



# काउंटर सेल्स एग्जीक्युटिव-पर्यटन और आतिथ्य

QP कोड: THC/Q 2903

संस्करण: 2.0

NSQF स्तर: 4

## Qualification Pack

### विषय-सूची

HC/Q2903: काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव-पर्यटन और आतिथ्य.....	3
संक्षिप्त नौकरी विवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS ).....	3
अनिवार्य NOS.....	3
योग्यता पैक (QP ) पैरामीटर्स.....	3
THC/N2911: सेल्स काउंटर स्थापित करना, बनाए रखना और मेहमानों की सहायता करना.....	5
THC/N2908: अतिथि के ऑर्डर को संसाधित करना और अतिथि की सेवा करना.....	10
THC/N2909: प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करना.....	15
THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना.....	19
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना.....	24
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना.....	28
आकलन दिशानिर्देश और वेटेज.....	32
आकलन दिशानिर्देश.....	32
असेसमेंट वेटेज.....	33
परिवर्णी शब्द.....	34
शब्दावली.....	35

## Qualification Pack

### THC/Q2903: काउंटर सेल्स एग्जीक्यूटिव-पर्यटन और आतिथ्य

#### नौकरी का संक्षिप्त विवरण

इस काम में व्यक्ति मेहमानों को रिसीव करता है, उनके प्रश्नों का उत्तर देता है, उनके ऑर्डर लेता है, रसोई में ऑर्डर स्थानांतरित करता है, रसोई कर्मचारियों को निर्देश देता है, मेहमानों की सेवा करता है और संगठनात्मक नीति के अनुसार QSR का रखरखाव करता है।

#### व्यक्तिगत गुण

इस नौकरी के लिए व्यक्ति को मानसिक रूप से सतर्क, ऊर्जावान और लक्ष्य-उन्मुख होने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति के पास आकर्षक व्यक्तित्व और लंबे समय तक शांति से काम करने की क्षमता होनी चाहिए।

#### लागू किए गए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

#### अनिवार्य NOS :

1. THC/N2911: सेल्स काउंटर स्थापित करना, बनाए रखना और मेहमानों की सहायता करना
2. THC/N2908: अतिथि के ऑर्डर की प्रक्रिया को पूर्ण करना और उनकी सेवा करना
3. THC/N2909: प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करना
4. THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना
5. THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना
6. THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना

#### योग्यता पैक (QP) पैरामीटर

### Qualification Pack

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	ग्राहक सेवा
देश	भारत
NSQF स्तर	4
NCO/ISCO/ISIC कोड के साथ संरेखित	NCO-2015/5246

### Qualification Pack

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>11वीं पास बिना किसी प्रासंगिक अनुभव के या</p> <p>3-वर्षीय डिप्लोमा (10 वीं के बाद) का प्रथम वर्ष पूरा किया और नियमित डिप्लोमा किया</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी</p> <p>या</p> <p>8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी</p> <p>या</p> <p>8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा</p> <p>या</p> <p>प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास</p> <p>या</p> <p>प्रमाण पत्र NSQF स्तर 3 खाद्य और पेय सहायक 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ (जो पढ़ने और लिखने की क्षमता रखता है)</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	10वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	NA
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
आखिरी समीक्षा तिथि	18/11/2020
अगली समीक्षा तिथि	31/03/2024
निष्क्रियता तिथि	31/03/2024
NSQC अनुमोदन तिथि	29/01/2021
संस्करण	2.0
NQR पर संदर्भ कोड	2021/TH/THSC/04101
NQR संस्करण	1

## Qualification Pack

# THC/N2911: सेल्स काउंटर स्थापित करना, बनाए रखना और मेहमानों की सहायता करना

## विवरण

यह ओएस इकाई दिन की शुरुआत में सेल्स काउंटर की तैयारी और स्थापना के बारे में है, और भोजन और पेय पदार्थों के ऑर्डर के साथ मेहमानों की सहायता करती है। प्रस्तुत युनिट हर समय काउंटर पर सुरक्षित काम करने की स्थिति के रखरखाव पर भी जोर देता है।

## दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

दैनिक काम के लिए सेल्स काउंटर को स्थापित करना  
मेहमानों की उनके ऑर्डर से संबंधित सहायता करना

## तत्व और प्रदर्शन मानदंड

दिन के काम के लिए सेल्स काउंटर को स्थापित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC1. सुरक्षा मानदंडों और संगठनात्मक मानकों के अनुसार बिक्री काउंटर तैयार करना और व्यवस्थित करना

PC 2. सुरक्षा, स्वच्छता और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए वर्कस्टेशन पर सभी उपकरण रखना और व्यवस्थित करना

PC3. खाद्य उत्पादों को प्रदर्शित करने के लिए सेल्स काउंटर के प्रदर्शन क्षेत्र में साफ-सफाई और पर्याप्त जगह की उपलब्धता सुनिश्चित करना

PC4. सेल्स बढ़ाने के लिए काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों को प्रदर्शित करना

PC5. मानकों के अनुसार स्पष्ट और सटीक लेबल के लिए खाद्य उत्पादों की जाँच करना

PC6. ताजगी, सफाई और दृश्य अपील के लिए सभी प्रदर्शित खाद्य उत्पादों का निरीक्षण करना

### Qualification Pack

PC7. सुनिश्चित करना कि खाद्य उत्पादों को उनकी समाप्ति तिथि के बाद प्रदर्शित न किया जाए

PC8. संगठनात्मक मानकों के अनुसार कार्य केंद्र पर पर्याप्त मात्रा में खाद्य सामग्री और अन्य आपूर्ति और सामग्री की उपलब्धता की पुष्टि करना

मेहमानों की उनके ऑर्डर पर सहायता करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC9. संगठनात्मक नीति के अनुसार अतिथि को रिसेव करना और बधाई देना

PC10. अतिथि को मानकों के अनुसार मेनू प्रस्तुत करना

PC11. अतिथि की खाद्य और पेय आवश्यकताओं को शीघ्रता से पूर्ण करना

PC12. काउंटर पर अतिथि के प्रश्नों का उत्तर देना

PC13. मेहमानों को उनकी आवश्यकता के अनुसार खाद्य उत्पादों और पेय पदार्थों का सुझाव देना

PC14. अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए मेहमानों को उपयुक्त विकल्प प्रदान करना

PC15. मेहमानों से ऑर्डर लेना, उन्हें प्रोसेस करना या किचन में रिले करने के लिए QSR को ऑर्डिनेटर को पास करना या आवश्यकतानुसार मैन्युअल रूप से या इलेक्ट्रॉनिक रूप से सीधे किचन तक पहुंचाना

PC16. अतिथि को ऑर्डर का अनुमानित वितरण समय प्रदान करना

PC17. मेहमानों को पैक किए गए खाद्य और पेय पदार्थों के संचालन, भंडारण और खपत के संबंध में निर्देश प्रदान करना यदि कोई हो

### ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. संगठन में पालन किए जाने वाले कानून, मानक, नीतियां, नियम और प्रक्रियाएँ

KU2. कार्यस्थल पर लागू प्रासंगिक व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएँ

KU3. FSSAI (भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण) और HACCP (खतरा विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु) खाद्य उत्पादन, सुरक्षा और गुणवत्ता मानक से संबंधित मानक प्रोटोकॉल

KU4. संगठन संस्कृति और विशिष्ट अतिथि प्रोफाइल

KU5. सेल्स काउंटर को प्रभावी ढंग से स्थापित करने की प्रक्रिया

KU6. खाद्य मर्चेडाइजिंग डिस्प्ले के प्रकार

## Qualification Pack

KU7. खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता को प्रभावित किए बिना प्रदर्शित करने के लिए एहतियाती उपाय किए जाने चाहिए और पर्यावरणीय परिस्थितियों को सुनिश्चित किया जाना चाहिए

KU8. मेहमानों की सेवा के लिए काउंटर पर आवश्यक उपकरणों और उपकरणों के प्रकार और उपयोग

KU9. सूची प्रबंधन तकनीक

KU10. स्टोर में उपलब्ध खाद्य और पेय पदार्थों के प्रकार और उनकी तैयारी

KU11. QSR में उपलब्ध खाद्य और पेय पदार्थों के शेल्फ जीवन को प्रभावित करने वाले कारक

KU12. विभिन्न व्यंजनों के लिए सॉस और सामग्री के प्रकार

KU13. खाद्य और पेय पदार्थों की किस्मों को परोसने के लिए इष्टतम तापमान की आवश्यकता

KU14. टेबलवेयर के प्रकार और उपयोग

KU15. ऑनलाइन ऑर्डर को संभालने की प्रक्रिया

## सामान्य कौशल (GS)

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

GS1. लागू सुरक्षित खाद्य प्रबंधन मानकों, खाद्य लेबल आदि को पढ़ना।

GS2. विभिन्न उपकरणों पर निर्देश पढ़ना

GS3. ध्यान से सुनना और अतिथि की आवश्यकता को समझना

GS4. कार्य करने के लिए आवश्यक संसाधनों और उनकी मात्रा की सूची तैयार करना

GS5. मेहमानों और QSR समन्वयक के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना।

GS6. इन्वेंट्री बनाए रखने के लिए आवश्यक आपूर्ति की मात्रा की योजना बनाना

GS7. हर समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करना

GS8. असंतुष्ट मेहमानों और उनकी शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालना

GS9. अतिथि की सर्विस में लगने वाले समय का विश्लेषण करना

GS10. मेहमानों के लिए भोजन को अधिक आकर्षक बनाने के लिए भोजन प्रस्तुत करने के नवीन तरीकों का विश्लेषण करना

## Qualification Pack

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
दिन के काम के लिए सेल्स काउंटर को स्थापित करना	15	20	-	5
PC1. सुरक्षा मानदंडों और संगठनात्मक मानकों के अनुसार बिक्री काउंटर तैयार करना और व्यवस्थित करना	.	.	.	.
PC 2. सुरक्षा, स्वच्छता और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए वर्कस्टेशन पर सभी उपकरण रखना और व्यवस्थित करना	.	.	.	.
PC3. खाद्य उत्पादों को प्रदर्शित करने के लिए सेल्स काउंटर के प्रदर्शन क्षेत्र में साफ-सफाई और पर्याप्त जगह की उपलब्धता सुनिश्चित करना	.	.	.	.
PC4. सेल्स बढ़ाने के लिए काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों को प्रदर्शित करना	.	.	.	.
PC5. मानकों के अनुसार स्पष्ट और सटीक लेबल के लिए खाद्य उत्पादों की जाँच करना	.	.	.	.
PC6. ताजगी, सफाई और दृश्य अपील के लिए सभी प्रदर्शित खाद्य उत्पादों का निरीक्षण करना	.	.	.	.
PC7. सुनिश्चित करना कि खाद्य उत्पादों को उनकी समाप्ति तिथि के बाद प्रदर्शित न किया जाए	.	.	.	.
PC8. संगठनात्मक मानकों के अनुसार कार्य केंद्र पर पर्याप्त मात्रा में खाद्य सामग्री और अन्य आपूर्ति और सामग्री की उपलब्धता की पुष्टि करना	.	.	.	.
मेहमानों की उनके ऑर्डर पर सहायता करना	10	10	-	5

### Qualification Pack

PC9. संगठनात्मक नीति के अनुसार अतिथि को रिसीव करना और बधाई देना	-	-	-	-
PC10. अतिथि को मानकों के अनुसार मेनू प्रस्तुत करना	-	-	-	-
PC11. अतिथि की खाद्य और पेय आवश्यकताओं को शीघ्रता से पूर्ण करना	-	-	-	-
PC12. काउंटर पर अतिथि के प्रश्नों का उत्तर देना	-	-	-	-
PC13. मेहमानों को उनकी आवश्यकता के अनुसार खाद्य उत्पादों और पेय पदार्थों का सुझाव देना	-	-	-	-

### Qualification Pack

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
PC14. अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए मेहमानों को उपयुक्त विकल्प प्रदान करना	-	-	-	-
PC15. मेहमानों से ऑर्डर लेना, उन्हें प्रोसेस करना या किचन में रिले करने के लिए QSR को ऑर्डिनेटर को पास करना या आवश्यकतानुसार मैनुअल रूप से या इलेक्ट्रॉनिक रूप से सीधे किचन तक पहुंचाना	-	-	-	-
PC16. अतिथि को ऑर्डर का अनुमानित वितरण समय प्रदान करना	-	-	-	-
PC17. मेहमानों को पैक किए गए खाद्य और पेय पदार्थों के संचालन, भंडारण और खपत के संबंध में निर्देश प्रदान करना यदि कोई हो	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N2911
NOS नाम	सेल्स काउंटर स्थापित करना, बनाए रखना और मेहमानों की सहायता करना
क्षेत्र	पर्यटन एवं आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	ग्राहक सेवा
NSQF स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

## Qualification Pack

# THC/N2908: अतिथि के ऑर्डर को संसाधित करना और अतिथि की सेवा करना

## विवरण

यह इकाई अतिथि के ऑर्डर को रसोई के कर्मचारियों को संसाधित करने के लिए पारित करने और मानकों के अनुसार मेहमानों की सेवा सुनिश्चित करने के बारे में है। इस इकाई में पके और आधे पके हुए खाद्य पदार्थों को तैयार करने और परोसने का काम भी शामिल है ताकि खाद्य केंद्रों में लाइव बेकिंग जैसी सुविधाओं को शामिल किया जा सके।

## दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

रसोई के कर्मचारियों के साथ संवाद करना  
अतिथि आदेशों की प्रक्रिया करना  
मेहमानों की सेवा करना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

रसोई के स्टाफ के साथ संवाद करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

**PC1.** कम्प्यूटरीकृत प्रणाली में अतिथि का आदेश दर्ज करना, यदि उपलब्ध हो

**PC 2.** मैन्युअल किचन ऑर्डर टिकट [KOT] जनरेट करके किचन को गेस्ट के ऑर्डर के बारे में सूचित करना या संगठन के SOP के अनुसार कंप्यूटराइज्ड सिस्टम से किचन ऑर्डर टिकट [KOT] जनरेट करना।

**PC3.** किचन ऑर्डर टिकट [KOT] किचन में समय से जमा करना

अतिथि के ऑर्डर को संसाधित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

**PC4.** ऑर्डर के अनुसार अतिथि को खाने के लिए तैयार, उपभोज्य भोजन और पेय परोसना

**PC5.** कॉफी बनाने वाली मशीन, कोल्ड ड्रिंक डिस्पेंसर जैसी वेंडिंग मशीन संचालित करना

**PC6.** स्वयं सेवा वाले खाद्य केन्द्रों पर वेंडिंग मशीनों के खाली हो जाने पर उन्हें दोबारा भरना

**PC7.** पहले से पके हुए खाद्य पदार्थों को ओवन/माइक्रोवेव में गर्म करना और मेहमानों को गरमा-गरम परोसना

**PC8.** आधे पके हुए भोजन/जमे हुए सामान को ओवन में 'लाइव बेकिंग' करने के लिए रखना और पूरी तरह से पक जाने पर अतिथि को परोसना

**PC9.** रसोई से तैयार भोजन को इकट्ठा करना, गार्निश करना और अतिथि को संगठनात्मक SOP के अनुसार परोसना

**PC10.** संगठनात्मक SOP के अनुसार समय सीमा के भीतर ऑर्डर की प्रक्रिया को संसाधित और वितरित करना **PC11.** संगठनात्मक SOP के अनुसार अतिथि के अनुरोध पर भोजन पैक करना

## Qualification Pack

- PC12.** मेहमानों को सूचित करना और ऑर्डर डिलीवरी में किसी भी अपरिहार्य देरी को संबोधित करना मेहमानों की सेवा करना  
सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:
- PC13.** काउंटर पर ऑर्डर तैयार करना या **QSR** समन्वयक से तैयार भोजन और पेय पदार्थ प्राप्त करना जैसा लागू हो
- PC14.** साफ, स्वच्छ और उपयुक्त सेवा उपकरण का उपयोग करके अनुशंसित तापमान पर खाद्य और पेय पदार्थों को परोसना
- PC15.** ऑर्डर दिए गए खाद्य पदार्थों के साथ उचित मसालों और सामग्री की सर्विस सुनिश्चित करना
- PC16.** संगठनात्मक **SOP** के अनुसार अतिथि के अनुरोध पर भोजन पैक करना
- PC17.** विभिन्न ऑनलाइन खाद्य वितरण पोर्टलों से होम डिलीवरी ऑर्डर प्रबंधित करना
- PC18.** मेहमानों को खाना परोसने के बाद काउंटर साफ करना
- PC19.** संगठनात्मक मानकों के अनुसार समाप्त हो चुके खाद्य और पेय रूपी उत्पादों और दिन के काम में उत्पन्न अन्य कचरे का निपटान करना

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** संगठनात्मक पैकिंग और टेक-अवे निर्देश और नीतियाँ
- KU2.** अतिथि के आदेश विवरण दर्ज करने और कम्प्यूटरीकृत प्रणाली में **KOT** उत्पन्न करने की प्रक्रिया
- KU3.** रसोई के कर्मचारियों को अतिथि की किसी विशिष्ट आवश्यकता सहित ऑर्डर के विवरण को संप्रेषित करने की प्रक्रिया
- KU4.** बेकिंग के बुनियादी तरीके और तकनीक
- KU5.** वैंडिंग मशीन, माइक्रोवेव, ओवन और अन्य सेवा उपकरण की संचालन प्रक्रिया
- KU6.** विद्युत उपकरणों के संचालन से संबंधित खतरे उदाहरण के लिए कॉफी बनाने की मशीन
- KU7.** **QSR** के **SOP** के अनुसार फूड गार्निशिंग और प्रेजेंटेशन तकनीक
- KU8.** खाद्य और पेय पदार्थों की पैकिंग के लिए उपयोग किए जाने वाले रैपिंग के प्रकार और प्रभाव

## सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** संगठन के कार्य निर्देश, सेवा नीति, अतिथि आदेश लिखने की प्रक्रिया आदि पढ़ना।
- GS2.** ऑर्डर लेते समय कम्प्यूटरीकृत प्रणाली पर प्रदर्शित निर्देशों को पढ़ना
- GS3.** **QSR** के **SOP** के अनुसार अतिथि के आदेश को मैन्युअल रूप से लिखना
- GS4.** हर समय पेशेवर और संचार शिष्टाचार प्रदर्शित करना
- GS5.** मेहमानों को ऑर्डर की समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करने के लिए कार्य की योजना बनाना और उसे व्यवस्थित करना
- GS6.** अतिथि की शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालना



## Qualification Pack

GS7. अचानक उत्पन्न होने वाली कार्य-संबंधी समस्याओं को संभालते हुए हल करना

## Qualification Pack

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
रसोई के स्टाफ के साथ संवाद करना	5	10	-	-
<b>PC1.</b> कम्प्यूटरीकृत प्रणाली में अतिथि का आदेश दर्ज करना, यदि उपलब्ध हो	-	-	-	-
<b>PC 2.</b> मैनुअल किचन ऑर्डर टिकट [KOT] जनरेट करके किचन को गेस्ट के ऑर्डर के बारे में सूचित करना या संगठन के SOP के अनुसार कंप्यूटराइज्ड सिस्टम से किचन ऑर्डर टिकट [KOT] जनरेट करना।	-	-	-	-
<b>PC3.</b> किचन ऑर्डर टिकट [KOT] किचन में समय से जमा करना	-	-	-	-
अतिथि के ऑर्डर को संसाधित करना	15	15	-	5
<b>PC4.</b> ऑर्डर के अनुसार अतिथि को खाने के लिए तैयार, उपभोज्य भोजन और पेय परोसना	-	-	-	-
<b>PC5.</b> कॉफी बनाने वाली मशीन, कोल्ड ड्रिंक डिस्पेंसर जैसी वेंडिंग मशीन संचालित करना	-	-	-	-
<b>PC6.</b> स्वयं सेवा वाले खाद्य केन्द्रों पर वेंडिंग मशीनों के खाली हो जाने पर उन्हें दोबारा भरना	-	-	-	-
<b>PC7.</b> पहले से पके हुए खाद्य पदार्थों को ओवन/माइक्रोवेव में गर्म करना और मेहमानों को गरमा-गरम परोसना	-	-	-	-
<b>PC8.</b> आधे पके हुए भोजन/जमे हुए सामान को ओवन में 'लाइव बेकिंग' करने के लिए रखना और पूरी तरह से पक जाने पर अतिथि को परोसना	-	-	-	-

### Qualification Pack

<b>PC9.</b> रसोई से तैयार भोजन को इकट्ठा करना, गार्निश करना और अतिथि को संगठनात्मक SOP के अनुसार परोसना	-	-	-	-
<b>PC10.</b> संगठनात्मक SOP के अनुसार समय सीमा के भीतर ऑर्डर की प्रक्रिया को संसाधित और वितरित करना	-	-	-	-
<b>PC11.</b> संगठनात्मक SOP के अनुसार अतिथि के अनुरोध पर भोजन पैक करना	-	-	-	-
<b>PC12.</b> मेहमानों को सूचित करना और ऑर्डर डिलीवरी में किसी भी अपरिहार्य देरी को संबोधित करना	-	-	-	-
मेहमानों की सेवा करना	15	15	-	5

### Qualification Pack

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की अंक
<b>PC13.</b> काउंटर पर ऑर्डर तैयार करना या <b>QSR</b> समन्वयक से तैयार भोजन और पेय पदार्थ प्राप्त करना जैसा लागू हो	-	-	-	-
<b>PC14.</b> साफ, स्वच्छ और उपयुक्त सेवा उपकरण का उपयोग करके अनुशंसित तापमान पर खाद्य और पेय पदार्थों को परोसना	-	-	-	-
<b>PC15.</b> ऑर्डर दिए गए खाद्य पदार्थों के साथ उचित मसालों और सामग्री की सर्विस सुनिश्चित करना	-	-	-	-
<b>PC16.</b> संगठनात्मक <b>SOP</b> के अनुसार अतिथि के अनुरोध पर भोजन पैक करना	-	-	-	-
<b>PC17.</b> विभिन्न ऑनलाइन खाद्य वितरण पोर्टलों से होम डिलीवरी ऑर्डर प्रबंधित करना	-	-	-	-
<b>PC18.</b> मेहमानों को खाना परोसने के बाद काउंटर साफ करना	-	-	-	-
<b>PC19.</b> संगठनात्मक मानकों के अनुसार समाप्त हो चुके खाद्य और पेय रूपी उत्पादों और दिन के काम में उत्पन्न अन्य कचरे का निपटान करना	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्डस (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N2908
NOS नाम	अतिथि के ऑर्डर को संसाधित करना और अतिथि की सेवा करना
क्षेत्र	पर्यटन एवं आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	ग्राहक सेवा
NSQF स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

## Qualification Pack

# THC/N2909: प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करना

## विवरण

यह इकाई सेल्स के प्रबंधन और सुधार, नकदी को संभालने और उच्च अधिकारियों के अवलोकन और संदर्भ के लिए रिपोर्ट तैयार करने के बारे में है।

## दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

सेल्स प्रबंधित करना

नकद प्रबंधित करना

रिपोर्ट जनरेट करना

## तत्व और प्रदर्शन मानदंड

### सेल्स प्रबंधित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

**PC1.** काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों का उचित प्रदर्शन सुनिश्चित करना

**PC 2.** संगठनात्मक SOP के अनुसार सेल्स सामग्री बिंदु का रखरखाव करना

**PC3.** अतिथि फुटफॉल और सेल्स को बढ़ाकर सेल्स लक्ष्य प्राप्त करना

**PC4.** संबंधित खाद्य और पेय पदार्थों की क्रॉस-सेलिंग बढ़ाना

### नकद प्रबंधित करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

**PC5.** प्रत्येक ऑर्डर के लिए इलेक्ट्रॉनिक या मैनुअल बिल जनरेट करना और अतिथि को संगठनात्मक SOP के अनुसार देना

**PC6.** विभिन्न तरीकों का उपयोग करके भुगतान की प्रक्रिया करना

**PC7.** संगठनात्मक SOP के अनुसार प्रत्येक लेनदेन का इलेक्ट्रॉनिक या नकद बही खाता रिकॉर्ड बनाए रखना

**PC8.** दिन के अंत में प्राप्त कुल बिक्री और नकद का मिलान करना

**PC9.** नकद प्रबंधन के संबंध में दिन के अंत में कैशियर/अधिकृत व्यक्ति को रिपोर्ट करना

### रिपोर्ट जनरेट करना

सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

**PC10.** संगठनात्मक SOP के अनुसार दिन-प्रतिदिन के व्यावसायिक रिकॉर्ड बनाए रखना

**PC11.** अतिथि फुटफॉल, बिक्री रूपांतरण आदि के बारे में प्रबंधन को अवगत कराने के लिए संगठनात्मक SOP के अनुसार विशिष्ट प्रारूप में रिपोर्ट तैयार करना।

**PC12.** शीर्ष प्रबंधन को अतिथि पूछताछ, टिप्पणियों और शिकायतों की जानकारी देना

## ज्ञान और समझ (KU)

## Qualification Pack

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** दैनिक नकद प्रबंधन और रिकॉर्ड रखने पर संगठन के कार्य निर्देश
- KU2.** रिपोर्टिंग और दस्तावेजीकरण के लिए संगठन का **SOP**
- KU3.** बिक्री प्रचार गतिविधियाँ
- KU4.** दृश्य बिक्री प्रक्रिया
- KU5.** **SOP** के अनुसार बिल बनाने की प्रक्रिया
- KU6.** डिजिटल भुगतान के तरीके
- KU7.** नकद प्रबंधन प्रणाली की मूल बातें

### सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** संगठन के कार्य निर्देश और गुणवत्ता और सेवा नीति पढ़ना
- GS2.** संगठन के **SOP** के अनुसार रिकॉर्ड बनाए रखना
- GS3.** संगठन के **SOP** के अनुसार रिपोर्ट तैयार करना
- GS4.** भोजनालय में उपलब्ध सेवाओं और व्यंजनों के बारे में मेहमानों के साथ संवाद करना
- GS5.** मेहमानों की संख्या और सेल्स बढ़ाने के लिए प्रचार के नए तरीकों पर निर्णय लेना, उदाहरण के लिए काउंटर पर विशेष व्यंजनों और खाद्य पदार्थों को प्रदर्शित करना
- GS6.** बिक्री और क्रॉस-सेलिंग बढ़ाने के लिए खाद्य और पेय पदार्थों के प्रदर्शन की योजना बनाना और व्यवस्थित करना

## Qualification Pack

### आकलन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक की अंक
सेल्स प्रबंधित करना	8	10	-	2
<b>PC1.</b> काउंटर पर खाद्य और पेय पदार्थों का उचित प्रदर्शन सुनिश्चित करना	-	-	-	-
<b>PC 2.</b> संगठनात्मक SOP के अनुसार सेल्स सामग्री बिंदु का रखरखाव करना	-	-	-	-
<b>PC3.</b> अतिथि फुटफॉल और सेल्स को बढ़ाकर सेल्स लक्ष्य प्राप्त करना	-	-	-	-
<b>PC4.</b> संबंधित खाद्य और पेय पदार्थों की क्रॉस-सेलिंग बढ़ाना	-	-	-	-
नकद प्रबंधित करना	8	8	-	4
<b>PC5.</b> प्रत्येक ऑर्डर के लिए इलेक्ट्रॉनिक या मैनुअल बिल जनरेट करना और अतिथि को संगठनात्मक SOP के अनुसार देना	-	-	-	-
<b>PC6.</b> विभिन्न तरीकों का उपयोग करके भुगतान की प्रक्रिया करना	-	-	-	-
<b>PC7.</b> संगठनात्मक SOP के अनुसार प्रत्येक लेनदेन का इलेक्ट्रॉनिक या नकद बही खाता रिकॉर्ड बनाए रखना	-	-	-	-
<b>PC8.</b> दिन के अंत में प्राप्त कुल बिक्री और नकद का मिलान करना	-	-	-	-
<b>PC9.</b> नकद प्रबंधन के संबंध में दिन के अंत में कैशियर/अधिकृत व्यक्ति को रिपोर्ट करना	-	-	-	-
रिपोर्ट जनरेट करना	4	4	-	2

### Qualification Pack

<b>PC10.</b> संगठनात्मक SOP के अनुसार दिन-प्रतिदिन के व्यावसायिक रिकॉर्ड बनाए रखना	-	-	-	-
<b>PC11.</b> अतिथि फुटफॉल, बिक्री रूपांतरण आदि के बारे में प्रबंधन को अवगत कराने के लिए संगठनात्मक SOP के अनुसार विशिष्ट प्रारूप में रिपोर्ट तैयार करना।	-	-	-	-
<b>PC12.</b> शीर्ष प्रबंधन को अतिथि पूछताछ, टिप्पणियों और शिकायतों की जानकारी देना	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N2909
NOS नाम	प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करना
क्षेत्र	पर्यटन एवं आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	ग्राहक सेवा
NSQF स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

## Qualification Pack

THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना

### विवरण

यह OS इकाई प्रभावी ढंग से संचार करने, कार्यस्थल पर शिष्टाचार के मानक को बनाए रखने और विशिष्ट अतिथि आवश्यकताओं को पूरा करने के बारे में है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना
- मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करना

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC1. संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई देना

PC 2. मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करना

PC 3. उपयुक्त प्रश्न पूछकर अतिथि की आवश्यकताओं को स्पष्ट करना

PC4. अतिथि के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करना

PC5. मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाना

PC6. मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित करना, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है

PC7. मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करना और अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करना

PC8. मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी

## Qualification Pack

तक पहुंचाना

PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर देना

PC10. किसी भी कार्यस्थल के मुद्दों की सूचना तुरंत वरिष्ठ को देना

पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC11. समय पर काम करने के लिए पहुँचना

PC12. सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करना

PC13. संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करना

PC14. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना

PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करना

मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएं प्रदान करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC16. कंपनी के मानकों के अनुसार सभी लिंग और आयु वर्ग में प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाओं की पेशकश और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखना

PC17. आवश्यकता पड़ने पर विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करना

PC18. विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करना

PC19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा प्रथाओं का पालन करना

PC20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करना

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU 1. व्यावहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियां

KU2. कार्यस्थल पर लिंग संवेदनशील सेवा प्रथाओं पर संगठनात्मक नीतियां

KU3 संगठनात्मक पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संरचना

## Qualification Pack

- KU4. दस्तावेजीकरण नीति और संगठन की प्रक्रियाएँ।
- KU5. संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सेवा गुणवत्ता मानक
- KU6. शिकायत प्रबंधन नीति और प्रक्रियाएं
- KU7. व्यक्तिगत स्वच्छता पर SOP
- KU8. सकारात्मक प्रतिक्रिया देने और प्राप्त करने की प्रक्रिया
- KU9. विभिन्न प्रकार के मेहमानों की लिंग विशिष्ट आवश्यकताएं।
- KU10 मेहमानों के विभिन्न आयु-समूहों की विशिष्ट आवश्यकताएं
- KU11. आयु और लिंग विशेष (C शिष्टाचार)
- KU12. प्रमुख हेल्पलाइन नंबर
- KU13. विकलांग व्यक्तियों के संबंध में संगठनात्मक नीति

## सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. कार्य पत्रक, कंपनी नीति, पर्यवेक्षक या अतिथि से प्राप्त कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी, दस्तावेज़ और टिप्पणियों को पढ़ना
- GS2. कुशलता से काम करने के लिए सहकर्मियों के साथ बातचीत करना
- GS3. मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- GS4 आवश्यकता पड़ने पर समस्या का समाधान करना
- GS5. मेहमानों की प्रतिक्रिया को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करना



## Qualification Pack

## Qualification Pack

### आकलन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना	20	20	-	10
PC1. संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई देना	-	-	-	-
PC 2. मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करना	-	-	-	-
PC 3. उपयुक्त प्रश्न पूछकर अतिथि की आवश्यकताओं को स्पष्ट करना	-	-	-	-
PC4. अतिथि के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करना	-	-	-	-
PC5. मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाना	-	-	-	-
PC6. मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित करना, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है	-	-	-	-
PC7. मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करना और अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करना	-	-	-	-
PC8. मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी तक पहुंचाना	-	-	-	-
PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर देना	-	-	-	-
PC10. किसी भी कार्यस्थल के मुद्दों की	-	-	-	-

### Qualification Pack

सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें				
पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना	10	10	-	5
PC11. समय पर काम करने के लिए पहुँचना	-	-	-	-
PC12. सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करना	-	-	-	-
PC13. संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करना	-	-	-	-

### Qualification Pack

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
PC14. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना	-	-	-	-
PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करना	-	-	-	-
मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएं प्रदान करना	10	10	-	5
PC16. कंपनी के मानकों के अनुसार सभी लिंग और आयु वर्ग में प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाओं की पेशकश और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखना	-	-	-	-
PC17. आवश्यकता पड़ने पर विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करना	-	-	-	-
PC18. विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करना	-	-	-	-
PC19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा प्रथाओं का पालन करना	-	-	-	-
PC20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करना	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>20</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N9901
NOS नाम	प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना
क्षेत्र	पर्यटन एवं आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, क्रूज
व्यवसाय	सामान्य
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

## Qualification Pack

THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना

### विवरण

यह OS इकाई संगठन की गोपनीयता बनाए रखने और अतिथि की गोपनीयता का सम्मान करने के बारे में है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

सांगठनिक गोपनीयता बनाए रखना  
अतिथि की गोपनीयता का सम्मान करना

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

पीसी1. सुनिश्चित करना कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो

पीसी 2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करना

पीसी3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की सूचना संबंधित व्यक्ति को देना

पीसी4. उचित उपयोग, भंडारण और निपटान के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना

#### अतिथि की निजता का सम्मान करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

पीसी5. अतिथि की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करना

पीसी6. अतिथि के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखना

### ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियां

KU2. IPR उल्लंघन रिपोर्टिंग प्रक्रिया

KU3. गोपनीय जानकारी के लिए भंडारण और निपटान प्रक्रियाएं

KU4. किसी संगठन की प्रतिस्पर्धात्मकता के लिए गोपनीयता बनाए रखने का महत्व

KU5. गोपनीयता उल्लंघन के परिणाम स्वरूप होने वाले नुकसान की संभावना का महत्व

### सामान्य कौशल (GS)

## Qualification Pack

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

- GS1. संगठनात्मक नीति दस्तावेज़, कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी, और अतिथि और पर्यवेक्षक से प्राप्त टिप्पणियां पढ़ना,
- GS2. गोपनीयता के संबंध में मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- GS3. समय पर समस्या की रिपोर्ट करके गोपनीयता और गोपनीयता से संबंधित विवादों को हल करना



## Qualification Pack

## Qualification Pack

### आकलन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<b>संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	<b>3</b>
PC1. सुनिश्चित करना कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो	-	-	-	-
PC 2. हर समय संगठनात्मक IPR नीति का पालन करना	-	-	-	-
PC3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की सूचना संबंधित व्यक्ति को देना	-	-	-	-
PC4. उचित उपयोग, भंडारण और निपटान के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना	-	-	-	-
<b>अतिथि की निजता का सम्मान करना</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	-	<b>2</b>
PC5. अतिथि की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करना	-	-	-	-
PC6. अतिथि के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखना	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N9903
NOS नाम	संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, टुअर्स एंड ट्रेवल्स, सुविधा प्रबंधन, कूज
व्यवसाय	सामान्य
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

## Qualification Pack

# THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना

## विवरण

यह ओएस इकाई स्वास्थ्य और स्वच्छता बनाए रखने 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 बनाए रखना एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करना  
मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना  
प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करना

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC 1. हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथों को धोना और साफ करना।

PC2 आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करना।

PC3 स्थापित मानकों के अनुसार क्राँकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करना

PC4. सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है

PC5. सुनिश्चित करना कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है

PC6. किए जाने वाले कार्य और कार्य वातावरण को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग करना

PC7. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करना

PC8. नियमित रूप से दांतों को ब्रश करके, साफ कपड़े पहनकर, स्वस्थ आहार आदि का पालन करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना।

#### एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC9. प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जांच में भाग लेना

PC10. चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की रिपोर्ट करना

PC11. किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को रिपोर्ट करना

#### मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC12. सामग्री, उपकरण, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करना।

## Qualification Pack

PC13. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करना

PC14. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करना और संबंधित व्यक्ति को समय पर रिपोर्ट करना

प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करना

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:

PC15 . कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करना और उन्हें अलग करना

PC16 . कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करना

PC17. एसओपी के अनुसार कचरे को संभालना

PC18. जहां भी लागू हो कचरे को रीसायकल करना

PC19. एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में लेबल करना

## ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. सुरक्षा मुद्दों की रिपोर्टिंग और प्रबंधन पर संगठन की नीति

KU2. कार्यस्थल पर स्वच्छता मानकों को बनाए रखने की प्रक्रिया

KU3. व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी

KU4. निवारक स्वास्थ्य जांच और स्वस्थ जीवन का महत्व

KU5. स्वास्थ्य मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया

KU6. मानक के अनुसार उपकरणों के संचालन और संचालन के लिए निर्देश

KU7. पीपीई का उद्देश्य और उपयोग

KU8. बुनियादी प्राथमिक उपचार प्रक्रियाएं

KU9. मानक अपशिष्ट प्रबंधन नीति

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

GS 1. कार्यस्थल पर प्रदर्शित संगठन नीति, प्रक्रिया नियमावली और निर्देश, दस्तावेज और जानकारी पढ़ना

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

GS3. मेहमानों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना

GS4. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन न करने के प्रभाव का विश्लेषण करना



## Qualification Pack



## Qualification Pack

## Qualification Pack

### आकलन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखना	10	10	-	5
PC 1. हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथों को धोना और साफ करना।	-	-	-	-
PC2 आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करना।	-	-	-	-
PC3 स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करना	-	-	-	-
PC4. सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है	-	-	-	-
PC5. सुनिश्चित करना कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है	-	-	-	-
PC6. किए जाने वाले कार्य और कार्य वातावरण को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग करना	-	-	-	-
PC7. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करना	-	-	-	-
PC8. नियमित रूप से दांतों को ब्रश करके, साफ कपड़े पहनकर, स्वस्थ आहार आदि का पालन करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखना।	-	-	-	-
एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करना	5	5	-	-
PC9. प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जांच में भाग लेना	-	-	-	-

### Qualification Pack

PC10. चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की रिपोर्ट करना	-	-	-	-
PC11. किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को रिपोर्ट करना	-	-	-	-
मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना	5	10	-	5

### Qualification Pack

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
PC12. PC12. सामग्री, उपकरण, आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करना।	-	-	-	-
PC13. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करना	-	-	-	-
PC14. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करना और संबंधित व्यक्ति को समय पर रिपोर्ट करना	-	-	-	-
प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करना	5	10	-	5
PC15 . कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करना और उन्हें अलग करना	-	-	-	-
PC16 . कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करना	-	-	-	-
PC17. एसओपी के अनुसार कचरे को संभालना	-	-	-	-
PC18. जहां भी लागू हो कचरे को रीसायकल करना	-	-	-	-
PC19. एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में लेबल करना	-	-	-	-
NOS कुल	25	35	-	15

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N9906
NOS नाम	स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना
क्षेत्र	पर्यटन तथा आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, क्रूज
व्यवसाय	Generic
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
निष्क्रियता तिथि	

### आकलन के लिए दिशानिर्देश तथा आकलन वेटेज

#### आकलन के लिए दिशानिर्देश

1. सेक्टर कौशल परिषद द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएंगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (PC) को NOS में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। SSC प्रत्येक PC के लिए सिद्धांत और कौशल व्यावहारिक के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन SSC द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य NOS के लिए और जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प NOS/NOS के सेट पर मूल्यांकन किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर (नीचे मूल्यांकन मानदंड के अनुसार) प्रत्येक उम्मीदवार के लिए सैद्धांतिक भाग के लिए अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करनागी।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियां इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करनागी।
6. योग्यता पैक मूल्यांकन पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास करने के लिए कुल अंकों का न्यूनतम 70% प्राप्त करना चाहिए।

### Qualification Pack

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

QP 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 अनिवार्य है।)

मूल्यांकन वेटेज

अनिवार्य NOS

नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक	कुल अंक	वेटेज
THC/N2911: सेल्स काउंटर स्थापित करना, बनाए रखना और मेहमानों की सहायता करना	40	45	0	15	100	20
THC/N2908: अतिथि के ऑर्डर की प्रक्रिया को पूर्ण करना और उनकी सेवा करना	35	40	0	10	85	20
THC/N2909: प्रशासनिक कार्य प्रबंधित करना	20	22	0	8	50	20
THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना	40	40	0	20	100	20
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना	10	10	0	5	25	5
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन	25	35	0	15	75	15

### Qualification Pack

करना						
कुल	170	192	-	73	435	100

## Qualification Pack

### परिवर्णी शब्द

NOS	नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स
NSQF	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन फ्रेमकार्य
QP	क्वालिफिकेशन पैक
TVET	टेक्निकल एंड वोकेशनल एजुकेशन एंड ट्रेनिंग
OH&S	ऑक्युपेशनल हेल्थ एंड सेफ्टी
PPE	पर्सनल प्रोटेक्टिव एक्जुपमेंट
HACCP	हैज़र्ड ऐनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स
ISO	इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स ऑर्गेनाइजेशन
FSSAI	फूड सेफ्टी एंड स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी ऑफ इंडिया
QSR	क्विक सर्विस रेस्टोरेंट
KOT	किचन ऑर्डर टिकट

## Qualification Pack

### शब्दावली

क्षेत्र	क्षेत्र 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।
उप-क्षेत्र	यह अपने घटकों की विशेषताओं और हितों के आधार पर क्षेत्र के एक और बार टूटने से प्राप्त होता है।
व्यवसाय	व्यवसाय नौकरी की भूमिकाओं का एक समूह है, जो एक उद्योग में समान / संबंधित कार्यों का प्रदर्शन करता है।
नौकरी की भूमिका	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अद्वितीय सेट को परिभाषित करती है जो एक साथ एक संगठन में एक अद्वितीय रोजगार अवसर बनाती है।
व्यावसायिक मानक (OS)	OS 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। प्रदर्शन मानदंड (PC) ऐसे कथन हैं जो किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं।
प्रदर्शन मानदंड (PC)	प्रदर्शन मानदंड (PC) ऐसे कथन हैं जो किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन के मानक को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं।
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)	NOS व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
योग्यता पैक (QP)	QP क्यूपी में नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक शैक्षिक, प्रशिक्षण और अन्य मानदंडों के साथ OS का सेट शामिल है। एक QP को एक अद्वितीय योग्यता पैक कोड सौंपा गया है।
यूनिट कोड	यूनिट कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए यूनिट कोड एक अद्वितीय पहचानकर्ता है, जिसे 'N' द्वारा दर्शाया जाता है
यूनिट शीर्षक	यूनिट शीर्षक इस बारे में एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए।
विवरण	विवरण इकाई सामग्री का एक 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 OS है जिसे वे ढूंढ रहे हैं।

### Qualification Pack

स्कोप	स्कोप बयानों का एक सेट है जो उन चरों की श्रेणी को निर्दिष्ट करता है जिनसे किसी व्यक्ति को उस कार्य के दौरान निपटना पड़ सकता है जिसके आवश्यक प्रदर्शन से गुणवत्ता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।
ज्ञान और समझ (KU)	ज्ञान और समझ (KU) ऐसे बयान 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 आवश्यक है।
संगठनात्मक संदर्भ	संगठनात्मक संदर्भ में यह निहित है कि किस तरह से संगठन संरचित है और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें ऑपरेटिव ज्ञान प्रबंधकों की जिम्मेदारी के प्रासंगिक क्षेत्रों की सीमा भी शामिल है।
तकनीकी ज्ञान	तकनीकी ज्ञान विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है।
कोर स्किल्स/जेनेरिक स्किल्स (GS)	कोर स्किल्स या जेनेरिक स्किल्स (GS) कौशल का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की कुंजी 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। OS के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं।
ऐच्छिक	यह NOS का एक सेट होता है जिसे 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 QP को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रशिक्षुओं को कम से कम एक ऐच्छिक का चयन करना चाहिए।
विकल्प	विकल्प NOS का सेट होते 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।