



मॉडल पाठ्यक्रम

QP नाम: फूड डिलीवरी एसोसिएट

QP कोड: THC/Q2902

QP संस्करण: 2.0

NSQF स्तर: 3

मॉडल पाठ्यक्रम संस्करण: 1.0

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

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर.....	2
कार्यक्रम अवलोकन.....	3
प्रशिक्षण परिणाम.....	3
अनिवार्य मॉड्यूल.....	3
मॉड्यूल 1: कस्टमर सर्विस और फूड डिलीवरी एसोसिएट का परिचय.....	5
मॉड्यूल 2: डिलीवरी से पहले वाहन तैयार करना.....	6
मॉड्यूल 3: फूड डिलीवरी की तैयारी के लिए कार्य करना.....	7
मॉड्यूल 4: यातायात नियमों का पालन करना.....	8
मॉड्यूल 5: फूड डिलीवरी से जुड़ी गतिविधियां करना.....	9
मॉड्यूल 6: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना.....	10
मॉड्यूल 7: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता.....	11
मॉड्यूल 8: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक.....	12
मॉड्यूल 9: नौकरी पर प्रशिक्षण.....	13
अनुलग्नक.....	14
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ.....	14
निर्धारक आवश्यकताएँ.....	15
आकलन रणनीति.....	16
सन्दर्भ.....	18
शब्दावली.....	18
परिवर्णी शब्द और संक्षिप्ताक्षर.....	19

कार्यक्रम अवलोकन

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:

- वाहन की सड़क पर योग्यता का आकलन करना
- डिलीवरी की तैयारी करना
- सुरक्षित ड्राइविंग के लिए स्थानीय/राज्य-उन्मुख दिशा-निर्देशों का वर्णन करना
- ऑर्डर देने के लिए गतिविधियाँ करना
- प्रासंगिक रिपोर्ट और रिकॉर्ड बनाए रखने के लिए पेशेवर कौशल लागू करना
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को नियोजित करना
- लिंग और आयु के प्रति संवेदनशील सेवा अभ्यास लागू करना
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता से संबंधित प्रोटोकॉल का वर्णन करना
- 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/N2904 - होम डिलीवरी की तैयारी करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	18.00	15.00	27.00	0.00	60.00
मॉड्यूल 1: ग्राहक सेवा और खाद्य वितरण सहयोगी का परिचय	2.00	0.00	0.00	0.00	2.00
मॉड्यूल 2: डिलीवरी से पहले वाहन तैयार करना	8.00	7.00	8.00	0.00	23.00
मॉड्यूल 3: फूड डिलीवरी की तैयारी के लिए कार्य करना	8.00	8.00	19.00	0.00	35.00
THC/N2905 - ग्राहकों को ऑर्डर डिलीवर करना NOS संस्करण संख्या	15.00	12.00	63.00	0.00	90.00

2.0 NSQF स्तर 3					
मॉड्यूल 4: यातायात नियमों का पालन करना	6.00	6.00	23.00	0.00	35.00
मॉड्यूल 5: फूड डिलीवरी से जुड़ी गतिविधियां करना	9.00	6.00	40.00	0.00	55.00
THC /N 9901 - प्रभावी ढंग से संवाद करना और सेवा मानकों को बनाए रखना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 6: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखना	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
THC/N9903- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 7: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना NOS संस्करण संख्या 2.0 NSQF स्तर 3	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 8: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: कस्टमर सर्विस और फूड डिलीवरी एसोसिएट का परिचय ब्रिज मॉड्यूल

टर्मिनल परिणाम:

- कौशल भारत मिशन के अवलोकन की रूपरेखा तैयार करना
- आतिथ्य उद्योग का वर्णन करना
- फूड डिलीवरी एसोसिएट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करना
- फूड डिलीवरी एसोसिएट के कार्य के दायरे की व्याख्या करना

अवधि: 02:00	अवधि: 00:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • कौशल भारत मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करना • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करना • छोटे, मध्यम और बड़े रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करना • फूड डिलीवरी एसोसिएट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर चर्चा करना • फूड डिलीवरी एसोसिएट के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करना • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में फूड डिलीवरी सहयोगी के लिए कार्यक्षेत्र का विस्तार करना 	NA
कक्षा एड्स	
व्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन	
उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ	
NA	

मॉड्यूल 3: फूड डिलीवरी की तैयारी के लिए कार्य करना

THC/N2904 v 2.0. में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- उपयुक्त उपकरण का उपयोग करने के लिए उपयुक्त कौशल लागू करना
- डिलीवरी के लिए ऑर्डर तैयार करना
- ट्रांज़िट में संचालन और स्टोरिंग की प्रक्रिया का वर्णन करना

अवधि: 08:00	अवधि: 08:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • डिलीवरी के दौरान किए जाने वाले विभिन्न उपकरणों और अन्य आपूर्ति को विस्तृत करना • निर्दिष्ट वर्दी, व्यक्तिगत सुरक्षा गियर (पीपीई), आदि पहनने के महत्व पर चर्चा करना। • डिलीवरी के लिए आवश्यक ग्राहक-विवरण और ऑर्डर-सूचना की सूची बनाना • कंप्यूटर की मूल बातें और प्रासंगिक ऑपरेटिंग सिस्टम का वर्णन करना • डिलीवरी के लिए भोजन और पेय पदार्थ तैयार करने के चरणों को विस्तृत करना • वितरित किए जाने वाले खाद्य और पेय पदार्थों के उचित तापमान पर लेबल लगाने और उसे बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करना • ट्रांज़िट के दौरान विभिन्न खाद्य और पेय पदार्थों के कंटेनरों की संभाल और संग्रहीत करने की प्रक्रियाओं की व्याख्या करना 	<ul style="list-style-type: none"> • फूड डिलीवरी के लिए उपयोग किए जाने वाले कार्ड स्वाइपिंग मशीन, शहर का नक्शा, जीपीएस आदि जैसे विभिन्न अनुप्रयोगों और उपकरणों को संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करना • कंप्यूटर को कैसे संचालित करना है और ग्राहक/आदेश विवरण को कैसे अपडेट करना है, इसका प्रदर्शन करना • बिल के साथ डिलीवर किए गए उत्पादों को क्रॉस-चेक करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को अपनाएँ • डिलीवरी के लिए फूड कंटेनर तैयार करने का तरीका प्रदर्शित करना • स्पिलेज और क्षति को रोकने के लिए कंटेनरों को लोड, अनलोड और स्टोर करने का नाट्य रूपांतरण करना • डिलीवरी पैकेज को ट्रांज़िट में संभालने और स्टोर करने के लिए उपयुक्त 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	
FSSAI और HACCP मानक दिशानिर्देश, वर्दी और व्यक्तिगत सुरक्षा गियर, विभिन्न कंटेनर और आपूर्ति, विभिन्न उपकरण	

मॉड्यूल 4: यातायात नियमों का पालन करना THC/N2905 v 2.0 में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- स्थानीय और राज्य विशिष्ट यातायात नियमों और विनियमों के बारे में ज्ञान की व्याख्या करना
- सड़क सुरक्षा मानक का वर्णन करना
- हादसों की रिपोर्ट करने के लिए मानक प्रोटोकॉल का वर्णन करना

अवधि: 06:00	अवधि: 06:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • सुरक्षित ड्राइविंग के महत्व की व्याख्या करना • स्थानीय/राज्य-विशिष्ट यातायात नियम, राजमार्ग संकेत, यातायात संकेत, सड़क अंकन, यातायात पुलिसकर्मियों के हाथ के संकेत और लेन अनुशासन का विस्तारित विवरण देना • गति को नियंत्रित करने और वाहन को सुरक्षित रूप से रोकने के लिए इग्निशन, एक्सेलेरेटर, स्टीयरिंग कंट्रोल और ब्रेक के सही उपयोग पर चर्चा करना • बिना टेलगेटिंग के सुरक्षित दूरी बनाए रखने के महत्व को समझाना • गियर बदलते समय वाहन की नियंत्रण प्रणाली जैसे हॉर्न, संकेतक और स्टीयरिंग नियंत्रण के उचित उपयोग का वर्णन करना • कंपनी को किसी भी दुर्घटना की रिपोर्ट करने के लिए प्रोटोकॉल का पालन करने के महत्व पर चर्चा करना 	<ul style="list-style-type: none"> • यातायात नियमों का पालन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त ड्राइविंग अभ्यास लागू करना • जीपीएस के अनुप्रयोग का प्रदर्शन करना • मानदंडों के अनुसार सुरक्षित और जिम्मेदारी से दोपहिया वाहन चलाने का तरीका प्रदर्शित करना कंपनी को किसी भी सड़क दुर्घटना/यातायात उल्लंघन की रिपोर्ट करने का नाट्य रूपांतरण 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	

मॉड्यूल 5: फूड डिलीवरी से जुड़ी गतिविधियां करना THC/N2905 v 2.0 में मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- फूड ऑर्डर देते समय बनाए रखने के लिए पेशेवर शिष्टाचार की व्याख्या करना
- खाद्य पदार्थों की सुरक्षित डिलीवरी का वर्णन करना
- भुगतान किए गए पैसे इकट्ठा करने की प्रक्रिया की व्याख्या करना
- विभिन्न प्रासंगिक रिपोर्टों के रखरखाव का कार्य करना

अवधि: 09:00	अवधि: 06:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • फूड ऑर्डर डिलीवरी के दौरान पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल की व्याख्या करना • 'नो-कॉन्टैक्ट' डिलीवरी का पालन करते हुए हाथों और डिलीवरी उपकरणों के स्वच्छता के महत्व और सर्वोत्तम प्रथाओं की रूपरेखा तैयार करना • डिलीवर की गई वस्तुओं के बारे में ग्राहक को एक संक्षिप्त विचार देने के महत्व पर चर्चा करना • पैसों के भुगतान के विभिन्न तरीकों की व्याख्या करना • ग्राहक की शिकायतों को संभालने की प्रक्रियाओं पर चर्चा करना • निर्दिष्ट स्थान पर वाहन पार्क करने के महत्व को समझाना • विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट और रिकॉर्ड को विस्तृत करना जिनका फूड डिलीवरी एसोसिएट द्वारा निर्माण और रखरखाव किया जाना है 	<ul style="list-style-type: none"> • जिस समय ग्राहक खाने का ऑर्डर हैं, उस समय ग्राहकों के साथ बातचीत करने का नाट्य रूपांतरण करना • ग्राहक तक खानापहुंचाने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को अपनाना • ग्राहकों से भुगतान एकत्र करने के लिए ग्राहकों के साथ समन्वय करने के तरीकों को दर्शाने वाली स्थिति का नाट्य रूपांतरण करना • ग्राहकों की शिकायतों को संभालने और ऑर्डर में विसंगतियों की जांच करने का तरीका दिखाना • यह प्रदर्शित करना कि वाहन को कैसे पार्क किया जाए • पर्यवेक्षक को ग्राहक प्रतिक्रिया संप्रेषित करने के लिए एक नमूना रिपोर्ट तैयार करना • दिन के संचालन को बंद करने के लिए अलग-अलग नमूना रिपोर्ट जैसे लॉग शीट, दिन की ऑर्डर-डिलीवरी रिपोर्ट, कठिन ग्राहक आदि तैयार 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 नमूना रिपोर्ट, बिल बुक, नमूना प्रतिक्रिया प्रपत्र, इलेक्ट्रॉनिक कार्ड स्वाइपिंग मशीन, सैनिटाइज़र

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: 15:00	अवधि: 15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख 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 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <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 निभाएं • विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग, अन्य भिन्न तथा विकलांग लोगों के प्रति उचित व्यवहार एवं शिष्टाचार युक्त भूमिका निभाएँ
कक्षा एड्स	

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 - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता बनाए रखने के महत्व 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 - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख 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 	<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 कार्य 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

मॉड्यूल 9: नौकरी पर प्रशिक्षण

फूड डिलीवरी एसोसिएट में मैप किया गया

अनिवार्य अवधि: 90:00	
स्थान- साइट पर	
टर्मिनल परिणाम	
<ul style="list-style-type: none"> • सभी वाहन दस्तावेजों की उपलब्धता और वैधता की जांच करने के लिए गतिविधियाँ करना <ul style="list-style-type: none"> • डिलीवरी से पहले वाहन की सड़क योग्यता का आकलन करने के लिए निरीक्षण प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • वाहन का निवारक और सुधारात्मक रखरखाव करना • वाहन और फूड कंटेनर की सफाई और कीटाणुरहित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • उपकरण को संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करना • डिलीवरी की तैयारी के लिए कार्य करना • नुकसान और रिसाव को रोकने के लिए फूड कंटेनर की लोडिंग, अनलोडिंग और हैंडलिंग प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • सड़क सुरक्षा मानकों का पालन करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को लागू करना • अधिकतम ईंधन दक्षता प्राप्त करने के लिए अच्छी ड्राइविंग आदतों को प्रदर्शित करना • दुर्घटना की रिपोर्ट करने के लिए उपयुक्त प्रोटोकॉल का प्रयोग करना • खाद्य पदार्थों के सुरक्षित और स्वच्छ वितरण की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • पैसों का भुगतान इकट्ठा करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को लागू करना • ग्राहकों की शिकायतों से निपटने के लिए उपयुक्त तरीके प्रयोग करना • रिकॉर्ड रखने के लिए कंप्यूटर का उपयोग करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • सभी प्रासंगिक नमूना रिपोर्ट तैयार करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करना • मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उपयुक्त संचार कौशल और शिष्टाचार का नाट्य रूपांतरण करना • मानकों के अनुसार कचरे को अलग और निपटाने के तरीके पर भूमिका निभाना • 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 की गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन • कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने और संवारने का कार्य करना • कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करना • सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करना • लिंग और उम्र के प्रति संवेदनशील सेवा प्रथाओं को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियाँ करना • संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करना • कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ करना 	

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 प्रक्रियाएँ शामिल हैं।

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को सौंपे गए दल
- असेसमेंट एजेंसियां टीपी/टीसी लूपिंग एसएससी को असेसमेंट पुष्टिकरण भेजती हैं
- मूल्यांकन एजेंसी मूल्यांकन को क्रियान्वित करने के लिए ToA प्रमाणित निर्धारक को तैनात करती हैं
- 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 एसडीएसएम 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 सैद्धांतिक 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 विशेषज्ञद्वारा बनाए गए प्रश्न पत्र
- विषय विशेषज्ञ 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 जाते हैं
- प्रश्न पत्र यह ध्यान में रखते हुए तैयार किए जाते हैं कि स्तर 1 से 3 अकुशल और अर्ध-कुशल व्यक्तियों के लिए हैं, 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. प्रमाण या प्रमाण 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 सहायकों की जीवमतिक या दस्ती उपस्थिति पत्रक (टीपी द्वारा मुहर लगी)
- समय अंकित और जियोटैग असेसमेंट (सैद्धांतिक + मौखिकी + 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 पहुँच 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

संदर्भ

शब्दकोष

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 एक्वुपमेंट
HACCP	हैज़र्ड ऐनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स
FSSAI	फूड सेफ्टी एंड स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी ऑफ इंडिया
ISO	इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स ऑर्गेनाइजेशन
IPR	इंटेलेक्चुअल प्रॉपर्टी राइट्स
WHO	वर्ल्ड हेल्थ ऑर्गेनाइजेशन