



# बारटेंडर

क्यूपी कोड: टीएचसी/क्यू0302

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

टीएचसी/क्यू0302 : बार टें डर .....	3
<i>संक्षिप्त कामविवरण</i> .....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) .....	3
<i>अनिवार्य एनओएस</i> .....	3
<i>योग्यता पैक (क्यूपी) मानक</i> .....	3
THC/N0306: बारटेंडिंग संचालन के लिए तैयार करें .....	5
THC/N0307: मेहमानों के साथ जुड़ें और आज्ञा पति लें .....	9
THC/N0308: पेय पदार्थ तैयार करें, परोसें और बिल का निपटान करें .....	14
THC/N9902: कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानकों को सुनिश्चित करें .....	21
THC/N9910: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखना सुनिश्चित करें .....	26
THC/N9907: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें .....	30
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज .....	34
<i>मूल्यांकन दिशानिर्देश</i> .....	34
<i>मूल्यांकन वेटेज</i> .....	35
एक्रोनिम्स .....	36
शब्दावली .....	37

## THC/Q0302: बारटेंडर

### नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति मेहमान का स्वागत करता है, मेहमान का आदेश लेता है, अनुरोधित पेय तैयार करता है और परोसता है और बिलिंग में सहायता करता है।

### व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को अच्छी तरह से तैयार, शारीरिक रूप से स्वस्थ, लंबे समय तक काम करने में सक्षम और एक उत्कृष्ट संचारक की आवश्यकता होती है।

### लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

#### अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N0306: बारटेंडिंग संचालन के लिए तैयार करें](#)
2. [THC/N0307: मेहमानों से जुड़ें और आज्ञाएं लें](#)
3. [THC/N0308: पेय पदार्थ तैयार करें, परोसें और बिल का निपटान करें](#)
4. [THC/N9902: कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानकों को सुनिश्चित करें](#)
5. [THC/N9910: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखना सुनिश्चित करें](#)
6. [THC/N9907: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें](#)

### योग्यता पैक (क्यूपी) मानक

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	खाद्य और पेय सेवा
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	5
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5123.9900

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>12वीं कक्षा पास या यूजी का प्रथम वर्ष कर रहा है या 10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा का द्वितीय वर्ष पूरा किया हो या 10वीं के बाद 3 वर्षीय डिप्लोमा के तीसरे वर्ष की पढ़ाई कर रहा हो या 12वीं के बाद 2-वर्षीय डिप्लोमा के प्रथम वर्ष की पढ़ाई कर रहा हो या 10वीं पास के साथ 2 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी या 1 वर्षीय एनटीसी प्लस एनएसी के साथ 10वीं कक्षा पास या 10वीं कक्षा पास के साथ 1 वर्षीय एनटीसी प्लस सीआईटीएस या 8वीं पास के साथ 2 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी और 1 साल का सीआईटीएस या पिछला NSFQ स्तर 3 खाद्य और पेय सेवा सहायक 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	लागू नहीं
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	27/05/2021
अगली समीक्षा तिथि	27/05/2024
निष्क्रियता तिथि	27/05/2024
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	27/05/2021
संस्करण	2.0

## THC/N0306: बारटेंडिंग संचालन के लिए तैयार करें

### विवरण

यह ओएस यूनिट मेहमानों की सेवा के लिए बार या लाउंज तैयार करने के बारे में है। इसमें सुचारू सेवा के लिए पेय पदार्थों, खाद्य उत्पादों, स्नैक्स और अन्य सामग्रियों के पर्याप्त भंडार की उपलब्धता सुनिश्चित करना भी शामिल है।

### दायरा

कार्यक्षेत्र में निम्नलिखित शामिल हैं:

योजना बनाएँ और कार्य के लिए तैयारी करें

- भंडारण की जाँच करें और वस्तुसूची प्रबंधित करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

*योजना बनाएँ और काम के लिए तैयारी करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** सुनिश्चित करें कि बार/लाउंज स्वास्थ्य और स्वच्छता मानकों के अनुसार साफ-सुथरा है
- PC2.** ठीक से काम करने के लिए फ्रिज, एसी आदि जैसे उपकरण/उपकरणों को चालू करें और जाँच करें और पर्यवेक्षक को दोषों की विवरणी करें
- PC3.** सुनिश्चित करें कि बार के सभी सामान, उपकरण, चश्मा और टेबलवेयर आदि मेहमान के आगमन से पहले साफ, स्वच्छ और फिर से भर दिए गए हैं
- PC4.** बार एक्सेसरीज़ और टूल्स जैसे शेकर्स, पिचर्स, बॉटल ओपनर्स और कटलरी को व्यवस्थित करें
- PC5.** बर्फ के टुकड़े, कुटी हुई बर्फ, और गार्निशिंग तैयार करें
- PC6.** बार काउंटर/टेबल पर मेन्यू और मुफ्त खाने की चीज़ें रखें
- PC7.** दिन के विशेष आइटम / प्रचार के लिए जाँच करें

*भंडारण की जाँच करें और वस्तुसूची प्रबंधित करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC8.** दिन की आवश्यकता के लिए शराब के भंडार/गार्निश/स्नैक्स/बर्फ मशीनों पर एक सूची जाँच चलाएँ
- PC9.** मादक और गैर-मादक पेय पदार्थों का पर्याप्त भंडार सुनिश्चित करें
- PC10.** दिन की आवश्यकता के लिए फलों, सब्जियों, अंडों, स्नैक्स आदि का पर्याप्त भंडार सुनिश्चित करें
- PC11.** खाद्य और पेय पदार्थों और अन्य उत्पादों की समाप्ति तिथि की जाँच करें और मानकों के अनुसार फेंकें
- PC12.** मांग तैयार करें और खरीद विभाग के साथ समन्वय करें और पर्यवेक्षक को दोबोरा भरने के लिए सूचित करें

### ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** प्रासंगिक व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएँ जो कार्यस्थल में लागू हों
- KU2.** FSSAI के अनुसार खाद्य और पेय विनियम
- KU3.** राज्य आबकारी अधिनियम के नियम और शराब परोसने के दिशा-निर्देश
- KU4.** संगठनात्मक आचार संहिता, व्यापार शिष्टाचार और विशिष्ट मेहमान प्रोफ़ाइल
- KU5.** बार/पब/लाउंज में अल्कोहलिक/गैर-मादक पेय के प्रकार
- KU6.** बार में उपयोग किए जाने वाले फल, सब्जियाँ, सैक्स और सामग्री के प्रकार
- KU7.** बार में सूची प्रबंधन तकनीक
- KU8.** बार में उपयोग किए जाने वाले टेबलवेयर, उपकरण के प्रकार
- KU9.** प्रयुक्त विभिन्न बार उपकरणों की संचालन प्रक्रिया
- KU10.** बार एक्सेसरीज़ और टूल्स का प्लेसमेंट
- KU11.** बार में उपकरण/उपकरणों के रखरखाव की प्रक्रिया

### सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

- GS1.** कार्यस्थल में निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें
- GS2.** त्वरित और बेहतर सेवाओं के लिए प्रभावी ढंग से समय का प्रबंधन करें
- GS3.** हर समय विनम्र और विनम्र रहें
- GS4.** स्वयं के कार्य आचरणों में सुधार और संशोधन करें
- GS5.** कार्य क्षेत्र से संबंधित दिन-प्रतिदिन की परिचालन समस्याओं को संभालें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>योजना बनाएँ और काम के लिए तैयारी करें</i>	<b>20</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>
<b>PC1.</b> सुनिश्चित करें कि बार/लाउंज स्वास्थ्य और स्वच्छता मानकों के अनुसार साफ-सुथरा है	-	-	-	-
<b>PC2.</b> ठीक से काम करने के लिए फ्रिज, एसी आदि जैसे उपकरण/उपकरणों को चालू करें और जाँच करें और पर्यवेक्षक को दोषों की विवरणी करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> सुनिश्चित करें कि बार के सभी सामान, उपकरण, चश्मा और टेबलवेयर आदि मेहमान के आगमन से पहले साफ, स्वच्छ और फिर से भर दिए गए हैं	-	-	-	-
<b>PC4.</b> बार एक्सेसरीज़ और टूल्स जैसे शेकर्स, पिचर्स, बॉटल ओपनर्स और कटलरी को व्यवस्थित करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> बर्फ के टुकड़े, कुटी हुई बर्फ, और गार्निशिंग तैयार करें	-	-	-	-
<b>PC6.</b> बार काउंटर/टेबल पर मेन्यू और मुफ्त खाने की चीज़ें रखें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> दिन के विशेष आइटम / प्रचार के लिए जाँच करें	-	-	-	-
<i>भंडारण की जाँच करें और वस्तुसूची प्रबंधित करें</i>	<b>20</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>
<b>PC8.</b> दिन की आवश्यकता के लिए शराब के भंडार/गार्निश/सैक्स/बर्फ मशीनों पर एक सूची जाँच चलाएँ	-	-	-	-
<b>PC9.</b> मादक और गैर-मादक पेय पदार्थों का पर्याप्त भंडार सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC10.</b> दिन की आवश्यकता के लिए फलों, सब्जियों, अंडों, सैक्स आदि का पर्याप्त भंडार सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC11.</b> खाद्य और पेय पदार्थों और अन्य उत्पादों की समाप्ति तिथि की जाँच करें और मानकों के अनुसार फेंके	-	-	-	-
<b>PC12.</b> मांग तैयार करें और खरीद विभाग के साथ समन्वय करना और पर्यवेक्षक को पुनःपूर्ति के लिए सूचित करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	-	<b>20</b>

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	टीएचसी/एन0306
एनओएस नाम	बारटेंडिंग संचालन के लिए तैयार करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	खाद्य और पेय सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	27/05/2021
अगली समीक्षा तिथि	27/05/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	27/05/2021

## THC/N0307: मेहमानों से जुड़ें और आज्ञाप्ति लें

### विवरण

यह OS इकाई बार में मेहमान का स्वागत करने और पेय पदार्थ परोसने के आदेश लेने के बारे में है।

### दायरा

कार्यक्षेत्र में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मेहमान का स्वागत करें
- पेय पदार्थों का आज्ञाप्ति लें मेहमानों के साथ आज्ञाप्ति की पुष्टि करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### मेहमान का स्वागत करें

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** संगठन के एसओपी के अनुसार आगमन पर तुरंत और उचित तरीके से मेहमानों का स्वागत और स्वागत करें
- PC2.** किसी भी आरक्षण के लिए जाँच करें और तदनुसार मेहमान को टेबल आवंटित करें
- PC3.** मेहमानों को मेज पर ले जाएँ
- PC4.** शराब परोसने के लिए नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मेहमान की उम्र की जाँच करें
- PC5.** सुनिश्चित करें कि मेहमान आराम से बैठे हैं
- PC6.** मेहमान को जल पिलाएं

#### पेय पदार्थों का आज्ञाप्ति लें

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC7.** मेहमान को पेय मैन्यू प्रस्तुत करें और उन्हें बार में उपलब्ध पेय पदार्थों के बारे में समझाएँ
- PC8.** मेहमान की पेय आवश्यकताओं को शीघ्रता से स्थापित करें
- PC9.** मेहमान की पसंद के आधार पर पेय और भोजन के विकल्पों का सुझाव दें
- PC10.** बार में उपलब्ध विशेष अधिकारियों के बारे में मेहमानों को सूचित करें
- PC11.** किसी भी वरीयता के लिए मेहमान से पूछें
- PC12.** पेय पदार्थों पर मेहमान के प्रश्नों का उत्तर दें
- PC13.** किसी भी नए आगमन या विदेशी पेय के बारे में मेहमानों को सूचित करें
- PC14.** भोजन और शराब (जैसे बियर और पिज्जा) की उपयुक्त जोड़ी की सिफारिश करें
- PC15.** संगठन के लिए लाभकारी लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए नए कॉकटेल / अन्य पेय पदार्थ और उच्च मार्जिन वाले उत्पादों को अप-सेल करें

#### मेहमानों की आज्ञाप्ति का पुष्टिकरण करें

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC16.** मेहमान के पेय पदार्थों की आज्ञाप्ति को दस्ती रूप से या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके नोट करें पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

**PC17.** पेय पदार्थों की तैयारी के लिए मेहमान के साथ आदेश दोहराएँ और पुष्टि करें

**PC18.** मेहमान को आज्ञाप्ति का अनुमानित वितरण समय प्रदान करें

### ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

**KU1.** मेहमानों को प्राप्त करने और उनका अभिवादन करने, प्रचारक अधिकारियों, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों पर संगठन की नीति

**KU2.** सरकारी खाद्य और पेय विनियम

**KU3.** संगठनात्मक आचार संहिता, व्यापार शिष्टाचार और विशिष्ट मेहमान प्रोफ़ाइल

**KU4.** मैन्यू कार्ड में आइटम तैयार करने का समय और सामग्री

**KU5.** भोजन और पेय संयोजन

**KU6.** मेहमान प्रबंधन तकनीक

**KU7.** बार में मादक/गैर-मादक पेय के प्रकार

**KU8.** कॉकटेल/मॉकटेल के प्रकार और इसकी सजावट

**KU9.** क्रॉस-सेलिंग और अप-सेलिंग रणनीतियाँ

**KU10.** पेय उद्योग में नवीनतम रुझान

**KU11.** बार में उपयोग किए जाने वाले टेबलवेयर, उपकरण के प्रकार

### सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

**GS1.** कार्यस्थल में निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें

**GS2.** मेहमानों के अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों और समस्याओं को रिकॉर्ड करें

**GS3.** बार मेहमानों की जरूरतों का आकलन करें

**GS4.** मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

**GS5.** चिड़चिड़े/असंतुष्ट मेहमानों को संभालें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>मेहमान का स्वागत करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC1.</b> संगठन के एसओपी के अनुसार आगमन पर तुरंत और उचित तरीके से मेहमानों का स्वागत करें	-	-	-	-
<b>PC 2.</b> किसी भी आरक्षण के लिए जाँच करें और तदनुसार मेहमान को टेबल आवंटित करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> मेहमानों को मेज पर ले जाएँ	-	-	-	-
<b>PC4.</b> शराब परोसने के लिए नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मेहमान की उम्र की जाँच करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> सुनिश्चित करें कि मेहमान आराम से बैठे हैं	-	-	-	-
<b>PC6.</b> मेहमान को जल पिलाएँ	-	-	-	-
<i>पेय पदार्थों का आज्ञा लें</i>	<b>20</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>
<b>PC7.</b> मेहमान को पेय मैनु प्रस्तुत करें और उन्हें बार में उपलब्ध पेय पदार्थों के बारे में समझाएँ	-	-	-	-
<b>PC8.</b> मेहमान की पेय आवश्यकताओं को शीघ्रता से स्थापित करें	-	-	-	-
<b>PC9.</b> मेहमान की पसंद के आधार पर पेय और भोजन के विकल्पों का सुझाव दें	-	-	-	-
<b>PC10.</b> बार में उपलब्ध विशेष अधिकारियों के बारे में मेहमानों को सूचित करें	-	-	-	-
<b>PC11.</b> किसी भी वरीयता के लिए मेहमान से पूछें	-	-	-	-
<b>PC12.</b> पेय पदार्थों पर मेहमान के प्रश्नों का उत्तर दें	-	-	-	-
<b>PC13.</b> किसी भी नए आगमन के मेहमानों को सूचित करें या विदेशी पेय पदार्थ	-	-	-	-
<b>PC14.</b> भोजन और शराब (जैसे बियर और पिज्जा) की उपयुक्त जोड़ी की सिफारिश करें	-	-	-	-
<b>PC15.</b> संगठन के लिए लाभकारी लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए नए कॉकटेल / अन्य पेय पदार्थ और उच्च मार्जिन वाले उत्पादों को अप-सेल करें	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
मेहमानों की आज्ञप्ति का पुष्टिकरण करें	10	10	-	5
PC16.मेहमान के पेय पदार्थों की आज्ञप्ति को दस्ती रूप से या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके नोट करें	-	-	-	-
PC17.पेय पदार्थों की तैयारी के लिए मेहमान के साथ आज्ञप्ति दोहराएँ और पुष्टि करें	-	-	-	-
PC18.मेहमान को आज्ञप्ति का अनुमानित वितरण समय प्रदान करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>20</b>

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	टीएचसी/एन0307
एनओएस नाम	मेहमानों के साथ जुड़ें और आज़ाप्ति लें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	खाद्य और पेय सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	27/05/2021
अगली समीक्षा तिथि	27/05/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	27/05/2021

## THC/N0308: पेय पदार्थ तैयार करें, परोसें और बिल का निपटान करें

### विवरण

यह OS इकाई आदेश के अनुसार मेहमान को पेय पदार्थ तैयार करने और परोसने के बारे में है। इसमें मेहमान के प्रश्नों पर ध्यान देना और बिल निपटान के माध्यम से लेनदेन को बंद करना भी शामिल है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मेहमानों के लिए पेय तैयार करें
- मेहमानों को पेय पदार्थ परोसें मेहमानों के प्रश्नों / मुद्दों को संभालें
- आदेश के अनुसार बिल तैयार करें
- दिन के अंत की गतिविधि करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

*मेहमानों के लिए पेय पदार्थ तैयार करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

**PC1.** पेय और सिरप की बोतलों को उनके शेल्फ जीवन और भंडारण प्रक्रिया को ध्यान में रखते हुए संगठनात्मक एसओपी के अनुसार संभालें

**PC 2.** बार के मानक नुस्खा के अनुसार पेय तैयार करें

**PC3.** आज्ञाप्ति किए गए पेय के अनुरूप उचित काँच के बर्तन का उपयोग करें

**PC4.** सुनिश्चित करें कि काँच के बर्तन साफ चमकते हैं और क्षतिग्रस्त नहीं हैं

**PC5.** तैयार पेय को मिलाने, डालने और सजाने के लिए मानक प्रक्रिया का पालन करें

**PC6.** कॉकटेल/विवरण बनाने के लिए विभिन्न पेय पदार्थों की मात्रा मापें

**PC7.** सही स्प्रिट/बेवरेज और मिक्स का उपयोग करके मेहमानों की पसंद के पेय पदार्थ तैयार करें

**PC8.** मेहमानों की पसंद के अनुसार कॉकटेल बनाने के लिए शेक, मिलाते, सम्मिश्रण, लेयरिंग, या फोमिंग आदि जैसी तकनीकों को लागू करें

**PC9.** आदेशित पेय तैयार करने के लिए विशिष्ट निर्देशों का पालन करें

**PC10.** मेहमान वरीयता के अनुसार बर्फ के टुकड़े (कॉकटेल के लिए) के साथ कॉकटेल शेकर का उपयोग करके सामग्री को हिलाएँ

**PC11.** सुनिश्चित करें कि पेय का कोई अतिप्रवाह या रिसाव नहीं है

**PC12.** पेय को आकर्षक बनाने के लिए गार्निश करें

*मेहमानों को पेय पदार्थ परोसें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

**PC13.** मेज पर सेवा करते समय संगठनात्मक नीति (छाती की ऊँचाई पर, कंधे के स्तर से ऊपर) के अनुसार ट्रे को संभालें

**PC14.** काँच के तने या तने वाले गिलास के आधार को पकड़ें

**PC15.** बोतलों को बिना किसी नुकसान के खोलने के लिए कॉर्कस्कू, बॉटल ओपनर, चाकू आदि का उपयोग करें

**PC16.** यदि शराब/बीयर के लिए आदेश है तो पेय को मेहमान के गिलास में डालें

**PC17.** सुनिश्चित करें कि मेज पर पर्याप्त नैपकिन हैं

- PC18.** सेवा के दिशा-निर्देशों का पालन करें जैसे कि मेहमान के दाहिनी ओर सेवा करना
- PC19.** संदूषण से बचने के लिए प्रक्रिया के अनुसार चश्मा, बोतलें संभालें
- PC20.** बर्फ के टुकड़े के साथ या मेहमानों की पसंद के अनुसार पेय परोसें
- PC21.** सुनिश्चित करें कि सभी आज्ञाएं किए गए व्यंजन / मानार्थ स्नेक्स पेय पदार्थों के साथ परोसे जाते हैं
- PC22.** पेय पदार्थ परोसते समय मेहमानों को बाधित करने से बचें  
*मेहमान के प्रश्नों / मुद्दों को संभालें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC23.** बार प्रबंधक / अन्य संचालन विभाग को किसी भी मुद्दे जैसे कि विवाद, उपद्रवी व्यवहार, मेहमान आदि के बारे में सूचित करें और उनका समाधान करें
- PC24.** नशे में होने पर घर लौटने के लिए कैब/कार किराए पर लेने में मेहमान की सहायता करने के लिए फ्रंट डेस्क/प्रबंधक को सूचित करें
- PC25.** किसी भी पेय आदेश को विनम्रता से मना करें, यदि मेहमान संगठनात्मक संलेख के अनुसार नशे में है
- PC26.** सभी मेहमान प्रश्नों का उत्तर दें  
*आदेशानुसार बिल तैयार करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC27.** एसओपी के अनुसार बिल तैयार करें
- PC28.** मेहमानों को पेश करने से पहले आदेश के साथ बिल विवरण सत्यापित करें
- PC29.** चालान के साथ नकद और वापसी शेष जमा करें
- PC 30।** कार्ड द्वारा भुगतान की प्रक्रिया करें, हस्ताक्षर प्राप्त करें, और स्वाइप लेनदेन के बाद कार्ड वापस करें
- PC31.** होटल में ठहरने वाले मेहमानों के मामले में बिल टू रूम का पालन करें  
*दिन के अंत की गतिविधि करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC32.** सुनिश्चित करें कि बार बंद होने से पहले साफ हो गया है
- PC33.** रेफ्रिजरेटर को साफ और व्यवस्थित करें और अलमारियों की सफाई करें
- PC34.** सुनिश्चित करें कि उपकरण और मशीनों को हटा दिया गया है, और साफ किया गया है
- PC35.** सुनिश्चित करें कि उत्पाद संगठित हैं और अगले दिन के उपयोग के लिए ठीक से संग्रहीत हैं
- PC36.** आवर्तन को ध्यान में रखते हुए उत्पादों को हटा दें
- PC37.** काँच के बर्तन और अन्य उपकरणों को सुरक्षित रूप से धोएँ और स्टोर करें
- PC38.** रात के लिए नलों को खाली करके साफ करें
- PC39.** बार कैबिनेट, रेफ्रिजरेटर, आदि को लॉक और बंद करें।
- PC40.** बिजली के संकेत, रोशनी, एसी आदि चालू करें।
- PC41.** समापन सूची पर ध्यान दें
- PC42.** नियमों के अनुसार बार बंद करने के समय का पालन करें

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** बार के लिए नियामक आवश्यकताएँ और दिशानिर्देश
- KU2.** सामान्य खाद्य और पेय पदार्थ सेवा दिशानिर्देश
- KU3.** व्यावहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियाँ
- KU4.** बार के पीछे आवश्यक उपकरण और उनका इच्छित उपयोग
- KU5.** स्प्रीट, वाइन और गैर-मादक पेय के प्रकार
- KU6.** मैन्यू पर उपलब्ध पेय पदार्थों की तैयारी
- KU7.** कॉकटेल और अन्य पेय तैयार करने के लिए मिश्रण विज्ञान
- KU8.** काँच के बर्तन का वर्गीकरण और उपयोग
- KU9.** प्रक्रिया के अनुसार उपयुक्त गिलास में विभिन्न पेय पदार्थों को डालें
- KU10.** बारटेंडिंग शब्दावली
- KU11.** अनियंत्रित या शराब के नशे में मेहमानों को संभालने के लिए वृद्धि प्रक्रिया
- KU12.** मेहमान अनुभव को बढ़ाने के तरीके
- KU13.** शिकायत प्रबंधन नीति और प्रक्रियाएँ
- KU14.** कम्प्यूटरीकृत बिलिंग प्रक्रिया
- KU15.** मादक पेय पदार्थों के लिए लागू कर
- KU16.** डिजिटल भुगतान के तरीके
- KU17.** दैनिक नकद प्रबंधन प्रक्रिया
- KU18.** बार ग्लास, उपकरण और उपकरणों के भंडारण की प्रक्रिया,

## सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

- GS1.** पेय प्रवृत्तियों के बारे में नवीनतम जानकारी प्राप्त करने के लिए पत्रिकाओं और अन्य स्रोतों को पढ़ें
- GS2.** कुशलता से काम करने के लिए सहकर्मियों के साथ बातचीत करें
- GS3.** मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS4.** मेहमानों की प्राथमिकताओं का विश्लेषण करें
- GS5.** समय का प्रबंधन कुशलता से करें (मेहमान आदेशों को संभालने के लिए)
- GS6.** प्रबंधक को संभावित मेहमान समस्याओं का पता लगाएँ और विवरणी करें
- GS7.** सभी शिकायतों का समाधान करें और असंतुष्ट मेहमानों को संभालें

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>मेहमानों के लिए पेय पदार्थ तैयार करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC1.</b> पेय और सिरप की बोतलों को उनके शेल्फ जीवन और भंडारण प्रक्रिया को ध्यान में रखते हुए संगठनात्मक एसओपी के अनुसार संभालें	-	-	-	-
<b>PC2.</b> बार के मानक नुस्खा के अनुसार पेय तैयार करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> आज्ञाप्ति किए गए पेय के अनुरूप उचित काँच के बर्तन का उपयोग करें	-	-	-	-
<b>PC4.</b> सुनिश्चित करें कि काँच के बर्तन साफ चमकते हैं और क्षतिग्रस्त नहीं हैं	-	-	-	-
<b>PC5.</b> तैयार पेय को मिलाने, डालने और सजाने के लिए मानक प्रक्रिया का पालन करें	-	-	-	-
<b>PC6.</b> कॉकटेल/विवरण बनाने के लिए विभिन्न पेय पदार्थों की मात्रा मापें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> सही स्ट्रिट/बेवरेज और मिक्स का उपयोग करके मेहमानों की पसंद के पेय पदार्थ तैयार करें	-	-	-	-
<b>PC8.</b> मेहमानों की पसंद के अनुसार कॉकटेल बनाने के लिए शेक, मिलाते, सम्मिश्रण, लेयरिंग, या फोमिंग आदि जैसी तकनीकों को लागू करें	-	-	-	-
<b>PC9.</b> आदेशित पेय तैयार करने के लिए विशिष्ट निर्देशों का पालन करें	-	-	-	-
<b>PC10.</b> मेहमान वरीयता के अनुसार बर्फ के टुकड़े (कॉकटेल के लिए) के साथ कॉकटेल शेकर का उपयोग करके सामग्री को हिलाएँ	-	-	-	-
<b>PC11.</b> सुनिश्चित करें कि पेय का कोई अतिप्रवाह या रिसाव नहीं है	-	-	-	-
<b>PC12.</b> पेय को आकर्षक बनाने के लिए गार्निश करें	-	-	-	-
<i>मेहमानों को पेय पदार्थ परोसें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC13.</b> मेज पर सेवा करते समय संगठनात्मक नीति (छाती की ऊँचाई पर, कंधे के स्तर से ऊपर) के अनुसार ट्रे को संभालें	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC14.</b> काँच के तने या तने वाले गिलास के आधार को पकड़ें	-	-	-	-
<b>PC15.</b> बोतलों को बिना किसी नुकसान के खोलने के लिए कॉर्कस्कू, बॉटल ओपनर, चाकू आदि का उपयोग करें	-	-	-	-
<b>PC16.</b> यदि शराब/बीयर के लिए आदेश है तो पेय को मेहमान के गिलास में डालें	-	-	-	-
<b>PC17.</b> सुनिश्चित करें कि मेज पर पर्याप्त नैपकिन हैं	-	-	-	-
<b>PC18.</b> सेवा के दिशा-निर्देशों का पालन करें जैसे कि मेहमान के दाहिनी ओर सेवा करना	-	-	-	-
<b>PC19.</b> संदूषण से बचने के लिए प्रक्रिया के अनुसार चश्मा, बोतलें संभालें	-	-	-	-
<b>PC20.</b> बर्फ के टुकड़े के साथ या मेहमानों की पसंद के अनुसार पेय परोसें	-	-	-	-
<b>PC21.</b> सुनिश्चित करें कि सभी आज्ञाएं किए गए व्यंजन / मानार्थ स्नेक्स पेय पदार्थों के साथ परोसे जाते हैं	-	-	-	-
<b>PC 22.</b> पेय पदार्थ परोसते समय मेहमानों को बाधित करने से बचें	-	-	-	-
<i>मेहमान के प्रश्नों / मुद्दों को संभालें</i>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	<b>5</b>
<b>PC23.</b> बार प्रबंधक / अन्य संचालन विभाग को किसी भी मुद्दे जैसे कि विवाद, उपद्रवी व्यवहार, मेहमान आदि के बारे में सूचित करें और उनका समाधान करें	-	-	-	-
<b>PC24.</b> नशे में होने पर घर लौटने के लिए कैब/कार किराए पर लेने में मेहमान की सहायता करने के लिए फ्रंट डेस्क/प्रबंधक को सूचित करें	-	-	-	-
<b>PC25.</b> किसी भी पेय आदेश को विनम्रता से मना करें, यदि मेहमान संगठनात्मक संलेख के अनुसार नशे में है	-	-	-	-
<b>PC26.</b> सभी मेहमान प्रश्नों का उत्तर दें	-	-	-	-
<i>आदेशानुसार बिल तैयार करें</i>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	-
<b>PC27.</b> एसओपी के अनुसार बिल तैयार करें	-	-	-	-
<b>PC28.</b> मेहमानों को पेश करने से पहले आदेश के साथ बिल विवरण सत्यापित करें	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
PC29.चालान के साथ नकद और वापसी शेष जमा करें	-	-	-	-
PC30.कार्ड द्वारा भुगतान की प्रक्रिया करें, हस्ताक्षर प्राप्त करें, और स्वाइप लेनदेन के बाद कार्ड वापस करें	-	-	-	-
PC31.होटल में ठहरने वाले मेहमानों के मामले में बिल टू रूमका पालन करें	-	-	-	-
<i>दिन के अंत की गतिविधि करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
PC32.सुनिश्चित करें कि बार बंद होने से पहले साफ हो गया है	-	-	-	-
PC33.रेफ्रिजरेटर को साफ और व्यवस्थित करें और अलमारियों की सफाई करें	-	-	-	-
PC34.सुनिश्चित करें कि उपकरण और मशीनों को हटा दिया गया है, और साफ किया गया है	-	-	-	-
PC35.सुनिश्चित करें कि उत्पाद संघनित हैं और अगले दिन के उपयोग के लिए ठीक से संग्रहीत हैं	-	-	-	-
PC36.आवर्तन को ध्यान में रखते हुए उत्पादों को हटा दें	-	-	-	-
PC37. काँच के बर्तन और अन्य उपकरणों को सुरक्षित रूप से धोएँ और स्टोर करें	-	-	-	-
PC38.रात के लिए नलों को खाली करके साफ करें	-	-	-	-
PC39.बार कैबिनेट, रेफ्रिजरेटर, आदि को लॉक और बंद करें।	-	-	-	-
PC40.बिजली के संकेत, रोशनी, एसी आदि चालू करें।	-	-	-	-
PC41.समापन सूची पर ध्यान दें	-	-	-	-
PC42.नियमों के अनुसार बार बंद करने के समय का पालन करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	-	<b>20</b>

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	टीएचसी/एन0308
एनओएस नाम	पेय पदार्थ तैयार करें, परोसें और बिल का निपटान करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	खाद्य और पेय सेवा
एनएसक्यूएफ स्तर	5
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	27/05/2021
अगली समीक्षा तिथि	27/05/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	27/05/2021

## THC/N9902: कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानकों को सुनिश्चित करें

### विवरण

यह ओएस इकाई प्रभावी ढंग से संचार करने, कार्यस्थल पर शिष्टाचार के मानकों को बनाए रखने और विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करने के लिए मेहमानों के साथ जुड़ने के बारे में है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- प्रभावी संचार को बढ़ावा देना पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना
- मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करना सुनिश्चित करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### *प्रभावी संचार को बढ़ावा देना*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई दें
- PC2.** मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करें
- PC3.** मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएँ
- PC4.** मेहमानों के असंतोष की पहचान करें और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें
- PC5.** किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में मेहमानों को पहले से सूचित करें
- PC6.** मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें
- PC7.** सुनिश्चित करें कि आवश्यक जानकारी समय पर पारित की जाती है
- PC8.** टीम के सदस्यों को एक दूसरे के साथ बातचीत करते समय शिष्टाचार बनाए रखना सुनिश्चित करें
- PC9.** सुनिश्चित करें कि टीम के सदस्य अपने साथियों को प्रतिक्रिया दें

#### *पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC10.** सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य काम पर समय पर पहुँचें
- PC11.** बातचीत के दौरान जितनी बार संभव हो मेहमानों के नामों का उचित अभिवादन के साथ प्रयोग करें
- PC12.** व्यक्तिगत अखंडता और नैतिक व्यवहार बनाए रखें
- PC13.** सुनिश्चित करें कि हर व्यक्ति व्यक्तिगत स्वच्छता का पालन करता है
- PC14.** सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें
- PC15.** कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें

#### *मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करना सुनिश्चित करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC16.** विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें, यदि पूछा जाए
- PC17.** सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य विकलांग व्यक्तियों के प्रति संगठनात्मक नीतियों का अनुपालन करते हैं
- PC18.** सुनिश्चित करें कि लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का हर समय पालन किया जाता है
- PC19.** स्वयं और टीम के सदस्यों द्वारा शारीरिक और मौखिक दोनों तरह से यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित संगठनात्मक नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करें
- PC20.** काम में आने वाली किसी भी चुनौती पर काबू पाने में PwD टीम के सदस्यों का समर्थन करें
- PC21.** सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ है

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** व्यवहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियाँ
- KU2.** कार्यस्थल पर लिंग संवेदनशील सेवा आचरणों पर संगठनात्मक नीतियाँ
- KU3.** संगठनात्मक विवरणी और पदानुक्रम संरचना
- KU4.** दस्तावेज़ीकरण नीति और संगठन की प्रक्रियाएँ
- KU5.** संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सेवा गुणवत्ता मानक
- KU6.** शिकायत प्रबंधन नीति और प्रक्रियाएँ
- KU7.** व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी
- KU8.** सकारात्मक प्रतिक्रिया देने और प्राप्त करने की प्रक्रिया
- KU9.** मेहमानों के विभिन्न आयु समूहों की विशिष्ट आवश्यकताएँ
- KU10.** आयु और लिंग विशेष (सी शिष्टाचार)
- KU11.** विकलांग व्यक्तियों के संबंध में संगठनात्मक नीति
- KU12.** पेशेवर शिष्टाचार और व्यवहार का महत्व

## सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

- GS1.** कार्य शीट, संगठन नीति दस्तावेज, कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी और पर्यवेक्षक या मेहमान से प्राप्त टिप्पणियों को पढ़ें
- GS2.** नौकरी की आवश्यकता से संबंधित दस्तावेज तैयार करना
- GS3.** कुशलता से काम करने के लिए टीम के सदस्यों के साथ बातचीत करें
- GS4.** मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS5.** सक्रिय रूप से कार्य प्रक्रिया में व्यवधान के संभावित क्षेत्रों को स्पॉट करें और विवरणी करें
- GS6.** मेहमान प्रतिक्रिया को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करें
- GS7.** स्वयं और सहकर्मियों को प्रभावी ढंग से काम करने के लिए प्रेरित करें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>प्रभावी संचार को बढ़ावा देना</i>	<b>20</b>	<b>20</b>	-	<b>10</b>
<b>PC1.</b> संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई दें	-	-	-	-
<b>PC2.</b> मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएँ	-	-	-	-
<b>PC4.</b> मेहमानों के असंतोष की पहचान करें और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में मेहमानों को पहले से सूचित करें	-	-	-	-
<b>PC6.</b> मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> सुनिश्चित करें कि आवश्यक जानकारी समय पर पारित की जाती है	-	-	-	-
<b>PC8.</b> टीम के सदस्यों को एक दूसरे के साथ बातचीत करते समय शिष्टाचार बनाए रखना सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC9.</b> सुनिश्चित करें कि टीम के सदस्य अपने साथियों को प्रतिक्रिया दें	-	-	-	-
<i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC10.</b> सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य काम पर समय पर पहुँचें	-	-	-	-
<b>PC11.</b> बातचीत के दौरान जितनी बार संभव हो मेहमानों के नामों का उचित अभिवादन के साथ प्रयोग करें	-	-	-	-
<b>PC12.</b> व्यक्तिगत अखंडता और नैतिक व्यवहार बनाए रखें	-	-	-	-
<b>PC13.</b> सुनिश्चित करें कि हर व्यक्ति व्यक्तिगत स्वच्छता का पालन करता है	-	-	-	-
<b>PC14.</b> सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC15.</b> कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें	-	-	-	-
<i>मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करना सुनिश्चित करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC16.</b> विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें, यदि पूछा जाए	-	-	-	-
<b>PC17.</b> सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम के सदस्य विकलांग व्यक्तियों के प्रति संगठनात्मक नीतियों का अनुपालन करते हैं	-	-	-	-
<b>PC18.</b> सुनिश्चित करें कि लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का हर समय पालन किया जाता है	-	-	-	-
<b>PC19.</b> स्वयं और टीम के सदस्यों द्वारा शारीरिक और मौखिक दोनों तरह से यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित संगठनात्मक नीतियों का अनुपालन सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC20.</b> काम में आने वाली किसी भी चुनौती पर काबू पाने में PwD टीम के सदस्यों का समर्थन करें	-	-	-	-
<b>PC21.</b> सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ है	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	-	<b>20</b>

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	THC/N9902
एनओएस नाम	कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानकों को सुनिश्चित करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, क्रूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	6
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	31/08/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	31/08/2021

## THC/N9910: संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखना सुनिश्चित करें

### विवरण

यह इकाई यह सुनिश्चित करने के बारे में है कि संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता और मेहमानों की गोपनीयता हर समय बनी रहे।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- संगठनात्मक गोपनीयता सुनिश्चित करें मेहमानों की गोपनीयता सुनिश्चित करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** प्रतिस्पर्धियों से नई योजनाओं और डिजाइनों को गोप्य रखें
- PC 2.** कर्मचारी जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करें
- PC3.** संगठन की नीतियों जैसे मूल्य निर्धारण रणनीतियों, राजस्व प्रबंधन नीतियों, विपणन योजनाओं आदि को गोप्य रखें
- PC4.** किसी भी आईपीआर उल्लंघन के मामले में तत्काल और उचित कार्यवाही करें
- PC5.** सुनिश्चित करें कि अधीनस्थ संगठन में किसी के द्वारा देखे गए किसी भी उल्लंघन की सूचना तत्काल पर्यवेक्षक को दें
- PC6.** संवेदनशील डेटा को मजबूत पासवर्ड से सुरक्षित रखें और नियमित रूप से पासवर्ड बदलें
- PC7.** सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी सदस्यों द्वारा गोपनीय जानकारी के आसपास नीतियों का पालन किया जाता है

#### मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखें

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC8.** सुनिश्चित करें कि टीम मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से परहेज करें
- PC9.** सुनिश्चित करें कि मेहमान की व्यक्तिगत जानकारी और वित्तीय डेटा हर समय सुरक्षित है
- PC10.** मेहमानों की जानकारी जैसे बुकिंग विवरण, क्रेडिट कार्ड पर्ची आदि का उचित निपटान सुनिश्चित करें।

### ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** देश में आईपीआर कानून, ट्रेडमार्क कानून, पेटेंट कानून आदि की मूल बातें और उनसे जुड़े दंड

- KU2.**बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियाँ
- KU3.**संगठन के उत्पाद, सेवा या डिजाइन पेटेंट
- KU4.**किसी संगठन की प्रतिस्पर्धात्मकता के लिए बौद्धिक संपदा संरक्षण कैसे महत्वपूर्ण है
- KU5.**आईपीआर के संबंध में प्रभावी एसओपी तैयार करने के लिए दिशानिर्देश
- KU6.**गोपनीय दस्तावेजों के निपटान की प्रक्रिया
- KU7.**गोपनीय डेटा सुरक्षा के तरीके

### **सामान्य कौशल (GS)**

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

- GS1.**आईपीआर और संबंधित सूचना दस्तावेजों को पढ़ें और उनका पालन करें
- GS2.**आईपीआर उल्लंघन, रोकथाम और प्रबंधन के संबंध में संचार का प्रबंधन
- GS3.**उन उपायों की पहचान करें जो टीम के भीतर संभावित उल्लंघन को रोक सकते हैं
- GS4.**संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं का मूल्यांकन करें और आईपीआर उल्लंघनों को रोकने के लिए इसकी मजबूती का आकलन करें
- GS5.**मेहमानों और संगठन पर आईपीआर उल्लंघन के प्रभाव का विश्लेषण करें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना</i>	<b>6</b>	<b>3</b>	-	<b>3</b>
<b>PC1.</b> प्रतिस्पर्धियों से नई योजनाओं और डिजाइनों को गोप्य रखें	-	-	-	-
<b>PC2.</b> कर्मचारी जानकारी की सुरक्षा सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> संगठन की नीतियों जैसे मूल्य निर्धारण रणनीतियों, राजस्व प्रबंधन नीतियों, विपणन योजनाओं आदि को गोप्य रखें	-	-	-	-
<b>PC4.</b> किसी भी आईपीआर उल्लंघन के मामले में तत्काल और उचित कार्यवाही करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> सुनिश्चित करें कि अधीनस्थ संगठन में किसी के द्वारा देखे गए किसी भी उल्लंघन की सूचना तत्काल पर्यवेक्षक को दें	-	-	-	-
<b>PC6.</b> संवेदनशील डेटा को मजबूत पासवर्ड से सुरक्षित रखें और नियमित रूप से पासवर्ड बदलें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारी सदस्यों द्वारा गोपनीय जानकारी के आसपास नीतियों का पालन किया जाता है	-	-	-	-
<i>मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखें</i>	<b>4</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>
<b>PC8.</b> सुनिश्चित करें कि टीम मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से परहेज करे	-	-	-	-
<b>PC9.</b> सुनिश्चित करें कि मेहमान की व्यक्तिगत जानकारी और वित्तीय डेटा हर समय सुरक्षित है	-	-	-	-
<b>PC10.</b> मेहमानों की जानकारी जैसे बुकिंग विवरण, क्रेडिट कार्ड पर्ची आदि का उचित निपटान सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	-	<b>5</b>

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	THC/N9910
एनओएस नाम	संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखना सुनिश्चित करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	6
क्रेडिट	TBD
संस्करण	4.0
अंतिम समीक्षा तिथि	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	31/08/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	31/08/2021

## THC/N9907: कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें

### विवरण

यह ओएस इकाई स्वास्थ्य और स्वच्छता बनाए रखने और कार्यस्थल पर स्थायी आचरणों को अपनाने के साथ-साथ एक जोखिम मुक्त कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के बारे में है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता सुनिश्चित करें
- सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखें
- कार्यस्थल पर प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण आचरणों का पालन करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### *व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता सुनिश्चित करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC1.** सुनिश्चित करें कि स्वयं और टीम का कार्य क्षेत्र साफ सुथरा है
- PC 2.** स्वयं के साथ-साथ टीम के सदस्यों द्वारा नियमित अंतराल पर हैंड वॉश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके हाथों को धोना और साफ करना सुनिश्चित करें
- PC3.** सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल को उपयुक्त सफाई समाधान और सिफारिश के अनुसार कीटाणुनाशक से साफ किया गया है
- PC4.** स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं की सफाई सुनिश्चित करें
- PC5.** नियमित अंतराल पर सभी उपकरणों, उपकरणों और मशीन टच-प्वाइंट के सैनिटाइजेशन की निगरानी करें
- PC6.** सुनिश्चित करें कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है
- PC7.** व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें और सुनिश्चित करें कि टीम के सदस्य भी ऐसा ही करें
- PC8.** किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को विवरणी करें
- PC9.** चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की विवरणी करें और अस्वस्थ होने पर काम पर जाने से बचें

#### *सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

- PC10.** सुनिश्चित करें कि सामग्री, उपकरण, एसिड आदि को संभालने और उपकरण और आपूर्ति को उठाने या स्थानांतरित करने के दौरान सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है
- PC11.** स्वयं और दूसरों द्वारा हर समय उपयुक्त पीपीई (दस्ताने, तीन परत वाले मास्क, लंबे गाउन, हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग सुनिश्चित करें।
- PC12.** सुनिश्चित करें कि प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन किया जाता है

**PC13.** कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें  
*कार्यस्थल पर प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण आचरणों का पालन करें*

कार्य हेतु सक्षम होने के लिए कार्यरत व्यक्ति को निम्नलिखित कार्यों में सक्षम होना चाहिए:

**PC14.** कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें

**PC15.** कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें

**PC16.** एसओपी के अनुसार कचरे का निपटान करें

**PC17.** जहाँ भी लागू हो कचरे का पुनर्चक्रण करें

**PC18.** एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में नामपत्र दर्ज करें

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

**KU1.** कार्यस्थल पर सुरक्षा प्रक्रियाओं पर संगठनात्मक नीतियाँ

**KU2.** कार्यस्थल पर स्वच्छता मानकों को बनाए रखने की प्रक्रिया

**KU3.** कार्यस्थल पर स्थापित स्वास्थ्य और स्वच्छता प्रक्रियाओं के लिए अनुपालन मानदंड

**KU4.** निवारक स्वास्थ्य जाँच और स्वस्थ जीवन का महत्व

**KU5.** पीपीई का उद्देश्य और उपयोग जैसे दस्ताने, सुरक्षात्मक चश्मे, मास्क आदि।

**KU6.** बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएँ

**KU7.** आकस्मिक जोखिम को कम करने के तरीके

**KU8.** सफाई के लिए रसायनों, एसिड आदि के सुरक्षित संचालन का महत्व

**KU9.** मानक के अनुसार उपकरणों के संचालन और संचालन के लिए निर्देश

**KU10.** किसी दुर्घटना के मामले में पालन की जाने वाली आपातकालीन प्रक्रियाएँ जैसे आग दुर्घटनाएँ आदि।

## सामान्य कौशल (GS)

कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को यह जानने की आवश्यकता है कि कैसे:

**GS1.** कार्यस्थल पर प्रदर्शित संगठनात्मक नीति दस्तावेज़, दस्ती, निर्देश और जानकारी पढ़ें

**GS2.** प्रासंगिक रूपों, प्रारूपों और चेकलिस्ट को सटीक रूप से जाँचें

**GS3.** आगंतुकों, सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

**GS4.** व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व का विश्लेषण करें

**GS5.** स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन न करने के प्रभाव का विश्लेषण करें

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता सुनिश्चित करें</i>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	<b>5</b>
<b>PC1.</b> सुनिश्चित करें कि अपना और टीम का कार्य क्षेत्र स्वच्छ और साफ है	-	-	-	-
<b>PC2.</b> स्वयं के साथ-साथ टीम के सदस्यों द्वारा नियमित अंतराल पर हैंड वॉश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके हाथों को धोना और साफ करना सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल को उपयुक्त सफाई समाधान और सिफारिश के अनुसार कीटाणुनाशक से साफ किया गया है	-	-	-	-
<b>PC4.</b> स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं की सफाई सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> नियमित अंतराल पर सभी उपकरणों, उपकरणों और मशीन टच-प्वाइंट के सैनिटाइज़ेशन की निगरानी करें	-	-	-	-
<b>PC6.</b> सुनिश्चित करें कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है	-	-	-	-
<b>PC7.</b> व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें और सुनिश्चित करें कि टीम के सदस्य भी ऐसा ही करें	-	-	-	-
<b>PC8.</b> किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को विवरणी करें	-	-	-	-
<b>PC9.</b> चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की विवरणी करें और अस्वस्थ होने पर काम पर जाने से बचें	-	-	-	-
<i>सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC10.</b> सुनिश्चित करें कि सामग्री, उपकरण, एसिड आदि को संभालने और उपकरण और आपूर्ति को उठाने या स्थानांतरित करने के दौरान सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन किया जाता है	-	-	-	-
<b>PC11.</b> स्वयं और दूसरों द्वारा हर समय उपयुक्त पीपीई (दस्ताने, तीन परत वाले मास्क, लंबे गाउन, हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग सुनिश्चित करें।	-	-	-	-
<b>PC12.</b> सुनिश्चित करें कि प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन किया जाता है	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC13.</b> कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें	-	-	-	-
<i>कार्यस्थल पर प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन और पुनर्चक्रण आचरणों का पालन करें</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC14.</b> कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें	-	-	-	-
<b>PC15.</b> कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें	-	-	-	-
<b>PC16.</b> एसओपी के अनुसार कचरे का निपटान करें	-	-	-	-
<b>PC17.</b> जहाँ भी लागू हो कचरे का पुनर्चक्रण करें	-	-	-	-
<b>PC18.</b> एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में नामपत्र दर्ज करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	-	<b>15</b>

## राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

एनओएस कोड	टीएचसी/एन9907
एनओएस नाम	कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	6
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	31/08/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	31/08/2021

## आकलन दिशानिर्देश और आकलन भारांक

### मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएँगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (PC) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएँगे। एसएससी प्रत्येक PC के लिए लिखित अंक और स्किल्स व्यावहारिक के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य एनओएस के लिए और जहाँ लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर मूल्यांकन किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियाँ प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर (नीचे मूल्यांकन मानदंड के अनुसार) प्रत्येक उम्मीदवार के लिए लिखित अंक भाग के लिए अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करेंगी।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियाँ इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।
6. योग्यता पैक मूल्यांकन पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम 70%% का स्कोर करना

चाहिए मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास करने के लिए कुल अंक।

7. असफल समापन के मामले में, प्रशिक्षु योग्यता पैक पर पुनर्मूल्यांकन की मांग कर सकता है।

### क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण%: 70

(कृपया ध्यान दें: योग्यता पैक मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रत्येक प्रशिक्षु को ऊपर बताए अनुसार न्यूनतम कुल उत्तीर्ण प्रतिशत अंक प्राप्त करना चाहिए।)

### मूल्यांकन वेटेज

#### अनिवार्य एनओएस

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक	कुल अंक	महत्व
THC/N0306। के लिए तैयार करें बारटेंडिंग ऑपरेशन	40	40	-	20	100	20
THC/N0307. मेहमानों के साथ जुड़ें और आज्ञा लें	40	40	0	20	100	20
THC/N0308. तैयार करें, परोसेपेय पदार्थ और बिल का निपटान	40	40	0	20	100	20
THC/N9902. कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानकों को सुनिश्चित करें	40	40	0	20	100	20
THC/N9910. संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमान की गोपनीयता बनाए रखना सुनिश्चित करें	10	5	0	5	20	5
THC/N9907. कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें	30	35	0	15	80	15
<b>कुल</b>	<b>200</b>	<b>200</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

परिवर्णी शब्द

एन ओ एस (NOS)	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क
क्यूपी	योग्यता पैक
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एसओपी	मानक संचालन प्रक्रिया
जनसंपर्क	बौद्धिक संपदा अधिकार

**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, क्षेत्र के घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर एक और हिस्से में 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>व्यावसायिकमानक (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 (KU) 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 (PC)</b>	प्रदर्शन मानदंड (PC) ऐसे कथन हैं जो किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं।
<b>राष्ट्रीय व्यावसायिकमानक (एनओएस)</b>	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
<b>योग्यता पैक (क्यूपी)</b>	QP में OS का सेट शामिल है, साथ में शैक्षिक, प्रशिक्षण और नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक अन्य मानदंड। एक क्यूपी 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 ढूंढ 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 (KU)</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 (GS)</b>	मूल कौशल या सामान्य कौशल (GS) कौशल का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की चाबी 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 क्यूपी 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 क्यूपी को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है।