



मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: फ्रंट ऑफिस ट्रेनी

क्यूपी कोड: THC/Q0110

क्यूपी संस्करण: 2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3

नमूनापाठ्यचर्या संस्करण: 2.0

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

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर	3
कार्यक्रम सिंहावलोकन	5
प्रशिक्षण परिणाम.....	5
अनिवार्य मॉड्यूल	5
मॉड्यूल 1: फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट और फ्रंट ऑफिस ट्रेनी का परिचय.....	7
मॉड्यूल 2: फ्रंट ऑफिस संचालन में सहायता प्रदान करें.....	8
मॉड्यूल 3: बेल डेस्क गतिविधियों में सहायता प्रदान करें.....	10
मॉड्यूल 4: प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें.....	8
मॉड्यूल 5: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता	9
मॉड्यूल 6: बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	10
मॉड्यूल 7: नौकरी पर प्रशिक्षण	15
अनुलग्नक	16
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ.....	16
निर्धारक आवश्यकताएँ	17
आकलन रणनीति	18
संदर्भ.....	16
शब्दकोष.....	16
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द.....	17

प्रशिक्षण पैरामीटर

क्षेत्र	पर्यटन& सत्कार
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/44224.0100
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	9वीं कक्षा पास या 8वीं के बाद 1 साल (एनटीसी/एनएसी) के साथ 8वीं कक्षा पास या 8वीं कक्षा पास और व्यावसायिक विषय के साथ नियमित स्कूल में लगातार पढ़ाई कर रहा हो या 1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 8वीं कक्षा पास या 5वीं कक्षा पास के साथ 4 साल का प्रासंगिक अनुभव या 5 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ पढ़ने और लिखने की क्षमता
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	24/06/2021
अगली समीक्षा तिथि	24/06/2024
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	24/06/2021
क्यूपी संस्करण	2.0
मॉडल पाठ्यचर्या निर्माण तिथि	24/06/2021
मॉडल पाठ्यक्रम मान्य अप टू डेट	24/06/2024
मॉडल पाठ्यचर्या संस्करण	2.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	300 घंटे, 0 मिनट (रोजगार कौशल 30 घंटे सहित)

पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि

300 घंटे, 0 मिनट (रोजगार कौशल 30 घंटे और OJT सहित)

सेवा मानकों को बनाए रखें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3					
मॉड्यूल 4:प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
THC/N9903-संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3	18:00	12:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 5:संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान गोपनीयता	18:00	12:00	00:00	00:00	30:00
THC/N9906 - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एनएसक्यूएफ स्तर 3	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 6:बुनियादी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
रोजगार कौशल (Employability Skills)	30:00				30:00
कुल अवधि	138:00	102:00	60:00	00:00	300:00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट और फ्रंट ऑफिस ट्रेनी का परिचय ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- स्किल इंडिया मिशन के सिंहावलोकन की रूपरेखा तैयार करें
- आतिथ्य उद्योग का वर्णन करें
- फ्रंट ऑफिस ट्रेनी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें
- फ्रंट ऑफिस ट्रेनी के लिए कार्यक्षेत्र की व्याख्या करें

अवधि: 06:00	अवधि: 00:00
सिद्धांत - 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 प्रतिष्ठानों के होटल के पदानुक्रम को विस्तृत करें • आतिथ्य की भाषा में इस्तेमाल की जाने वाली बुनियादी शब्दावली का विस्तार करें • फ्रंट ऑफिस ट्रेनी की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें • फ्रंट ऑफिस ट्रेनी के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करें • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में फ्रंट ऑफिस ट्रेनी के लिए गुंजाइश का विस्तार करें 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम ना
कक्षा एड्स व्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति	
उपकरण, औज़ार और अन्य आवश्यकताएँ ना	

मॉड्यूल 2: फ्रंट ऑफिस संचालन में सहायता प्रदान करें

THC/N0129 v 2.0 . में मैप किया गया

अंतिम परिणाम:

- विभिन्न कार्यालय उपकरणों का उपयोग करने के लिए उपयुक्त प्रथाओं को लागू करें
- फ्रंट ऑफिस ऑपरेशंस में फ्रंट ऑफिस एसोसिएट की सहायता के लिए उचित प्रथाओं को नियोजित करें
- मेहमानों का स्वागत और स्वागत करने के लिए बनाए रखने के लिए पेशेवर शिष्टाचार की व्याख्या करें
- सुविधा वाउचर की तैयारी प्रक्रिया का वर्णन करें

अवधि: 30:00	अवधि: 30:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • वर्कस्टेशन पर आवश्यक विभिन्न कार्यालय उपकरण, जैसे फोटोकॉपियर, प्रिंटर इत्यादि को उनके कार्यों के साथ विस्तृत करें • फ्रंट ऑफिस गेस्ट साइकिल की व्याख्या करें • कार्य क्षेत्र को व्यवस्थित और व्यवस्थित करने के महत्व की व्याख्या करें • फोन कॉल में भाग लेने, मेहमानों का अभिवादन और स्वागत करते समय पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य प्रोटोकॉल की व्याख्या करें • होटल उद्योग में लागू विभिन्न प्रकार के कमरों, सुविधाओं, टैरिफ (जैसे बार, कॉर्पोरेट, अनुबंधित, समूह, आदि) और भोजन योजनाओं का वर्णन करें। • होटल के मेहमान पंजीकरण, चेक-इन और चेकआउट प्रक्रियाओं, नीति और अन्य नियामक आवश्यकताओं की व्याख्या करें • अंतर और अंतर विभागीय समन्वय बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें • फ्रंट ऑफिस ट्रेनी के लिए इंटरनेट और ई-मेल के उपयोग के महत्व की व्याख्या करें • वर्णन करना फ्रंट ऑफिस ट्रेनी द्वारा तैयार की जाने वाली विभिन्न प्रकार की रिपोर्ट 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • कार्य क्षेत्र में आवश्यक विभिन्न उपकरणों की संचालन प्रक्रिया का प्रदर्शन करें • फ्रंट ऑफिस विभाग का लेआउट तैयार करने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें • कार्य क्षेत्र को व्यवस्थित और व्यवस्थित करने के लिए उपयुक्त अभ्यास का प्रयोग करें • फोन कॉल में भाग लेने, कोरियर, पार्सल, संदेश प्राप्त करने और पुनः रूटिंग और संबंधित व्यक्ति को अग्रेषित करने के लिए एक स्थिति का नाटक करें • मेहमानों का अभिवादन करने और उनका स्वागत करने के साथ-साथ उन्हें उनके कमरे तक ले जाते समय पेशेवर शिष्टाचार का प्रदर्शन करें • भूमिका निभाना मेहमान चेक-इन प्रक्रिया और आयोजनों और सम्मेलनों की तैयारी में फ्रंट ऑफिस एसोसिएट की सहायता कैसे करें • विभिन्न रिपोर्ट दर्ज करने का तरीका प्रदर्शित करें • सुविधा वाउचर तैयार करने और वितरित करने में सहायता करने के तरीके को नाटकीय बनाएँ

कक्षा एड्स

टेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर

उपकरण, औज़ार और अन्य आवश्यकताएँ

विभिन्न उपकरण और उपकरण (फोटोकॉपियर, प्रिंटर, टेलीफोन, फैक्स मशीन, कंप्यूटर, कुंजी रैक, आदि), नमूना रिपोर्ट (आरक्षण रिपोर्ट, आगमन रिपोर्ट, प्रस्थान रिपोर्ट, चेक-इन रिपोर्ट, चेक-आउट रिपोर्ट, पिक-अप ड्रॉप रिपोर्ट, दर भिन्नता रिपोर्ट, आदि) और सुविधा वाउचर (छोटे नकद वाउचर, भुगतान किए गए वाउचर, भत्ता / छूट वाउचर, जमा रसीद, आदि), तल योजना और लेआउट, नमूना मेहमान का आईडी प्रमाण, मेहमान रजिस्टर



मॉड्यूल 5: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान 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 प्रोटोकॉल का वर्णन करें

अवधि: 18:00	अवधि: 12:00
सिद्धांत - प्रमुख सीखने के परिणाम	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> • आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान गोपनीयता बनाए रखने के महत्व की व्याख्या करें • संगठन और मेहमान 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 मेहमान जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान के लिए उपयुक्त तरीके अपनाएँ
कक्षा एड्स	
ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर	
उपकरण, आज़ार 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

अंतिम 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 <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 बताएँ • 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 जाँच 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 बनाएँ • कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने के तरीकों पर चर्चा करें • प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाएँ • एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें 	व्यावहारिक - प्रमुख सीखने के परिणाम <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 अपनाएँ • कार्यों और कार्य परिस्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान कैसे करें, इसका प्रदर्शन 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 रिपोर्ट करने पर भूमिका निभाएँ • एक नमूना घटना रिपोर्ट तैयार करें
कक्षा एड्स <p>ट्रेनिंग किट (ट्रेनर गाइड, प्रेजेंटेशन), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रेजेंटेशन, पार्टिसिपेंट हैंडबुक और संबंधित स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर</p>	
उपकरण, आज़ार और अन्य आवश्यकताएँ <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 प्रक्रिया और नमूना रिपोर्ट</p>	

अनुलग्रक

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

प्रशिक्षक पूर्वापेक्षाएँ						
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
सर्टिफिकेट/डिप्लोमा/ डिग्री	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	5	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	1	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	

प्रशिक्षक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफार्म प्रमाणन
"फ्रंट ऑफिस ट्रेनी", "THC/Q0110, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	"ट्रेनर", "एमईपी / क्यू 2601, वी1" न्यूनतम 80% के स्कोरिंग के साथ

निर्धारक आवश्यकताएँ

निर्धारक पूर्वापेक्षाएँ						
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण/आकलन अनुभव		टिप्पणियाँ
		वर्षों	विशेषज्ञता	वर्षों	विशेषज्ञता	
सर्टिफिकेट/डिप्लोमा/ डिग्री	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	5	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	1	होटल/आतिथ्य प्रबंधन/ फ्रंट ऑफिस मैनेजमेंट	

निर्धारक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफार्म प्रमाणन
"फ्रंट ऑफिस ट्रेनी", "THC/Q0110, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	"निर्धारक", "एमईपी / क्यू 2701, वी1" न्यूनतम 80% के स्कोरिंग के साथ

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

- मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की टाइम-स्टैम्ड और जियोटैग्ड 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 जियोटैग्ड 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)	नौकरी पर प्रशिक्षण(अनिवार्य); प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों को पूरा करना अनिवार्य है
ओजेटी (आर)	नौकरी पर 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।
अंतिम 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
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