು
- ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್
- ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು
- ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿ
- ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್

ಹೂಡಿಕೆಯ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 188) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.16 ತಿಳಿಸಿ

ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ: ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಜೀವೇತರ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ.

10.3.17 ಮಾಡಿ

ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಜೀವೇತರ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.3.18 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಜೀವ ವಿಮೆ

ಜೀವ ವಿಮೆಯು ಮನುಷ್ಯನ ಜೀವದ ವಿಮೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.

ಮುಖ್ಯವಾದ ಜೀವವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

- ಅವಧಿ ವಿಮೆ
- ಎಂಡೋಮೆಂಟ್ ಪಾಲಿಸಿ

- ಯುನಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ಲಾನ್ (ULIP)
- ಮನಿ ಬ್ಯಾಕ್ ಲೈಫ್ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಜೀವ ವಿಮೆ

ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ

ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯು ಪ್ರಾಣಿಗಳು, ಕೃಷಿ ಬೆಳೆಗಳು, ಸರಕುಗಳು, ಕಾರ್ಖಾನೆಗಳು, ಕಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖವಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

- ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ:
- ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ:
- ಪ್ರಯಾಣ ವಿಮೆ:
- ಗೃಹ ವಿಮೆ:
- ಸಾಗರ ವಿಮೆ:

ಜೀವ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 189) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.19 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಜೀವನ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹೇಳಿ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	15 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಬ್ಲಾಡ್

10.3.20 ತಿಳಿಸಿ

ಎರಡು ವಿಧದ ತೆರಿಗೆಗಳಿವೆ - ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು. ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.3.21 ಮಾಡಿ

ನೇರ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.3.22 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ನೇರ ತೆರಿಗೆ

ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂದು ಘಟಕ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ:

- ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ
- ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಗೇನ್ಸ್ ತೆರಿಗೆ
- ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ತೆರಿಗೆ
- ಪರ್ಟ್ನರ್‌ಶಿಪ್ ತೆರಿಗೆ
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ತೆರಿಗೆ

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆ

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ:

- ಮಾರಾಟ ತೆರಿಗೆ:
- ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ:
- ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ತೆರಿಗೆ:
- ಕಸ್ಟಮರ್ ಡ್ಯೂಟಿ ಮತ್ತು ಆಕ್ಸಾಯ್:
- ಅಬಕಾರಿ ಸುಂಕ:

ನೇರ ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 190) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.3.23 ತಿಳಿಸಿ

ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು, ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಅನನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಖಚ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಅನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು:

- ಖಾತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬಾಕಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು
- ಒಂದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಖಾತೆಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು
- ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು
- ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು
- ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಲು
- ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಾಗಿ

10.3.24 ಮಾಡಿ

ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ:

- NEFT
- RTGS
- IMPS

10.3.25 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



NEFT:

NEFT ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಫಂಡ್ ಟ್ರಾನ್ಸರ್. ಈ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಂದ ಅದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸೇರಿದ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. NEFT ಅನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಖಾತೆಗಳ ನಡುವೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಬಹುದು.

RTGS:

RTGS ಎಂದರೆ ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಗ್ರಾಸ್ ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್. ಇದು ನೈಜ ಸಮಯದ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಇದು ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ವರ್ಗಾವಣೆಯಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಖಾತೆಯಿಂದ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. RTGS ಪಾವತಿ ಗೇಟ್‌ವೇ ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

IMPS:

IMPS ಎಂದರೆ ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ಸೇವೆ. ಇದು ನೈಜ-ಸಮಯ, ಅಂತರ-ಬ್ಯಾಂಕ್, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು SMS ಎರಡರ ಮೂಲಕ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ತ್ವರಿತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು IMPS ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಎಟಿಎಂ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕವೂ ಬಳಸಬಹುದು. IMPS ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ವರ್ಗಾವಣೆ ಗೇಟ್‌ವೇ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಸಿದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 191-192) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- NEFT
- RTGS
- IMPS

10.3.26 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕರೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಿ, ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಮತ್ತು NEFT, RTGS ಮತ್ತು IMPS ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೇಳಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿ	15 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಬ್ಲಾಡ್

10.3.27 ಮಾಡಿ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 193) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ NEFT, RTGS ಮತ್ತು IMPS ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.3.28 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 10.4: ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್.

10.4.1 ಸೂಚನೆ

ಇದು ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತಾರನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ.

10.4.2 ತಿಳಿಸಿ

ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.4.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
 - ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಸ್ಟಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು?
 - NEFT, RTGS ಮತ್ತು IMPS ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.4.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಸೆಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಹಣದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.4.5 ತಿಳಿಸಿ

ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತಯಾರಿ ನಡೆಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.4.6 ಮಾಡಿ

ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಸಿದ್ಧತೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.4.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ನೀವು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸಾಗಲು, ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನ ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಆಯಿತು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿಸಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೋಗುವ ಮೊದಲು, ನೀವು ಅದಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಯಾರಿ ನಡೆಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- ನಿಮಗೆ ಸಂದರ್ಶನ ಇರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತಂತೆ ಸಂಶೋಧಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ ಮತ್ತು ಅರ್ಹತೆಗಳು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದೇ ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.
- ಕೇಳಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ.
- ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉಡುಪನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ.
- ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಮಾತಿಲ್ಲದ ಸಂವಹನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
- ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 194-195) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.4.8 ತಿಳಿಸಿ

ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ.

ಉತ್ತಮ ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಸಂದರ್ಶಿಸಲು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸ್ವಪರಿಚಯವು ತಯಾರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸೋಣ

10.4.9 ಮಾಡಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.4.10 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ
- ಪರಿಚಯ ಸಾರಾಂಶ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 196-197) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.4.11 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ತಮಗಾಗಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸುವುದು	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.4.12 ಮಾಡಿ



ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 199-200) ಅನ್ನು ನೋಡಿ:

- ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು
- ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದ ಮೂಲ ಪರಿಭಾಷೆಗಳು

10.4.13 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 10.5: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
- ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರವನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಇರುವ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಉತ್ಸಾಹದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್ನು, ಚಾರ್ಟ್ ಪೇಪರ್, ಬಣ್ಣದ ಪೆನ್ಸಿಲ್ಗಳು, ಎರೇಸರ್, ಸ್ಕೇಲ್, ಹಗ್ಗ, ಕಾಗದದ ತುಂಡುಗಳು.

10.5.1 ಸೂಚನೆ



ಇದು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತೇಳನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದೆ.

10.5.2 ತಿಳಿಸಿ



ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.5.3 ಮಾಡಿ



1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಹೇಗೆ?
 - ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.5.4 ತಿಳಿಸಿ



ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.5.5 ತಿಳಿಸಿ



ಎಷ್ಟೇ ಅಪಾಯವಿದ್ದರೂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ ಉದ್ಯಮಿ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಅಪಾಯಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ನಾವೀನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಣೆಯ ವ್ಯಾಪಕ ಮೀಸಲುಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಕನಸು ಕಾಣುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಕೊಡುಗೆಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ಏನು ಬೇಕಾದರೂ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ರಚಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಾವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.6 ಮಾಡಿ



- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ಇದು ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸೃಷ್ಟಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
- ಇದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಸೃಜನಶೀಲತೆಯನ್ನು ತರುತ್ತದೆ
- ಇದು ಸುಧಾರಿತ ಜೀವನಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
- ಇದು ಒಂದು ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕತೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 204) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ, ಅವರು ಮಾತನಾಡುವ ರೀತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಲು ಹೇಳಿ. ಅವರು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ ಕೇಳಲು ಬಯಸುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲು ಹೇಳಿ.

ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಅವರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಜೀವನದ ಬಗೆಗಿನ ಮನೋಭಾವದ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕ್ಷೇತ್ರ ಭೇಟಿ	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.5.9 ತಿಳಿಸಿ



ಉದ್ಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡೋಣ.

10.5.10 ಮಾಡಿ



ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.11 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸಬಹುದು:

- ಏಕ ಮಾಲೀಕತ್ವ
- ಪಾಲುದಾರಿಕೆ
- ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ (LLP)

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 205) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.12 ತಿಳಿಸಿ



ನಾಯಕತ್ವ ಎಂದರೆ ಇತರರು ಅನುಸರಿಸಲು ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಎಂದರೆ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಾಯಕತ್ವವು ತಂಡವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ಗೆಲ್ಲಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವುದು.

ನಾಯಕರು ತಾವು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕ ಯಾರೆಂದರೆ:

- ಭವಿಷ್ಯದ ಸ್ಪೂರ್ತಿದಾಯಕ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವವರು.
- ಆ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವವರು ಮತ್ತು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವವರು.

ನಾಯಕತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.13 ಮಾಡಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ನಾಯಕತ್ವದ ಗುಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.14 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದಿಂದ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ. ಉತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವವು ನಾಯಕನನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆ:

- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು
- ಕಂಪನಿಯ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು
- ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ತುಂಬುವುದು
- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ವ್ಯಾವಹಾರಿಕತೆ
- ವಿನಯ
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ಅಧಿಕೃತತೆ
- ಮರುಶೋಧನೆ
- ಜಾಗೃತಿ

ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 206) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.15 ಮಾಡಿ



ಒಂದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನರು ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದಾಗ ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಈ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಿಮ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ತಂಡವು ಶ್ರೇಷ್ಠ ತಂಡವಾಗಿದೆ.

10.5.16 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಉದ್ಯಮಶೀಲ ನಾಯಕನಿಗೆ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಹಸದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತಾನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ತಂಡವು ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಗುಣಗಳು, ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವು ಹೊಂದಿರುವುದು:

- ಉದ್ದೇಶದ ಏಕತೆ
- ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಸಹಯೋಗದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಮುಂದಾಳುತ್ವ
- ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಸದಸ್ಯರು
- ಉತ್ತಮ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 207) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.17 ತಿಳಿಸಿ



ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಆಲಿಸುವಿಕೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯವಿಲ್ಲದೆ, ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇದು ಸಂವಹನ ಸ್ಥಗಿತಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವವರು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ನಿರಾಶೆಗೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

10.5.18 ಮಾಡಿ



ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.19 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೇಳಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

- ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
- ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
- ಹೇಳುತ್ತಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಸೂಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಪದ ಮತ್ತು ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ
- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದಿರಿ
- ಭಾಷಣಕಾರರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ
- ತುಂಬಾ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ
- ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ವರಕ್ಕೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ಭಾಷಣಕಾರನ ಸನ್ನೆ, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಚಲನೆಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊರದಬ್ಬಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ
- ಭಾಷಣಕಾರನ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಭ್ಯಾಸ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆರಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯಲು ಬಿಡಬೇಡಿ

ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 208–209) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.20 ಮಾಡಿ



ಈಗ ಅವರು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಮೇಲೆ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

10.5.21 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧತೆಯಿಲ್ಲದ ಭಾಷಣವನ್ನು ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ಮಾತಿನ ಪ್ರಮಾಣ, ಶಬ್ದಕೋಶ, ಅತಿಯಾದ ಪರಿಭಾಷೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಆಶುಭಾಷಣ	30 ನಿಮಿಷಗಳು	PM PPT

10.5.22 ತಿಳಿಸಿ



ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

1. ಗುರಿಗಳು
2. ಅಡೆತಡೆಗಳು

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಗುರಿಯು ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅವುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.23 ಮಾಡಿ



- ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು ಎಂದು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.24 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳು:

ಹಂತ 1: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ಹಂತ 2: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಿ

ಹಂತ 3: ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಹಂತ 4: ಉತ್ತಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ

ಹಂತ 5: ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ

ಹಂತ 6: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ:

- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದಿರುವುದು
- ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವುದು
- ಗಾಬರಿಯಾಗದಿರುವುದು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು
- ಸರಿಯಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 210) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.25 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲು ಮತ್ತು ತ್ಯಾಜ್ಯ ನೀರು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಘಟಕದ ಸಹಾಯಕರು ಎದುರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ಕೇಳಿ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು (ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆ	1 ಗಂಟೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್

10.5.26 ತಿಳಿಸಿ



ಅನುಸಂಧಾನವು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಒಂದು ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಾಗ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮಾತುಕತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾತುಕತೆಯಲ್ಲದೆ, ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಜನರ ನಡುವೆ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಉತ್ತಮ ಅನುಸಂಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತವೆ.

ಮಾತುಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.27 ಮಾಡಿ



- ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.28 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಮಾತುಕತೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು:

- ಹಂತ 1: ಅನುಸಂಧಾನದ ಪೂರ್ವ ತಯಾರಿ
- ಹಂತ 2: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
- ಹಂತ 3: ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
- ಹಂತ 4: ಗೆಲುವು-ಗೆಲುವಿನ ಫಲಿತಾಂಶದ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿ
- ಹಂತ 5: ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ
- ಹಂತ 6: ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ

ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 211) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.29 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.5.30 ತಿಳಿಸಿ



ಅವಕಾಶ ಎಂಬ ಪದವು ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶ ಎಂದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ತಮ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಬದಲಾವಣೆ.

10.5.31 ಮಾಡಿ



- ಅವಕಾಶಕ್ಕಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.32 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

- ಆರ್ಥಿಕ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
- ನಿಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ರಾಜಕೀಯ ಬೆಂಬಲದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಮಾರಾಟಗಾರರು, ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 212-213) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.33 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಚೈತನ್ಯ ತುಂಬುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಹೇಳಿ.

10.5.34 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಎರಡು ತಂಡಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ತಂಡವು ಹಗ್ಗದ ಒಂದು ತುದಿಯನ್ನು ಹಿಡಿದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಎದುರಿನ ತಂಡವನ್ನು ತಮ್ಮೆಡೆಗೆ ತರಲು ತಂಡಗಳು ಹಗ್ಗವನ್ನು ಎಳೆಯಬೇಕು.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಟಗ್ ಆಫ್ ವಾರ್	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಹಗ್ಗ

10.5.35 ಮಾಡಿ



ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.36 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದೊಳಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು:

- SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ:
- ನಿಮ್ಮ USP ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು

ವ್ಯಾಪಾರದೊಳಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 213) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.37 ತಿಳಿಸಿ



ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈತ:

- ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ
- ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾನೆ
- ಉದ್ಯಮದ ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆ, ಉತ್ತಮತೆ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾನೆ

ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.38 ಮಾಡಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಉದ್ಯಮಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.39 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತೇಜಿತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸೃಜನಶೀಲರು ಮತ್ತು ಹಿಡಿದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಲ್ಲವರು
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ತಮ್ಮ ನಗದು ಹರಿವು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ತುಂಬಾ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ - ಇದರರ್ಥ ಅವರು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗಾಗಿ ಕಾಯುವ ಬದಲು ತಾವೇ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ

- ಅವರಿಗೆ ಮುನ್ನೋಟ ಇರುತ್ತದೆ - ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವವರು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
- ಅವರು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮರು

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಬಗೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 215) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.40 ಚಟುವಟಿಕೆ

ವರ್ಗವನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಕುರಿತು ಚಾರ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ. ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಚಾರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಿನ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಚಾರ್ಟ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಸ್ಟೇಲ್ ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್

10.5.41 ಮಾಡಿ

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.42 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಹಂತ 1: ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಾಸ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ಯಮಿಯು ಯೋಚಿಸಿದ ಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಕಲ್ಪನೆಯು ಪರಿಹಾರವಾಗಬಲ್ಲ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಾಗಿದೆ.

ಹಂತ 2: ಮೊಳಕೆಯೊಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರ ಯೋಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3: ತಯಾರಿ ಅಥವಾ ತರ್ಕಬದ್ಧಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇತರರು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 4: ಬೆಳೆಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಇಂಬುಗೊಡುವುದು. ಈ ಹಂತವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಬರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 5: ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ: ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಒಂದು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನದ ರಚನೆಯಾಗಿದ್ದು, ಆಲೋಚನೆಯು ಲಾಭವನ್ನು ಗಳಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ

ಹಂತ 6: ಪ್ರಕಾಶ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇದ್ದಕ್ಕಿದ್ದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದಾಗ ಆಗುವ ಸ್ಥಿತಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ 7: ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣ. ಈ ಅಂತಿಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಲ್ಪನೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅದು ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ (ಪುಟ 216) ನೀಡಲಾದ ರೇಖಾಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.43 ತಿಳಿಸಿ



ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸಾಮೂಹಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳು ಹೊರಹೊಮ್ಮುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ, ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಪರಿಸರ ಅಥವಾ 'ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'ಯಲ್ಲಿ ಅವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತವೆ. ಈ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.44 ಮಾಡಿ



ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಆರು ಡೊಮೇನ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.45 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಅನುಕೂಲಕರ ಸಂಸ್ಕೃತಿ: ಇದು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ, ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಜಾಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸ್ಥಾನಮಾನದಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಾಯಕತ್ವ: ಇದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಹಣಕಾಸು ಆಯ್ಕೆಗಳು: ಏಂಜೆಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್, ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕಿರುಸಾಲಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಗಳಾಗಿವೆ.
- ಮಾನವ ಬಂಡವಾಳ: ಇದು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯದ ಕಾರ್ಮಿಕರು, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು: ಇದು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಬೆಂಬಲ: ಇದು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಲಹೆಗಾರರು, ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಸಾರಿಗೆ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

10.5.46 ಮಾಡಿ



ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.5.47 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳು

1. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಮುದ್ರಾ ಯೋಜನೆ - ಮೈಕ್ರೋ ಘಟಕಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ (ಮುದ್ರಾ),
2. ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಅಪ್ ಇಂಡಿಯಾ
3. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಉದ್ಯೋಗ ಸೃಷ್ಟಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ (PMEGP)
4. ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಹಕಾರ

5. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್
 6. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಹಾಯ ಯೋಜನೆ
 7. ಬಾರ್ ಕೋಡಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ನೋಂದಣಿ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ
 8. ರಾಜ್ಯ/ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದ ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳಲ್ಲಿ MSMEಗಳ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಬೆಂಬಲ.
 9. ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉನ್ನತೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೇಲೆ ಬಂಡವಾಳ ಸಹಾಯಧನ ಬೆಂಬಲ
 10. ಮೈಕ್ರೋ ಮತ್ತು ಕಿರು ಎಂಟರ್ಪ್ರೈಸಸ್‌ಗಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಫಂಡ್ (CGFMSE)
 11. ISO ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ
 12. ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ
 13. ಸಣ್ಣ ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ
 14. ಮೆಗಾ ಫುಡ್ ಪಾರ್ಕ್
 15. ಆದಿವಾಸಿ ಮಹಿಳಾ ಸಶಕ್ತೀಕರಣ ಯೋಜನೆ
- ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 219-220) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.48 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳ ಕುರಿತು ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಹುಮಾನದೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು, ಅದೇ ಬಗ್ಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿತ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್ನು, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.5.49 ತಿಳಿಸಿ



ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು. ಅವರು ಮಾರ್ಗ ನಿರ್ಮಾಪಕರು, ಮಾರ್ಗಕ್ರಮಿಸುವವರು ಅಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯ, ಜಾಗರೂಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು (ಅವನ ಏಕೈಕ ಆದಾಯ) ತ್ಯಜಿಸಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯ ಮೇಲೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಎರಡು ಬಾರಿ ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕನಸುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಾಗ, ತನ್ನ ಊಹೆಗಳು ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಾಬೀತಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಹಲವಾರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಶಸ್ಸು ಇನ್ನೂ ಖಾತರೆಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನಾರ್ಥಕವಾಗಿದೆ. ಅಪಾಯ-ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಈ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ, ಇದು ಭಾಗಶಃ ಅನುವಂಶಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಸ್ವಯಂ ಗಳಿಸಿರುವುದು.

10.5.50 ಮಾಡಿ



- ಅಪಾಯದ ಉತ್ಸಾಹದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಹೇಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ

10.5.51 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದರೇನು?

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಜ್ಜಾಗಿದೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ, ಇದು ಸಂಭವನೀಯ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳ ನಡುವೆ (ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನೀತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹೊಡೆದ ಸಮತೋಲನವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿಫಲಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಆದರೆ ನಷ್ಟದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಭವನೀಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ಸಂಪ್ರದಾಯವಾದಿಯಾಗಿರುವುದು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಹೋಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಬೆಳೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆಯ ಹೇಳಿಕೆ:

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಹೇಳಿಕೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ವ್ಯಾಪಾರವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಪಾಯಗಳ ಸ್ವರೂಪ.
- ಕಂಪನಿಯು ಯಾವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಅಪಾಯ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ.
- ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯದ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಅಪಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲದ ನಡುವಿನ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ವಿನಿಮಯ.
- ಅಪಾಯ ತಡೆಯ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಕ್ಕೀಡಾಗುವಿಕೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳು.

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 226) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.52 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಚೈತನ್ಯ ತುಂಬುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಹೇಳಿ.

10.5.53 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕೆಲವು ಪ್ರಸಿದ್ಧ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಪದಗುಚ್ಛದ ಅರ್ಥವನ್ನು ಕಾಗದದ ತುಂಡುಗಳ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಅರ್ಥವನ್ನು ಇತರ ತುಣುಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಬರೆಯಲು ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ಕೇಳಿ.

- ಉದಾಹರಣೆಗೆ- ಒಂದು ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ “ಹ್ಯಾಪಿ” ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ “ಹುಟ್ಟುಹಬ್ಬ”
- ಚಿಟ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯು ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು
- ಕಾಗದದ ತುಂಡುಗಳನ್ನು ಮಡಚಿ ಬೌಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಿ
- ಬೌಲ್‌ನಿಂದ ಚಿಟ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಅದೇ ಪದಗುಚ್ಛದ ಅರ್ಥದಷ್ಟು ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ	10 ನಿಮಿಷಗಳು	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು, ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಾಗದದ ತುಂಡುಗಳು

10.5.54 ತಿಳಿಸಿ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಪುನರ್‌ಚೇತನ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಗುಣಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಿರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಗುಣಗಳು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಅಪಾಯದ ನಂತರದ ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸವಾಲುಗಳ ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಂಬಲಾಗಿದೆ.

ನಾವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.5.55 ಮಾಡಿ

ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

10.5.56 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪುನರ್‌ಚೇತನ ಎಂದರೇನು?

ತಮ್ಮ ಜೀವನ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿ ಆಕಾಂಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಿನ್ನೆಡೆಗಳನ್ನು ಜಯಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಪುನರ್‌ಚೇತನವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಹಿನ್ನೆಡೆಯಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:

- ತರಬೇತುದಾರರು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರ ವೃತ್ತಿಪರ ಜಾಲವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ
- ಬದಲಾವಣೆಯು ಜೀವನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ
- ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಜಯಿಸಬಹುದಾದ ಸಂಗತಿಯಾಗಿ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ

ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 227) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.5.57 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 10.6: ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಹೇಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 P (ಉತ್ಪನ್ನ, ಬೆಲೆ, ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ) ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಸನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- CRM (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ) ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- CRMನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
- ಅಲ್ಪಾವಧಿ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಗುರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
- ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
- ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
- ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು

ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್, ಬಲೂನುಗಳು, ಎಲೆಗಳು/ರಬ್ಬರ್ ಬ್ಯಾಂಡ್‌ಗಳು.

10.6.1 ಸೂಚನೆ



ಇದು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೂವತ್ತೆಂಟನೇ ಅಧಿವೇಶನವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

10.6.2 ತಿಳಿಸಿ



ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತ. ನಾವು ಈ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದ ತ್ವರಿತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

10.6.3 ಮಾಡಿ

1. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
 - ಉದ್ಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೇನು?
 - ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?
 - ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ?
 - ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
 - ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಯಾವುವು?
 - ಅಪಾಯದ ಉತ್ಸಾಹ ಎಂದರೇನು?
2. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
3. ವರ್ಗವು ಗಮನವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ
5. ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಏನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

10.6.4 ತಿಳಿಸಿ

ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹೊಸ ಅಧಿವೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ. ಹಿಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಈಗ ನಾವು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇವೆ.

10.6.5 ತಿಳಿಸಿ

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಇದು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಹಿಂದಿನ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಖರ್ಚು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
- ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು
- ಒಟ್ಟಾರೆ ಉದ್ಯಮ
- ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ನೀವೇ ಅಥವಾ ನೀವು ನೇಮಿಸಿದ ಯಾರಾದರೂ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ.
- ದ್ವಿತೀಯ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಹುಡುಕಿ ಬಳಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆ

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ವಿಧಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ಪರಿಶೋಧಕ: ಇದು ತೆರೆದ ಅಂತ್ಯದ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿವರವಾದ, ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ: ಇದು ನಿಖರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ, ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೋಧನಾತ್ಮಕ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದು ಹೆಚ್ಚು ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆ

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಹೊರಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ದ್ವಿತೀಯ ಮೂಲಗಳೆಂದರೆ:

- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಗಳು: ಇವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉಚಿತ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಗ್ರಂಥಾಲಯಗಳ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ವಾಣಿಜ್ಯ ಮೂಲಗಳು: ಇವುಗಳು ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಘಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಘಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಶಿಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು: ಇವುಗಳು ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಕಾಲೇಜುಗಳು, ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು, ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

10.6.6 ಮಾಡಿ



4 Ps ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.7 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Ps:

- ಉತ್ಪನ್ನ
- ಬೆಲೆ
- ಪ್ರಚಾರ
- ಸ್ಥಳ

4 Ps ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 231–232) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.8 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಂದು ಗುಂಪನ್ನು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಲು, ಇನ್ನೊಂದು ಗುಂಪು ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಲು ಕೇಳಿ. ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವರ್ಗದೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆ	15 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್

10.6.9 ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 234–235) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹಾರ ಮೂಲಭೂತ ಪರಿಭಾಷೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.10 ಚಟುವಟಿಕೆ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೂಲಭೂತ ವ್ಯವಹಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಆಡುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ವಿಜೇತ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಹುಮಾನದೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು, ಅದೇ ಬಗ್ಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	15 ನಿಮಿಷಗಳು	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಪೆನ್, ಸಣ್ಣ ನೋಟ್ ಪ್ಯಾಡ್

10.6.11 ತಿಳಿಸಿ



CRM ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ.

ಮೂಲತಃ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂದು ಇದು ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ನಾವು CRM ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸೋಣ.

10.6.12 ಮಾಡಿ



CRM ನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.13 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



CRM ನ ಅಗತ್ಯ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಷ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು. ಯಾವುದೇ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯುನ್ನತವಾಗಿದೆ. ಹೀಗಾಗಿಯೇ ದಿನನಿತ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗಮನಹರಿಸುವ ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಬೇಡಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಒಳನೋಟವು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ಪಂದಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವರ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಇದು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಅಖಿಲ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 237) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.14 ತಿಳಿಸಿ



ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ, ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿಯಮಿತ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ತರಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು. ಈ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ವಿಧಾನವು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ ಜೊತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾರಾಟ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಫೋನ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಬಹುದು.

10.6.15 ಮಾಡಿ



ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.16 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಅಗತ್ಯತೆ

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎನ್ನುವುದು ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಜನರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ತನ್ನ ಬೇರುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಇರುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಇದು ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ನಡೆಯುವ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ರೀತಿಯ ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಗೊಳಿಸುವ ಸಮಾನಮನಸ್ಸು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಮಹತ್ತರ ಪಾತ್ರ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅನುಭವಗಳು ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ - ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಸಂಪರ್ಕ, ಸ್ಪೂರ್ತಿ, ಸಲಹೆ, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾರೆ. ಅವರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 237-238) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.17 ತಿಳಿಸಿ



ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಒಂದು ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3-5 ವರ್ಷಗಳ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರಾತಿನಿಧಿಕವಾಗಿ ಎಂಟು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

10.6.18 ಮಾಡಿ



ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.19 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 239-240) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.20 ತಿಳಿಸಿ

ಉದ್ದಿಮೆದಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಸವಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದೆಂದರೆ ಉದ್ದಿಮೆ ಆರಂಭಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಹಲವಾರು ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವುದರಿಂದ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಯಾವ ಧನಸಹಾಯ ವಿಧಾನವು ತಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಉದ್ದಿಮೆ ಆರಂಭಗಳ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿವೆ. ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಾವಿರಾರು ನವಉದ್ದಿಮೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

10.6.21 ಮಾಡಿ

ನಿಧಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.22 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಲು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಈಗ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಧನವನ್ನು ಅರಸುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಖಾತೆಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಮೇಲಾಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಕುರಿತು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 243) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.23 ಚಟುವಟಿಕೆ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಜೋಡಿ ಮಾಡಲು ಹೇಳಿ, ಅವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಾಗಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬರು ಹಣಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನಾಗಿ ಕೇಳಿ.

ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಹಣಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯಂತಹ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ರೇಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮ್ಯಾಂಗರ್ ನಂತರ ನಿಮಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆ ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂಬ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ	ಸಮಯ	ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು
ಪಾತ್ರಾಭಿನಯ	30 ನಿಮಿಷಗಳು	ನಿಧಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು

10.6.24 ಮಾಡಿ

ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10.6.25 ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಹಂತಗಳು:

ಹಂತ 1: ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಕೌಶಲ್ಯ ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಲಹೆ ಕೇಳಿ.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇತರರ ನಡುವೆ ವಿಭಜಿಸಿ - ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 3: ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿ.

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 5: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಜನರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಿ.

ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಹಂತಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ (ಪುಟ 245–246) ಅನ್ನು ನೋಡಿ.

10.6.26 ಸುಗಮಕಾರರ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಇತರ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಮತ್ತು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ



Skill India
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

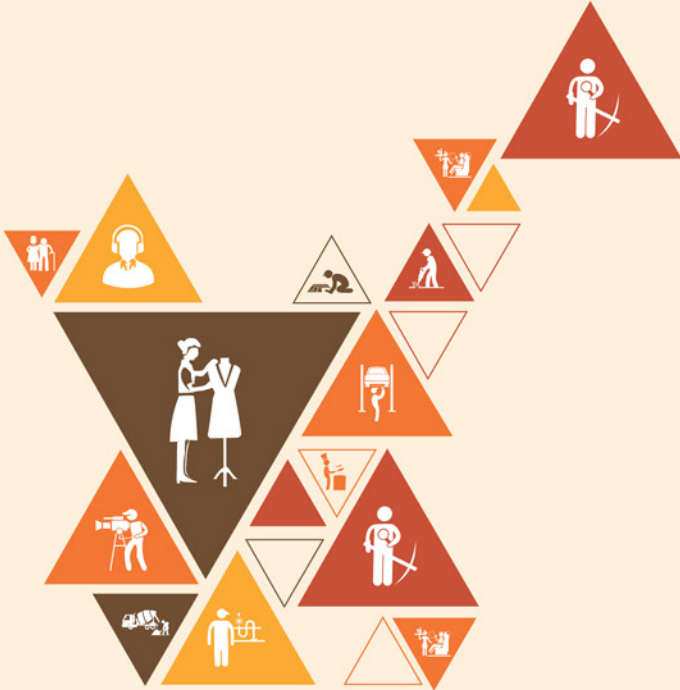
Transforming the skill landscape



11. ಅನುಬಂಧಗಳು

ಅನುಬಂಧ I: ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ

ಅನುಬಂಧ II: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ



ಅನುಬಂಧ I

ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ

ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ			
ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹೆಸರು:	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ಕೋರ್ಸ್ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ)		
ಅರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು & ಉಲ್ಲೇಖ. ID	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) - TEL/Q0101		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0	ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ	31 ಜುಲೈ 2017
ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)	10+2 ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ/ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಓದುವ/ಬರೆಯುವ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ		
ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ, ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ: 1. ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ವಿಕಾಸ ಮತ್ತು ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು 2. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು IT ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವರು 3. ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು 4. ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಮ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್‌ನ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು 5. ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು 6. ಸೇವಾ ಮೇಜಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು 7. ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವರು 8. ದತ್ತಾಂಶ ಪರಿಣತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು		

ಕ್ರ.ಸಂ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಹೆಸರು	ಅಧಿವೇಶನದ ಹೆಸರು	ಅಧಿವೇಶನ ಉದ್ದೇಶಗಳು	NOS ಉಲ್ಲೇಖ	ವಿಧಾನಶಾಸ್ತ್ರ	ತರಬೇತಿ ಪರಿಕರಗಳು/ಮತ್ತು	ಅವಧಿ (ಸಿದ್ಧಾಂತ/ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ)
1	ಪರಿಚಯ	ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳು	• ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಗತ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ • ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಮೂಲ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ		• ಐಸ್ ಬ್ರೇಕರ್ • ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ • ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.

2	ಪರಿಚಯ	ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮ	• ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ • ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸಿ		• ರಸಪ್ರಶ್ನೆ • ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.
3	ಪರಿಚಯ	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ (RC) ಪಾತ್ರ	• ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ • ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.
4	ಮುಖ್ಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	• ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.		• ರಸಪ್ರಶ್ನೆ • ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 3 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
5	ಮುಖ್ಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	CRM	• ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 3 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
6	ಮುಖ್ಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್	• ವಿವಿಧ IT ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 4 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
7	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸ್ಕ್ರೀನ್	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯ	• ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.

8	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್	MS ವರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲಗಳು	• MS-ವರ್ಡ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ		• ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಜಾರ್ಜ್ ತಯಾರಿಕೆ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಜಾರ್ಜ್ ಪೇಪರ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಟೆಚ್, ಪೆನ್ನುಗಳು, ಎರೇಸರ್, ಸ್ಕೇಲ್	ಸಿ - 4 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
9	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್	MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳು	• MS ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ • ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಲ್ಕೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 4 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.

10	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್	MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳು	MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	TEL/ N0107 KB-2, TEL/ N0108 KB-1	- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 4 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
11	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್	ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್	- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ - ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ವಿವಿಧ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ		ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 1 ಗಂ.
12	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ಸ್	ಟೈಪಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸ	- ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ - ಸಮರ್ಥ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ		- ರಸಪ್ರಶ್ನೆ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 2 ಗಂ.

13	IT ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್	ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ - ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ) ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	TEL/ N0105 TEL/ N0106	- ರಸಪ್ರಶ್ನೆ - ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧತೆಯಿಲ್ಲದ ಮಾತು - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟುಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 2 ಗಂ.
14	ಅಂಗಡಿ / ಶೋರೂಮ್ ಟೆಕ್ನಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪರಿಚಯ	ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ	TEL/ N0105 PC-5, PC-6, PC-7, KB-2	ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟುಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.
15	ಅಂಗಡಿ / ಶೋರೂಮ್ ಟೆಕ್ನಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	ವೃತ್ತಿಪರ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್	CCE (RC) ನ ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ-ಪುರುಷರು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರು	TEL/ N0105 PC-1, PC-2, PC-3	ಪಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ		ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 4 ಗಂ.
16	ಅಂಗಡಿ / ಶೋರೂಮ್ ಟೆಕ್ನಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ	TEL/ N0105 PC-4, KB-1	ಕ್ಷೇತ್ರಕಾರ್ಯ		ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 4 ಗಂ.
17	ಅಂಗಡಿ / ಶೋರೂಮ್ ಟೆಕ್ನಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ	TEL/ N0105-SB-11, TEL/ N0107-SB-10, TEL/ N0108-SB-1	- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಜಾರ್ಜ್ ತಯಾರಿಕೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟುಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು, ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಜಾರ್ಜ್ ಪೇಪರ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸೈಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಎರೇಸರ್, ಸ್ಕೇಲ್	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 4 ಗಂ.

18	ಅಂಗಡಿ / ಶೋರೂಮ್ ಔಟ್ಲೆಟ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನಡಾವಳಿ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನಡಾವಳಿ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ		ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 3 ಗಂ.
19	ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ	ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು	- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ - ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ - ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ		- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಪಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು, ಪಾಲ್ಕೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿ, ಚಾರ್ಟ್ ಪೇಪರ್, ಪೆನ್ಸಿಲ್, ಸ್ಕೆಚ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಎರೇಸರ್, ಸ್ಕೇಲ್	ಸಿ - 3 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
20	ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ	ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	- ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ - ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು/ ಮೀಸಲಾತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ	TEL/ N0106 PC-2, PC-3, PC-5	- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 3 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
21	ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಮಾರಾಟ	ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆ	- ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ - ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	TEL/ N0106	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ		ಸಿ - 4 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 5 ಗಂ.
22	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್	- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ CCE ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ - ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ	TEL/ N0107 PC-2, PC-5, PC-6, PC-8	ಚಾರ್ಟ್ ತಯಾರಿಕೆ		ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 2 ಗಂ.

23	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	TEL/ N0107 PC-3, PC-8, PC-10	- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 2 ಗಂ.
24	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ ಬಗೆಹರಿಸುವುದು	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	TEL/ N0107 PC-14	- ರಸಪ್ರಶ್ನೆ - ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 3 ಗಂ.
25	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ - ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ	TEL/ N0107 PC-4, PC-7, PC-9, PC-15	- ರಸಪ್ರಶ್ನೆ - ಪಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 2 ಗಂ.
26	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅಚಿತ್ರ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	- ಅಚಿತ್ರ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ - ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ	TEL/ N0105 SB-1, SB-2, SB-3	- ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ - ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 0 ಗಂ.
27	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಅತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು	- ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ - ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	TEL/ N0105 SB-4,SB-5, SB-6 TEL/ N0107	ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ		ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 3 ಗಂ.

28	ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	ಬಾಂಧವ್ಯ ಬೆಳೆಸುವುದು	• ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	TEL/ N0105 SB-7, SB-8, SB-9, SB-10	• ರಸಪ್ರಶ್ನೆ • ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳು, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 1 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 3 ಗಂ.
29	ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ	ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ	• ಸ್ವಯಂ-ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಟ್ರಾಕಿಂಗ್, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಅಳಿಯುವ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	TEL/ N0108 PC-1, PC-2, KA-1, KB-2	• ರಸಪ್ರಶ್ನೆ • ರಸಪ್ರಶ್ನೆ	ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 10 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 10 ಗಂ.
30	ದತ್ತಾಂಶ ಪರಿಣತಿ	ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ QRC ಬಗೆಹರಿಸುವುದು	• ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	TEL/ N0110 PC-1, PC-2, KA-1	• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ • ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 5 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 15 ಗಂ.
31	ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಮುಕ್ತಾಯ	ಸಚಿವರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಸಂದರ್ಶನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ		• ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ		ಸಿ - 2 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 7 ಗಂ.
32	ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಮುಕ್ತಾಯ	ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	• ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		• ಸ್ವಯಂ ಅಧ್ಯಯನ	ಸಣ್ಣ ಬರವಣಿಗೆ ಪ್ಯಾಡ್, ಪೆನ್ನುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ	ಸಿ - 3 ಗಂ. ಪ್ರಾ - 8 ಗಂ.

ಅನುಬಂಧ II

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು

ತರಬೇತಿ ಪಡೆದವರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ) ಗಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ (ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	TEL/Q0101
ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್	ಟೆಲಿಕಾಂ

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಪ್ರತಿ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸೆಕ್ಷರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC) ವನ್ನು NOSನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ PCಗೆ ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಷಿಕ್‌ಗಾಗಿ SSC ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2	ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು SSC ರಚಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.
3	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ / ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ (ಕೆಳಗಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ) ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಥಿಯರಿ ಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತವೆ.
4	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಒಟ್ಟಾರೆ 70% ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು.
5	ಒಂದು ವೇಳೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯ NOSಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ತೇರ್ಗಡೆಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು ಉಳಿದ NOSಗಳ ಮೇಲೆ ನಂತರದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿದಾರನು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

				ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಮಾರ್ಕ್ಸ್ (400+100)	ಒಟ್ಟು	ಸಿದ್ಧಾಂತ	ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ
1. TEL/ N0105 (ಅಂಗಡಿ/ ಶೋ ರೂಂ/ಡೀಪ್‌ಲೆಟ್ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ)	PC1. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮವಸ್ತ್ರ/ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಿ	100	15	0	15
	PC2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹೆಸರಿನ ಬ್ಯಾಡ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಧರಿಸಿ		15	5	10
	PC3. ದಾಸ್ತಾನು, ಸ್ಟೇಷನರಿ, ಪ್ಯಾಂಪ್ಟಿ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಂಗಡಿ/ಶೋರೂಂ/ಡೀಪ್‌ಲೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ		15	5	10
	PC4. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		20	20	0
	PC5. ಅಂಗಡಿ ತೆರೆಯುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿದಿನ ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪರಿಚಯಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಿ		15	15	0
	PC6. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ದಿನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ		20	5	15
	PC7. ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು/ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ				
	PC8. ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ				
	Total		100	50	50

2. TEL/N0106 (ಮಾರಾಟ, ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಖರೀದಿ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಕಸ್ತಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ	100	20	10	10
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ		30	10	20
	PC3. ಅಂಗಡಿಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ/ಮಾರಾಟದ ಗುರಿಗಳು/ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು		10	10	0
	PC4. ಬ್ಯಾಂಡ್ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥದ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ		20	10	10
	PC5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ		10	0	10
	PC6. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		10	0	10
	Total		100	40	60
3. TEL/N0107 (ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ)	PC1. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಡೇಟಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಕ್ಯೂ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದರೆ ಟೋಕನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ	30	10	20	
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರದ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಿ				
	PC3. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಚಂದಾದಾರರಾಗಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ				
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ				
	PC5. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	15	15	0	
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಖರತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಕೆಂಡ್/ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ				
	PC7. Q R C ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿ	10	0	10	
	PC8. ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸಿ	15	7	8	
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸಿ				
	PC10. ಸಮರ್ಥ ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ತಜ್ಞರಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ	5	5	0	
	PC11. ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಗಳು/ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಪಾವತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ	5	5	0	
	PC12. ಸರದಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಖಿಂಖಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ	10	5	5	
	PC13. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಧಾರಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡಿ	5	5	0	
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿ				

	PC15. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟರ್/ ಡೈರಿ/ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ		5	5	0
	PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಬಲೀಕರಣ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ				
		Total	100	57	43
4. TEL/ N0108 (ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ)	PC1. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಕೆಲಸದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ	100	60	20	40
	PC2. ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಿ		30	30	0
	PC3. ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಸರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಿ		10	10	0
		Total	100	60	40
5. TEL/N0109 (ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ	100	40	20	20
	PC2. ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ವಾಕ್-ಇನ್/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ		60	30	30
		Total	100	50	50

ಮಾಡಿ



1. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ
2. ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿದಾರರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಸ್ಕೋರ್ ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
3. ಪ್ರತಿ NOS ಅನ್ನು ಒಂದೊಂದಾಗಿ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಮತ್ತು ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಗಾಗಿ ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ. ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಮೇಲೆ ಅವರನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
5. ಮೊದಲ NOS ಗೆ 80 ಅಂಕಗಳನ್ನು ಥಿಯರಿಗೆ ಮತ್ತು ಮತ್ತು 120 ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship



ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com