



माँडल पाठ्यक्रम

क्यू पी (QP) नाम: खाद्य और पेय सेवा सहायक

क्यू पी (QP) कोड: टीएचसी/क्यू0307

क्यू पी (QP) संस्करण: 2.0

एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर: 3

माँडल पाठ्यक्रम संस्करण: 1.0

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

विषयसूची

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| प्रशिक्षण मानक | 3 |
| कार्यक्रम सिंहावलोकन | 5 |
| प्रशिक्षण परिणाम..... | 5 |
| अनिवार्य मॉड्यूल | 5 |
| मॉड्यूल 1: होटल / रेस्तरां उद्योग और खाद्य और पेय सेवा सहायक का परिचय..... | 7 |
| मॉड्यूल 2: सेवा के लिए तालिका तैयार करें..... | 9 |
| मॉड्यूल 3: खाद्य और पेय सेवा में सहायता प्रदान करें और डिशवेयर और टेबलवेयर को हटा दें .7 | |
| 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 के दौरान प्रशिक्षण | 16 |
| अनुलग्नक | 17 |
| प्रशिक्षक आवश्यकताएँ..... | 17 |
| निर्धारक आवश्यकताएँ..... | 18 |
| आकलन रणनीति | 19 |
| संदर्भ..... | 21 |
| शब्दकोष..... | 21 |
| आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द | 22 |

प्रशिक्षण मानक

| | |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | होटल रेस्टोरेंट |
| व्यवसाय | खाद्य और पेय सेवा, ग्राहक सेवा |
| देश | भारत |
| एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर | 3 |
| एन सी ओ (NCO)/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित | एन सी ओ (NCO)-2015/5131.0401 |
| न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव | 9वीं कक्षा पास या 8 वीं के बाद एक वर्ष (एनटीसी / एनएसी) के साथ 8 वीं 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 3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 5वीं कक्षा पास या 5 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ पढ़ने और लिखने की क्षमता |
| पूर्व-आवश्यक अनुज्ञापति या प्रशिक्षण | ना |
| न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु | अठारह वर्ष |
| पिछली समीक्षा तिथि | 29/01/2021 |
| अगली समीक्षा तिथि | 29/01/2024 |

| | |
|------------------------------|------------------------------------------------------|
| एन एस क्यू सी अनुडुदन तलथल | 29/01/2021 |
| क्यू पी (QP) संसुकरण | 2.0 |
| डुडल डुठुडरुडु नलरुडुन तलथल | 29/01/2021 |
| डुडल डुठुडरुडु कल वुधतल तलथल | 29/01/2024 |
| डुडल डुठुडरुडु संसुकरण | 1.0 |
| डुठुडरुडु कल अवधल | 330 घंटे, 0 डुनलड (रुडुगलर कुशल 30 घंटे और OJT सहलत) |

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:

- सेवा के लिए मेज-कुर्सी के आयोजन की गतिविधियाँ करें
- खाद्य और पेय सेवा में पर्यवेक्षक की सहायता करें
- टेबल से डिशवेयर और टेबलवेयर को हटाने की प्रक्रिया समझाएँ
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने तथा मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से
- संवाद करने के लिए उपयुक्त आचरणों को नियोजित 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

अनिवार्य माँड्यूल

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

| एनओएस और माँड्यूल विवरण | लिखित अवधि | व्यावहारिक अवधि | नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनिवार्य) | नौकरी के दौरान प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित) | कुल अवधि |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|------------------------------------------|------------------------------------------|----------|
| THC/N0316 - खाद्य और पेय सेवा संचालन करें एनओएस संस्करण संख्या 1.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 3 | 60.00 | 60.00 | 90.00 | 0.00 | 210.00 |
| माँड्यूल 1:होटल/रेस्तरां उद्योग और खाद्य एवं पेय सेवा सहायक का परिचय | 5.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5.00 |
| माँड्यूल 2:सेवा के लिए तालिका तैयार करें | 25.00 | 30.00 | 60.00 | 0.00 | 115.00 |
| माँड्यूल 3:खाद्य और पेय सेवा में सहायता प्रदान करें और डिशवेयर और टेबलवेयर निकालें | 30.00 | 30.00 | 30.00 | 0.00 | 90.00 |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|
| THC/N9901 - प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) स्तर 3 | 15:00 | 15:00 | 00:00 | 00:00 | 30:00 |
| मॉड्यूल 4:प्रभावी संचार और सेवा मानक बनाए रखें | 15:00 | 15:00 | 00:00 | 00:00 | 30:00 |
| टीएचसी/एन9903-संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) 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 आचरणों का पालन करें एनओएस संस्करण संख्या 2.0 एन एस क्यू एफ (NSQF) 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 | 90:00 | 000:00 | 330:00 |

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: होटल / रेस्तरां उद्योग और खाद्य और पेय सेवा सहायक का परिचय ब्रिज मॉड्यूल

अंतिम परिणाम:

- कौशल भारत अभियान के सिंहावलोकन की रूपरेखा तैयार करें
- आतिथ्य उद्योग के दायरे का वर्णन करें
- खाद्य और पेय सेवा सहायक की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को परिभाषित करें
- खाद्य और पेय सेवा सहायक के लिए कार्य के दायरे की व्याख्या करें

| अवधि: 05:00 | अवधि: 00:00 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम | व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम |
| <ul style="list-style-type: none"> • कौशल भारत अभियान के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें • पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उप-क्षेत्रों का वर्णन करें • खाद्य और पेय सेवा सहायक पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटल/रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करें • खाद्य और पेय सेवा सहायक पर्यटन और आतिथ्य उद्योग के लिए गुंजाइश विस्तृत करें • खाद्य और पेय सेवा सहायक के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करें • खाद्य और पेय सेवा सहायक की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें • विभिन्न खाद्य और पेय आउटलेट और उनके लेआउट के बारे में बताएँ • खाद्य और पेय सेवा में उपयोग की जाने वाली बुनियादी शब्दावली की व्याख्या करें | ना |

- अन्य विभागों के साथ खाद्य एवं पेय पदार्थ का समन्वय स्पष्ट करें

कक्षा साधन

श्वेत पट्ट, निशाननवीस, डस्टर, प्रक्षेपक, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रस्तुति

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

ना

मॉड्यूल 2: सेवा के लिए तालिका तैयार करें

THC/N0316 v 2.0 . में मैप किया गया

अंतिम परिणाम:

- तालिका को सेट अप और व्यवस्थित करने का तरीका बताएँ
- नैपकिन को मोड़ने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- विभिन्न मर्दों को फिर से भरने के लिए उपयुक्त ज्ञान और कौशल लागू करें

| अवधि: 25:00 | अवधि: 30:00 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • भोजन क्षेत्र में मेज और कुर्सियों की व्यवस्था और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें • विभिन्न प्रकार की टेबल व्यवस्थाओं पर चर्चा करें • क्रॉकरी, कटलरी, बर्तन, काँच के बने पदार्थ, टेबलवेयर और सर्विस उपकरण के विभिन्न प्रकारों और उपयोगों की सूची बनाएँ • साइड स्टेशन के उपयोग समझाएँ • विभिन्न प्रकार के नैपकिन-फोल्डिंग तकनीकों की व्याख्या करें • मेज पर मेनू कार्ड के उचित स्थान के महत्व पर चर्चा करें | व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> • भोजन क्षेत्र में कुर्सियों और मेजों की व्यवस्था करने के लिए उपयुक्त आचरणों का प्रयोग करें • प्रदर्शित करें कि टेबल को लिनेन, टेबलवेयर और अन्य आवश्यक वस्तुओं के साथ कैसे व्यवस्थित किया जाए • नैपकिन को मोड़ने के लिए उपयुक्त तकनीकों का प्रयोग करें • नैपकिन, कटलरी, क्रॉकरी और सर्विस उपकरण जैसी विभिन्न आवश्यक चीजों की जाँच और उन्हें फिर से भरने के लिए उपयुक्त निरीक्षण प्रक्रियाओं को नियोजित करें |
| कक्षा साधन <p>प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुति), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रिया</p> | |
| औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ <p>विभिन्न प्रकार के लिनेन, टेबलवेयर, कटलरी, क्रॉकरी, नैपकिन, कुर्सी / टेबल, विभिन्न सेवा उपकरण</p> | |

मॉड्यूल 3: खाद्य और पेय सेवा में सहायता प्रदान करें और डिशवेयर और टेबलवेयर को हटा दें

THC/N0316 v 2.0 . में मैप किया गया

अंतिम परिणाम:

- कार्यस्थल पर बनाए रखने के लिए पेशेवर शिष्टाचार की व्याख्या करें
- एफ एंड बी उपकरण और उपकरण प्रबंधित करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें
- डिशवेयर और टेबलवेयर को हटाने के चरणों का पालन करें
- भोजन क्षेत्र में साफ-सफाई बनाए रखने के लिए उपयुक्त आचरणों को लागू करें

| अवधि: 30:00 | अवधि: 30:00 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम | व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम |
| <ul style="list-style-type: none"> • परोसने और उनके उपयोग के लिए आवश्यक विभिन्न उपकरणों पर चर्चा करें • मेहमानों, रसोई कर्मचारियों और प्रबंधन के साथ बातचीत करते समय पालन किए जाने वाले संचार शिष्टाचार और अन्य संलेख की व्याख्या करें • खाद्य और पेय उपकरण और उपकरण के प्रबंधन की प्रक्रिया को विस्तृत करें • खाद्य उत्पादन, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों से संबंधित एफएसएसआई और एचएससीपी मानक संलेख की व्याख्या करें • डिशवेयर और टेबलवेयर को समय पर हटाने के महत्व पर चर्चा करें • खाद्य और पेय सेवाओं के लिए उपयोग किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के लिनन का वर्णन करें | <ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों का स्वागत और अभिवादन करते समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करें • खाद्य और पेय सेवा के लिए आवश्यक उपकरणों और उपकरणों के प्रबंधन के लिए उपयुक्त तकनीकों को नियोजित करें • मेहमानों के लिए निर्बाध सेवा के लिए रसोई के कर्मचारियों, सेवा कर्मचारियों और प्रबंधन के साथ बातचीत करने का नाटक करें • उपयोग किए गए बर्तन/टेबलवेयर/गंदे लिनन को हटाने और नए मेहमानों के लिए मेज और कुर्सियों को फिर से व्यवस्थित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • भोजन क्षेत्र में साफ-सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए उपयुक्त तकनीकों को लागू करें |
| कक्षा साधन | |
| प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुति), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रिया | |
| औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ | |
| विभिन्न प्रकार के लिनन, टेबलवेयर, कटलरी, क्रॉकरी, नैपकिन, कुर्सी / टेबल, विभिन्न सेवा उपकरण | |

मॉड्यूल 4: 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: 15:00 | अवधि:15:00 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम | व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम |
| <ul style="list-style-type: none"> • कार्यस्थल पर व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्व पर चर्चा करें • प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करें • मेहमान संतुष्टि और मेहमान प्रतिक्रिया के महत्व की व्याख्या करें • प्रतिक्रिया और शिकायतों को रचनात्मक रूप से प्राप्त करने की प्रक्रिया को रेखांकित करें • मेहमान की शिकायतों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें • मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें • लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व की व्याख्या करें • मेहमानों की लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें • विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें • कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की विवरणी करने के महत्व पर चर्चा करें | <ul style="list-style-type: none"> • मेहमानों के स्वागत और अभिवादन के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें • मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें • मेहमान की शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर एक भूमिका निभाएँ • विशिष्टता के अनुसार सभी उम्र, लिंग और अलग-अलग विकलांग लोगों के प्रति भूमिका निभाना उचित व्यवहार शिष्टाचार |

- समस्याओं को बढ़ाने, कार्यस्थल के मुद्दों की विवरणी करने और वरिष्ठों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के तरीकों पर चर्चा करें

कक्षा साधन

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

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएँ

वृद्धि आव्यूह का नमूना, संगठन संरचना

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 संलेख का वर्णन करें

| अवधि: 18:00 | अवधि: 12:00 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम | व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम |
| <ul style="list-style-type: none"> • आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखने के महत्त्व की व्याख्या करें • संगठन और मेहमान की गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें • संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन की विवरणी 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 साधन | |
| प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुति), श्वेत पट्ट, निशाननवीस, प्रक्षेपक, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रिया | |
| औजार, 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

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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 करें • व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए सर्वोत्तम आचरणों 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 | <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 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 |

- एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की विवरणी करने की प्रक्रिया की व्याख्या करें

कक्षा साधन

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

औजार, 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 विवरणी

मॉड्यूल 7: नौकरी के दौरान प्रशिक्षण

खाद्य और पेय सेवा सहायक के लिए मैप किया गया

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| अनिवार्य अवधि: 30:00 | अनुशंसित अवधि: 00:00 |
| स्थान: कार्यस्थल पर | |
| अंतिम परिणाम | |
| <ul style="list-style-type: none"> • संगठन की मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार कुर्सी/टेबल की स्थापना करें। • टेबलवेयर, काँच, लिनेन और अन्य आवश्यक वस्तुओं के साथ टेबल को व्यवस्थित करने के लिए गतिविधियाँ करें। • विभिन्न आवश्यक और सेवा उपकरणों की जाँच, पुनःपूर्ति और व्यवस्था करने के लिए निरीक्षण प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • नैपकिन को मोड़ने की प्रक्रियाओं का प्रदर्शन करें। • खाद्य और पेय सेवा के लिए आवश्यक संसाधन प्रबंधन की गतिविधियाँ करें। • मेहमानों को प्राप्त करने और उनका अभिवादन करने के लिए उपयुक्त अभ्यास लागू करें। • डिशवेयर, टेबलवेयर और मिट्टी के लिनेन को हटाने की गतिविधियाँ करें। • टेबल को साफ करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें। • भोजन क्षेत्र में स्वच्छता और स्वच्छता बनाए रखने के लिए गतिविधियाँ करें। • मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें। • मानकों के अनुसार कचरे को अलग और निपटाने के तरीके पर नाटक करें। • मेहमानों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार करते समय सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रदर्शन करें। • सुचारु कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार प्रदर्शित करें। • विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करें। • संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया प्रदर्शित करें। • कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता और संवारने के तरीके पर भूमिका निभाएँ। • कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करने और पर्यवेक्षक को विवरणी करने के लिए उचित अभ्यास लागू करें। • लिंग और उम्र के प्रति संवेदनशील सेवा आचरणों को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियाँ करें। • संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया प्रदर्शित करें। • कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ करें। | |

अनुलग्नक

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

| प्रशिक्षक पूर्वापेक्षाएँ | | | | | | |
|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------|------------|
| न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता | विशेषज्ञता | प्रासंगिक उद्योग अनुभव | | प्रशिक्षण अनुभव | | टिप्पणियाँ |
| | | वर्षों | विशेषज्ञता | वर्षों | विशेषज्ञता | |
| प्रमाणपत्र/ डिप्लोमा/ डिग्री | होटल/आतिथ्य प्रबंधन/खाद्य और पेय सेवा | 5 | होटल/आतिथ्य प्रबंधन/खाद्य और पेय सेवा | 1 | होटल/आतिथ्य प्रबंधन/खाद्य और पेय सेवा | |

| प्रशिक्षक प्रमाणन | |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| डोमेन प्रमाणन | मंच (प्लेटफार्म) प्रमाणन |
| "खाद्य और पेय सेवा सहायक", "THC/Q0307, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है | "प्रशिक्षक", "एमईपी / क्यू 2601, वी 1.0," 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 | |
| प्रमाणपत्र/ डिप्लोमा/ डिग्री | होटल/आतिथ्य प्रबंधन/खाद्य और पेय सेवा | 5 | होटल/आतिथ्य प्रबंधन//खाद्य और पेय सेवा | 1 | होटल/आतिथ्य प्रबंधन//खाद्य और पेय सेवा | |

| निर्धारक प्रमाणन | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| डोमेन प्रमाणन | मंच (प्लेटफार्म) प्रमाणन |
| "खाद्य और पेय सेवा सहायक", "THC/Q0307, V2.0", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है | "निर्धारक", "MEP/Q2701, वी1.0," न्यूनतम 80% के स्कोरिंग के साथ |

आकलन रणनीति

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

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को सौंपे गए दल
- असेसमेंट एजेंसियां वीटीपी/टीसी लूपिंग एसएससी को असेसमेंट 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 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

| 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। |
| सीखने के प्रमुख 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 के दौरान प्रशिक्षण (अनिवार्य); सहायकों को कार्यस्थल पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों को पूरा करना अनिवार्य है |
| ओजेटी (आर) | नौकरी के दौरान प्रशिक्षण (अनुशंसित); सहायकों को कार्यस्थल 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 मनोप्रेरणा 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। अंतिम परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम प्राप्त करने में मदद करता है। |

आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द

| शर्त | विवरण |
|---------------|---------------------------------------------|
| क्यू पी (QP) | योग्यता पैक |
| एन एस क्यू एफ | राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढाँचा |
| एन एस क्यू सी | 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 |
| आईपीआर | बौद्धिक संपदा अधिकार |