



## मॉडल पाठ्यक्रम

QP नाम: ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

क्यू पी (QP) कोड: टीएचसी/क्यू4205

क्यू पी (QP) संस्करण: 2.0

एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर: 4

मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण: 1.0

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

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

# विषयसूची

कार्यक्रम सिंहावलोकन .....	3
प्रशिक्षण परिणाम.....	3
अनिवार्य मॉड्यूल.....	3
वैकल्पिक मॉड्यूल.....	4
मॉड्यूल 1: पर्यटन और आतिथ्य और ग्राहक सेवा कार्यकारी का परिचय (अभिवादन और नमस्कार) .....	6
मॉड्यूल 2: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें.....	7
मॉड्यूल 3: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक की गोपनीयता.....	8
मॉड्यूल 4: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक .....	9
मॉड्यूल 5: मेहमान बुकिंग संभालें और मेहमानों से मिलने की तैयारी करें .....	10
मॉड्यूल 6: मेहमानों के अनुभव को बेहतर बनाएँ.....	12
मॉड्यूल 7: टूर संचालन के लिए तैयार करें.....	14
मॉड्यूल 8: साथ दें और पर्यटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करें .....	15
मॉड्यूल 9: ट्रिस्ट स्पॉट का वर्णन करें और टूर को पूरा करें .....	16
मॉड्यूल 10: नौकरी के दौरान प्रशिक्षण.....	17
अनुलग्नक .....	20
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ .....	20
निर्धारक आवश्यकताएँ.....	21
आकलन रणनीति.....	22
संदर्भ.....	24
शब्दकोष.....	24
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द .....	26

## प्रशिक्षण मानक

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	पर्यटन और यात्रा
व्यवसाय	परिवहन
देश	भारत
एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर	4
एन सी ओ (NCO)/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एन सी ओ (NCO)-2015/शून्य
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	11वीं पास बिना किसी प्रासंगिक अनुभव के या 3-वर्षीय डिप्लोमा (10 वीं के बाद) का प्रथम वर्ष पूरा किया और नियमित डिप्लोमा किया या 10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी या 8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी या 8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस या 10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा या प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	10वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक अनुज्ञाप्ति या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
पिछली समीक्षा तिथि	30/12/2021
अगली समीक्षा तिथि	30/12/2024
एन एस क्यू सी अनुमोदन तिथि	30/12/2021
क्यू पी (QP) संस्करण	2.0
मॉडल पाठ्यचर्या निर्माण तिथि	30/12/2021
मॉडल पाठ्यक्रम की वैधता तिथि	30/12/2024
मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण	1.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	360 घंटे, 0 मिनट (रोजगार कौशल 60 घंटे और OJT सहित)
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	630 घंटे, 0 मिनट (रोजगार कौशल 60 घंटे और OJT सहित)

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

# कार्यक्रम सिंहावलोकन

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

## प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी इन कार्यों में सक्षम हो जाएगा कि कैसे:

- कर्मचारी उपयुक्त अभ्याससुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- लिंग और आयु के प्रति संवेदनशील सेवा आचरण लागू करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता से संबंधित संलेख का वर्णन करें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों को लागू करें
- मेहमान बुकिंग को संभालने और मेहमान से मिलने की तैयारी के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें
- मेहमान से मिलने और बधाई देने के लिए कदम उठाएं और वांछित स्थान पर मेहमान स्थानांतरण की व्यवस्था करें
- दौरे के संचालन की तैयारी के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें
- पर्यटन स्थल पर पर्यटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उचित तकनीकों का प्रयोग करें
- दौरे को पूरा करने और पर्यटक से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए उपयुक्त आचरणों को लागू करें
- यात्रा के लिए पर्यटक के लिए एक चालान तैयार करें

## अनिवार्य मॉड्यूल

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

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
<b>THC/N9901-प्रभावी रूप से संवाद करें और सेवा मानकों को बनाए रखें</b> <b>एनओएस संस्करण संख्या 2.0</b> <b>एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 3</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>30.00</b>
मॉड्यूल 1: पर्यटन उद्योग और ग्राहक सेवा कार्यकारी का परिचय (अभिवादन और नमस्ते)	05.00	00.00	0.00	0.00	05.00
मॉड्यूल 2: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें	10.00	15.00	0.00	0.00	30.00
<b>THC/N9903-संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करें</b>	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>30.00</b>

**ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)**

<b>एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 3</b>					
---	--	--	--	--	--

**ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)**

मॉड्यूल 2:संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
<b>THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें</b> एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 3	<b>15.00</b>	<b>15.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>30.00</b>
मॉड्यूल3:बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
रोजगार कौशल (Employability Skills)	<b>60:00</b>				<b>60:00</b>
<b>कुल अवधि</b>	<b>105:00</b>	<b>45:00</b>	<b>00:00</b>	<b>00:00</b>	<b>150:00</b>

### वैकल्पिक मॉड्यूल

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

### ऐच्छिक 1: अधिकारी से मिलें और अभिवादन करें

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
<b>THC/N4215: मीट और ग्रीट ऑपरेशन करें</b> एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 4	<b>75.00</b>	<b>105.00</b>	<b>30.00</b>	<b>0.00</b>	<b>210.00</b>
मॉड्यूल 5: मेहमान बुकिंग संभालें और मेहमानों से मिलने की तैयारी करें	40.00	60.00	15.00	0.00	115.00
मॉड्यूल 6:मेहमानों के अनुभव बढ़ाएँ	35.00	45.00	15.00	0.00	95.00
<b>कुल अवधि</b>	<b>75.00</b>	<b>105.00</b>	<b>30.00</b>	<b>0.00</b>	<b>210.00</b>

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## ऐच्छिक 2: टूर एस्कॉर्ट

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
<b>THC/N4405: संगठित यात्राओं पर पर्यटकों का अनुरक्षण</b> <b>एनओएस संस्करण संख्या 2.0</b> <b>एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 4</b>	<b>90.00</b>	<b>120.00</b>	<b>60.00</b>	<b>0.00</b>	<b>270.00</b>
मॉड्यूल 8: टूर संचालन के लिए तैयार करें	30.00	40.00	20.00	0.00	90.00
मॉड्यूल 9: साथ दें और पर्यटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करें	30.00	40.00	20.00	0.00	90.00
मॉड्यूल 10: टूरिस्ट स्पॉट का वर्णन करें और टूर पूरा करें	30.00	40.00	20.00	0.00	90.00
<b>कुल अवधि</b>	<b>90.00</b>	<b>120.00</b>	<b>60.00</b>	<b>0.00</b>	<b>270.00</b>

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

# मॉड्यूल विवरण

## मॉड्यूल 1: पर्यटन और आतिथ्य और ग्राहक सेवा कार्यकारी का परिचय (अभिवादन और नमस्कार)

### ब्रिज मॉड्यूल

#### अंतिम परिणाम:

- कौशल भारत अभियान के सिंहावलोकन की रूपरेखा तैयार करें
- पर्यटन और आतिथ्य उद्योग का वर्णन करें
- ग्राहक सेवा कार्यकारी की भूमिकाएं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें (मिलें और नमस्कार करें)
- ग्राहक सेवा कार्यकारी के लिए कार्य के दायरे की व्याख्या करें (मिलें और नमस्कार करें)

अवधि: 05:00	अवधि: 00:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• कौशल भारत अभियान के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें</li> <li>• पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें</li> <li>• परिवहन की भाषा में उपयोग की जाने वाली बुनियादी शब्दावली पर चर्चा करें</li> <li>• एक परिवहन संगठन के विभिन्न कार्यों और संगठनात्मक संरचना पर चर्चा करें</li> <li>• नौकरी की भूमिका और नौकरी के अवसर पर विस्तृत करें ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें) पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में</li> <li>• ग्राहक सेवा कार्यकारी के लिए सौंदर्य मानकों की व्याख्या करें (मिलें और नमस्कार करें)</li> </ul>	ना
<b>कक्षा साधन</b>	
श्वेत पट्ट, निशाननवीस, डस्टर, प्रक्षेपक, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रस्तुति	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
ना	

## ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 2: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें

THC/N9901 v 2.0 . में मैप किया गया

### अंतिम परिणाम:

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

अवधि: 10:00	अवधि: 15:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• कार्यस्थल पर व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• प्रभावी संचार के महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• ग्राहकों की संतुष्टि और ग्राहकों की प्रतिक्रिया के महत्त्व की व्याख्या करें</li> <li>• प्रतिक्रिया और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करें</li> <li>• ग्राहक शिकायतों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्त्व की व्याख्या करें</li> <li>• ग्राहकों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें</li> <li>• विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें</li> <li>• कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की विवरणी करने के महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• समस्याओं को बढ़ाने, कार्यस्थल के मुद्दों की विवरणी करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ग्राहकों का स्वागत और अभिवादन करने के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें</li> <li>• ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें</li> <li>• ग्राहक शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर एक भूमिका निभाएँ</li> <li>• विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग और अलग-अलग विकलांग लोगों के प्रति भूमिका निभाना उचित व्यवहार शिष्टाचार</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
वृद्धि आव्यूह का नमूना, संगठन संरचना	

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 3: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक की गोपनीयता

THC/N9903 v 2.0 . पर मैप किया गया

### अंतिम परिणाम:

- बताएँ कि संगठन की गोपनीयता कैसे बनाए रखें
- ग्राहक जानकारी की गोपनीयता से संबंधित संलेख का वर्णन करें

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता बनाए रखने के महत्त्व की व्याख्या करें</li> <li>• संगठन और ग्राहक गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें</li> <li>• संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की विवरणी करने की प्रक्रियाओं की व्याख्या करें</li> <li>• विनिर्देश के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• संगठनात्मक और ग्राहक जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान के लिए उपयुक्त तरीके अपनाएँ</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
आईपीआर दिशानिर्देशों और विनियमों के हैंडआउट्स	

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 4: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक

THC/N9906 v 2.0 . में मैन किया गया

### अंतिम परिणाम:

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

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम आचरणों पर चर्चा करें</li> <li>• कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और साफ करने के तरीके बताएँ</li> <li>• उपकरण, सामग्री और उपकरण को संभालते समय पालन की जाने वाली मानक सुरक्षा प्रक्रियाओं का वर्णन करें</li> <li>• कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करें</li> <li>• कंपनी द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जाँच के महत्त्व की व्याख्या करें</li> <li>• कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारणों और उन्हें रोकने के तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की सूची बनाएँ</li> <li>• कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाएँ एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की विवरणी करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• औजारों, उपकरणों और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता की प्रक्रिया का प्रदर्शन</li> <li>• कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और खतरे से मुक्त रखने के लिए विभिन्न तरीके अपनाएँ</li> <li>• कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान करने का तरीका प्रदर्शित करें</li> <li>• बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएँ करें</li> <li>• आपातकालीन स्थितियों के लिए नकली सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें</li> <li>• आपातकालीन स्थितियों के लिए नकली सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें</li> <li>• कचरे के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएँ करें</li> <li>• पर्यवेक्षक को सुरक्षा और सुरक्षा उल्लंघनों की विवरणी करने पर भूमिका निभाएँ</li> </ul> <p>एक नमूना घटना विवरणी तैयार करें</p>
<b>कक्षा साधन</b>	
<p>प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ</p>	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
<p>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 प्रक्रियाएँ और नमूना विवरणी</p>	

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 5: मेहमान बुकिंग संभालें और मेहमानों से मिलने की तैयारी करें

### THC/N4215 v 2.0 . में मैप किया गया

#### अंतिम परिणाम:

- मेहमानों के कॉल प्राप्त करने के लिए उचित अभ्यास करें
- बैठक और अभिवादन योजना प्रक्रिया का वर्णन करें
- मीट एंड ग्रीट पैकेज की लागत और मूल्य निर्धारण रणनीतियों पर चर्चा करें
- मेहमान को लेने के लिए वाहन का निरीक्षण करने के लिए उचित अभ्यास करें

अवधि: 40:00	अवधि: 60:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• मीट एंड ग्रीट संचालन के लिए पालन किए जाने वाले कानून, मानकों, नीतियों, प्रक्रिया, सेवा मानकों, पर्यावरण, सुरक्षा और सेवा गुणवत्ता मानक मानदंडों पर चर्चा करें</li> <li>• मेहमानों की आवश्यकताओं की पहचान करने के प्रभावी तरीकों के बारे में विस्तार से बताएँ</li> <li>• बैठक और अभिवादन योजना प्रक्रियाओं का वर्णन करें</li> <li>• मीट एंड ग्रीट पैकेज की लागत और मूल्य निर्धारण के सिद्धांतों की व्याख्या करें</li> <li>• मेहमान द्वारा किए गए किसी विशेष अनुरोध की जाँच का महत्त्व बताएँ</li> <li>• होटल या आवास के स्थान के साथ मेहमान बुकिंग की पुनः पुष्टि करने की प्रक्रिया को विस्तृत करें और आगमन या प्रस्थान विवरण की जाँच करें</li> <li>• परिवहन समन्वय योजना प्रक्रिया की व्याख्या करें</li> <li>• यात्रा संचालन को संभालते समय उठाए जाने वाले एहतियाती उपायों पर चर्चा करें</li> <li>• मेहमान को समय पर लेने के लिए निर्धारित स्थान पर जाने का महत्त्व बताएँ</li> <li>• स्थानीय मानचित्रों और मार्गों के बारे में अद्यतन होने के महत्त्व पर चर्चा करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• मेहमानों के कॉल कैसे प्राप्त करें और नाम, संपर्क विवरण, पिक-अप / ड्रॉप स्थान आदि जैसे मेहमानों से आवश्यक विवरण प्राप्त करने के बारे में भूमिका निभाएँ</li> <li>• उपलब्ध पैकेजों का विवरण और मेहमान की आवश्यकताओं के अनुसार सर्वोत्तम उद्घरण प्रदान करने के लिए उपयुक्त आचरणों को नियोजित करें</li> <li>• मेहमानों द्वारा चुने गए पैकेज के अनुसार परिवहन और किराया विवरण साझा करने के तरीके पर भूमिका निभाएँ</li> <li>• ट्रैवल एजेंट या ड्राइवर के साथ तालमेल बिठाने का तरीका दिखाएँ</li> <li>• मेहमान की उपलब्धता और आवश्यकता के अनुसार वाहन और चालक को आवंटित करने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें और मेहमान और परिवहन सेवा प्रदाता के साथ नियोजित कार्यक्रम साझा करें</li> <li>• निर्दिष्ट कर्तव्यों के लिए ड्यूटी नामावली की जाँच कैसे करें और मेहमान के यात्रा और बुकिंग विवरण और टिकट, यात्रा कार्यक्रम आदि जैसे प्रासंगिक दस्तावेज एकत्र करें</li> <li>• बैठक के स्थान और समय के बारे में इन-हाउस ड्राइवर या ट्रैवल एजेंसी को कैसे सूचित करें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें</li> <li>• मेहमान के लिए सफाई, स्वच्छता, फिटनेस और उपस्थिति और सुरक्षा उपकरणों की उपलब्धता के लिए वाहन की जाँच के लिए उचित निरीक्षण आचरणों को नियोजित करें</li> <li>• मानकों के अनुसार मीट और ग्रीट सेवाओं के प्रदर्शन के लिए तैयारी की चेकलिस्ट को प्रदर्शित करने का तरीका प्रदर्शित करें</li> </ul>

### कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

### औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

फोन/मोबाइल, नमूना टूर पैकेज ब्रोशर, नमूना ड्यूटी नामावली, नमूना टिकट और नमूना यात्रा कार्यक्रम

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 6: मेहमानों के अनुभव को बेहतर बनाएँ THC/N4215 v 2.0 . में मैप किया गया

### अंतिम परिणाम:

- मेहमान के लिए समय प्राप्त करने के लिए एक तस्वीर बनाएँ
- ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलो और अभिवादन) के लिए मेहमान से मिलने और अभिवादन करने के लिए पेशेवर तरीके बताएँ
- परिवहन समन्वय योजना प्रक्रिया और यात्रा संचालन में शामिल विभिन्न प्रक्रियाओं का वर्णन करें
- मेहमान की सहायता के लिए होटल या आवास सुविधा चेक-इन/चेकआउट प्रक्रियाओं पर चर्चा करें

अवधि: 35:00	अवधि: 45:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• निर्धारित स्थान पर समय से पहुँचने के महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• प्लेकार्ड तैयार करने की विधि और मेहमान को लेने जाते समय उसे ले जाने के महत्त्व के बारे में बताएँ</li> <li>• मेहमान से मिलने और अभिवादन करने के पेशेवर तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• मेहमानों के विशेष अनुरोधों को पूरा करने का महत्त्व बताएँ</li> <li>• प्रलेखन और विदेशी मुद्रा विनिमय प्रक्रियाओं पर चर्चा करें</li> <li>• परिवहन समन्वय योजना प्रक्रिया और यात्रा संचालन में शामिल विभिन्न प्रक्रियाओं का वर्णन करें</li> <li>• यात्रा के विभिन्न साधनों जैसे रेल, बस, समुद्र आदि की उनके प्रस्थान और आगमन की प्रक्रिया और अन्य विशेषताओं पर चर्चा करें</li> <li>• मेहमान को सुनिश्चित करने का महत्त्व बताएँ आराम से वाहन में बैठे और पूरी यात्रा में लगे रहे</li> <li>• अद्यतन करने की प्रक्रिया पर चर्चा करें सहज और त्वरित चेक-इन की तैयारी के लिए मेहमान आगमन की स्थिति के बारे में होटल या आवास सुविधा की जानकारी दें</li> <li>• आवश्यक विभिन्न प्रकार के यात्रा दस्तावेजों की व्याख्या करें</li> <li>• टैक्सी रसीद पर मेहमान के हस्ताक्षर लेने का महत्त्व बताएँ</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• मेहमान के लिए एक नमूना प्लेकार्ड तैयार करें</li> <li>• मानक प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों से कैसे मिलें और उनका अभिवादन कैसे करें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें और आगमन पर उन्हें जलपान प्रदान करें</li> <li>• प्रदर्शित करें कि सामान और मुद्रा विनिमय को संभालने में मेहमान की सहायता कैसे करें</li> <li>• स्थानीय सुविधाओं, रुचि के स्थानों या गतिविधियों के बारे में मेहमान प्रश्नों का उत्तर कैसे दें और लापता सामान, चोरी आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों को संभालने पर भूमिका निभाएँ</li> <li>• मेहमान को यात्रा व्यवस्था के बारे में सूचित करने पर एक स्थिति का नाटक करें, मेहमानों को व्यवस्थित परिवहन में ले जाएँ और मेहमान के लिए दरवाजा खोलें और बंद करें</li> <li>• मेहमान को सभी आवश्यक दस्तावेज जैसे टिकट, यात्रा परमिट, प्रवेश अनुमति आदि को कैसे सौंपना है, इसका प्रदर्शन करें</li> <li>• ड्रापिंग पॉइंट पर मेहमान के सामान को उतारने में सहायता करना और मेहमान को सामने के कार्यालय तक ले जाने में सहायता करना दिखाएँ</li> <li>• मेहमान बुकिंग के संबंध में होटल कर्मचारियों के साथ संपर्क कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएँ, होटल चेक-इन/चेक-आउट के लिए मेहमान को सहायता प्रदान करें और सुनिश्चित करें कि मेहमान को प्री-बुकिंग के अनुसार आवास मिले</li> <li>• मेहमान से प्रतिक्रिया कैसे प्राप्त करें और मानकों के अनुसार मेहमानों को विदाई कैसे दें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें</li> <li>• परिवहन सुविधा से संबंधित कोई समस्या होने पर समस्या को अधिकृत व्यक्ति तक पहुँचाने का तरीका दिखाएँ</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	

## ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

**औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ**

नमूना प्लेकार्ड और मेहमान प्रश्नों की नमूना सूची, सामान बैग, परिवहन का नमूना चालान और नमूना प्रतिक्रिया प्रपत्र

## मॉड्यूल 7: टूर संचालन के लिए तैयार करें

THC/N4405 v 2.0 . में मैप किया गया

### अंतिम परिणाम:

- विभिन्न पर्यटक श्रेणियों और प्रासंगिक टूर पैकेज/यात्रा योजनाओं पर चर्चा करें
- सुचारु यात्रा संचालन के लिए एकत्रित की जाने वाली विभिन्न सूचनाओं का वर्णन करें
- यात्रा मार्ग नियोजन तकनीकों पर चर्चा करें
- दौरे के लिए आवश्यक आपूर्ति और उपकरणों की व्यवस्था करने के लिए कार्य करें

अवधि: 30:00	अवधि: 40:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• टूर आयोजित करते समय सरकारी नियमों, और पर्यावरण, सुरक्षा और सेवा गुणवत्ता मानकों का पालन करने के बारे में बताएँ</li> <li>• समय प्रबंधन तकनीकों के बारे में विस्तार से बताएँ</li> <li>• पर्यटन से संबंधित उत्पादों और सेवाओं की सूची बनाएँ</li> <li>• विभिन्न पर्यटन श्रेणियों और प्रासंगिक टूर पैकेज/यात्रा योजनाओं का वर्णन करें</li> <li>• यात्रा और यात्रा के प्रकार जैसे धार्मिक, सांस्कृतिक, विरासत, अवकाश, आदि और संबंधित आवास व्यवस्था की व्याख्या करें</li> <li>• यात्रा और आवास व्यवस्था के साथ होने वाली समस्याओं के प्रकार और उनसे निपटने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• स्थान, भ्रमण स्थल और शहर से संबंधित नवीनतम जानकारी से अद्यतन होने के महत्व को बताएँ</li> <li>• प्रभावी यात्रा मार्ग नियोजन तकनीकों पर चर्चा करें पर्यटकों की पसंद या रुचियों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें</li> <li>• यात्रा कार्यक्रम परिवर्तन और यात्रा योजना प्रक्रियाओं पर चर्चा करें</li> <li>• यात्रा भागीदार विवरण एकत्र करने के प्रभावी तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• यात्रा पूर्व ब्रीफिंग और आवश्यक दस्तावेजों की पूर्ति के महत्व को बताएँ</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• सुगम टूर संचालन के लिए टूर एजेंटों/ऑपरेटर से वाउचर, पर्यटक विवरण और यात्रा-पूर्व चेकलिस्ट के साथ यात्रा कार्यक्रम कैसे प्राप्त करें, इस पर भूमिका निभाएँ</li> <li>• पर्यटकों के बजट, आहार और पहुँच आवश्यकताओं की पुष्टि करने के लिए उचित प्रक्रिया को नियोजित करें, और रसद, आवास इत्यादि जैसी यात्रा व्यवस्थाएं</li> <li>• दिखाएँ कि नियोजित पर्यटन स्थल के लिए पर्यावरण की स्थिति, इतिहास, शहर और कार्यस्थल के अन्य विवरण आदि के लिए जानकारी कैसे एकत्र करें</li> <li>• पर्यटकों की रुचि के स्थानों और स्थानों की पहचान करने के लिए प्रभावी तरीके लागू करें और उचित मार्ग और दौरे के क्रम का चयन करें</li> <li>• दौरे की शुरुआत से पहले आवश्यक आपूर्ति, उपकरण और प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति की जाँच और व्यवस्था करने का तरीका दिखाएँ</li> <li>• बैठक की जगह और समय के लिए पर्यटकों या टूर ऑपरेटरों के साथ समन्वय कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएँ</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
नमूनायात्रा कार्यक्रम और वाउचर, प्राथमिक चिकित्सा, आदि	

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 8: साथ दें और पर्यटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करें

THC/N4405 v 2.0 . में मैप किया गया

### अंतिम परिणाम:

- मेहमानों का स्वागत करने, स्वागत करने और उपस्थित होने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- पर्यटक प्रबंधन तकनीकों पर चर्चा करें
- दौरे में शामिल जोखिमों के प्रकारों का वर्णन करें
- यात्रा के दौरान किए जाने वाले विभिन्न सुरक्षा उपायों पर चर्चा करें

अवधि: 30:00	अवधि: 40:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• पर्यटक प्रबंधन तकनीकों का वर्णन करें</li> <li>• विभिन्न स्थानों पर यात्रा परिवहन को व्यवस्थित करने की प्रक्रिया पर चर्चा करें</li> <li>• पर्यटकों को पहचान बैज और सुरक्षा उपकरण जारी करने के महत्त्व और प्रक्रिया का वर्णन करें</li> <li>• विशेष स्थानों पर दौरे, चोरी, डकैती आदि में शामिल विभिन्न प्रकार के जोखिमों और संबंधित सुरक्षा उपायों पर चर्चा करें।</li> <li>• मानक प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का वर्णन करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• मानकों के अनुसार ग्राहकों का स्वागत करने, अभिवादन करने और उन्हें संबोधित करने की स्थिति का नाटक करें</li> <li>• पर्यटकों के शारीरिक प्रतिबंध, यदि कोई हों, को निर्धारित करने के लिए उचित आचरणों को नियोजित करें</li> <li>पर्यटकों को उनके यात्रा कार्यक्रम के बारे में कैसे सूचित किया जाए और उनका विवरण कैसे दर्ज किया जाए, इस पर एक स्थिति का नाटक करें</li> <li>• आवास सुविधा में यात्रा प्रक्रियाओं और प्रलेखन, सामान संग्रह और चेक-इन और चेक-आउट प्रक्रियाओं के माध्यम से पर्यटकों की सहायता के लिए उपयुक्त आचरणों को लागू करें।</li> <li>• दिखाएँ कि कैसे पर्यटकों को होटल से पर्यटन स्थल तक और मानकों के अनुसार वापस ले जाया जाए</li> <li>• दौरे के दौरान कोच प्रदाता, कोच ड्राइवर और कोच पर उनके कर्मचारियों के साथ कैसे संपर्क किया जाए, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।</li> <li>• उचित कामकाज के लिए सुरक्षा उपकरणों का निरीक्षण करने का तरीका प्रदर्शित करें</li> <li>• यात्रा के दौरान परिवहन की हानि, चोरी आदि जैसी आपात स्थितियों से निपटने के तरीके पर भूमिका निभाएँ</li> <li>• दिखाएँ कि सुरक्षा उपकरणों का उपयोग कैसे करें और प्राथमिक उपचार कैसे प्रदान करें</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
प्राथमिक चिकित्सा, सुरक्षा उपकरण। आदि	

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 9: टूरिस्ट स्पॉट का वर्णन करें और टूर को पूरा करें

### THC/N4405 v 2.0 . में मैप किया गया

#### अंतिम परिणाम:

- स्पॉट, उसके इतिहास, आस-पास के स्थानों आदि के बारे में संक्षेप में बताने की प्रक्रिया का वर्णन करें।
- पर्यटकों की शिकायतों और प्रश्नों को संभालने के लिए उपयुक्त आचरणों को लागू करें
- यात्रा के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए एक नमूना चालान तैयार करें

अवधि: 30:00	अवधि: 40:00
<b>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• का महत्त्व बताएँ पर्यटन स्थल के संबंध में विभिन्न ब्रोशर, ऑडियो विजुअल सीडी, किताबें आदि उपलब्ध कराना और उन्हें यात्रा स्थलों पर प्रवेश प्रतिबंध ड्रेस कोड, निषेध (जैसे, चित्रग्राफी, चलचित्र शूट, मोबाइल आदि) के बारे में सूचित करना</li> <li>• संघर्ष प्रबंधन तकनीकों पर विस्तार से विचार करें</li> <li>• एक टिप्पणी की गतिशीलता और तत्वों पर चर्चा करें</li> <li>• गतिविधियों, कार्यक्रमों और शो को व्यवस्थित करने का तरीका बताएँ</li> <li>• पर्यटकों के प्रश्नों और शिकायतों को संभालने के लिए विभिन्न तकनीकों का वर्णन करें</li> <li>• सुनिश्चित करने का महत्त्व बताएँ दौरे को उचित क्रम में और यात्रा कार्यक्रम के अनुसार पूरा करना</li> <li>• चालान तैयार करने के तरीकों का वर्णन करें</li> <li>• प्रतिक्रिया कैचरिंग मैकेनिज्म और पर्यटकों से प्रतिक्रिया एकत्र करने के महत्त्व पर चर्चा करें</li> <li>• यात्रा और आवास व्यवस्था का रिकॉर्ड रखने के लिए मानक प्रणालियों की व्याख्या करें</li> </ul>	<b>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• शहर के मुख्य आकर्षण, पास के स्थानों और जगह के इतिहास पर पर्यटकों को कैसे जानकारी दी जाए, इस पर भूमिका निभाएँ</li> <li>• संग्रहालयों, कला दीर्घाओं, स्मारकों आदि जैसे विशिष्ट स्थानों पर जाने के लिए टिकटों की व्यवस्था करने का तरीका दिखाएँ</li> <li>• जगह के प्रसिद्ध खरीदारी क्षेत्रों के माध्यम से पर्यटकों का मार्गदर्शन कैसे करें, स्मृति चिन्ह खरीदने में उनकी सहायता करें, उन्हें पर्यटन स्थल की संस्कृति और व्यंजनों के बारे में जानकारी दें और पर्यटन स्थल के आसपास के स्थानीय व्यंजनों के लिए रेस्तरां और स्थानों का सुझाव दें</li> <li>• पर्यटन स्थल पर पर्यटकों के लिए विभिन्न साहसिक गतिविधियों जैसे पर्वतारोहण, घुड़सवारी, सफारी भ्रमण आदि के साथ खेल और सांस्कृतिक, अवकाश या मनोरंजन गतिविधियों का संचालन कैसे करें दिखाएँ</li> <li>• यात्रा के दौरान पर्यटकों की तस्वीरें लेने के लिए कैमरा संचालित करने का तरीका दिखाएँ</li> <li>• यात्रा गतिविधियों के लिए नमूना दस्तावेज तैयार करें और यात्रा के लिए प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए चालान करें</li> <li>• इनवॉइस कैसे जमा करें, प्रतिपूर्ति का दावा कैसे करें और प्रदान की गई सेवाओं के लिए टूर एजेंटों/ऑपरेटरों से अंतिम भुगतान कैसे प्राप्त करें, इस पर भूमिका निभाएँ</li> </ul>
<b>कक्षा साधन</b>	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
<b>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ</b>	
विशिष्ट स्थानों, कैमरा, प्रतिक्रिया फॉर्म, नमूना चालान के नमूना टिकट	

#### ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## मॉड्यूल 10: नौकरी के दौरान प्रशिक्षण

ग्राहक सेवा कार्यकारी के लिए मैप किया गया (अभिवादन और नमस्कार)

<b>अनिवार्य अवधि: 90:00</b> <b>वैकल्पिक 1: 30:00</b> <b>वैकल्पिक 2: 60:00</b>	<b>अनुशंसित अवधि: 00:00</b>
<b>स्थान: कार्यस्थल पर</b>	
<p><b>अंतिम परिणाम</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें।</li> <li>ग्राहक शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर एक भूमिका निभाएँ।</li> <li>उचित व्यवहार शिष्टाचार विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग और अलग-अलग विकलांग लोगों के प्रति भूमिका निभाएँ।</li> <li>संगठनात्मक और ग्राहक जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान के लिए उपयुक्त तरीके अपनाएँ।</li> <li>औजारों, उपकरणों और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।</li> <li>कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और खतरे से मुक्त रखने के लिए विभिन्न तरीके अपनाएँ।</li> <li>मेहमानों के कॉल कैसे प्राप्त करें और नाम, संपर्क विवरण, पिक-अप / ड्रॉप स्थान आदि जैसे मेहमान से आवश्यक विवरण प्राप्त करने के तरीके पर भूमिका निभाएँ।</li> <li>मॉडल पाठ्यक्रम की आवश्यकताओं की पहचान करने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें और तदनुसार मेहमान को उपलब्ध पैकेजों का विवरण और सर्वोत्तम उद्घरण प्रदान करें।</li> <li>पैकेज के अनुसार परिवहन और उचित विवरण कैसे साझा करें और ट्रेवल एजेंट या ड्राइवर के साथ समन्वय करने की स्थिति पर एक नाटक करें।</li> <li>मेहमान की उपलब्धता और आवश्यकता के अनुसार वाहन और चालक को असाइन करने का तरीका प्रदर्शित करें और मेहमान और परिवहन सेवा प्रदाता के साथ नियोजित कार्यक्रम भी साझा करें।</li> <li>ग्राहक सेवा कार्यकारी द्वारा सौंपे गए कर्तव्यों के लिए एक नमूना ड्यूटी नामावली बनाएँ (मिलें और नमस्कार करें)।</li> <li>मेहमान की यात्रा और बुकिंग विवरण और टिकट, यात्रा कार्यक्रम आदि जैसे प्रासंगिक दस्तावेजों को कैसे एकत्र किया जाए, इस पर भूमिका निभाएँ और मेहमान से किसी विशेष अनुरोध की जाँच भी करें।</li> <li>मेहमान के आगमन और प्रस्थान कार्यक्रम की जाँच कैसे करें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें। तदनुसार इन-हाउस ड्राइवर या ट्रेवल एजेंसी को बैठक के स्थान और समय के बारे में सूचित करें और होटल या आवास की जगह के साथ मेहमान बुकिंग को सत्यापित करें।</li> <li>सफाई और स्वच्छता की स्थिति, मेहमान के लिए फिट और प्रस्तुत करने योग्य स्थिति और सुरक्षा उपकरणों की उपलब्धता जैसे उपयोग के लिए वाहनों की उपयुक्तता की जाँच के लिए उचित निरीक्षण आचरणों को नियोजित करें।</li> <li>मानकों के अनुसार मीट और ग्रीट सेवाओं के प्रदर्शन के लिए तैयारी की चेकलिस्ट को प्रदर्शित करने का तरीका प्रदर्शित करें।             <ul style="list-style-type: none"> <li>के लिए एक नमूना प्लेकार्ड तैयार करें।</li> </ul> </li> <li>मानक प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को कैसे स्वीकार करें और उनका अभिवादन करें और आगमन पर मेहमानों को जलपान प्रदान करें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।</li> <li>प्रदर्शित करें कि सामान और मुद्रा विनिमय को संभालने में मेहमान की सहायता कैसे करें।</li> <li>स्थानीय सुविधाओं, रुचि के स्थानों या गतिविधियों के बारे में किसी भी मेहमान के प्रश्न का उत्तर देने और आपातकालीन स्थितियों को संभालने के तरीके पर भूमिका निभाएँ।</li> </ul>	

**ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)**

- यात्रा व्यवस्था के बारे में मेहमान को सूचित करने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें, मेहमान को व्यवस्थित परिवहन में ले जाएँ और मेहमान के लिए दरवाजा खोलें और बंद करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त तकनीकें लागू करें कि मेहमान आराम से वाहन में बैठा रहे और उसकी यात्रा आरामदायक रहे।
- एक सहज और त्वरित चेक-इन की तैयारी के लिए मेहमान आगमन की स्थिति के बारे में होटल या आवास सुविधा को अद्यतन करने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें।
- मेहमान को टिकट, यात्रा परमिट, प्रवेश अनुमति आदि जैसे सभी आवश्यक दस्तावेज सौंपने का प्रदर्शन करें और ड्रॉपिंग पॉइंट पर मेहमान के सामान को उतारने में सहायता करें।
- परिवहन के लिए व्यवस्थित टैक्सी रसीद पर मेहमान के हस्ताक्षर लेने का तरीका दिखाएँ और मेहमान को फ्रंट कार्यालय डेस्क तक ले जाएँ।
- मेहमान बुकिंग के संबंध में होटल कर्मचारियों के साथ संपर्क कैसे करें, इस पर भूमिका निभाएँ, होटल चेक-इन/चेक-आउट के लिए मेहमान को सहायता प्रदान करें और सुनिश्चित करें कि मेहमान को प्री-बुकिंग के अनुसार आवास मिले।
- मेहमान को विदाई कैसे दी जाए, मेहमान से प्रतिक्रिया प्राप्त करने और परिवहन सुविधा से संबंधित समस्या को संभालने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें।
- कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान करने का तरीका प्रदर्शित करें।
- बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएँ करें।
- आपातकालीन स्थितियों के लिए नकली सुरक्षा अभ्यास पर एक स्थिति का नाटक करें।
- कचरे के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएँ करें।
- पर्यवेक्षक को सुरक्षा और सुरक्षा उल्लंघनों की विवरणी करने पर भूमिका निभाएँ।
- एक नमूना घटना विवरणी तैयार करें।
- टूर एजेंट/ऑपरेटर से वाउचर, पर्यटक विवरण और प्री-ट्रिप चेकलिस्ट के साथ टूर यात्रा कार्यक्रम कैसे प्राप्त करें, इस पर रोल प्ले करें।
- यात्रा, आवास, बजट, आहार ए, पहुँच आवश्यकताओं, रसद और पर्यटकों की अन्य यात्रा व्यवस्था की पुष्टि करने के लिए उपयुक्त प्रक्रिया को नियोजित करें।
- पर्यावरण की स्थिति, इतिहास, शहर के अन्य विवरण और कार्यस्थल आदि जैसे नियोजित दौरे के लिए जानकारी कैसे एकत्र की जाए, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।
- जगह के ज्ञान के आधार पर रुचि रखने वाले स्थानों और घूमने के स्थानों की पहचान कैसे करें और उनके अनुसार यात्रा के मार्ग और क्रम का चयन करें।
- आवश्यक और प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति और उपकरणों की व्यवस्था और जाँच करने के तरीके पर एक स्थिति का नाटक करें।
- बैठक स्थान और समय के लिए पर्यटक या टूर ऑपरेटर के साथ समन्वय कैसे करें, इस स्थिति का नाटक करें।
- ग्राहकों को मुस्कान के साथ अभिवादन करने और पर्यटकों को संबोधित करने के तरीके के बारे में एक स्थिति का नाटक करें।
- पर्यटकों के शारीरिक प्रतिबंधों को निर्धारित करने के लिए उचित आचरणों को नियोजित करें।
- पर्यटकों को उनके यात्रा कार्यक्रम के बारे में कैसे सूचित किया जाए और उनका विवरण कैसे दर्ज किया जाए, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।
- यात्रा प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ीकरण के माध्यम से पर्यटकों की सहायता करने के तरीके की स्थिति का नाटक करें।
- यह प्रदर्शित करें कि पर्यटकों को उनके वांछित स्थान पर आवास सुविधा और सामान संग्रह के चेक-इन और चेक-आउट में कैसे मदद की जाए।
- दिखाएँ कि पर्यटकों के लिए टूर ट्रांसपोर्ट कैसे व्यवस्थित करें और उन्हें होटल से पर्यटन स्थल और वापस ले जाएँ।
- प्रतिष्ठानों और टूर कार्यस्थल स्थानों के लिए आगंतुक परिवहन के लिए मोटर वाहन चलाने का

## ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

तरीका प्रदर्शित करें।

- दौरे के दौरान कोच प्रदाता, कोच ड्राइवर और कोच पर उनके कर्मचारियों के साथ कैसे संपर्क किया जाए, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।
- उचित कामकाज के लिए सुरक्षा उपकरणों का निरीक्षण करने और प्राथमिकी सहायता और अन्य चिकित्सा सहायता प्रदान करने का तरीका प्रदर्शित करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रक्रियाएँ लागू करें कि जोखिम के लिए सभी आवश्यक सुरक्षा उपाय किए जाएँ।
- दौरे के दौरान आपात स्थिति से निपटने के तरीके पर भूमिका निभाएँ।
- पर्यटकों को शहर के मुख्य आकर्षण, पास के स्थानों और स्थान के इतिहास के बारे में जानकारी देने और उन्हें पर्यटन स्थल के बारे में विभिन्न ब्रोशर, ऑडियो विजुअल सीडी, किताबें आदि प्रदान करने पर भूमिका निभाएँ।
- यात्रा स्थलों पर प्रवेश, ड्रेस कोड, निषेध (जैसे चित्रग्राफी, चलचित्र शूट, मोबाइल आदि) बंद होने की जाँच कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें।
- विशिष्ट स्थान, प्रसिद्ध खरीदारी क्षेत्रों के टिकट और उस स्थान के स्मृति चिन्ह खरीदने के लिए पर्यटकों का मार्गदर्शन कैसे करें, इस पर एक स्थिति का नाटक करें।
- पर्यटन स्थल की संस्कृति और व्यंजनों के बारे में पर्यटकों को कैसे जानकारी दी जाए, इस पर भूमिका निभाएँ और पर्यटन स्थल के आसपास के स्थानीय व्यंजनों के लिए रेस्तरां और स्थानों का सुझाव दें।
- पर्यटन स्थल पर पर्यटकों के लिए खेल और सांस्कृतिक, अवकाश या मनोरंजन गतिविधियों और विभिन्न साहसिक गतिविधियों, जैसे पर्वतारोहण, घुड़सवारी, सफारी भ्रमण आदि का संचालन कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें।
- यात्रा के दौरान पर्यटकों को बताएँ कि वे तस्वीरें लेने के लिए कैमरे का उपयोग कैसे करें।
- पर्यटकों के प्रश्नों और शिकायतों से निपटने के तरीके पर भूमिका निभाएँ।
- दिखाएँ कि प्रस्तावित सेवाओं के बारे में पर्यटक से प्रतिक्रिया कैसे प्राप्त करें और दौरे की गतिविधियों के दस्तावेज़ को बनाए रखें।
- चालान कैसे जमा करें, प्रतिपूर्ति का दावा कैसे करें और प्रदान की गई सेवाओं के लिए टूर एजेंटों / ऑपरेटरों से अंतिम भुगतान कैसे प्राप्त करें, इस स्थिति का नाटक करें।

# अनुलग्नक

## प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

प्रशिक्षक पूर्वपेक्षाएँ						
न्यूनतम शिक्षात्मक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
12 वीं कक्षा / आईटीआई या सर्टिफिकेट/डिप्लोमा/ डिग्री	आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन	5	आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन	1	आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन	

प्रशिक्षक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	मंच (प्लेटफार्म) प्रमाणन
"ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें)", "THC/Q4205, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	"निर्धारक", "MEP/Q2701. V1.0 "न्यूनतम 80% के स्कोरिंग के साथ

ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)

## निर्धारक आवश्यकताएँ

निर्धारक पूर्वापेक्षाएँ						
न्यूनतम शिक्षात्मक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
12 वीं कक्षा / आईटीआई या सर्टिफिकेट/डिप्लोमा/ डिग्री	आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन		आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन		आतिथ्य प्रबंधन/ पर्यटन और यात्रा / परिवहन	

निर्धारक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	मंच (प्लेटफार्म) प्रमाणन
"ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें)", "THC/Q4205, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 70% है	"निर्धारक", "MEP/Q2701. V1.0 "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 करें शामिल प्रक्रियाएं शामिल हैं।

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:
  - एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को सौंपे गए दल
  - मूल्यांकन एजेंसियां वीटीपी/टीसी लूपिंग एसएससी को मूल्यांकन पुष्टिकरण 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 दल 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
  - जाँचें कि उम्मीदवारों को लिखित और व्यावहारिक मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।
  - मूल्यांकन के तरीके की जाँच करें- ऑनलाइन (टैब/कंप्यूटर) या ऑफलाइन (ओएमआर/पीपी)।
  - पुष्टि करें कि आकलन को सुचारू रूप से निष्पादित करने के लिए जमीन पर मौजूद टैब की संख्या सही है।
  - विशेष कार्य भूमिका के लिए प्रयोगशाला उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।
3. मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढाँचा:
  - विषय विशेषज्ञ 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 एन ओ एस(NOS) 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 संलेख के प्रकार:
  - मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की समय अंकित और जियोटैग रिपोर्टिंग
  - सूचनापट्ट के साथ केंद्र की तस्वीरें और योजना विशिष्ट ब्रांडिंग
  - प्रशिक्षण अवधि के दौरान प्रशिक्षुओं की जीवमतिक या दस्ती उपस्थिति पत्रक (टीपी द्वारा मुहर लगी)
  - समय अंकित और जियोटैग मूल्यांकन (लिखित + मौखिक + व्यावहारिक) चित्र और चलचित्र
5. सत्यापन या सत्यापन की विधि:
  - मूल्यांकन स्थान का औचक निरीक्षण
  - दल का यादृच्छिक अंकेक्षण
  - किसी भी उम्मीदवार का यादृच्छिक अंकेक्षण
6. मूल्यांकन दस्तावेज, संग्रह, और पहुंच के लिए विधि:
  - दस्तावेजों की कागज़ी प्रति जमा हो जाती है
  - दस्तावेजों की सॉफ्ट प्रति और मूल्यांकन की तस्वीरें क्लाउड भण्डारण से अपलोड / अभिगम की जाती हैं और हार्ड ड्राइव में संग्रहीत की जाती हैं

**ग्राहक सेवा कार्यकारी (अभिवादन और नमस्कार)**

## संदर्भ

### शब्दकोष

<b>क्षेत्र</b>	सेक्टर समान व्यवसाय और रुचियों वाले विभिन्न व्यावसायिक कार्यों का समूह है। इसे अर्थव्यवस्था के एक विशिष्ट उपसमूह के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है, जिसके घटक समान विशेषताओं और हितों को साझा करते हैं।
<b>उप-क्षेत्र</b>	उप-क्षेत्र इसके घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर एक और टूटने से प्राप्त होता है।
<b>व्यवसाय</b>	व्यवसाय नौकरी की भूमिकाओं का एक समूह है, जो एक उद्योग में समान / संबंधित कार्यों का प्रदर्शन करता है।
<b>कामभूमिका</b>	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अद्वितीय सेट को परिभाषित करती है जो एक साथ एक संगठन में एक अद्वितीय रोजगार अवसर बनाती है।
<b>व्यावसायिक मानक (ओएस)</b>	ओएस प्रदर्शन के मानकों को निर्दिष्ट करता है जो एक व्यक्ति को कार्यस्थल में एक कार्य करते समय प्राप्त करना चाहिए, साथ में ज्ञान और समझ (केयू) के साथ उन्हें उस मानक को लगातार पूरा करने की आवश्यकता होती है। व्यावसायिक मानक भारतीय और वैश्विक दोनों संदर्भों में लागू होते हैं।
<b>प्रदर्शन मानदंड (पीसी)</b>	प्रदर्शन मानदंड (पीसी) ऐसे कथन हैं जो किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं।
<b>राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)</b>	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
<b>योग्यतापैक (क्यू पी (QP))</b>	QP में OS का सेट शामिल है, साथ में शैक्षिक, प्रशिक्षण और नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक अन्य मानदंड। एक क्यू पी (QP) को एक अद्वितीय योग्यता पैक कोड सौंपा गया है।
<b>यूनिट कोड</b>	यूनिट कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए एक अद्वितीय पहचानकर्ता है, जिसे 'एन' द्वारा दर्शाया जाता है।
<b>इकाई शीर्षक</b>	इकाई शीर्षक एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए।

<b>विवरण</b>	विवरण इकाई सामग्री का संक्षिप्त सारांश देता है। यह डेटाबेस पर खोज करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए यह सत्यापित करने में सहायक होगा कि यह वह उपयुक्त ओएस है जिसे वे ढूँढ रहे हैं।
<b>दायरा</b>	स्कोप बयानों का एक सेट है जो उन चरों की श्रेणी को निर्दिष्ट करता है जिन्हें किसी व्यक्ति को उस कार्य को करने में निपटना पड़ सकता है जिसका आवश्यक प्रदर्शन की गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।
<b>ज्ञान और समझ (केयू)</b>	ज्ञान और समझ (KU) ऐसे कथन हैं जो एक साथ तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को निर्दिष्ट करते हैं जो एक व्यक्ति को आवश्यक मानक को पूरा करने के लिए चाहिए।
<b>संगठनात्मक संदर्भ</b>	संगठनात्मक संदर्भ में शामिल है जिस तरह से संगठन संरचित है और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें ऑपरेटिव ज्ञान प्रबंधकों की जिम्मेदारी के उनके प्रासंगिक क्षेत्र शामिल हैं।
<b>तकनीकी ज्ञान</b>	तकनीकी ज्ञान विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है।
<b>मुख्य कौशल / सामान्य कौशल (जीएस)</b>	मूल कौशल या सामान्य कौशल (जीएस) कौशल का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की कुंजी है। आज की दुनिया में किसी भी काम के माहौल में इन कौशलों की आम तौर पर आवश्यकता होती है। इन कौशलों की आमतौर पर किसी भी कार्य वातावरण में आवश्यकता होती है। ओएस के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं।
<b>ऐच्छिक</b>	ऐच्छिक एनओएस/एनओएस के सेट होते हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा नौकरी की भूमिका में विशेषज्ञता के लिए योगदानकर्ता के रूप में पहचाना जाता है। प्रत्येक विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए QP के भीतर कई ऐच्छिक हो सकते हैं। ऐच्छिक के साथ क्यू पी (QP) को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रशिक्षुओं को कम से कम एक ऐच्छिक का चयन करना चाहिए।
<b>विकल्प</b>	विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा अतिरिक्त कौशल के रूप में पहचाना जाता है। QP में कई विकल्प हो सकते हैं। विकल्प के साथ क्यू पी (QP) को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है।