



माँडल पाठ्यक्रम

QP नाम: काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य)

क्यूपी कोड: टीएचसी/क्यू2903

क्यूपी संस्करण: 3.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

नमूनापाठ्यचर्या संस्करण: 3.0

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद || #1216-1220, 12वीं मंजिल, नौरंग हाउस, 21, कस्तूरबा गांधी मार्ग,
नई दिल्ली – 110001

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर.....	2
कार्यक्रम सिंहावलोकन.....	4
प्रशिक्षण परिणाम.....	4
अनिवार्य मॉड्यूल.....	4
मॉड्यूल 1: काउंटर सेल्स एगजीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) का परिचय.....	7
मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करें.....	8
मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेश के साथ सहायता प्रदान करें.....	9
मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना.....	10
मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें.....	11
मॉड्यूल 6: ग्राहक कॉल प्राप्त करें और ऑर्डर लें.....	12
मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और किचन स्टाफ से बात करें.....	13
मॉड्यूल 8: आदेश के मानक वितरण की सुविधा.....	14
मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करना.....	15
मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें.....	16
मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता.....	17
मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक.....	18
मॉड्यूल 13: नौकरी पर प्रशिक्षण.....	19
अनुलग्नक.....	21
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ.....	21
निर्धारक आवश्यकताएँ.....	22
आकलन रणनीति.....	23
संदर्भ.....	25
शब्दकोष.....	25
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द.....	26

प्रशिक्षण पैरामीटर

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्टोरेंट
व्यवसाय	ग्राहक सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5246
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>11वीं पास बिना किसी प्रासंगिक अनुभव के या</p> <p>3-वर्षीय डिप्लोमा (10 वीं के बाद) का प्रथम वर्ष पूरा किया और नियमित डिप्लोमा किया</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी</p> <p>या</p> <p>8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी</p> <p>या</p> <p>8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा</p> <p>या</p> <p>प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास</p> <p>या</p> <p>प्रमाण पत्र NSQF स्तर 3 खाद्य और पेय सहायक 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ (जो पढ़ने और लिखने की क्षमता रखता है)</p>
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	24/02/2025

एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	24/02/2022
क्यूपी संस्करण	3.0
मॉडल पाठ्यचर्या निर्माण तिथि	24/02/2022
मॉडल पाठ्यक्रम मान्य अप टू डेट	24/02/2025
मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण	1.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	600 घंटे, 0 मिनट (60 घंटे रोजगार कौशल सहित)
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	600 घंटे, 0 मिनट (60 घंटे रोजगार कौशल सहित)

कार्यक्रम सिंहावलोकन

यह खंड कार्यक्रम के अंतिम उद्देश्यों को इसकी अवधि के साथ सारांशित करता है।

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी सक्षम हो जाएगा:

- बिक्री काउंटर की सफाई बनाए रखने के लिए कार्य करें
- दिन की शुरुआत में बिक्री काउंटर स्थापित करने के लिए गतिविधियाँ करें
- बताएं कि इन्वेंट्री और बिक्री सुधार गतिविधियों का प्रबंधन कैसे करें
- अतिथि के आदेश को संसाधित करने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- मेहमानों को विभिन्न खाद्य पदार्थ और पेय पदार्थ परोसने के लिए गतिविधियाँ करें
- ग्राहक कॉल प्राप्त करने और होम डिलीवरी के लिए ऑर्डर लेने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें
- ऑनलाइन ऑर्डर को संभालने और किचन स्टाफ से संवाद करने के तरीके पर भूमिका निभाएं
- ग्राहक के ऑर्डर के लिए एक नमूना किचन ऑर्डर टिकट (KOT) और बिल तैयार करें
- आदेश के उचित वितरण को सुविधाजनक बनाने के लिए उपयुक्त प्रक्रियाएं लागू करें
- नकदी प्रवाह को बनाए रखने के लिए उचित प्रथाओं को लागू करें
- सभी प्रासंगिक रिपोर्ट तैयार करने का कार्य करना
- सुचारू वर्कफ्लो प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को नियोजित करें
- लिंग और आयु के प्रति संवेदनशील सेवा प्रथाएं लागू करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता 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 वितरण के तरीके को सूचीबद्ध करती है।

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण अवधि (अनुशासित)	कुल अवधि
THC/N2911 - बिक्री काउंटर की स्थापना और रखरखाव करें और मेहमानों की सेवा करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 4	30.00	80.00	10.00	0.00	120.00
मॉड्यूल 1: ग्राहक सेवा और काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) का परिचय	4.00	0.00	0.00	0.00	4.00

मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करें	12.00	40.00	5.00	0.00	57.00
मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेश के साथ सहायता प्रदान करें	14.00	40.00	5.00	0.00	59.00
THC/N2908 - अतिथि के आदेश की प्रक्रिया करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 4	60.00	80.00	10.00	0.00	150.00
मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना	30.00	40.00	5.00	0.00	75.00
मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें	30.00	40.00	5.00	0.00	75.00
THC/N2912: होम डिलीवरी के लिए ग्राहक का ऑर्डर लें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 4	30.00	80.00	10.00	0.00	120.00
मॉड्यूल 6: ग्राहक कॉल प्राप्त करें और ऑर्डर लें	10.00	30.00	5.00	0.00	45.00
मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और किचन स्टाफ से संवाद करें	10.00	25.00	3.00	0.00	38.00
मॉड्यूल 8: आदेश के मानक वितरण की सुविधा	10.00	25.00	2.00	0.00	37.00
THC/N2913 - प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 4	20.00	40.00	0.00	0.00	60.00
मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करें	20.00	40.00	0.00	0.00	30.00
THC/N9901 - प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00

एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3					
मॉड्यूल 10:प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
टीएचसी/एन9903- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 11:संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि गोपनीयता	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
रोज़गार कौशल	60:00				60:00
कुल अवधि	245:00	325:00	30:00	00:00	600:00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) का परिचय ब्रिज मॉड्यूल

टर्मिनल परिणाम:

- स्किल इंडिया मिशन के सिंहावलोकन की रूपरेखा तैयार करें
- आतिथ्य उद्योग के दायरे का वर्णन करें
- काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें
- काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) के लिए काम के दायरे की व्याख्या करें

अवधि: 04:00	अवधि: 00:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • स्किल इंडिया मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें • छोटे, मध्यम और बड़े रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करें • काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें। • काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करें • के लिए गुंजाइश विस्तृत करें काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में • विभिन्न प्रकार के काउंटर सेल्स प्रतिष्ठानों की व्याख्या करें • काउंटर सेल्स रेस्तरां में परोसे जाने वाले विभिन्न प्रकार के मेनू को विस्तृत करें 	ना
कक्षा एड्स	
व्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
ना	

मॉड्यूल 2: दैनिक गतिविधियों के लिए बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करें

THC/N2911 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- विभिन्न उपकरणों और उपकरणों का उपयोग करने के लिए उपयुक्त ज्ञान और कौशल लागू करें
- वर्कस्टेशन की सफाई और स्वच्छता बनाए रखने की प्रक्रिया समझाएं
- प्रभावी सूची प्रबंधन प्रक्रियाओं का वर्णन करें

अवधि: 12:00	अवधि: 40:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करने और इसकी सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व की व्याख्या करें • वर्कस्टेशन पर आवश्यक विभिन्न उपकरणों, उपकरणों, खाद्य पदार्थों और अन्य आपूर्ति को विस्तृत करें • बिक्री काउंटर स्थापित करने की प्रक्रिया समझाएं • बिक्री काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों को प्रदर्शित करने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें • विस्तृत काउंटर बिक्री सूची प्रबंधन प्रक्रियाएं • खाद्य उत्पादन, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों से संबंधित एफएसएसआई और एचएसीसीपी मानक प्रोटोकॉल की व्याख्या करें 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • बिक्री काउंटर को व्यवस्थित करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को नियोजित करें • काउंटर और वर्कस्टेशन में विभिन्न उपकरणों और उपकरणों को व्यवस्थित और संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करें • बिक्री काउंटर की सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए उपयुक्त तकनीकों को लागू करें • प्रदर्शित करें कि बिक्री काउंटर कैसे स्थापित करें • साफ-सफाई, ताजगी, दृश्य अपील और उचित लेबलिंग के लिए प्रदर्शित खाद्य और पेय पदार्थों की जांच के लिए उचित निरीक्षण प्रक्रियाओं को नियोजित करें • काउंटर सेल्स इन्वेंटरी को प्रबंधित करने के लिए उपयुक्त तकनीकों को नियोजित करें
कक्षा एड्स ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं प्रासंगिक उपकरण और उपकरण, विभिन्न प्रकार के खाद्य और पेय पदार्थ, अन्य आपूर्ति, और सामग्री	

मॉड्यूल 3: अतिथि के आदेश के साथ सहायता प्रदान करें

THC/N2911 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

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

अवधि: 14:00	अवधि: 40:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों को उनके आदेशों के साथ सहायता करते समय संचार शिष्टाचार और शरीर की भाषा के महत्व पर चर्चा करें • अतिथि के आदेश को संभालने की प्रक्रिया समझाएं • QSR में उपलब्ध खाद्य पदार्थों के शेल्फ जीवन को प्रभावित करने वाले कारकों और खाद्य गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए एहतियाती उपायों का वर्णन करें • रेस्तरां में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रकार के सॉस, संगत और टेबलवेयर पर चर्चा करें • ऑनलाइन ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया का वर्णन करें 	<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों का स्वागत और अभिवादन करते समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करें • नाटक करें कि अतिथि के आदेश को कैसे संभालें • भोजन की गुणवत्ता की जांच के लिए उपयुक्त तकनीकों का प्रयोग करें
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
कटलरी, टेबलवेयर, सॉस, संगत, रैपर, विभिन्न सफाई रसायन और सहायक उपकरण, कुछ पूर्व/अर्ध-पकी हुई खाद्य सामग्री	

मॉड्यूल 4: अतिथि के आदेशों को संसाधित करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना THC/N2908 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- किचन ऑर्डर टिकट 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: 30:00	अवधि: 40:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • किचन ऑर्डर टिकट (KOT) को मैनुअल और इलेक्ट्रॉनिक रूप से जनरेट करने के चरणों का वर्णन करें • रसोई के कर्मचारियों के साथ बातचीत करते समय पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल की व्याख्या करें • रसोई के कर्मचारियों के लिए मेहमानों की विशेष आवश्यकताओं को संप्रेषित करने के महत्व पर चर्चा करें • आंशिक रूप से पके हुए खाद्य पदार्थों से अंतिम खाद्य उत्पाद तैयार करने की प्रक्रिया को विस्तृत करें • विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थों को अलग करने 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 को विस्तृत करें 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • मैनुअल और इलेक्ट्रॉनिक दोनों तरह से किचन ऑर्डर टिकट (KOT) जनरेट करने का तरीका दिखाएं • किचन ऑर्डर टिकट जमा करते समय किचन स्टाफ के साथ बातचीत करने का नाटक करें • विभिन्न बेकिंग विधियों का प्रदर्शन करें • आंशिक रूप से पके हुए खाद्य पदार्थों से अंतिम खाद्य उत्पाद तैयार करने का तरीका प्रदर्शित करें • मेहमानों को परोसने से पहले खाद्य उत्पादों को सजाने का तरीका दिखाएं
कक्षा एड्स ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं फ्रीजर, फ्रिज, पहले से पका हुआ, आधा पका हुआ, आधा पका हुआ खाद्य पदार्थ, वेंडिंग मशीन, माइक्रोवेव, ओवन, किचन ऑर्डर टिकट	

मॉड्यूल 5: मेहमानों की सेवा करें

THC/N2908 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थों के साथ परोसने का तरीका बताएं
- होम डिलीवरी ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया का वर्णन करें

अवधि: 30:00	अवधि: 40:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • विभिन्न प्रकार के भोजन और पेय परोसने के लिए आवश्यक विभिन्न तापमानों की व्याख्या करें • रेस्तरां में इस्तेमाल होने वाले विभिन्न प्रकार के मसालों और रैपिंग पर चर्चा करें • भोजन और पेय पदार्थ परोसने के दौरान पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल के महत्व पर चर्चा करें • एक्सपायर्ड भोजन, पेय पदार्थ और कचरे के निपटान के महत्व को बताएं 	<ul style="list-style-type: none"> • भूमिका निभाएं मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ कैसे परोसें और यदि आवश्यक हो तो भोजन और पेय पदार्थ पैक करें • होम डिलीवरी ऑर्डर को कैसे संभालना है, इसका नाटक करें
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
कटलरी, टेबलवेयर, सॉस, संगत, रैपर, 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 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- फोन कॉल का जवाब कैसे दें और ग्राहकों का अभिवादन कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएं
- ग्राहक की खाद्य और पेय आवश्यकताओं को स्थापित करने के लिए उचित प्रथाओं को नियोजित करें
- ऑर्डर करने के लिए मेनू आइटम के चयन में ग्राहकों की सहायता कैसे करें और उन्हें किसी भी बिक्री या प्रचार ऑफर के बारे में सूचित करें
- ग्राहक से सभी प्रासंगिक विवरण, जैसे नाम, पता, फोन नंबर आदि एकत्र करने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें

अवधि: 10:00	अवधि: 30:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • कॉल प्राप्त करने पर मानक नीति और कार्य निर्देशों, बिक्री प्रोत्साहन प्रस्तावों, विनियमों, मानक प्रक्रियाओं और संगठन में पालन की जाने वाली आचार संहिता पर चर्चा करें • होम-डिलीवरी काउंटर पर हर समय उपलब्ध रहने और फोन कॉल का तुरंत जवाब देने के महत्व को बताएं • पालन किए जाने वाले पेशेवर और संचार शिष्टाचार को विस्तृत करें • ग्राहक की खाद्य और पेय 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 विचारोत्तेजक और अप-विक्रय तकनीकों पर चर्चा करें • विभिन्न मेनू आइटम और मानक खाद्य और पेय संयोजनों के विवरण पर चर्चा करें • पॉइंट-ऑफ-सेल सिस्टम या ऑर्डर फॉर्म, जैसा लागू हो, में प्रवेश करने से पहले सटीकता के लिए ग्राहक के साथ दोहराने और पुष्टि करने के महत्व को बताएं • सभी प्रासंगिक ग्राहकों को इकट्ठा करने के प्रभावी और पेशेवर तरीकों पर चर्चा करें विवरण, जैसे नाम, पता, फोन नंबर, आदि। 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • फोन कॉल का जवाब कैसे दें और ग्राहक को अपना और संगठन कैसे पेश करें, 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 नाटक करें और ऑर्डर किए जाने वाले मेनू आइटम के चयन में उनकी सहायता करें। • मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए ग्राहक को उपयुक्त विकल्पों की सलाह देने, किसी विशेष आवश्यकताओं के बारे में पूछताछ करने और उन्हें ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक पेय पदार्थों पर सुझाव देने पर एक स्थिति का नाटक करें। • ग्राहक के ऑर्डर को मैनुअल रूप से नोट करने और सिस्टम में ग्राहक के ऑर्डर चयनों को दर्ज करने का तरीका दिखाएं • 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 के लिए भूमिका निभाएं। • कैसे संभालना है पर भूमिका निभाएं ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित खाद्य और पेय पदार्थ
कक्षा एड्स प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएं	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं टेलीफोन, भोजन और पेय के लिए नमूना मेनू, खाद्य और पेय आदेशों से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों और प्रश्नों की सूची बनाएं	

मॉड्यूल 7: ऑनलाइन ऑर्डर संभालें और किचन स्टाफ से बात करें THC/N2912 v 2.0 . में 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 हैंडल करने का तरीका दिखाएं
- रसोई के 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 मैनुअल और कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें

अवधि:10:00	अवधि:25:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • ऑनलाइन खाद्य और पेय ऑर्डर के लिए तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के उपयोगों का वर्णन करें • रेस्तरां की वेबसाइट पर ऑनलाइन मेनू को अपडेट करने और डिलीवरी और पिकअप टाइमलाइन को समायोजित करने, ऑर्डर करने के घंटे, क्लोज डेट और डिलीवरी ज़ोन सेट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें। • कम्प्यूटरीकृत प्रणाली के माध्यम से और प्राप्त आदेशों के लिए भोजनालय की मानक प्रक्रिया के अनुसार मैनुअल रूप से केओटी उत्पन्न करने की प्रक्रिया का वर्णन करें • रसोई के कर्मचारियों को ग्राहक की किसी विशिष्ट आवश्यकता सहित ऑर्डर विवरण संप्रेषित करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें • आदेशों में तेजी लाने के लिए रसोई कर्मचारियों के साथ समन्वय के महत्व को बताएं, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे समय पर तैयार किए जाते हैं 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • प्रदर्शित करें कि तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के माध्यम से ऑर्डर की निगरानी कैसे करें और F&B आइटम की उपलब्धता के अनुसार ऑर्डर को स्वीकार या अस्वीकार करें • पीओएस में मैनुअल रूप से ऑर्डर जोड़ने का तरीका दिखाएं • टेकअवे और डिलीवरी ऑर्डर के लिए वेबसाइट पर ऑनलाइन ऑर्डरिंग टूल को हैंडल करने का तरीका प्रदर्शित करें • ग्राहकों से प्राप्त ऑर्डर के लिए एक नमूना मैनुअल के साथ-साथ कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें • किचन के कर्मचारियों को किचन ऑर्डर टिकट [केओटी] जमा करने के तरीके पर भूमिका निभाएं 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 दें।
कक्षा एड्स प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएं	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं ऑनलाइन ऑर्डर के लिए थर्ड पार्टी टूल्स एप्लिकेशन, सैपल मैनुअल और कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT]	

मॉड्यूल 8: आदेश के मानक वितरण की सुविधा

THC/N2912 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

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

अवधि: 10:00	अवधि: 25:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मानक नीति और FSSAI 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 वितरण स्थान की दूरी के आधार पर वितरण समय अनुमान तकनीकों पर चर्चा करें • वितरण पैकेज के साथ बिल की प्रति संलग्न करने का महत्व बताएं • वितरण सहयोगी को भुगतान के तरीके के बारे में सूचित करने और यह सुनिश्चित करने के महत्व को रेखांकित करें कि वह डिजिटल भुगतान उपकरण रखता है या पैसे बदलता है • मानकों के अनुसार खाद्य और पेय पदार्थों की उचित पैकिंग सुनिश्चित करने की विधि पर चर्चा करें • शीघ्र और समय पर सुपर्दगी सुनिश्चित करने के लिए सुपर्दगी आदेशों की निगरानी के महत्व को बताएं • खाद्य और पेय सेवाओं के लिए कैलकुलेटर, टेलीफोन उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक प्रचार सामग्री आदि जैसे उपकरणों की संचालन प्रक्रिया को विस्तृत करें। 	<ul style="list-style-type: none"> • पैकेजिंग से संबंधित ग्राहक से 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 निपटने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें और सुनिश्चित करें कि आदेश सही व्यक्ति को सौंप दिया गया है • पैकेजिंग टीम से ग्राहक के पैकेजों के संग्रह के संबंध में खाद्य वितरण सहयोगी के साथ समन्वय करने, उन्हें ग्राहक वितरण निर्देश या विशेष अनुरोध प्रदान करने और भुगतान के तरीके के बारे में सूचित करने पर भूमिका निभाना • खाने-पीने के ऑर्डर के लिए नमूना बिल तैयार करें • दिखाएँ कि जब खाना डिलीवरी के लिए बाहर हो तो कम्प्यूटरीकृत सिस्टम को कैसे अपडेट करें और ऑर्डर की स्थिति को तब तक ट्रैक करें जब तक कि वह डिलीवर न हो जाए • ऑर्डर की डिलीवरी में कोई देरी होने पर ग्राहक को सूचित करने के लिए भूमिका निभाएं • दिन के अंत में प्राप्त कुल बिक्री और नकद का मिलान करने के लिए उपयुक्त विधि का प्रयोग करें
कक्षा एड्स	
प्रशिक्षण किट (ट्रेनर गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रतिभागी हैंडबुक और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएं	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
तृतीय पक्ष एप्लिकेशन, नमूना आदेश बिल, आवश्यक उपकरण जैसे कैलकुलेटर, टेलीफोन उपकरण, इलेक्ट्रॉनिक प्रचार सामग्री आदि।	

मॉड्यूल 9: प्रशासनिक कार्य करना

THC/N2913 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बिक्री बढ़ाने के लिए गतिविधियों का वर्णन करें
- भुगतान के तरीके और बिल बनाने की प्रक्रिया की व्याख्या करें
- नकदी के प्रबंधन के तरीकों की व्याख्या करें
- वर्णन करें कि विभिन्न प्रासंगिक रिपोर्टों को कैसे बनाए रखा जाए

अवधि: 20:00	अवधि: 40:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • काउंटर पर भोजन और पेय पदार्थों के उचित प्रदर्शन के महत्व की व्याख्या करें • काउंटर पर बिक्री बढ़ाने के लिए उपयोग किए जाने वाले विज्ञापन, बिक्री, बिक्री संवर्धन, जनसंपर्क जैसी विभिन्न बिक्री अवधारणाओं को विस्तृत करें • बिल बनाने की इलेक्ट्रॉनिक और मैनुअल प्रक्रियाओं पर चर्चा करें • भुगतान के विभिन्न तरीकों की व्याख्या करें • नकद प्रबंधन प्रक्रिया के सिंहावलोकन की रूपरेखा तैयार करें • एक खाता बही के घटकों पर चर्चा करें • काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव द्वारा तैयार और रखरखाव की जाने वाली विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट की व्याख्या करें 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • काउंटर पर खाद्य पदार्थों को प्रदर्शित करने के लिए उपयुक्त तकनीक लागू करें • काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों की बिक्री बढ़ाने के लिए बिक्री को बढ़ावा देने के तरीके दिखाने के लिए भूमिका निभाएं • मैनुअल और इलेक्ट्रॉनिक रूप से बिल जेनरेट करने का तरीका दिखाएं • डिजिटल भुगतान की प्रक्रिया का प्रदर्शन • नकदी को संभालने, दैनिक लेनदेन का मिलान करने और उसके बारे में पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को नियोजित करें • इलेक्ट्रॉनिक और मैनुअल कैश लेज़र खाते को बनाए रखने के लिए मानक प्रारूपों का उपयोग करने की उपयुक्त प्रथाओं को लागू करें • विशिष्ट प्रारूप का उपयोग करके सभी प्रासंगिक दस्तावेजों को बनाए रखने के लिए उपयुक्त तकनीकों को नियोजित करें • प्रबंधन को ग्राहकों की शिकायतों और प्रशंसाओं को संप्रेषित करने के लिए एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें
कक्षा एड्स ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं विभिन्न नमूना रिपोर्ट, बिल बुक, नमूना खाता बही रिकॉर्ड, इलेक्ट्रॉनिक कार्ड स्वाइपिंग मशीन, बिलिंग मशीन	

मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें

THC/N9901 v 2.0 . में 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 - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्याहारिक - प्रमुख सीखने के 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 • अतिथि संतुष्टि और अतिथि प्रतिक्रिया के महत्व की व्याख्या करें • प्रतिक्रिया और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करें • अतिथि शिकायतों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें • अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें • लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व की व्याख्या करें • मेहमानों 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 • समस्याओं को बढ़ाने, कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों के स्वागत और अभिवादन के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें • मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें • अतिथि शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर एक भूमिका निभाएं • विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग और अलग-अलग विकलांग लोगों के प्रति भूमिका निभाना उचित व्यवहार शिष्टाचार
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
वृद्धि मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना	

मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता

THC/N9903 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

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

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि गोपनीयता बनाए रखने के महत्व की व्याख्या करें • संगठन और अतिथि गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें • संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की रिपोर्ट करने की प्रक्रियाओं की व्याख्या करें • विनिर्देश के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> • संगठनात्मक और अतिथि जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान के लिए उपयुक्त तरीके अपनाएं
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
आईपीआर दिशानिर्देशों और विनियमों के हैंडआउट्स	

मॉड्यूल 12: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक THC/N9906 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

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

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करें • व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करें • कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और साफ करने के तरीके बताएं • उपकरण, सामग्री और उपकरण 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 की व्याख्या करें • कार्यस्थल में जोखिम 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 • एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें 	<ul style="list-style-type: none"> • औजारों, उपकरणों और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता की प्रक्रिया का प्रदर्शन • कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और खतरे से मुक्त रखने के लिए विभिन्न तरीके अपनाएं • कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान करने का तरीका प्रदर्शित करें • बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएं करें • आपातकालीन स्थितियों के लिए नकली सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें • कचरे के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएं करें • पर्यवेक्षक को सुरक्षा और सुरक्षा उल्लंघनों की रिपोर्ट करने पर भूमिका निभाएं • एक नमूना घटना रिपोर्ट तैयार करें
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण: सुरक्षा चश्मा, सिर की सुरक्षा, रबर के दस्ताने, सुरक्षा जूते, चेतावनी के संकेत और टेप, अग्निशामक, प्राथमिक चिकित्सा किट, प्रासंगिक मानक संचालन प्रक्रियाएं और नमूना रिपोर्ट	

मॉड्यूल 13: नौकरी पर प्रशिक्षण

काउंटर सेल्स एक्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य) के लिए मैप किया गया

अनिवार्य अवधि: 30:00

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
- उपकरण का सही उपयोग प्रदर्शित करें
- सफाई उपकरण की प्रक्रिया का प्रदर्शन
- उचित लेबलिंग सुनिश्चित करने के लिए गतिविधियाँ करें
- मेहमानों के स्वागत और अभिवादन के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- मानक संचालन प्रक्रियाओं के अनुसार अतिथि के भाग लेने के तरीके पर नाटक करें
- आदेश के साथ मेहमानों की सहायता के लिए प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- बुनियादी बेकिंग प्रक्रियाएं करें
- मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ परोसने का तरीका दिखाएं
- खाद्य पदार्थों और पेय पदार्थों को सही तापमान और स्थान पर उचित रूप से स्टोर करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को लागू करें
- होम डिलीवरी और टेक-अवे ऑर्डर को संभालने की गतिविधियाँ करें
- किचन ऑर्डर टिकट (KTO) बनाने और जमा करने के लिए गतिविधियाँ करें
- बिल बनाने की विशेषज्ञता का प्रदर्शन
- फोन कॉल का जवाब कैसे दें, ग्राहकों का अभिवादन कैसे करें और ग्राहक को अपना और संगठन कैसे पेश करें, 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 नाटक करें और ऑर्डर किए जाने वाले मेनू आइटम के चयन में उनकी सहायता करें।
- मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए ग्राहक को उपयुक्त विकल्पों की सलाह देने, किसी विशेष आवश्यकताओं के बारे में पूछताछ करने और उन्हें ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक पेय पदार्थों पर सुझाव देने पर एक स्थिति का नाटक करें।
- ग्राहक के ऑर्डर को मैनुअल रूप से नोट करने और सिस्टम में ग्राहक के ऑर्डर चयनों को दर्ज करने का तरीका दिखाएं
- 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 के लिए भूमिका निभाएं।
- कैसे संभालना है पर भूमिका निभाएं ग्राहकों की शिकायतों से संबंधित खाद्य और पेय पदार्थ
- प्रदर्शित करें कि तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन के माध्यम से ऑर्डर की निगरानी कैसे करें और F&B आइटम की उपलब्धता के अनुसार ऑर्डर को स्वीकार या अस्वीकार करें
- पीओएस में मैनुअल रूप से ऑर्डर जोड़ने का तरीका दिखाएं
- टेकअवे और डिलीवरी ऑर्डर के लिए वेबसाइट पर ऑनलाइन ऑर्डरिंग टूल को हैंडल करने का तरीका प्रदर्शित करें
- ग्राहकों से प्राप्त ऑर्डर के लिए एक नमूना मैनुअल के साथ-साथ कम्प्यूटरीकृत किचन ऑर्डर टिकट [KOT] तैयार करें
- किचन के कर्मचारियों को किचन ऑर्डर टिकट [केओटी] जमा करने के तरीके पर भूमिका निभाएं 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 दें।

- पैकेजिंग से संबंधित ग्राहक से 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 निपटने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें और सुनिश्चित करें कि आदेश सही व्यक्ति को सौंप दिया गया है
- पैकेजिंग टीम से ग्राहक के पैकेजों के संग्रह के संबंध में खाद्य वितरण सहयोगी के साथ समन्वय करने, उन्हें ग्राहक वितरण निर्देश या विशेष अनुरोध प्रदान करने और भुगतान के तरीके के बारे में सूचित करने पर भूमिका निभाना
- खाने-पीने के ऑर्डर के लिए नमूना बिल तैयार करें
- दिखाएँ कि जब खाना डिलीवरी के लिए बाहर हो तो कम्प्यूटरीकृत सिस्टम को कैसे अपडेट करें और ऑर्डर की स्थिति को तब तक ट्रैक करें जब तक कि वह डिलीवर न हो जाए
- ऑर्डर की डिलीवरी में कोई देरी होने पर ग्राहक को सूचित करने के लिए भूमिका निभाएं
- बिक्री बढ़ाने और लक्ष्य हासिल करने के लिए उपयुक्त तकनीकों को लागू करें
- नकद प्रबंधन प्रक्रियाओं के चरणों का पालन करें
- शीर्ष प्रबंधन को ग्राहकों की शिकायतों/तारीफों को संप्रेषित करने के लिए एक नमूना रिपोर्ट तैयार करने के लिए पेशेवर विशेषज्ञता लागू करें
- दैनिक व्यापार लेनदेन रिपोर्ट तैयार करने के लिए उचित प्रथाओं को नियोजित करें
- 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 उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें
- मानकों के अनुसार कचरे को अलग और निपटाने के तरीके पर भूमिका निभाएं
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करें
- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया प्रदर्शित करें
- कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने और संवारने के कार्य करना
- कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करने के तरीके पर भूमिका निभाएं
- मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करें एक सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए
- लिंग और उम्र के प्रति संवेदनशील सेवा प्रथाओं को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियां करना
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया प्रदर्शित करें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ करें

अनुलग्नक

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

ट्रेनर पूर्वपेक्षाएँ						
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
12वीं कक्षा/आईटीआई या प्रमाणपत्र/ डिप्लोमा/ डिग्री	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	5	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	1	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	

ट्रेनर प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफार्म प्रमाणन
"काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य)", "THC/Q2903, V3.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	"ट्रेनर", "एमईपी/क्यू 2601, वी1.0" न्यूनतम 80% स्कोरिंग के साथ

निर्धारक आवश्यकताएँ

निर्धारक पूर्वपेक्षाएँ						
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण/आकलन अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
12वीं कक्षा/आईटीआई या प्रमाणपत्र/डिप्लोमा/डिग्री	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	5	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	1	खाद्य और पेय सेवा/आतिथ्य प्रबंधन/होटल प्रबंधन	

निर्धारक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफार्म प्रमाणन
"काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव (पर्यटन और आतिथ्य)", "THC/Q2903, V3.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	"निर्धारक", "एमईपी/क्यू 2701, वी1.0" न्यूनतम 80% के स्कोरिंग के साथ

आकलन रणनीति

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

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को सौंपे गए बैच
- असेसमेंट एजेंसियां वीटीपी/टीसी लूपिंग एसएससी को असेसमेंट कन्फर्मेशन भेजती हैं
- मूल्यांकन एजेंसी मूल्यांकन को क्रियान्वित करने के लिए ToA प्रमाणित निर्धारक 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।

2. परीक्षण पर्यावरण: निर्धारक को यह करना चाहिए:

- पुष्टि करें कि केंद्र उसी पते पर उपलब्ध है जैसा कि एसडीएमएस या एसआईपी में उल्लेख किया गया है
- प्रशिक्षण की अवधि की जाँच करें।
- मूल्यांकन प्रारंभ और समाप्ति समय की जाँच सुबह 10 बजे और शाम 5 बजे तक करें
- जांचें कि उम्मीदवारों को थ्योरी और प्रैक्टिकल मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।
- मूल्यांकन के तरीके की जांच करें- ऑनलाइन (टैब/कंप्यूटर) या ऑफलाइन (ओएमआर/पीपी)।
- पुष्टि करें कि आकलन को सुचारू रूप से निष्पादित करने के लिए जमीन पर मौजूद टीएबी की संख्या सही है।
- विशेष कार्य भूमिका के लिए लैब उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।

3. मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढांचा:

- सब्जेक्ट मैटर एक्सपर्ट्स (एसएमई) द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्र
- एसएमई द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्रों को टीएचएससी से आवश्यक अनुमोदन के साथ अन्य विषय वस्तु विशेषज्ञों द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए
- प्रश्न एनओएस और पीसी के साथ मैप किए गए हैं
- प्रश्न पत्र यह ध्यान में रखते हुए तैयार किए जाते हैं कि स्तर 1 से 3 अकुशल और अर्ध-कुशल व्यक्तियों के लिए है, और स्तर 4 और ऊपर कुशल, पर्यवेक्षक और उच्च प्रबंधन के लिए हैं।
- निर्धारक को TOA प्रमाणित होना चाहिए
- मूल्यांकन एजेंसी को मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए

4. सबूत या सबूत इकट्ठा करने के प्रोटोकॉल के प्रकार:

- मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की टाइम-स्टैम्ड और जियोटैग रिपोर्टिंग
- साइनबोर्ड के साथ केंद्र की तस्वीरें और योजना विशिष्ट ब्रांडिंग
- प्रशिक्षण अवधि के दौरान प्रशिक्षुओं की बायोमेट्रिक या मैनुअल उपस्थिति पत्रक (टीपी द्वारा मुहर लगी)
- टाइम-स्टैम्ड और जियोटैग असेसमेंट (थ्योरी + वाइवा + प्रैक्टिकल) फोटो और वीडियो

5. सत्यापन या सत्यापन की विधि:
 - मूल्यांकन स्थान का औचक निरीक्षण
 - बैच का रैंडम ऑडिट
 - किसी भी उम्मीदवार का रैंडम ऑडिट

6. मूल्यांकन दस्तावेज, संग्रह, और पहुंच के लिए विधि
 - दस्तावेजों की हार्ड कॉपी जमा हो जाती है
 - दस्तावेजों की सॉफ्ट कॉपी और मूल्यांकन की तस्वीरें क्लाउड स्टोरेज से अपलोड / एक्सेस की जाती हैं और हार्ड ड्राइव में संग्रहीत की जाती हैं

संदर्भ

शब्दकोष

शर्त	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।
प्रमुख सीखने के परिणाम	सीखने का मुख्य परिणाम इस बात का विवरण है कि अंतिम परिणामों को प्राप्त करने के लिए एक शिक्षार्थी को क्या जानने, समझने और करने में सक्षम होना चाहिए। प्रमुख सीखने के परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणामों को तैयार करेगा। प्रशिक्षण परिणाम ज्ञान, समझ (सिद्धांत) और कौशल (व्यावहारिक अनुप्रयोग) के संदर्भ में निर्दिष्ट है।
ओजेटी (एम)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (अनिवार्य); प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों को पूरा करना अनिवार्य है
ओजेटी (आर)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (अनुशंसित); प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों की सिफारिश की जाती है
प्रक्रियात्मक ज्ञान	प्रक्रियात्मक ज्ञान यह बताता है कि किसी कार्य को कैसे करना है, या किसी कार्य को कैसे करना है। यह काम करने की क्षमता है, या संज्ञानात्मक, भावात्मक या साइकोमोटर कौशल को लागू करके एक ठोस कार्य आउटपुट उत्पन्न करता है।
प्रशिक्षण परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम इस बात का विवरण है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर एक शिक्षार्थी क्या जानेगा, समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा।
टर्मिनल परिणाम	अंतिम परिणाम इस बात का 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।

आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द

शर्त	विवरण
क्यूपी	योग्यता पैक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा
एनएसक्यूसी	राष्ट्रीय कौशल योग्यता समिति
एन ओ एस (NOS)	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
शराबी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
मैं जनसंपर्क	बौद्धिक संपदा अधिकार
WHO	विश्व स्वास्थ्य संगठन