



मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव- ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी

क्यूपी कोड: THC/Q2903

क्यूपी संस्करण: 5.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3.5

नमूनापाठ्यचर्चा संस्करण: 5.0

ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी स्किल कॉउन्सिल। 1216-1220, ब्लॉक ए, 12वीं मंजिल,
नौरंग हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली। 110001, ईमेल: info@thsc.in

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर्स	1
कार्यक्रम अवलोकन	2
प्रशिक्षण परिणाम.....	2
अनिवार्य मॉड्यूल	3
मॉड्यूल विवरण.....	7
मॉड्यूल 1: ग्राहक सेवा और काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव का परिचय- ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी	7
मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर व्यवस्थित करें	9
मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेश में सहायता प्रदान करें.....	10
मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियाँ करना.....	11
मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें	13
मॉड्यूल 6: ग्राहक कॉल प्राप्त करें और ऑर्डर लें	14
मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और रसोई कर्मचारियों से संवाद करें	16
मॉड्यूल 8: ऑर्डर की मानक डिलीवरी की सुविधा प्रदान करें.....	18
मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करें.....	20
मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें.....	22
मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक की गोपनीयता.....	24
मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	25
मॉड्यूल 13: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	27
मॉड्यूल 14: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता.....	28
मॉड्यूल 15: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना	29

मॉड्यूल 16: बुनियादी अंग्रेजी कौशल.....	30
मॉड्यूल 17: कैरियर विकास एवं लक्ष्य निर्धारण.....	31
मॉड्यूल 18: संचार कौशल.....	32
मॉड्यूल 19: विविधता और समावेशन	33
मॉड्यूल 20: वित्तीय और कानूनी साक्षरता	34
मॉड्यूल 21: आवश्यक डिजिटल कौशल.....	35
मॉड्यूल 22: उद्यमिता.....	36
मॉड्यूल 23: ग्राहक सेवा.....	37
मॉड्यूल 24: प्रशिक्षिता और नौकरियों के लिए तैयार होना	38
मॉड्यूल 25: नौकरी पर प्रशिक्षण.....	39
अनुलग्नक	42
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ	42
मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ	43
मूल्यांकन रणनीति	44
संदर्भ	46
शब्दकोष.....	46
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द	47

प्रशिक्षण पैरामीटर्स

क्षेत्र	टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी
उप-क्षेत्र	रेस्टोरेंट
पेशा	ग्राहक सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3.5
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/5246
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता एवं अनुभव	<p>11वीं कक्षा उत्तीर्ण या 10वीं कक्षा उत्तीर्ण 1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव या NSQF लेवल 3.0 की पिछली प्रासंगिक योग्यता 1.5 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ</p> <p>*अनुभव में अप्रैटिसशिप शामिल हो सकती है*</p>
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	17 वर्ष
अंतिम बार समीक्षा की गई	30/04/2024
अगली समीक्षा तिथि	30/04/2027
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	30/04/2024
क्यूपी संस्करण	5.0
मॉडल पाठ्यचर्चा निर्माण तिथि	30/04/2024
मॉडल पाठ्यक्रम आज तक मान्य है	30/04/2027
मॉडल पाठ्यचर्चा संस्करण	5.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	450 घंटे, 0 मिनट (60 घंटे रोजगार कौशल सहित)
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	450 घंटे, 0 मिनट (60 घंटे रोजगार कौशल सहित)

कार्यक्रम अवलोकन

यह अनुभाग कार्यक्रम की अवधि के साथ-साथ उसके अंतिम उद्देश्यों का सारांश प्रस्तुत करता है।

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी निम्न में सक्षम होगा:

- बिक्री काउंटर की साफ-सफाई बनाए रखने के लिए कार्य करें
- दिन की शुरुआत में बिक्री काउंटर स्थापित करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें
- बताएं कि इन्वेंट्री और बिक्री सुधार गतिविधियों का प्रबंधन कैसे करें
- अतिथि के आदेश पर कार्रवाई की प्रक्रिया का वर्णन करें
- मेहमानों को विभिन्न खाद्य पदार्थ और पेय पदार्थ परोसने की गतिविधियाँ करें
- ग्राहकों की कॉल प्राप्त करने और होम डिलीवरी के लिए ऑर्डर लेने के लिए उचित अभ्यास लागू करें
- ऑनलाइन ऑर्डर कैसे प्रबंधित करें और रसोई कर्मचारियों से कैसे संवाद करें, इस पर भूमिका निभाएं
- ग्राहक के ऑर्डर के लिए एक नमूना किचन ऑर्डर टिकट (KOT) और बिल तैयार करें
- ऑर्डर की उचित डिलीवरी की सुविधा के लिए उचित प्रक्रियाएं लागू करें
- नकदी प्रवाह को बनाए रखने के लिए उचित अभ्यास लागू करें
- सभी प्रासंगिक रिपोर्ट तैयार करने का कार्य करें
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं
- लिंग और आयु-संवेदनशील सेवा प्रथाएँ लागू करें
- संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता से संबंधित प्रोटोकॉल का वर्णन करें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करें

अनिवार्य मॉड्यूल

तालिका मॉड्यूल, उनकी अवधि और डिलीवरी के तरीके को सूचीबद्ध करती है।

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी पर प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
THC/N2911 - बिक्री काउंटर की स्थापना और रखरखाव करें और मेहमानों की सेवा करें एनओएस संस्करण संख्या 3.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3.5	10:00	30:00	20:00 बजे	00:00	60:00
मॉड्यूल 1: ग्राहक सेवा और काउंटर सेल्स कार्यकारी का परिचय- ट्रिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी	04:00	00:00	00:00	00:00	04:00
मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर व्यवस्थित करें	03:00	15:00	10:00	00:00	28:00
मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेशों में सहायता प्रदान करें	03:00	15:00	10:00	00:00	28:00
THC/N2908 - अतिथि के आदेश की प्रक्रिया करें एनओएस संस्करण संख्या 3.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3.5	15:00	30:00	45:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें	07:00	15:00	22:00 बजे	00:00	44:00

मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें	08:00	15:00	23:00	00:00	46:00
THC/N2912: होम डिलीवरी के लिए ग्राहक के ऑर्डर लें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ लेवल 3.5	10:00	25:00	55:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 6: ग्राहक कॉल प्राप्त करें और ऑर्डर लें	04:00	08:00	18:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और रसोई कर्मचारियों से संवाद करें	03:00	09:00	18:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 8: ऑर्डर की मानक डिलीवरी की सुविधा प्रदान करें	03:00	08:00	19:00	00:00	30:00
THC/N2913 - प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ लेवल 3.5	10:00	20:00	30:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करना	10:00	20:00	30:00	00:00	60:00
THC/N9901 - प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ लेवल 3.5	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00
THC/N9903- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और ग्राहकों की गोपनीयता का	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00

सम्मान करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ लेवल 3.5					
मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00
THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ लेवल 3.5	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	15.00	15.00	00.00	0.00	30.00
DGT/VSQ/N0102: रोजगार कौशल (60 घंटे)	24:00	36:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 13. रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	0:30	01:00	00:00	00:00	01.30
मॉड्यूल 14. संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	0:30	01:00	00:00	00:00	01.30
मॉड्यूल 15. 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना	01:00	01:30	00:00	00:00	02.30
मॉड्यूल 16. बुनियादी अंग्रेजी कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 17. कैरियर विकास एवं लक्ष्य निर्धारण	01:00	01:00	00:00	00:00	02:00
मॉड्यूल 18. संचार कौशल	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
मॉड्यूल 19. विविधता और समावेशन	01:00	01:30	00:00	00:00	02.30
मॉड्यूल 20. वित्तीय और कानूनी साक्षरता	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00

माँड़्यूल 21. आवश्यक डिजिटल कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
माँड़्यूल 22. उद्यमिता	03:00	04:00	00:00	00:00	07:00
माँड़्यूल 23. ग्राहक सेवा	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
माँड़्यूल 24. प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयार होना	03:00	05:00	00:00	00:00	08:00
कुल अवधि	114.00	186.00	150.00	00.00	450.00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: ग्राहक सेवा और काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव का परिचय- ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी

ब्रिज मॉड्यूल

टर्मिनल परिणाम:

- कौशल भारत मिशन का अवलोकन रेखांकित करें
- आतिथ्य उद्योग के दायरे का वर्णन करें
- एक काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव-ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें
- काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव-ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी के लिए कार्य के दायरे की व्याख्या करें

अवधि:04:00	अवधि:00:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> कौशल भारत मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें छोटे, मध्यम और बड़े रेस्तरां के पदानुक्रम का विस्तार से वर्णन करें एक काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव-ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें एक काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव के लिए आवश्यक विशेषताओं-ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी का वर्णन करें के दायरे को विस्तृत करेंकाउंटर सेल्स कार्यकारीट्रिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी उद्योग में विभिन्न प्रकार के काउंटर सेल्स प्रतिष्ठानों की व्याख्या करें काउंटर सेल्स रेस्तरां में परोसे जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेनू का विस्तार से वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> ना
कक्षा साधन	
व्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

ना

मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर व्यवस्थित करें

THC/N2911 v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- विभिन्न उपकरणों और उपकरणों का उपयोग करने का उचित ज्ञान और कौशल लागू करें
- कार्यस्थल की साफ-सफाई और स्वच्छता बनाए रखने की प्रक्रिया समझाएं
- प्रभावी इन्वेंट्री प्रबंधन प्रक्रियाओं का वर्णन करें

अवधि:03:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करने और उसकी साफ-सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व को समझाएं कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न उपकरणों, उपकरणों, खाद्य पदार्थों और अन्य आपूर्तियों का विस्तार से वर्णन करें विक्रय काउंटर स्थापित करने की प्रक्रिया समझाइए बिक्री काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों को प्रदर्शित करने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें काउंटर बिक्री इन्वेंट्री प्रबंधन प्रक्रियाओं को विस्तृत करें खाद्य उत्पादन, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों से संबंधित एफएसएसएआई और एचएसीसीपी मानक प्रोटोकॉल की व्याख्या करें 	<ul style="list-style-type: none"> बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं काउंटर और वर्कस्टेशन में विभिन्न उपकरणों और उपकरणों को व्यवस्थित और संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करें बिक्री काउंटर की साफ-सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए उचित तकनीक लागू करें बिक्री काउंटर कैसे स्थापित करें इसका प्रदर्शन करें प्रदर्शित खाद्य और पेय पदार्थों की स्वच्छता, ताजगी, दृश्य अपील और उचित लेबलिंग की जांच के लिए उचित निरीक्षण प्रक्रियाएं अपनाएं काउंटर बिक्री सूची को प्रबंधित करने के लिए उचित तकनीकों को नियोजित करें •
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
प्रासंगिक उपकरण और उपकरण, विभिन्न प्रकार के भोजन और पेय पदार्थ, अन्य आपूर्ति और सामग्री	

मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेश में सहायता प्रदान करें

THC/N2911 v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- अतिथि अभिवादन के तरीके बताएं
- भोजन और पेय पदार्थों का ऑर्डर करते समय मेहमानों की सहायता के लिए गतिविधियों का वर्णन करें

अवधि:03:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों को उनके आदेशों में सहायता करते समय संचार शिष्टाचार और शारीरिक भाषा के महत्व पर चर्चा करें • अतिथि के ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया समझाएं • QSR में उपलब्ध खाद्य पदार्थों की शेल्फ-लाइफ को प्रभावित करने वाले कारकों और भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए एहतियाती उपायों का वर्णन करें • रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के सॉस, संगत और टेबलवेयर पर चर्चा करें • ऑनलाइन ऑर्डर संभालने की प्रक्रिया का वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों का स्वागत और अभिनंदन करते समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करें • अतिथि के आदेश को कैसे संभालना है इसका नाटक करें • भोजन की गुणवत्ता जांचने के लिए उचित तकनीक अपनाएं
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
कटलरी, टेबलवेयर, सॉस, सहायक सामग्री, रैपर, विभिन्न सफाई रसायन और सहायक उपकरण, कुछ पूर्व/अर्ध-पकी हुई खाद्य सामग्री	

मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियाँ करना

THC/N2908 v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- किचन ऑर्डर टिकट को किचन में जमा करने की गतिविधियों का वर्णन करें
- मेहमानों को परोसने से पहले पहले से पका हुआ/आधा पका हुआ भोजन तैयार करने की गतिविधियाँ करें

अवधि:07:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • किचन ऑर्डर टिकट (KOT) को मैन्युअल और इलेक्ट्रॉनिक रूप से जनरेट करने के चरणों का वर्णन करें • रसोई कर्मचारियों के साथ बातचीत करते समय पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल के बारे में बताएं • रसोई कर्मचारियों को मेहमानों की विशेष आवश्यकताओं के बारे में बताने के महत्व पर चर्चा करें • आंशिक रूप से पकाए गए खाद्य पदार्थों से अंतिम खाद्य उत्पाद तैयार करने की प्रक्रिया का विस्तार से वर्णन करें • विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थों को बांटने और सजाने की विभिन्न तकनीकों का विस्तार से वर्णन करें • विभिन्न उपकरणों के संचालन और रखरखाव प्रक्रियाओं का वर्णन करें और माइक्रोवेव, ओवन, वेंडिंग मशीन आदि जैसे उपकरण। • लाइव बेकिंग के चरणों का विस्तार से वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> • मैन्युअल और इलेक्ट्रॉनिक दोनों तरीकों से किचन ऑर्डर टिकट (KOT) कैसे जेनरेट करें, इसका प्रदर्शन करें • किचन ऑर्डर टिकट जमा करते समय किचन स्टाफ से कैसे बातचीत करें इसका नाटक करें • बेकिंग की विभिन्न विधियों का प्रदर्शन करें • आंशिक रूप से पकाए गए खाद्य पदार्थों से अंतिम खाद्य उत्पाद कैसे तैयार करें, इसका प्रदर्शन करें • प्रदर्शित करें कि मेहमानों को परोसने से पहले खाद्य उत्पादों को कैसे सजाया जाए

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

फ्रीजर, रेफ्रिजरेटर, पहले से पका हुआ, आधा पका हुआ, आधा पका हुआ खाद्य पदार्थ, वैंडिंग मशीन, माइक्रोवेव, ओवन, रसोई ऑर्डर टिकट

मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें

THC/N2908 v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बताएं कि मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ कैसे परोसें
- होम डिलीवरी ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया का वर्णन करें

अवधि:08:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न प्रकार के भोजन और पेय परोसने के लिए आवश्यक विभिन्न तापमानों की व्याख्या करें रेस्तरां में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के मसालों और आवरणों पर चर्चा करें भोजन और पेय पदार्थ परोसने के दौरान संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल का पालन करने के महत्व पर चर्चा करें समाप्त हो चुके भोजन, पेय पदार्थ और अपशिष्टों के निपटान का महत्व बताएं 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> भूमिका निभाएं कि मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ कैसे परोसें और यदि आवश्यक हो तो भोजन और पेय पदार्थ कैसे पैक करें होम डिलीवरी ऑर्डर को कैसे संभालना है इसका नाटक करें
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
कटलरी, टेबलवेयर, सॉस, सहायक सामग्री, ऐपर, विभिन्न सफाई रसायन और सहायक उपकरण, कुछ पूर्व/अर्ध-पकी हुई खाद्य सामग्री	

मॉड्यूल 6: ग्राहक कॉल प्राप्त करें और ऑर्डर लें

THC/N2912 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- फोन कॉल का उत्तर कैसे दें और ग्राहकों का अभिवादन कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएँ
- ग्राहकों की भोजन और पेय पदार्थों की आवश्यकताओं को स्थापित करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएँ
- ऑर्डर किए जाने वाले मेनू आइटम के चयन में ग्राहकों की सहायता कैसे करें और उन्हें किसी भी बिक्री या प्रचार प्रस्ताव के बारे में सूचित करने का नाटक करें।
- ग्राहक से सभी प्रासंगिक विवरण, जैसे नाम, पता, फोन नंबर आदि एकत्र करने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें

अवधि:04:00	अवधि:08:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> कॉल प्राप्त करने, बिक्री प्रोत्साहन प्रस्तावों, विनियमों, मानक प्रक्रियाओं और संगठन में अपनाई जाने वाली आचार संहिता पर मानक नीति और कार्य निर्देशों पर चर्चा करें होम-डिलीवरी काउंटर पर हर समय उपलब्ध रहने और फोन कॉल का तुरंत जवाब देने का महत्व बताएं पालन किए जाने वाले पेशेवर और संचार शिष्टाचार का विस्तार से वर्णन करें ग्राहकों की भोजन और पेय पदार्थों की आवश्यकताओं को शीघ्रता से स्थापित करने के महत्व को रेखांकित करें भोजन वितरण के संबंध में ग्राहकों द्वारा अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों की सूची बनाएं खाद्य पदार्थों, नए पेय पदार्थों और अधिक बिकने वाले उत्पादों के लिए सुझावात्मक और अधिक बिक्री वाली तकनीकों पर चर्चा करें विभिन्न मेनू आइटम और मानक भोजन और पेय संयोजनों के विवरण पर चर्चा करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> फोन कॉल का उत्तर कैसे दें और ग्राहक को अपना और संगठन का परिचय कैसे दें, इस पर भूमिका निभाएँ ग्राहकों को उपलब्ध मेनू आइटम, दिन के लिए उपलब्ध विशेष व्यंजन और किसी भी बिक्री या प्रचार प्रस्तावों के बारे में सूचित करने के लिए एक स्थिति का नाटकीयकरण करें और ऑर्डर किए जाने वाले मेनू आइटम के चयन में उनकी सहायता करें। मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए ग्राहक को उपयुक्त विकल्प की सलाह देने, किसी विशेष आवश्यकता के बारे में पूछताछ करने और ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक पेय पदार्थों पर सुझाव देने की स्थिति का नाटक करें। दिखाएँ कि ग्राहक के ऑर्डर को मैन्युअल रूप से कैसे नोट करें और सिस्टम में ग्राहक के ऑर्डर चयन को कैसे दर्ज करें ग्राहक को कुल बिल राशि के बारे में सूचित करने और दिए गए ऑर्डर के लिए भुगतान के

- दोहराने के महत्व को बताएं और पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम या ऑर्डर फॉर्म, जैसा लागू हो, में दर्ज करने से पहले सटीकता के लिए ग्राहक के साथ ऑर्डर की पुष्टि करें।
- सभी प्रासंगिक ग्राहकों को एकत्रित करने के प्रभावी और पेशेवर तरीकों पर चर्चा करेंविवरण, जैसे नाम, पता, फ़ोन नंबर, आदि।

तरीके की पुष्टि करने और उन्हें अनुमानित डिलीवरी समय प्रदान करने की स्थिति में भूमिका निभाएं।

- भोजन और पेय पदार्थ से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों कैसे संभालना है इस पर भूमिका निभाएं।

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

टेलीफोन, भोजन और पेय के लिए नमूना मेनू, ग्राहकों की शिकायतों और भोजन और पेय पदार्थों के ऑर्डर से संबंधित पूछताछ की सूची

मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और रसोई कर्मचारियों से संवाद करें

THC/N2912 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- ऑनलाइन ऑर्डर के लिए तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के उपयोग की व्याख्या करें
- टेकअवे और डिलीवरी ऑर्डर के लिए रेस्तरां की वेबसाइट पर ऑनलाइन ऑर्डरिंग टूल को संभालने का तरीका दिखाएं
- रसोई कर्मचारियों को ग्राहक की किसी विशिष्ट आवश्यकता सहित ऑर्डर विवरण संप्रेषित करने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- ग्राहकों से प्राप्त ऑर्डर के लिए एक नमूना मैन्युअल और कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें

अवधि: 03:00	अवधि: 09:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> • ऑनलाइन भोजन और पेय पदार्थों के ऑर्डर के लिए तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के उपयोग का वर्णन करें • ऑनलाइन मेनू को अपडेट करने और डिलीवरी और पिकअप समयसीमा को समायोजित करने, रेस्तरां की वेबसाइट पर ऑर्डर देने के घंटे, समापन तिथियां और डिलीवरी क्षेत्र निर्धारित करने की प्रक्रिया समझाएं। • प्राप्त ऑर्डरों के लिए भोजनालय की मानक प्रक्रिया के अनुसार कम्प्यूटरीकृत प्रणाली के माध्यम से और मैन्युअल रूप से KOT उत्पन्न करने की प्रक्रिया का वर्णन करें • रसोई कर्मचारियों को ग्राहक की किसी विशिष्ट आवश्यकता सहित ऑर्डर विवरण संप्रेषित करने की प्रक्रिया समझाएं • आदेशों को शीघ्रता से पूरा करने के लिए रसोई कर्मचारियों के साथ समन्वय करने का महत्व बताएं, यह सुनिश्चित करें कि वे समय पर तैयार किए जाएं 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> • तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के माध्यम से ऑर्डर की निगरानी कैसे करें और एफ एंड बी आइटम की उपलब्धता के अनुसार ऑर्डर को स्वीकार या अस्वीकार कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें • पीओएस में मैन्युअल रूप से ऑर्डर जोड़ने का तरीका दिखाएं • टेकअवे और डिलीवरी ऑर्डर के लिए वेबसाइट पर ऑनलाइन ऑर्डरिंग टूल को संभालने का तरीका प्रदर्शित करें • ग्राहकों से प्राप्त ऑर्डर के लिए एक नमूना मैन्युअल और साथ ही कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें • किचन स्टाफ को किचन ऑर्डर टिकट [KOT] कैसे जमा करें और ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार ऑर्डर को अनुकूलित करने के साथ-साथ ऑर्डर की तैयारी के समय की पुष्टि करने के लिए उन्हें विशिष्ट निर्देश कैसे दें, इस पर भूमिका निभाएं।

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

ऑनलाइन ऑर्डर के लिए तृतीय पक्ष उपकरण अनुप्रयोग, नमूना मैनुअल और कम्प्यूटरीकृत रसोई ऑर्डर टिकट [KOT]

मॉड्यूल 8: ऑर्डर की मानक डिलीवरी की सुविधा प्रदान करें

THC/N2912 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों से स्वतंत्र खाद्य वितरण सहयोगी से कैसे निपटें, इस पर भूमिका निभाएं
- ऑर्डर के लिए एक नमूना बिल तैयार करें
- जब खाना डिलीवरी के लिए निकले तो कम्प्यूटरीकृत सिस्टम को अपडेट करने के लिए उचित प्रक्रिया लागू करें और डिलीवरी होने तक ऑर्डर की स्थिति को ट्रैक करें
- खाद्य और पेय सेवाओं के लिए कैलकुलेटर, टेलीफोन उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक प्रचार सामग्री आदि जैसे उपकरणों के उपयोग का वर्णन करें

अवधि:03:00	अवधि:08:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> • मानक नीति और एफएसएसएआई के अनुसार खाद्य स्वच्छता, गुणवत्ता और सुरक्षा मानकों पर चर्चा करें • एचएसीसीपी के अनुसार व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताओं की रूपरेखा तैयार करें • तैयारी के समय और डिलीवरी स्थान की दूरी के आधार पर डिलीवरी समय अनुमान तकनीकों पर चर्चा करें • डिलीवरी पैकेज के साथ बिल की प्रति संलग्न करने का महत्व बताएं • भुगतान के तरीके के बारे में डिलीवरी सहयोगी को सूचित करने और यह सुनिश्चित करने के महत्व को रेखांकित करें कि वह डिजिटल भुगतान उपकरण या चेंज मनी ले जाए। • खाद्य एवं पेय पदार्थों की मानकों के अनुरूप उचित पैकिंग सुनिश्चित करने की विधि पर चर्चा करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> • पैकेजिंग से संबंधित ग्राहक के किसी विशेष अनुरोध के बारे में पैकेजिंग टीम को कैसे जानकारी दी जाए, इस पर भूमिका निभाएं • तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों से स्वतंत्र खाद्य वितरण सहयोगी से कैसे निपटें और यह सुनिश्चित करें कि ऑर्डर सही व्यक्ति को सौंपा जाए, इस स्थिति का नाटकीयकरण करें। • पैकेजिंग टीम से ग्राहकों के पैकेज एकत्र करने, उन्हें ग्राहक डिलीवरी निर्देश या विशेष अनुरोध प्रदान करने और उन्हें भुगतान के तरीके के बारे में सूचित करने के संबंध में खाद्य वितरण सहयोगी के साथ समन्वय कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएं। • भोजन और पेय पदार्थों के ऑर्डर के लिए एक नमूना बिल तैयार करें • दिखाएँ कि जब खाना डिलीवरी के लिए निकले तो कम्प्यूटरीकृत सिस्टम को कैसे अपडेट करें और डिलीवरी होने तक ऑर्डर की स्थिति को कैसे ट्रैक करें

- त्वरित और समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए डिलीवरी ऑर्डर की निगरानी के महत्व को बताएं
- खाद्य और पेय सेवाओं के लिए कैलकुलेटर, टेलीफोन उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक प्रचार सामग्री इत्यादि जैसे उपकरणों की संचालन प्रक्रिया को विस्तृत करें

- ऑर्डर की डिलीवरी में कोई देरी होने पर ग्राहक को सूचित करने के लिए भूमिका निभाएं
- दिन के अंत में कुल बिक्री और प्राप्त नकदी का मिलान करने के लिए उचित विधि अपनाएं

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

तृतीय पक्ष एप्लिकेशन, नमूना ऑर्डर बिल, आवश्यक उपकरण जैसे कैलकुलेटर, टेलीफोनिक उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक प्रचार सामग्री, आदि।

मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करें

THC/N2913 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बिक्री बढ़ाने के लिए गतिविधियों का वर्णन करें
- भुगतान के तरीकों और बिल बनाने की प्रक्रिया को समझाइये
- नकदी प्रबंधन के तरीके समझाइए
- विभिन्न प्रासंगिक रिपोर्टों को बनाए रखने के तरीके का वर्णन करें

अवधि:10:00	अवधि:20:00 बजे
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> काउंटर पर भोजन और पेय पदार्थों के उचित प्रदर्शन के महत्व को समझाएं काउंटर पर बिक्री बढ़ाने के लिए विज्ञापन, बिक्री, बिक्री संवर्धन, जनसंपर्क जैसी विभिन्न बिक्री अवधारणाओं का विस्तार से वर्णन करें। बिल बनाने की इलेक्ट्रॉनिक और मैन्युअल प्रक्रियाओं पर चर्चा करें भुगतान के विभिन्न तरीकों को समझाइये नकदी प्रबंधन प्रक्रिया के अवलोकन की रूपरेखा प्रस्तुत करें खाता बही के घटकों पर चर्चा करें काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव द्वारा तैयार और रखरखाव की जाने वाली विभिन्न प्रकार की रिपोर्टों की व्याख्या करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> काउंटर पर खाद्य पदार्थों को प्रदर्शित करने के लिए उचित तकनीक लागू करें काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों की बिक्री बढ़ाने के लिए बिक्री संवर्धन के तरीके दिखाने के लिए एक भूमिका निभाएं मैन्युअल और इलेक्ट्रॉनिक रूप से बिल कैसे जनरेट करें, इसका प्रदर्शन करें डिजिटल भुगतान की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें नकदी को संभालने, दैनिक लेनदेन का मिलान करने और इसके बारे में पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं इलेक्ट्रॉनिक और मैन्युअल नकद खाता बही खाता बनाए रखने के लिए मानक प्रारूपों का उपयोग करने की उचित प्रथाएं लागू करें विशिष्ट प्रारूप का उपयोग करके सभी प्रासंगिक दस्तावेजों को बनाए रखने के लिए उचित तकनीकों को नियोजित करें ग्राहकों की शिकायतों और प्रशंसाओं को प्रबंधन तक पहुँचाने के लिए एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

विभिन्न सैंपल रिपोर्ट, बिल बुक, सैंपल लेजर रिकॉर्ड, इलेक्ट्रॉनिक कार्ड स्वाइपिंग मशीन, बिलिंग मशीन

मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें

THC/N9901 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी संचार के पेशेवर प्रोटोकॉल और शिष्टाचार की व्याख्या करें
- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता दिखाने के तरीकों का वर्णन करें

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल पर व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्व पर चर्चा करें प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करें ग्राहक संतुष्टि और ग्राहक प्रतिक्रिया के महत्व को समझाइए फीडबैक और शिकायतों प्राप्त करने की प्रक्रिया को रचनात्मक रूप से रेखांकित करें ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व को समझाइये ग्राहकों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रिपोर्ट करने के महत्व पर चर्चा करें बढ़ती समस्याओं के तरीकों, कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों का स्वागत और अभिनन्दन करने की मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे निपटाया जाए, इस पर भूमिका निभाएं विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग और भिन्न रूप से सक्षम लोगों के प्रति उचित व्यवहार शिष्टाचार की भूमिका निभाएं

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

एस्केलेशन मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना

मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक की गोपनीयता

THC/N9903 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बताएं कि संगठन की गोपनीयता कैसे बनाए रखी जाए
- ग्राहक जानकारी की गोपनीयता से संबंधित प्रोटोकॉल का वर्णन करें

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता बनाए रखने के महत्व को समझाएं संगठन और ग्राहक गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया समझाएं विनिर्देश के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> संगठनात्मक और ग्राहक जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान के लिए उचित तरीके अपनाएं
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
आईपीआर दिशानिर्देशों और विनियमों के हैंडआउट्स	

मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक

THC/N9906 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कार्यस्थल पर उचित स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को अपनाएं
- एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करें
- प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन प्रथाओं को नियोजित करें

अवधि:15:00	अवधि:15:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करें व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने की सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करें कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और स्वच्छ करने के तरीके बताएं औजारों, सामग्रियों और उपकरणों को संभालते समय पालन की जाने वाली मानक सुरक्षा प्रक्रियाओं का वर्णन करें कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करें कंपनी द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच के महत्व को समझाइये कार्यस्थल में जोखिमों और संभावित खतरों के कारणों और उन्हें रोकने के तरीकों का वर्णन करें कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की सूची बनाएं कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाएं 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> औजारों, उपकरणों और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और जोखिम मुक्त रखने के लिए विभिन्न तरीके अपनाएं कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएँ निष्पादित करें आपातकालीन स्थितियों के लिए मॉक सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें आपातकालीन स्थितियों के लिए मॉक सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें अपशिष्ट के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएँ निष्पादित करें पर्यवेक्षक को सुरक्षा और सुरक्षा उल्लंघनों की रिपोर्ट करने में भूमिका निभाएं एक नमूना घटना रिपोर्ट तैयार करें

- एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्रों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया समझाएं

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण: सुरक्षा चश्मा, सिर की सुरक्षा, रबर के दस्ताने, सुरक्षा जूते, चेतावनी संकेत और टेप, अग्निशामक यंत्र, प्राथमिक चिकित्सा किट, प्रासंगिक मानक संचालन प्रक्रिया और नमूना रिपोर्ट

मॉड्यूल 13: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार कौशल के बारे में चर्चा करें

अवधि:00:30	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार कौशल पर चर्चा करें। 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> सीखने और रोजगार से संबंधित विभिन्न भारत सरकार और निजी पोर्टलों और उनके उपयोग की सूची बनाएं।

कक्षा साधन

पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

मॉड्यूल 14: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता

यहां भैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए अपनाए जाने वाले संवैधानिक मूल्यों के बारे में चर्चा करें

अवधि:00:30	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> नागरिक अधिकारों और कर्तव्यों, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी और व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता जैसे ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान सहित संवैधानिक मूल्यों की व्याख्या करें जो एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए आवश्यक हैं। 	
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

माँड़्यूल 15: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- 21वीं सदी में आवश्यक व्यावसायिक कौशल का प्रदर्शन करें

अवधि:01:00	अवधि:01:30
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> 21वीं सदी के प्रासंगिक कौशलों के महत्व पर चर्चा करें। निरंतर सीखने के लाभों का वर्णन करें। 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> व्यक्तिगत या व्यावसायिक जीवन में आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, सीखना आदि जैसे 21वीं सदी के कौशल का प्रदर्शन करें।

कक्षा साठन

पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

मॉड्यूल 16: बुनियादी अंग्रेजी कौशल

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- बुनियादी अंग्रेजी बोलने का अभ्यास करें।

अवधि:04:00	अवधि:06:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> बुनियादी अंग्रेजी कौशल की आवश्यकता पर चर्चा करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> दिखाएँ कि विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर रोजमरा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों का उपयोग कैसे करें। बुनियादी अंग्रेजी में लिखे गए पाठ को पढ़ें और उसकी व्याख्या करें। बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करते हुए एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ/पत्र/ई-मेल लिखें।

कक्षा साधन

पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

मॉड्यूल 17: कैरियर विकास एवं लक्ष्य निर्धारण

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण के महत्व को समझें

अवधि:01:00	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण के महत्व को समझाएं 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> अच्छी तरह से परिभाषित लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना बनाएं
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीक, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 18: संचार कौशल

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- बुनियादी संचार कौशल का अभ्यास करें

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> प्रभावी संचार के लिए सक्रिय श्रवण के महत्व को समझाइए एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करने के महत्व पर चर्चा करें 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 19: विविधता और समावेशन

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- PwD और लिंग संवेदीकरण का वर्णन करें

अवधि:01:00	अवधि:01:30
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> POSH अधिनियम के अनुसार बढ़ते यौन उत्पीड़न के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करें। 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> प्रदर्शित करें कि सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित व्यवहार, संवाद और आचरण कैसे किया जाए
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 20: वित्तीय और कानूनी साक्षरता

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- व्यय, आय और बचत के प्रबंधन के तरीकों का वर्णन करें।

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> वेतन के सामान्य घटकों की सूची बनाएं और आय, व्यय, कर, निवेश आदि की गणना करें। कानूनी अधिकारों, कानूनों और सहायता पर चर्चा करें। 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> सही वित्तीय संस्थान, उत्पाद और सेवा के चयन के महत्व को रेखांकित करें। प्रदर्शित करें कि ऑफलाइन और ऑनलाइन वित्तीय लेनदेन सुरक्षित और संरक्षित तरीके से कैसे किया जाए।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 21: आवश्यक डिजिटल कौशल

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुप्रयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:04:00	अवधि:06:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> आज के जीवन में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का वर्णन करें प्रदर्शित करें कि डिजिटल उपकरणों को कैसे संचालित किया जाए और संबंधित अनुप्रयोगों और सुविधाओं का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग कैसे किया जाए। विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, ई-मेल आदि का उपयोग करते हुए, सुरक्षित रूप से ब्राउज़ करते समय जिम्मेदार ऑनलाइन व्यवहार प्रदर्शित करने के महत्व पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> बुनियादी सुविधाओं का उपयोग करके नमूना शब्द दस्तावेज़, एक्सेल शीट और प्रस्तुतियाँ बनाएं। प्रभावी ढंग से काम करने के लिए वर्चुअल सहयोग टूल का उपयोग करें।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 22: उद्यमिता

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुप्रयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:03:00	अवधि:04:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> उद्यमिता एवं उद्यमों के प्रकार बताइये संभावित व्यवसाय के अवसरों, वित्त पोषण के स्रोतों और इसकी शमन योजना के साथ संबंधित वित्तीय और कानूनी जोखिमों की पहचान कैसे करें, इस पर चर्चा करें। विपणन के 4पी-उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का वर्णन करें और उन्हें आवश्यकता के अनुसार लागू करें। 	<ul style="list-style-type: none"> चयनित व्यावसायिक अवसर के लिए एक नमूना व्यवसाय योजना बनाएं।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 23: ग्राहक सेवा

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुप्रयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों और आवश्यकताओं का विश्लेषण करने के महत्व का वर्णन करें ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने और पेशेवर तरीके से उनका जवाब देने के महत्व को समझाएं। स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> प्रदर्शित करें कि विभिन्न ग्राहकों और उनकी आवश्यकताओं से कैसे निपटें
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 24: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयार होना

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी के तरीकों का उचित वर्णन करें।

अवधि:03:00	अवधि:05:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> एक साक्षात्कार के दौरान स्वच्छता और आत्मविश्वास बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। प्रशिक्षुता अवसरों की खोज और पंजीकरण के चरणों की सूची बनाएं। 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> एक पेशेवर पाठ्यक्रम जीवनवृत्त (सीवी) बनाएं। एक मॉक इंटरव्यू करें। विभिन्न ऑफलाइन और ऑनलाइन नौकरी खोज स्रोतों जैसे क्रमशः रोजगार कार्यालयों, भर्ती एजेंसियों और नौकरी पोर्टलों का उपयोग करें।

कक्षा साधन

पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर, व्हाइटबोर्ड और मार्कर

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

मॉड्यूल 25: नौकरी पर प्रशिक्षण

काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव-ट्रूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी के लिए मैप किया गया

अनिवार्य अवधि: 150:00

अनुशंसित अवधि: 00:00

स्थान: साइट पर

टर्मिनल परिणाम

- बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करने का तरीका प्रदर्शित करें
- काउंटर पर स्वच्छता बनाए रखने के लिए काउंटर सफाई गतिविधियां करें
- उपकरणों का सही उपयोग प्रदर्शित करें
- उपकरणों की सफाई की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- उचित लेबलिंग सुनिश्चित करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें
- मेहमानों के स्वागत और अभिनन्दन के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- मानक संचालन प्रक्रियाओं के अनुसार मेहमानों की सेवा कैसे की जाए, इसका नाटक करें
- ऑर्डर के साथ मेहमानों की सहायता करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- बुनियादी बैकिंग प्रक्रियाएँ निष्पादित करें
- प्रदर्शित करें कि मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ कैसे परोसें
- खाद्य पदार्थों और पेय पदार्थों को सही तापमान और स्थान पर उचित रूप से संग्रहीत करने के लिए उचित अभ्यास लागू करें
- होम डिलीवरी और टेक-अवे ऑर्डर को संभालने की गतिविधियाँ करना
- किचन ऑर्डर टिकट (केटीओ) बनाने और जमा करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें
- बिल बनाने की विशेषज्ञता का प्रदर्शन करें
- फोन कॉल का उत्तर कैसे दें, ग्राहकों का अभिवादन कैसे करें और ग्राहक को अपना और संगठन का परिचय कैसे दें, इस पर भूमिका निभाएं
- ग्राहकों को उपलब्ध मेनू आइटम, दिन के लिए उपलब्ध विशेष व्यंजन और किसी भी बिक्री या प्रचार प्रस्तावों के बारे में सूचित करने के लिए एक स्थिति का नाटकीयकरण करें और ऑर्डर किए जाने वाले मेनू आइटम के चयन में उनकी सहायता करें।
- मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए ग्राहक को उपयुक्त विकल्प की सलाह देने, किसी विशेष आवश्यकता के बारे में पूछताछ करने और ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक पेय पदार्थों पर सुझाव देने की स्थिति का नाटक करें।
- दिखाएँ कि ग्राहक के ऑर्डर को मैन्युअल रूप से कैसे नोट करें और सिस्टम में ग्राहक के ऑर्डर चयन को कैसे दर्ज करें
- ग्राहक को कुल बिल राशि के बारे में सूचित करने और दिए गए ऑर्डर के लिए भुगतान के तरीके की पुष्टि करने और उन्हें अनुमानित डिलीवरी समय प्रदान करने की स्थिति में भूमिका निभाएं।

- कैसे संभालना है इस पर भूमिका निभाएं और पेय पदार्थ से संबंधित ग्राहकों की शिकायतें
- तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के माध्यम से ऑर्डर की निगरानी कैसे करें और एफ एंड बी आइटम की उपलब्धता के अनुसार ऑर्डर को स्वीकार या अस्वीकार कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें
- पीओएस में मैन्युअल रूप से ऑर्डर जोड़ने का तरीका दिखाएं
- टेकअवे और डिलीवरी ऑर्डर के लिए वेबसाइट पर ऑनलाइन ऑर्डरिंग टूल को संभालने का तरीका प्रदर्शित करें
- ग्राहकों से प्राप्त ऑर्डर के लिए एक नमूना मैनुअल और साथ ही कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें
- किचन स्टाफ को किचन ऑर्डर टिकट [KOT] कैसे जमा करें और ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार ऑर्डर को अनुकूलित करने के साथ-साथ ऑर्डर की तैयारी के समय की पुष्टि करने के लिए उन्हें विशिष्ट निर्देश कैसे दें, इस पर भूमिका निभाएं।
- पैकेजिंग से संबंधित ग्राहक के किसी विशेष अनुरोध के बारे में पैकेजिंग टीम को कैसे जानकारी दी जाए, इस पर भूमिका निभाएं
- तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों से स्वतंत्र खाद्य वितरण सहयोगी से कैसे निपटें और यह सुनिश्चित करें कि ऑर्डर सही व्यक्ति को सौंपा जाए, इस स्थिति का नाटकीयकरण करें।
- पैकेजिंग टीम से ग्राहकों के पैकेज एकत्र करने, उन्हें ग्राहक डिलीवरी निर्देश या विशेष अनुरोध प्रदान करने और उन्हें भुगतान के तरीके के बारे में सूचित करने के संबंध में खाद्य वितरण सहयोगी के साथ समन्वय कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएं।
- भोजन और पेय पदार्थों के ऑर्डर के लिए एक नमूना बिल तैयार करें
- दिखाएँ कि जब खाना डिलीवरी के लिए निकले तो कम्प्यूटरीकृत सिस्टम को कैसे अपडेट करें और डिलीवरी होने तक ऑर्डर की स्थिति को कैसे ट्रैक करें
- ऑर्डर की डिलीवरी में कोई देरी होने पर ग्राहक को सूचित करने के लिए भूमिका निभाएं
- बिक्री बढ़ाने और लक्ष्य हासिल करने के लिए उचित तकनीकें लागू करें
- नकदी प्रबंधन प्रक्रियाओं के चरणों का पालन करें
- ग्राहकों की शिकायतों/प्रशंसाओं को शीर्ष प्रबंधन तक पहुँचाने के लिए एक नमूना रिपोर्ट तैयार करने के लिए पेशेवर विशेषज्ञता लागू करें
- दैनिक व्यावसायिक लेनदेन रिपोर्ट तैयार करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएँ
- मेहमानों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार करते समय सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रदर्शन करें
- प्रदर्शित करें कि मेहमानों के साथ व्यक्तिगत रूप से और फोन पर कैसे बातचीत करें
- मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें
- मानकों के अनुसार कचरे को अलग करने और उसका निपटान कैसे किया जाए, इस पर भूमिका निभाएं
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार का प्रदर्शन करें

- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने और साज-सज्जा का कार्य करें
- कार्यस्थल पर खतरों की पहचान कैसे करें और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएं
- मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करें एक सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए
- लिंग और आयु-संवेदनशील सेवा प्रथाओं को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियाँ करना
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ करें

अनुलग्नक

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

प्रशिक्षक पूर्वावश्यकताएँ					
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव	टिप्पणी
		साल	विशेषज्ञता		
प्रमाणपत्र/डिप्लोमा/डिग्री/पोस्टग्रेजुएट	होटल/क्यूएसआर	5	एफ और बी सेवा	1	एफ और बी सेवा

प्रशिक्षक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
"काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव- टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी ", "THC/Q2903, V3.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	अनुशंसा की जाती है कि प्रशिक्षक को कार्य भूमिका "प्रशिक्षक (वीईटी और कौशल)", के लिए प्रमाणित किया जाए, जो योग्यता पैक "एमईपी/क्यू2601, वी2.0" के अनुरूप हो। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है

मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ

मूल्यांकनकर्ता पूर्वापेक्षाएँ

न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण/मूल्यांकन अनुभव		टिप्पणी
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
डिप्लोमा/डिग्री/पोस्ट ग्रेजुएट		5	एफ और बी सेवा	0		

मूल्यांकनकर्ता प्रमाणीकरण

डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
"काउंटर सेल्स एकजीक्यूटिव- टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी ", "THC/Q2903, V3.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	अनुशंसा की जाती है कि मूल्यांकनकर्ता को कार्य भूमिका "मूल्यांकनकर्ता (वीईटी और कौशल)", के लिए प्रमाणित किया जाए, जो योग्यता पैक "एमईपी/क्यू2701, वी2.0" के अनुरूप हो। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है

मूल्यांकन रणनीति

इस अनुभाग में कार्यक्रम की आवश्यक दक्षताओं पर शिक्षार्थी का मूल्यांकन करने के लिए जानकारी की पहचान करने, एकत्र करने और व्याख्या करने से जुड़ी प्रक्रियाएं शामिल हैं।

मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को बैच सौंपे गए
- मूल्यांकन एजेंसियां मूल्यांकन की पुष्टि वीटीपी/टीसी लूपिंग एसएससी को भेजती हैं
- मूल्यांकन एजेंसी मूल्यांकन निष्पादित करने के लिए टीओए प्रमाणित मूल्यांकनकर्ता को तैनात करती है
- एसएससी मूल्यांकन प्रक्रिया और रिकॉर्ड की निगरानी करता है
- यदि बैच का आकार 30 से अधिक है, तो 2 मूल्यांकनकर्ता होने चाहिए।

परीक्षण वातावरण: मूल्यांकनकर्ता को यह करना होगा:

- पुष्टि करें कि केंद्र उसी पते पर उपलब्ध है जो एसडीएमएस या एसआईपी पर उल्लिखित है
- प्रशिक्षण की अवधि की जाँच करें.
- मूल्यांकन प्रारंभ और समाप्ति समय सुबह 10 बजे और शाम 5 बजे जाँचें
- जाँचें कि उम्मीदवारों को थ्योरी और प्रैक्टिकल मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।
- मूल्यांकन का तरीका जाँचें-ऑनलाइन (टीएबी/कंप्यूटर) या ऑफलाइन (ओएमआर/पीपी)
- मूल्यांकन को सुचारू रूप से निष्पादित करने के लिए जमीन पर टीएबी की संख्या सही है इसकी पुष्टि करें।
- विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए लैब उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।

मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढांचा:

- विषय वस्तु विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्र
- एसएमई द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्रों को टीएचएससी से आवश्यक अनुमोदन के साथ अन्य विषय विशेषज्ञों द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए
- प्रश्नों को एनओएस और पीसी के साथ मैप किया जाता है
- प्रश्न पत्र यह सोचकर तैयार किए जाते हैं कि स्तर 1 से 3 अकुशल और अर्ध-कुशल व्यक्तियों के लिए है, और स्तर 4 और उससे ऊपर कुशल, पर्यवेक्षक और उच्च प्रबंधन के लिए है।
- मूल्यांकनकर्ता को टीओए प्रमाणित होना चाहिए
- मूल्यांकन एजेंसी को मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन करना होगा

साक्ष्य या साक्ष्य-एकत्रीकरण प्रोटोकॉल के प्रकार:

- मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की समय-मुद्रांकित और जियोटैग की गई रिपोर्टिंग
- साइनबोर्ड और योजना विशिष्ट ब्रांडिंग के साथ केंद्र में तस्वीरें

- प्रशिक्षण अवधि के दौरान प्रशिक्षुओं की बायोमेट्रिक या मैन्युअल उपस्थिति शीट (टीपी द्वारा मुद्रांकित)।
- टाइम-स्टैम्प्ड और जियोटैगड मूल्यांकन (थ्योरी + वाइवा + प्रैक्टिकल) तस्वीरें और वीडियो

सत्यापन या सत्यापन की विधि:

- मूल्यांकन स्थल का औचक निरीक्षण किया
- बैच का रेंडम ऑडिट
- किसी भी उम्मीदवार का रेंडम ऑडिट

मूल्यांकन दस्तावेजीकरण, संग्रहण और पहुंच की विधि

- दस्तावेजों की हार्ड कॉपी संग्रहीत की जाती हैं
- मूल्यांकन के दस्तावेजों और तस्वीरों की सॉफ्ट कॉपी क्लाउड स्टोरेज से अपलोड/एक्सेस की जाती है और हार्ड ड्राइव में संग्रहीत की जाती है

संदर्भ

शब्दकोष

अवधि	विवरण
घोषणात्मक जानकारी	घोषणात्मक ज्ञान उन तथ्यों, अवधारणाओं और सिद्धांतों को संदर्भित करता है जिन्हें किसी कार्य को पूरा करने या किसी समस्या को हल करने के लिए जानने और/या समझने की आवश्यकता होती है।
मुख्य शिक्षण परिणाम	मुख्य शिक्षण परिणाम यह कथन है कि अंतिम परिणामों को प्राप्त करने के लिए एक शिक्षार्थी को क्या जानने, समझने और करने में सक्षम होने की आवश्यकता है। प्रमुख शिक्षण परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम तैयार करेगा। प्रशिक्षण परिणाम ज्ञान, समझ (सिद्धांत) और कौशल (व्यावहारिक अनुप्रयोग) के संदर्भ में निर्दिष्ट है।
ओजेटी (एम)	नौकरी पर प्रशिक्षण (अनिवार्य); प्रशिक्षुओं को साइट पर निर्दिष्ट घंटों का प्रशिक्षण पूरा करना अनिवार्य है
ओजेटी (आर)	नौकरी पर प्रशिक्षण (अनुशंसित); प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों की अनुशंसा की जाती है
प्रक्रियात्मक ज्ञान	प्रक्रियात्मक ज्ञान यह बताता है कि कुछ कैसे करना है, या किसी कार्य को कैसे करना है। यह संज्ञानात्मक, भावनात्मक या साइकोमोटर कौशल को लागू करके काम करने या एक ठोस कार्य आउटपुट उत्पन्न करने की क्षमता है।
प्रशिक्षण परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम इस बात का विवरण है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर शिक्षार्थी क्या जानेगा, समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा।
टर्मिनल परिणाम	टर्मिनल परिणाम एक विवरण है कि एक मॉड्यूल के पूरा होने पर एक शिक्षार्थी क्या जानेगा, समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा। टर्मिनल परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम प्राप्त करने में मदद करता है।

आदिवार्णिक और संक्षिप्त शब्द

अवधि	विवरण
क्यूपी	योग्यता पैक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा
एनएसक्यूसी	राष्ट्रीय कौशल योग्यता समिति
नोस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
टीवीईटी	तकनीकी एवं व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण
एस्ओपी	तकनीकी एवं व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
आईपीआर	बौद्धिक संपदा अधिकार
के ओ एन	विश्व स्वास्थ्य संगठन