



मॉडल पाठ्यक्रम

QP नाम: फूड एंड बिवरेज सर्विस एसोसिएट

QP कोड: THC/Q0301

QP संस्करण: 2.0

NSQF स्तर: 4

मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण: 1.0

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद || #1216-1220, 12वीं मंजिल, नौरंग हाउस, 21, कस्तूरबा गांधी मार्ग, नई दिल्ली – 110001 | ईमेल: assessment@thsc.in

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर.....	2
कार्यक्रम अवलोकन.....	4
प्रशिक्षण परिणाम.....	4
अनिवार्य मॉड्यूल.....	4
मॉड्यूल 1: होटल / रेस्तरां और फूड एंड बिवरेज सर्विस एसोसिएट का परिचय.....	6
मॉड्यूल 2: खाद्य और पेय सेवाओं की तैयारी करना.....	7
मॉड्यूल 3: खाद्य और पेय सेवाएँ प्रदान करना.....	8
मॉड्यूल 4: भोजन के बाद के कार्यों का संचालन करना.....	9
मॉड्यूल 5: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना.....	9
मॉड्यूल 6: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता.....	10
मॉड्यूल 7: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक.....	11
मॉड्यूल 8: नौकरी पर प्रशिक्षण.....	13
अनुलग्नक.....	14
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ.....	14
निर्धारक आवश्यकताएँ.....	15
आकलन रणनीति.....	16
सन्दर्भ.....	17
शब्दावली	17
परिवर्णी शब्द और संक्षिप्ताक्षर.....	18

प्रशिक्षण पैरामीटर

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां
व्यवसाय	फूड एंड बिवरेज सर्विस
देश	भारत
NSQF स्तर	4
NCO/ISCO/ISIC Code के साथ संरेखित	NCO-2015/5123.20
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 या</p> <p>10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी या</p> <p>8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी या</p> <p>8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस या</p> <p>10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा या</p> <p>प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास या</p> <p>प्रमाण पत्र NSQF स्तर 3 फूड एंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ (जो पढ़ने और लिखने की क्षमता रखता है)</p>
पूर्व आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	NA
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	27/05/2021
अगली समीक्षा तिथि	27/05/2024
निष्क्रियता तिथि	27/05/2021

QP संस्करण	2.0
मॉडल पाठ्यक्रम निर्माण तिथि	27/05/2021
मॉडल पाठ्यक्रम मान्य अप टू डेट	27/05/2024
मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण	1.0
पाठ्यक्रम की अवधि	420 घंटे, 0 मिनट (रोजगार कौशल 60 घंटे और OJT सहित)

कार्यक्रम अवलोकन

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

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी सक्षम हो जाएगा:

- सेवाओं और भोजन क्षेत्र का निरीक्षण करने के साथ-साथ व्यवस्थित करने की प्रक्रिया की व्याख्या करना
- ऑर्डर लेने और मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ परोसने की प्रक्रिया का वर्णन करना
- पैसों का भुगतान लेने के लिए मेहमानों को बिल पेश करना
- अगले अतिथि के लिए टेबल तैयार करने के लिए गतिविधियों को पूर्ण करना
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- लिंग और आयु के प्रति संवेदनशील सेवा अभ्यास लागू करना
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता की गोपनीयता बनाए रखना
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करना

अनिवार्य मॉड्यूल

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

NOS तथा मॉड्यूल विवरण	सिद्धांत अवधि	व्यवहारिक अवधि	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
THC/N0301 - मेहमानों को उत्कृष्ट भोजन और पेय सेवा प्रदान करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 4	60.00	60.00	60.00	0.00	180.00
मॉड्यूल 1: होटल / रेस्तरां और फूड एंड बिजनेस सर्विस एसोसिएट का परिचय	6.00	0.00	0.00	0.00	6.00
मॉड्यूल 2: खाद्य और पेय सेवाओं की तैयारी करना	24.00	30.00	30.00	0.00	84.00
मॉड्यूल 3: खाद्य और पेय सेवाएँ प्रदान करना	30.00	30.00	30.00	0.00	90.00
THC/N0303 - भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना NOS संस्करण संख्या 2.0	30.00	30.00	30.00	0.00	90.00

NSQF स्तर 4					
मॉड्यूल 4: भोजन के बाद के कार्यों का संचालन करना	30.00	30.00	30.00	0.00	90.00
THC/N9901-प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	18.00	12.00	00.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 5: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना	18.00	12.00	00.00	0.00	30.00
THC/N9903- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की निजता का सम्मान करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 6: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
मॉड्यूल 7: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	15.00	15.00	0.00	0.00	30.00
रोजगार कौशल (Employability Skills)	30:00				
कुल अवधि	198.00	132.00	90:00		420.00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: होटल / रेस्तरां और फूड एंड बिवरेज एसोसिएट का परिचय
ब्रिज मॉड्यूल

टर्मिनल परिणाम:

- स्किल इंडिया मिशन के ज्ञान का विकास करना
- आतिथ्य उद्योग का वर्णन करना
- फूड एंड बिवरेज एसोसिएट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करना
- फूड एंड बिवरेज एसोसिएट के लिए कार्य के दायरे की व्याख्या करना

अवधि: 06:00	अवधि: 00:00
सिद्धांत- सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यवहारिक- सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कौशल भारत मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करना • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करना • छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटल/रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करना • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में फूड एंड बिवरेज एसोसिएट के लिए गुंजाइश का विस्तार करना • फूड एंड बिवरेज एसोसिएट के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करना • फूड एंड बिवरेज एसोसिएट की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करना • विभिन्न खाद्य और पेय आउटलेट और उनके लेआउट की व्याख्या करना • फूड एंड बिवरेज में उपयोग की जाने वाली बुनियादी शब्दावली की व्याख्या करना • अन्य विभागों के साथ फूड एंड बिवरेज के अंतर और अंतर विभागीय समन्वय की व्याख्या करना 	NA

कक्षा एड्स

व्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन

उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

NA

मॉड्यूल 2: खाद्य और पेय सेवाओं की तैयारी करना

THC/N0301 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- सुचारू कार्यप्रवाह सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न निरीक्षण प्रक्रियाओं का वर्णन करना
- भोजन क्षेत्र में आवश्यक विभिन्न उपकरणों, टेबलवेयर और अन्य आवश्यक वस्तुओं के बारे में ज्ञान और कौशल विकसित करना

अवधि: 24:00	अवधि: 30:00
सिद्धांत- सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यवहारिक- सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • खाने की मेज, साइडबोर्ड, ट्रॉली आदि जैसे खाद्य सेवा क्षेत्र में साफ-सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करना। • लिनेन, क्रॉकरी, कटलरी, कांच के बने पदार्थ, टेबलवेयर और सर्विस उपकरण के प्रकार और उपयोग पर चर्चा करना • तालिका को व्यवस्थित करने और स्थापित करने की मानक प्रक्रिया की व्याख्या करना • विभिन्न प्रकार के मेनू विस्तृत करना • विभिन्न प्रकार के नैपकिन फोल्डिंग तकनीकों की व्याख्या करना • साइड स्टेशन के उपयोग की व्याख्या करना • सभी सुविधा विवरण सुनिश्चित करने के महत्व पर चर्चा करना, जैसे कि उपलब्ध/गैर-उपलब्ध मेनू आइटम, प्रकाश व्यवस्था, वेंटिलेशन, और भोजन क्षेत्र का तापमान, संगीत की आवाज़, आदि 	<ul style="list-style-type: none"> • खाद्य सेवा क्षेत्र की सफाई, वेंटिलेशन आदि के लिए भोजन सेवा और भोजन क्षेत्र की जाँच के लिए उपयुक्त निरीक्षण विधियों को नियोजित करना • लिनेन, टेबलवेयर, विभिन्न आवश्यक वस्तुओं (टेबल सॉल्ट, केच-अप, आदि) के साथ टेबल व्यवस्था का निरीक्षण करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को लागू करना। • उपलब्ध/गैर-उपलब्ध मेनू आइटम और विशेष व्यंजनों के लिए शेफ के साथ समन्वय करने के लिए मानक संचार प्रथाओं को नियोजित करना
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
विभिन्न प्रकार के लिनेन, टेबलवेयर, कटलरी, क्रॉकरी, नैपकिन, कुर्सी/टेबल, विभिन्न सर्विस उपकरण	

मॉड्यूल 3: खाद्य और पेय सेवाएँ प्रदान करना

THC/N0301 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- मेहमानों का अभिवादन और स्वागत करना
- ऑर्डर लेने की गतिविधियों की व्याख्या करना
- मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ परोसने की प्रक्रिया का वर्णन करना

अवधि: 30:00	अवधि: 30:00
सिद्धांत- सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यवहारिक- सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों और किचन/बार के कर्मचारियों के साथ संवाद करते समय पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल की व्याख्या करना • आरक्षण और बैठने की व्यवस्था की मानक नीति को विस्तृत करना • सरकार द्वारा खाद्य सुरक्षा के साथ-साथ खाद्य और पेय विनियमों से संबंधित FSSAI और HACCP मानक प्रोटोकॉल की व्याख्या करना • विभिन्न प्रकार के मादक और गैर-मादक पेय पदार्थों पर चर्चा करना • खाद्य और पेय पदार्थों के विभिन्न संयोजनों का वर्णन करना • अतिथि के ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया की व्याख्या करना • खाद्य और पेय पदार्थ परोसते समय वितरण मानक बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करना • कांच के बने पदार्थ और टेबलवेयर को समय पर हटाने के महत्व को बताना 	<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों का स्वागत और अभिवादन करते समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करना • मेहमानों को आराम से बैठने में सहायता करने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करना • मेहमानों को स्वागत पेय और स्नेक्स परोसने का तरीका दिखाना • नाट्य रूपांतरण करना कि मेहमानों के ऑर्डर कैसे लेना है • खाद्य और पेय पदार्थों को बेचने के लिए उचित तकनीकों का प्रयोग करना • ऑर्डर आवश्यकताओं के साथ संवाद करते समय रसोई और बार के कर्मचारियों के साथ बातचीत करने का नाटक करना • ऑर्डर दिए गए खाद्य पदार्थों को परोसने और वितरण मानकों को पूरा करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को अपनाना
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
विभिन्न प्रकार के लिनन, टेबलवेयर, कटलरी, क्रॉकरी, नैपकिन, कुर्सी/टेबल, विभिन्न सेवा उपकरण	

मॉड्यूल 4: भोजन के बाद के संचालन करना
THC/N0303 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बिल पेश करने की प्रक्रिया समझाना
- अगले मेहमानों के लिए टेबल तैयार करने की गतिविधियों का वर्णन करना

अवधि: 30:00	अवधि: 30:00
सिद्धांत- सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यवहारिक- सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों को भोजन के बाद सेवाएं प्रदान करने के महत्व की व्याख्या करना • मेहमानों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने और मेहमानों की शिकायतों को संभालने के लिए मानक प्रक्रिया पर चर्चा करना • मेहमानों को बिल पेश करने की मानक प्रक्रिया की व्याख्या करना • पैसों के भुगतान को संसाधित करने के लिए विभिन्न तरीकों के प्रकारों को विस्तृत करें, जैसे नकद, कार्ड, ई-वॉलेट, आदि। • नकदी के प्रबंधन की प्रक्रिया का वर्णन करना • अगले अतिथि के आने से पहले भोजन क्षेत्र और उपकरण, कांच के बने पदार्थ आदि की सफाई और सफाई के महत्व पर चर्चा करना • भोजन के बाद सफाई के चरणों का विस्तार से वर्णन करना • सेवा प्रदान करने के बाद उपकरण, उपकरण और अन्य उत्पादों को व्यवस्थित और संग्रहीत करने के तरीकों की व्याख्या करना • कचरे के प्रबंधन की प्रक्रिया पर चर्चा करना 	<ul style="list-style-type: none"> • भोजन के बाद माउथ फ्रेशनर, फिंगर बाउल आदि जैसी सेवाएं प्रदान करने के लिए उपयुक्त तरीके अपनाना • मेहमानों की शिकायतों से निपटने के तरीके का नाट्य रूपांतरण करना • मेहमानों से प्रतिक्रिया लेने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करना • मेहमानों को बिल पेश करने का तरीका दिखाना • भुगतान को संसाधित करने और नकदी का प्रबंधन करने का तरीका प्रदर्शित करना • नाट्य रूपांतरण करना कि भोजन के बाद की सफाई गतिविधियों को सुनिश्चित रूप से ठीक से कैसे किया जाए • कचरे के उचित निपटान की जाँच करने के लिए उचित निरीक्षण विधियों को नियोजित करना
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
नमूना प्रतिक्रिया प्रपत्र, विभिन्न सफाई रसायन और सहायक उपकरण, बिल बुक, कार्ड स्वाइपिंग मशीन, विभिन्न उपकरण, कांच के बने पदार्थ, उपकरण	

मॉड्यूल 4: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना

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 करना
- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता दिखाने के तरीकों का वर्णन करना

अवधि: 18:00	अवधि: 12:00
सिद्धांत - मुख्य शिक्षण परिणाम	व्यवहारिक- मुख्य शिक्षण परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल पर व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्व पर चर्चा करना • प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करना • ग्राहकों की संतुष्टि और ग्राहकों की प्रतिक्रिया के महत्व की व्याख्या करना • फीडबैक और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया की रूपरेखा तैयार करना • ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करना • ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करना • लिंग और आयु संबंधित संवेदनशीलता के महत्व की व्याख्या करना • ग्राहकों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करना • विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करना • कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रिपोर्ट करने के महत्व पर चर्चा करना • बढ़ती समस्याओं, कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करना 	<ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों का स्वागत और अभिवादन करने के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • ग्राहकों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाट्य रूप में अभ्यास करना • ग्राहक की शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर अपनी भूमिका निभाएँ • विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग, अन्य भिन्न तथा विकलांग लोगों के प्रति उचित व्यवहार एवं शिष्टाचार युक्त भूमिका निभाएँ
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
वृद्धि मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना	

मॉड्यूल 5: संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक की गोपनीयता

THC/N9903 v 2.0 . में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

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

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

मॉड्यूल 6: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक

THC/N9906 v 2.0. में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कार्यस्थल पर उचित स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा नियोजन का अभ्यास करना
- एहतियाती स्वास्थ्य उपाय लागू करना
- प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन को नियोजित करने का अभ्यास करना

अवधि: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत- मुख्य शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करना • व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम प्रथाओं पर चर्चा करना • कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों को साफ और साफ करने के तरीकों की व्याख्या करना • उपकरण, सामग्री और उपकरण को संभालते समय पालन की जाने वाली मानक सुरक्षा प्रक्रियाओं का वर्णन करना • कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करना • कंपनी द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच के महत्व की व्याख्या करना • कार्यस्थल में जोखिम और संभावित खतरों के कारणों और उन्हें रोकने के तरीकों का वर्णन करना • कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की सूची बनाना • कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करना • प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाना • SOP के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करना 	व्यवहारिक - मुख्य शिक्षण परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • औजारों, उपकरणों और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • कार्य क्षेत्र को साफ, स्वच्छ और खतरे से मुक्त रखने के लिए विभिन्न तरीके अपनाना • यह प्रदर्शित करना कि कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान कैसे करना है • बुनियादी प्राथमिक उपचार प्रक्रियाएँ करना • आपातकालीन स्थितियों के लिए नाट्य रूप में अभ्यास में एक स्थिति का नाटक करना • कचरे के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर अपशिष्ट निपटान प्रक्रियाएँ करना • पर्यवेक्षक को सुरक्षा और सुरक्षा उल्लंघनों की रिपोर्ट करने की स्थिति को नाट्य रूप में तैयार करना। एक नमूना घटना रिपोर्ट तैयार करना
कक्षा एड्स ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	

उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

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 प्रक्रिया और नमूना रिपोर्ट

Module 8: नौकरी पर प्रशिक्षण

फूड एंड बिवरेज सर्विस एसोसिएट में मैप किया गया

अनिवार्य अवधि: 90:00	
स्थान- साइट पर	
टर्मिनल परिणाम	
संगठन की मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार भोजन क्षेत्र, टेबल उपकरण और स्वच्छता के लिए अन्य आवश्यक वस्तुओं का निरीक्षण करना	
<ul style="list-style-type: none"> • टेबलवेयर, कांच, लिनेन और अन्य आवश्यक वस्तुओं के साथ टेबल का निरीक्षण और व्यवस्था करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना • विभिन्न आवश्यक और सेवा उपकरणों की जांच, पुनःपूर्ति और व्यवस्था करने के लिए निरीक्षण प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • नैपकीन को मोड़ने की प्रक्रिया को प्रदर्शित करना • दिन के उपलब्ध, गैर-उपलब्ध और विशेष खाद्य और पेय पदार्थों के बारे में जानने के लिए ड्यूटी शेफ के साथ समन्वय करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना • मेहमानों को रिसेव करने और उनके अभिनन्दन के लिए उपयुक्त अभ्यास करना • मेहमानों के ऑर्डर को संभालने, सर्विस करने और मेहमानों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालने के लिए पेशेवर कौशल का प्रदर्शन करना • मेहमानों को खाद्य और पेय पदार्थ बेचने के लिए गतिविधियाँ करना • मेहमानों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने, बिल प्रस्तुत करने, भुगतान संसाधित करने और नकदी का प्रबंधन करने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना • अगले मेहमानों के लिए मेज, कुर्सी और अन्य आवश्यक वस्तुओं की सफाई की जाँच करने के लिए गतिविधियाँ करना • मानकों के अनुसार उचित अपशिष्ट निपटान की जाँच के लिए गतिविधियों को पूर्ण करना • मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाट्य रूपांतरण करना • मेहमानों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार करते समय सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रदर्शन करना • सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करना • विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करना • संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया को प्रदर्शित करना • कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता और सौंदर्य बनाए रखना • कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करना और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करना • लिंग और उम्र के प्रति संवेदनशील सेवा प्रथाओं को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियों का प्रदर्शन करना 	

- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ पूर्ण करना

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

ट्रेनर पूर्वपिक्षाएँ							
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	शैक्षिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासांगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
			साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
फूड एंड बिवरेज एसोसिएट में प्रमाणपत्र	प्रमाणपत्र/ डिप्लोमा/ डिग्री/ मास्टर डिग्री/ पीएचडी	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	5	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	1	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	

ट्रेनर प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	डोमेन प्रमाणन
"फूड एंड बिवरेज एसोसिएट", "THC/Q0301, v1.0", पर न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80%	"ट्रेनर", "MEP/Q2601, V1" न्यूनतम 80% स्कोर के साथ

निर्धारक आवश्यकताएँ

निर्धारक पूर्वापेक्षाएँ

न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	शैक्षिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
			साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
फूड एंड बिवरेज एसोसिएट में प्रमाणपत्र	प्रमाणपत्र/ डिप्लोमा/ डिग्री/ मास्टर डिग्री/ पीएचडी	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	5	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	1	होटल/आतिथ्य प्रबंध/ फूड एंड बिवरेज एसोसिएट	

निर्धारक प्रमाणन

डोमेन प्रमाणन	डोमेन प्रमाणन
“फूड एंड बिवरेज एसोसिएट”, “THC/Q0301, v1.0”, पर न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80%	“निर्धारक”, “MEP/Q2701, V1” न्यूनतम 80% स्कोर के साथ

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 प्रक्रियाएँ शामिल हैं।

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- SDSM/SIP या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को सौंपे गए बैच
- असेसमेंट एजेंसियाँ, VTP/TC लूपिंग SSC को असेसमेंट कन्फर्मेशन भेजती हैं
- आकलन एजेंसी मूल्यांकन को क्रियान्वित करने के लिए TOA प्रमाणित निर्धारक को तैनात करती है
- SSC 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 SDMS या SIP में उल्लेख किया गया है
- प्रशिक्षण की अवधि की जाँच करें
- मूल्यांकन के प्रारंभ और समाप्ति समय के अनुसार जाँच सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक करें।
- जाँचें कि उम्मीदवारों को थ्योरी और प्रैक्टिकल मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।
- आकलन के तरीके की जाँच करें—ऑनलाइन (टैब/कंप्यूटर) या ऑफलाइन (OMR/PP)
- आकलन को सुचारू रूप से निष्पादित करने के लिए पुष्टि करें कि मौजूद टैब की संख्या सही है।
- विशेष कार्य भूमिका के लिए लैब उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।

3. मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढाँचा:

- विषय विशेषज्ञों (SME) द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्र
- SME द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्रों को THSC से आवश्यक अनुमोदन के साथ अन्य विषय वस्तु विशेषज्ञों द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए
- प्रश्न NOS और PC के साथ मैप किए जाने चाहिए
- प्रश्न पत्र को इस प्रकार तैयार किया जाता है कि स्तर 1 से 3 अकुशल और अर्ध-कुशल व्यक्तियों के लिए हों, और स्तर 4 और उससे ऊपर कुशल, पर्यवेक्षक और उच्च प्रबंधन के लिए हों
- निर्धारक को TOA प्रमाणित होना चाहिए
- आकलन एजेंसी को मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए

4. साक्ष्य या साक्ष्य एकत्र करने वाले प्रोटोकॉल के प्रकार:

- असेसमेंट लोकेशन से असेसर 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 (TP द्वारा मुहर लगी)
- टाइम-स्टैम्ड और जियोटैग असेसमेंट (थ्योरी + वाइवा + प्रैक्टिकल) फोटो और वीडियो

5. सत्यापन या सत्यापन की विधि:

- आकलन स्थान का अचानक दौरा
- बैच का रैंडम ऑडिट
- किसी भी उम्मीदवार का रैंडम ऑडिट

6. मूल्यांकन दस्तावेज, संग्रह, और पहुंच के लिए विधि:

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

शब्द	वर्णन
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।
OJT (M)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (अनिवार्य); इसमें प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों को पूरा करना अनिवार्य होता है
OJT (R)	ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (अनुशंसित); प्रशिक्षुओं से यह सिफारिश की जाती है साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटे पूरे करें।
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	यह 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।

परिवर्णी शब्द तथा संक्षिप्त शब्दावली

शब्द	वर्णन
QP	क्वालिफिकेशन पैक
NSQF	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन फ्रेमवर्क
NSQC	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन कमेटी
NOS	नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स
TVET	टेक्निकल एंड वोकेशनल एजुकेशन एंड ट्रेनिंग
SOP	स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर
OH&S	ऑक्युपेशनल हेल्थ एंड सेफ्टी
PPE	पर्सनल प्रोटेक्टिव एक्वूपमेंट
HACCP	हैज़र्ड ऐनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स
FSSAI	फूड सेफ्टी एंड स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी ऑफ इंडिया
ISO	इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स ऑर्गेनाइजेशन
IPR	इंटेलेक्चुअल प्रॉपर्टी राइट्स
IATA	इंटरनेशनल एयर ट्रांसपोर्ट एसोसिएशन
WHO	वर्ल्ड हेल्थ ऑर्गेनाइजेशन
ICAO	इंटरनेशनल सिविल एविएशन ऑर्गेनाइजेशन
IRDA	इंश्योरेंस रेगुलेटरी एंड डेवेलपमेंट अथॉरिटी ऑफ इंडिया