



ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें)

क्यूपी कोड: टीएचसी/क्यू4205

संस्करण: 2.0

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद || #1216-1220, 12 वीं मंजिल, नौरंग हाउस, 21, कस्तूरबा गांधी मार्ग,

नई दिल्ली - 110001

विषयसूची

| | |
|---|-----------|
| THC/Q4205: ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें) | 3 |
| नौकरी का संक्षिप्त विवरण | 3 |
| लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) | 3 |
| अनिवार्य एनओएस | 3 |
| ऐच्छिक 1: अधिकारी से मिलें और अभिवादन करें | 3 |
| ऐच्छिक 2: यात्रा एस्कॉर्ट | 3 |
| योग्यता पैक (क्यूपी) मानक | 3 |
| THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें | 5 |
| THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें | 10 |
| THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें | 13 |
| THC/N4215: मीट एंड ग्रीट प्रक्रिया करें | 18 |
| टीएचसी/एन4405:संगठित यात्राओं पर पर्यटकों को एस्कॉर्ट करें | 25 |
| आकलन दिशानिर्देश और आकलन भारांक | 30 |
| मूल्यांकन दिशानिर्देश | 32 |
| मूल्यांकन वेटेज | 32 |
| <u>परिवर्णी शब्द</u> | <u>34</u> |
| <u>शब्दकोष</u> | <u>35</u> |

THC/Q4205: ग्राहक सेवा कार्यकारी (मिलें और अभिवादन करें)

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति या तो मिलन और अभिवादन सेवाएँ प्रदान करता है या पर्यटक को पूर्व निर्धारित गंतव्यों तक ले जाता है।

व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को विनम्र, विनोदी, उत्साही और शारीरिक रूप से सक्षम होने की आवश्यकता होती है ताकि वह बहुभाषी क्षमताओं के साथ बातचीत कौशल और मेहमान-केंद्रित दृष्टिकोण के साथ लंबे समय तक चलने और बात करने में सक्षम हो।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें](#)
2. [THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें](#)
3. [THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें](#)

ऐच्छिक एनओएस (कम से कम एक का चयन करना अनिवार्य):

ऐच्छिक 1: अधिकारी से मिलें और अभिवादन करें

कार्यस्थल पर व्यक्ति निर्दिष्ट स्थानों पर मेहमानों से मिलता है, उनका अभिवादन करता है और उन्हें उनके गंतव्य तक पहुँचाने की व्यवस्था करता है।

1. [THC/N4215: मीट एंड ग्रीट प्रक्रिया \(मिलें और अभिवादन\) करें](#)

ऐच्छिक 2: यात्रा एस्कॉर्ट

काम पर मौजूद व्यक्ति पर्यटकों को पूर्व-निर्धारित गंतव्य तक ले जाता है, यात्रा कार्यक्रम का प्रबंधन करता है, यह सुनिश्चित करता है कि यात्रा योजना के अनुसार हो और दौरे का समापन हो।

1. [THC/N4405: संगठित यात्राओं पर पर्यटकों को एस्कॉर्ट करें](#)

योग्यता पैक (क्यूपी) मानक

| | |
|------------|---------------------|
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | टुअर्स एंड ट्रेवल्स |
| व्यवसाय | परिवहन |

| | |
|---|--|
| देश | भारत |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित | एनसीओ-2015/शून्य |
| 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 या</p> <p>10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी या</p> <p>8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी या</p> <p>8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस या</p> <p>10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा या</p> <p>प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास</p> |
| स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर | 10वीं कक्षा |
| पूर्व-आवश्यक लाइसेंसया प्रशिक्षण | लागू नहीं |
| न्यूनतमनौकरी प्रवेश आयु | 18 वर्ष |
| पिछली बार समीक्षा की गई | 30/12/2021 |
| अगली समीक्षा तिथि | 30/12/2024 |
| एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि | 30/12/2021 |
| संस्करण | 2.0 |
| NQR पर संदर्भ कोड | 2021/TH/THSC/04918 |
| एनक्यूआर संस्करण | 1.0 |

THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें

विवरण

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

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

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

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

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

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. उचित प्रश्न पूछकर मेहमान की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें
- PC4. मेहमान के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें
- PC5. मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएँ
- PC6. मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित कर दें, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है
- PC7. मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें
- PC8. मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी तक पहुँचाएँ
- PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर पहुँचाएँ
- PC10. कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें

पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें

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

- PC11. समय पर काम करने के लिए विवरणी करें
- PC12. सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें
- PC13. संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें
- PC14. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें
- PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें

मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें

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

- PC16. कंपनी के मानकों के अनुसार, सभी लिंग और आयु वर्ग के प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाएँ प्रदान करें और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखें
- PC17. यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें
- PC18. विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें
- PC19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का पालन करें
- PC20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें

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 पदानुक्रम और रिपोर्टिंग 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. विभिन्न प्रकार के मेहमान की लिंग विशिष्ट आवश्यकताएँ
- KU10. मेहमानों के विभिन्न आयु समूहों की विशिष्ट आवश्यकताएँ
- KU11. आयु और लिंग विशेष (सी 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 कि कैसे:

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

मूल्यांकन के मानदंड

| परिणामों के लिए आकलन मानदंड | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक |
|--|-----------|----------------|---------------|------------|
| <i>मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| 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. उपयुक्त प्रश्न पूछकर मेहमान की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें | - | - | - | - |
| PC4. मेहमान के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें | - | - | - | - |
| PC5. मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएँ | - | - | - | - |
| PC6. मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित कर दें, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है | - | - | - | - |
| PC7. मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें | - | - | - | - |
| PC8. मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी तक पहुँचाएँ | - | - | - | - |
| PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर पहुँचाएँ | - | - | - | - |
| PC10. कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें | - | - | - | - |
| <i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें</i> | 10 | 10 | - | 5 |
| PC11. समय पर काम करने के लिए विवरणी करें | - | - | - | - |
| PC12. सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें | - | - | - | - |
| PC13. संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें | - | - | - | - |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|---|-----------|
| PC14. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें | - | - | - | - |
| PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें | - | - | - | - |
| <i>मेहमानों के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें आवश्यकताएँ</i> | 10 | 10 | - | 5 |
| PC16. कंपनी के मानकों के अनुसार, सभी लिंग और आयु वर्ग के प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाएँ प्रदान करें और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखें | - | - | - | - |
| PC17. यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें | - | - | - | - |
| PC18. विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें | - | - | - | - |
| PC19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का पालन करें | - | - | - | - |
| PC20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें | - | - | - | - |
| कुल संख्या | 40 | 40 | - | 20 |

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

| | |
|---------------------------|---|
| एनओएस कोड | टीएचसी/एन9901 |
| एनओएस नाम | प्रभावी ढंग से संवाद करें और सेवा मानकों को बनाए रखें |
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज |
| व्यवसाय | सामान्य |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 3 |
| क्रेडिट | टीबीडी |
| संस्करण | 2.0 |
| अंतिम समीक्षा तिथि | 24/02/2022 |
| अगली समीक्षा तिथि | 24/02/2025 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि | 24/02/2022 |

THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें

विवरण

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

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- सांगठनिक गोपनीयता बनाए रखें मेहमान की गोपनीयता का सम्मान करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें

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

- PC1. सुनिश्चित करें कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो
 - PC2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करें
 - PC3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की सूचना संबंधित व्यक्ति को दें
 - PC4. उचित उपयोग, भंडारण और निपटान के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना
- मेहमान की निजता का सम्मान करें*

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

- PC5. मेहमान की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करें
- PC6. मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1. बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियाँ
- KU2. आईपीआर उल्लंघन रिपोर्टिंग प्रक्रिया
- KU3. गोपनीय जानकारी के लिए भंडारण और निपटान प्रक्रियाएँ
- KU4. किसी संगठन की प्रतिस्पर्धात्मकता के लिए गोपनीयता बनाए रखने का महत्व
- KU5. महत्वपूर्ण गोपनीयता उल्लंघन के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान की संभावना

सामान्य कौशल (GS)

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

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

मूल्यांकन के मानदंड

| परिणामों के लिए आकलन मानदंड | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक |
|--|-----------|----------------|---------------|------------|
| <i>संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें</i> | 6 | 6 | - | 3 |
| PC1. सुनिश्चित करें कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो | - | - | - | - |
| PC2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करें | - | - | - | - |
| PC3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की सूचना संबंधित व्यक्ति को दें | - | - | - | - |
| PC4. उचित उपयोग, भंडारण और निपटान के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखें | - | - | - | - |
| <i>मेहमान की निजता का सम्मान करें</i> | 4 | 4 | - | 2 |
| PC5. मेहमान की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करें | - | - | - | - |
| PC6. मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखें | - | - | - | - |
| कुल संख्या | 10 | 10 | - | 5 |

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

| | |
|---------------------------|--|
| एनओएस कोड | टीएचसी/एन9903 |
| एनओएस नाम | संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें |
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज |
| व्यवसाय | सामान्य |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 3 |
| क्रेडिट | टीबीडी |
| संस्करण | 2.0 |
| अंतिम समीक्षा तिथि | 24/02/2022 |
| अगली समीक्षा तिथि | 24/02/2025 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि | 24/02/2022 |

THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें

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 रखें
- एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें
- मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें
- प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखें

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

- PC1. हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएँ और साफ करें
- PC2. सिफारिश के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें
- PC3. स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करें
- PC4. सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है
- PC5. सुनिश्चित करें 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 करें
- PC7. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करें
- PC8. नियमित रूप से दांतों को ब्रश करके, साफ कपड़े पहनकर, स्वस्थ आहार का पालन करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें।

एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें

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

- PC9. प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जाँच में भाग लें
- PC10. चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की विवरणी करें
- PC11. किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को विवरणी करें

मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें

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

- PC12. सामग्री, उपकरण, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।
- PC13. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें
- PC14. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें

प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

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

- PC15. कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें
- PC16. कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें
- PC17. एसओपी के अनुसार कचरे को संभालें
- PC18. जहाँ भी लागू हो कचरे का पुनर्चक्रण करें
- PC19. 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. 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 जाँच और स्वस्थ जीवन का महत्व
- KU5. स्वास्थ्य मुद्दों की विवरणी 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 प्रक्रियाएँ
- KU9. मानक अपशिष्ट प्रबंधन नीति

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. कार्यस्थल पर प्रदर्शित संगठन नीति, प्रक्रिया नियमावली और निर्देश, दस्तावेज और जानकारी पढ़ें
- GS2. प्रासंगिक रूपों, प्रारूपों और चेकलिस्ट में सटीक रूप से
- GS3. मेहमानों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS4. 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 बनाए रखें</i> | 10 | 10 | - | 5 |
| PC1. हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएँ और साफ करें | - | - | - | - |
| PC2. सिफारिश के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें | - | - | - | - |
| PC3. स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करें | - | - | - | - |
| PC4. सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है | - | - | - | - |
| PC5. सुनिश्चित करें 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 करें | - | - | - | - |
| PC7. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करें | - | - | - | - |
| PC8. नियमित रूप से दांतों को ब्रश करके, साफ कपड़े पहनकर, स्वस्थ आहार का पालन करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें। | - | - | - | - |
| <i>एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें</i> | 5 | 5 | - | - |
| PC9. प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जाँच में भाग लें | - | - | - | - |
| PC10. चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की विवरणी करें | - | - | - | - |
| PC11. किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को विवरणी करें | - | - | - | - |
| <i>मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें</i> | 5 | 10 | - | 5 |
| PC12. सामग्री, उपकरण, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें। | - | - | - | - |

| | | | | |
|---|-----------|-----------|---|-----------|
| PC13. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें | - | - | - | - |
| PC14. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें | - | - | - | - |
| <i>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें</i> | 5 | 10 | - | 5 |
| PC15. कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें | - | - | - | - |
| PC16. कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें | - | - | - | - |
| PC17. एसओपी के अनुसार कचरे को संभालें | - | - | - | - |
| PC18. जहाँ भी लागू हो कचरे का पुनर्चक्रण करें | - | - | - | - |
| PC19. एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में नामपत्र दर्ज करें | - | - | - | - |
| कुल संख्या | 25 | 35 | - | 15 |

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

| | |
|---------------------------|--|
| एनओएस कोड | टीएचसी/एन9906 |
| एनओएस नाम | स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें |
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज |
| व्यवसाय | सामान्य |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 3 |
| क्रेडिट | टीबीडी |
| संस्करण | 2.0 |
| अंतिम समीक्षा तिथि | 24/02/2022 |
| अगली समीक्षा तिथि | 24/02/2025 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि | 24/02/2022 |

THC/N4215: मीट एंड ग्रीट (मिलें और अभिवादन) प्रक्रिया करें

विवरण

यह OS इकाई निर्धारित स्थानों पर मेहमान से मिलने की तैयारी करने, आगमन पर उनका अभिवादन करने और पिक या ड्रॉप के लिए परिवहन सुविधा प्रदान करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- मेहमान बुकिंग संभालें
- मेहमानों से मिलने की तैयारी करें
- मेहमानों से मिलें और अभिवादन करें
- मेहमान स्थानान्तरण की व्यवस्था करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

मेहमान बुकिंग संभालें

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

- PC1. सभी मेहमानों के कॉल तुरंत लें
- PC2. मेहमान से आवश्यक विवरण जैसे नाम, संपर्क विवरण, पिकअप/ड्रॉप स्थान आदि प्राप्त करें।
- PC3. मेहमान की आवश्यकताओं की पहचान करें
- PC4. मेहमान को उपलब्ध पैकेज का विवरण प्रदान करें
- PC5. मेहमान की आवश्यकताओं के अनुसार सर्वोत्तम उद्घरण प्रदान करें
- PC6. मेहमान द्वारा चुने गए पैकेज के अनुसार परिवहन और किराए का विवरण साझा करें
- PC7. ट्रेवल एजेंट या ड्राइवर के साथ समन्वय करें
- PC8. मेहमान की उपलब्धता और आवश्यकता के अनुसार वाहन और चालक को असाइन करें
- PC9. मेहमान और परिवहन सेवा प्रदाता के साथ नियोजित कार्यक्रम साझा करें

मेहमानों से मिलने की तैयारी करें

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

- PC10. सौंपे गए कर्तव्यों के लिए ड्यूटी रोस्टर की जाँच करें
- PC11. यदि आवश्यक हो तो यात्रा और मेहमान के बुकिंग विवरण और टिकट, यात्रा कार्यक्रम आदि जैसे प्रासंगिक दस्तावेज एकत्र करें
- PC12. मेहमान द्वारा किए गए किसी विशेष अनुरोध के लिए जाँच करें
- PC13. बैठक के स्थान और समय, जैसा लागू हो, के बारे में इन-हाउस ड्राइवर या ट्रेवल एजेंसी को सूचित करें
- PC14. होटल या आवास की जगह के साथ मेहमान बुकिंग की पुनः पुष्टि करें
- PC15. आगमन या प्रस्थान कार्यक्रम की जाँच करें
- PC16. साफ-सफाई और सैनिटाइजेशन के लिए वाहन का निरीक्षण करें
- PC17. सुनिश्चित करें कि वाहन मेहमान के पिकअप के लिए और ड्रॉप करने योग्य है
- PC18. प्रस्थान से पहले उपकरण सुरक्षा जाँच करें
- PC19. निर्धारित स्थान के लिए समय पर प्रस्थान करें

PC20. संगठनात्मक मानकों के अनुसार मीट और ग्रीट सेवाओं के प्रदर्शन की तैयारी की चेकलिस्ट को पूरा करें
मेहमानों से मिलें और अभिवादन करें

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

- PC21. निर्धारित स्थान पर समय से पहुँचें
- PC22. अपने साथ मेहमान के नाम की तस्खी लें
- PC23. संगठनात्मक मानकों के अनुसार मेहमान को स्वीकार करें और बधाई दें
- PC24. मेहमानों के विशेष अनुरोधों को पूरा करना, यदि कोई हो
- PC25. संगठनात्मक नीति के अनुसार आगमन पर मेहमानों को जलपान दें
- PC26. सामान को संभालने में मेहमान की सहायता करें
- PC27. स्थानीय सुविधाओं, रुचि के स्थानों या गतिविधियों के बारे में किसी भी मेहमान प्रश्न का उत्तर दें
- PC28. यदि आवश्यक हो तो मुद्रा विनिमय के साथ मेहमान की सहायता करें
- PC29. सामान के गुम होने, चोरी होने आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों को संभालें, यदि कोई हो
मेहमान स्थानान्तरण की व्यवस्था करें

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

- PC30. यात्रा व्यवस्था के बारे में मेहमान को सूचित करें, यदि लागू हो
- PC31. मेहमान को व्यवस्थित परिवहन के लिए अनुरक्षित करें
- PC32. मेहमानों के लिए दरवाज़े खोलें और बंद करें
- PC33. सुनिश्चित करें कि मेहमान आराम से वाहन में बैठा है
- PC34. यात्रा के दौरान मेहमानों को व्यस्त रखें
- PC35. सहज और त्वरित आगमन की तैयारी के लिए मेहमान आगमन की स्थिति के बारे में होटल या आवास सुविधा को अपडेट करें
- PC36. मेहमान को सभी आवश्यक दस्तावेज जैसे टिकट, यात्रा परमिट, प्रवेश अनुमति आदि सौंपें।
- PC37. गंतव्य पर मेहमान के सामान को उतारने में सहायता करें
- PC38. परिवहन के लिए व्यवस्थित टैक्सी रसीद पर मेहमान के हस्ताक्षर लें
- PC39. मेहमान को सामने कार्यालय डेस्क पर ले जाएँ
- PC40. मेहमान बुकिंग के संबंध में होटल कर्मचारी के साथ संपर्क करें
- PC41. होटल आगमन/प्रस्थान के दौरान मेहमान की सहायता करें
- PC42. सुनिश्चित करें कि मेहमान को प्री-बुकिंग के अनुसार आवास मिले
- PC43. संगठनात्मक मानकों के अनुसार यात्रा पूरी करने के बाद मेहमान को विदाई दें
- PC44. मेहमान से प्रतिक्रिया प्राप्त करें
- PC45. परिवहन सुविधा से संबंधित कोई समस्या होने पर समस्या को आगे बढ़ाएँ

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1. संगठन में पालन किए जाने वाले कानून, मानक, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ, सेवा मानक
- KU2. संगठन में पर्यावरण, सुरक्षा और सेवा गुणवत्ता मानकों का पालन किया जाता है
- KU3. मानक तस्खियाँ तैयार करने की विधि
- KU4. बैठक और अभिवादन योजना प्रक्रिया
- KU5. परिवहन समन्वय योजना प्रक्रिया
- KU6. मेहमान से मिलने और अभिवादन करने के पेशेवर तरीके
- KU7. यात्रा संचालन में शामिल विभिन्न प्रक्रियाएँ
- KU8. यात्रा दस्तावेजों के प्रकार

- KU9. स्थानीय मानचित्र और मार्ग
- KU10. यात्रा के विभिन्न तरीके और उनकी विशेषताएँ
- KU11. यात्रा के विभिन्न तरीकों के लिए प्रस्थान और आगमन प्रक्रिया जैसे। रेल, बस, समुद्र आदि
- KU12. प्रलेखन और विदेशी मुद्रा विनिमय प्रक्रियाएँ
- KU13. होटलों में आगमन/चेकआउट प्रक्रियाएँ
- KU14. मीट एंड ग्रीट पैकेज की लागत और मूल्य निर्धारण
- KU15. यात्रा संचालन को संभालने के दौरान उठाए जाने वाले एहतियाती उपाय

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. यात्रा और पर्यटन के लिए प्रासंगिक निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें
- GS2. मेहमान का रिकॉर्ड बनाए रखें
- GS3. दौरे से संबंधित फॉर्म, लॉग या चेक शीट भरें
- GS4. सहकर्मियों, मेहमानों, ट्रेवल एजेंटों और यात्रा संचालकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS5. नौकरी की आवश्यकताओं के अनुसार कार्य संचालन की योजना बनाएँ, प्राथमिकता दें और अनुक्रमित करें
- GS6. काम के लिए प्रासंगिक जानकारी व्यवस्थित करें

मूल्यांकन के मानदंड

| परिणामों के लिए आकलन मानदंड | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक |
|---|-----------|----------------|---------------|------------|
| <i>मेहमान बुकिंग संभालें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| PC1. सभी मेहमानों के कॉल तुरंत लें | - | - | - | - |
| PC2. मेहमान से आवश्यक विवरण जैसे नाम, संपर्क विवरण, पिकअप/ड्रॉप स्थान आदि प्राप्त करें। | - | - | - | - |
| PC3. मेहमान की आवश्यकताओं की पहचान करें | - | - | - | - |
| PC4. मेहमान को उपलब्ध पैकेज का विवरण प्रदान करें | - | - | - | - |
| PC5. मेहमान की आवश्यकताओं के अनुसार सर्वोत्तम उद्धरण प्रदान करें | - | - | - | - |
| PC6. मेहमान द्वारा चुने गए पैकेज के अनुसार परिवहन और किराए का विवरण साझा करें | - | - | - | - |
| PC7. ट्रेवल एजेंट या ड्राइवर के साथ समन्वय करें | - | - | - | - |
| PC8. मेहमान की उपलब्धता और आवश्यकता के अनुसार वाहन और चालक को असाइन करें | - | - | - | - |
| PC9. मेहमान और परिवहन सेवा प्रदाता के साथ नियोजित कार्यक्रम साझा करें | - | - | - | - |
| <i>मेहमानों से मिलने की तैयारी करें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| PC10. असाइन किए गए कर्तव्यों के लिए ड्यूटी रोस्टर की जाँच करें | - | - | - | - |
| PC11. यदि आवश्यक हो तो यात्रा और मेहमान के बुकिंग विवरण और टिकट, यात्रा कार्यक्रम आदि जैसे प्रासंगिक दस्तावेज एकत्र करें | - | - | - | - |
| PC12. मेहमान द्वारा किए गए किसी विशेष अनुरोध के लिए जाँच करें | - | - | - | - |
| PC13. बैठक के स्थान और समय, जैसा लागू हो, के बारे में इन-हाउस ड्राइवर या ट्रेवल एजेंसी को सूचित करें | - | - | - | - |
| PC14. होटल या आवास की जगह के साथ मेहमान बुकिंग की पुनः पुष्टि करें | - | - | - | - |
| PC15. आगमन या प्रस्थान कार्यक्रम की जाँच करें | - | - | - | - |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|---|-----------|
| PC16. साफ-सफाई और सैनिटाइजेशन के लिए वाहन का निरीक्षण करें | - | - | - | - |
| PC17. सुनिश्चित करें कि वाहन मेहमान के पिकअप के लिए तैयार और प्रस्तुत करने योग्य है | - | - | - | - |
| PC18. प्रस्थान से पहले उपकरण सुरक्षा जाँच करें | - | - | - | - |
| PC19. निर्धारित स्थान के लिए समय पर प्रस्थान करें | - | - | - | - |
| PC20. संगठनात्मक मानकों के अनुसार मीट और ग्रीट सेवाओं के प्रदर्शन की तैयारी की चेकलिस्ट को पूरा करें | - | - | - | - |
| <i>मेहमानों से मिलें और अभिवादन करें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| PC21. निर्धारित स्थान पर समय से पहुँचें | - | - | - | - |
| PC22. अपने साथ मेहमान के नाम की एक तस्खी लें | - | - | - | - |
| PC23. संगठनात्मक मानकों के अनुसार मेहमान का स्वागत करें और बधाई दें | - | - | - | - |
| PC24. मेहमानों के विशेष अनुरोधों को पूरा करें, यदि कोई हो | - | - | - | - |
| PC25. संगठनात्मक नीति के अनुसार आगमन पर मेहमानों को जलपान दें | - | - | - | - |
| PC26. सामान को संभालने में मेहमान की सहायता करें | - | - | - | - |
| PC 27. स्थानीय सुविधाओं, रुचि के स्थानों या गतिविधियों के बारे में किसी भी मेहमान प्रश्न का उत्तर दें | - | - | - | - |
| PC28. यदि आवश्यक हो तो मुद्रा विनिमय के साथ मेहमान की सहायता करें | - | - | - | - |
| PC29. सामान के गुम होने, चोरी होने आदि जैसी आपातकालीन स्थितियों को संभालें, यदि कोई हो | - | - | - | - |
| <i>मेहमान स्थानान्तरण की व्यवस्था करें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| PC30. यात्रा व्यवस्था के बारे में मेहमान को सूचित करें, यदि लागू हो | - | - | - | - |
| PC31. मेहमान को व्यवस्थित परिवहन में ले जाएँ | - | - | - | - |
| PC32. मेहमानों के लिए दरवाज़े खोलें और बंद करें | - | - | - | - |
| PC33. सुनिश्चित करें कि मेहमान आराम से वाहन में बैठा है | - | - | - | - |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|
| PC34. यात्रा के दौरान मेहमानों को व्यस्त रखें | - | - | - | - |
| PC35. सहज और त्वरित आगमन की तैयारी के लिए मेहमान आगमन की स्थिति के बारे में होटल या आवास सुविधा को अपडेट करें | - | - | - | - |
| PC36. मेहमान को सभी आवश्यक दस्तावेज जैसे टिकट, यात्रा परमिट, प्रवेश अनुमति आदि सौंपें। | - | - | - | - |
| PC37. ड्रॉपिंग पॉइंट पर मेहमान के सामान को उतारने में सहायता करें | - | - | - | - |
| PC38. परिवहन के लिए व्यवस्थित टैक्सी रसीद पर मेहमान के हस्ताक्षर लें | - | - | - | - |
| PC39. मेहमान को सामने कार्यालय डेस्क पर ले जाएँ | - | - | - | - |
| PC40. मेहमान बुकिंग के संबंध में होटल कर्मचारी के साथ संपर्क करें | - | - | - | - |
| PC41. होटल आगमन/प्रस्थान के दौरान मेहमान की सहायता करें | - | - | - | - |
| PC42. सुनिश्चित करें कि मेहमान को प्री-बुकिंग के अनुसार आवास मिले | - | - | - | - |
| PC43. संगठनात्मक मानकों के अनुसार यात्रा पूरी करने के बाद मेहमान को विदाई दें | - | - | - | - |
| PC44. मेहमान से प्रतिक्रिया प्राप्त करें | - | - | - | - |
| PC45. अगर कोई परिवहन सुविधा से संबंधित समस्या है तो मुद्दे को आगे बढ़ाएँ | - | - | - | - |
| कुल संख्या | 80 | 80 | - | 40 |

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

| | |
|---------------------------|---|
| एनओएस कोड | THC/N4215 |
| एनओएस नाम | मीट एंड ग्रीट (मिलें और अभिवादन) प्रक्रिया करें |
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | टुअर्स एंड ट्रेवल्स |
| व्यवसाय | परिवहन |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | टीबीडी |
| संस्करण | 2.0 |
| अंतिम समीक्षा तिथि | 30/12/2021 |
| अगली समीक्षा तिथि | 30/12/2024 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि | 30/12/2021 |

THC/N4405: संगठित यात्राओं पर पर्यटकों को एस्कॉर्ट करें

विवरण

यह ओएस यूनिट एस्कॉर्ट यात्रा की तैयारी के बारे में है, पर्यटक के साथ एक गंतव्य तक, पर्यटकों को जगह का वर्णन करने, पर्यटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने, भुगतान एकत्र करने और यात्रा पूरा करने के बाद पर्यटकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- यात्री के साथ यात्रा प्रक्रियाओं की तैयारी करें
- यात्रा के दौरान सुरक्षा सुनिश्चित करें
- पर्यटकों के लिए एक जगह का वर्णन करें
- दौरे को पूरा करें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

दौरे के संचालन के लिए तैयारी करें

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

- PC1. यात्रा एजेंटों/संचालक से वाउचर, यदि कोई हो, और पर्यटक विवरण के साथ यात्रा कार्यक्रम प्राप्त करें
- PC2. पर्यटकों की यात्रा, आवास, बजट, आहार और पहुँच आवश्यकताओं की पुष्टि करें
- PC3. सुचारु यात्रा संचालन सुनिश्चित करने के लिए प्री-ट्रिप चेकलिस्ट एकत्र करें
- PC4. यात्रा कार्यक्रम से धार्मिक, सांस्कृतिक, विरासत, अवकाश आदि जैसे पर्यटन के प्रकार को पहचानें
- PC5. पर्यावरण की स्थिति, इतिहास, शहर और स्थान के अन्य विवरण आदि जैसे नियोजित दौरे के गंतव्य के लिए जानकारी एकत्र करें।
- PC6. यदि यात्रा कार्यक्रम उपलब्ध नहीं है, तो स्थान के बारे में जानकारी के आधार पर पर्यटकों की रुचि के स्थानों और घूमने के स्थानों की पहचान करें
- PC7. दौरे के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए दौरे के मार्ग और क्रम का चयन करें
- PC8. आवास, रसद, और अन्य यात्रा व्यवस्था की पुष्टि करें
- PC9. प्रस्थान से पहले आवश्यक आपूर्ति और उपकरणों की व्यवस्था और जाँच करें
- PC10. प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति की व्यवस्था करें
- PC11. बैठक स्थल और पर्यटकों से मिलने के समय के लिए पर्यटकों या यात्रा संचालक के साथ समन्वय करें

पर्यटक के साथ

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

- PC12. मानकों के अनुसार सभी पर्यटकों को मुस्कान के साथ बधाई दें
- PC13. निर्धारित करें कि क्या किसी पर्यटक के पास शारीरिक प्रतिबंध हैं जिन पर विचार किया जाना चाहिए
- PC14. यदि उपयुक्त हो तो पर्यटक को उनके नाम से संबोधित करें
- PC15. पर्यटकों को यात्रा कार्यक्रम के बारे में सूचित करें
- PC16. पर्यटकों का विवरण दर्ज करें
- PC17. यात्रा प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ीकरण के माध्यम से पर्यटकों की सहायता करें

- PC18. हवाई अड्डे, रेलवे स्टेशनों या बस स्टैंड पर आगमन और सामान संग्रह में पर्यटकों की मदद करें
- PC19. आवास सुविधा में आगमन और प्रस्थान प्रक्रियाओं में पर्यटकों की सहायता करें
- PC20. पर्यटकों को होटल से पर्यटक स्थल तक और वापस ले जाएँ
- PC21. विभिन्न स्थानों के लिए यात्रा ट्रांसपोर्ट को व्यवस्थित करें
- PC22. दौरे के दौरान कोच प्रदाता, कोच ड्राइवर और कोच पर उनके पद के साथ संपर्क करें

यात्रा के दौरान सुरक्षा सुनिश्चित करें

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

- PC23. यदि आवश्यक हो तो पहचान बैज और सुरक्षा उपकरण जारी करें
- PC24. पर्यटकों को उपलब्ध कराने से पहले सुरक्षा उपकरणों के समुचित संचालन के लिए उनका निरीक्षण करें
- PC25. पर्यटकों को दौरे में शामिल विभिन्न जोखिमों और संबंधित जोखिमों के लिए आवश्यक सुरक्षा उपायों के बारे में सूचित करें
- PC26. पर्यटकों को सुरक्षा उपकरणों के उपयोग के बारे में जानकारी दें
- PC27. पर्यटकों को विशेष स्थानों पर चोरी, डकैती या अन्य गतिविधियों के बारे में सूचित करें
- PC28. दौरे के दौरान पासपोर्ट खो जाने, चोरी आदि जैसी आपात स्थितियों से निपटने के लिए, यदि कोई हो
- PC29. यदि आवश्यक हो तो प्राथमिक चिकित्सा और या अन्य चिकित्सा सहायता प्रदान करें

पर्यटकों के लिए एक जगह का वर्णन करें

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

- PC30. पर्यटन स्थल के संबंध में विभिन्न ब्रोशर, दृश्य-श्रव्य सीडी, पुस्तकें आदि उपलब्ध कराएँ
- PC31. पर्यटकों को शहर के मुख्य आकर्षण, पास के स्थानों और जगह के इतिहास के बारे में जानकारी दें
- PC32. यात्रा स्थलों पर प्रवेश प्रतिबंध, ड्रेस कोड, निषेध (जैसे, फोटोग्राफी, वीडियो शूट, मोबाइल, आदि) की जाँच करें
- PC33. संग्रहालयों, कला दीर्घाओं, स्मारकों आदि जैसे विशिष्ट स्थानों पर जाने के लिए टिकटों की व्यवस्था करें।
- PC34. जगह के प्रसिद्ध खरीदारी क्षेत्रों के माध्यम से पर्यटकों का मार्गदर्शन करें
- PC35. जगह से स्मृति चिन्ह खरीदने में पर्यटकों की सहायता करें
- PC36. पर्यटकों को स्थानीय संस्कृति और जगह के व्यंजनों के बारे में जानकारी दें
- PC37. पर्यटकों को स्थानीय व्यंजनों के लिए या उनकी पसंद के अनुसार और मौके के आसपास रेस्तरां और स्थानों का सुझाव दें
- PC38. आवश्यकतानुसार पर्यटकों के लिए किसी विशेष स्थान पर खेल, सांस्कृतिक गतिविधियाँ, अवकाश या मनोरंजन गतिविधियाँ आयोजित करें
- PC39. गंतव्य पर उपलब्ध विभिन्न साहसिक गतिविधियों जैसे पर्वतारोहण, घुड़सवारी, सफारी भ्रमण आदि की व्यवस्था करना।
- PC40. यात्रा के दौरान पर्यटकों की तस्वीरें लें
- PC41. संगठनात्मक एसओपी के अनुसार पर्यटकों के प्रश्नों और शिकायतों को संभालें, यदि कोई हो

दौरे को पूरा करें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें

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

- PC42. गंतव्य के दौरे को उचित क्रम में और यात्रा कार्यक्रम के अनुसार पूरा करना सुनिश्चित करें
- PC43. प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में पर्यटकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें
- PC44. दौरे की गतिविधियों का दस्तावेजीकरण करें
- PC45. यात्रा के लिए प्रदान की गई सेवाओं के लिए चालान तैयार करें, यदि संगठन के मानदंडों के अनुसार लागू हो
- PC46. यात्रा एजेंटों / संचालकों को चालान जमा करें
- PC47. प्रतिपूर्ति का दावा, यदि कोई हो
- PC48. प्रदान की गई सेवाओं के लिए यात्रा एजेंटों / संचालकोंसे अंतिम भुगतान प्राप्त करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

- KU1. लक्षित गंतव्यों की यात्रा के लिए सरकारी नियम
- KU2. यात्रा आयोजित करने के लिए संगठन में पर्यावरण, सुरक्षा और सेवा गुणवत्ता मानकों का पालन किया जाता है
- KU3. विभिन्न पर्यटक श्रेणियाँ और प्रासंगिक यात्रा पैकेज/यात्रा योजनाएँ
- KU4. स्थान, यात्रा स्थल और शहर से संबंधित नवीनतम जानकारी
- KU5. ट्रेवल पार्टनर विवरण, जैसे, होटल, ट्रेवल एजेंट, परिवहन प्रदाता, आदि।
- KU6. पर्यटन से संबंधित उत्पाद और सेवाएँ
- KU7. प्री-यात्रा ब्रीडिंग और दस्तावेजों की आवश्यकता
- KU8. यात्रा रूट प्लानिंग तकनीक
- KU9. एक टिप्पणी की गतिशीलता और तत्व
- KU10. पर्यटकों की पसंद या रुचियों की पहचान करने के तरीके
- KU11. प्राथमिक उपचार प्रक्रिया
- KU12. पर्यटक प्रबंधन तकनीक
- KU13. प्रतिक्रिया कैप्चरिंग तंत्र
- KU14. गतिविधियों, कार्यक्रमों और शो को कैसे व्यवस्थित करें
- KU15. पर्यटकों के प्रश्नों और शिकायतों को संभालने की तकनीक
- KU16. समय प्रबंधन तकनीक
- KU17. संघर्ष से निपटने की तकनीक
- KU18. यात्रा कार्यक्रम में बदलाव और दौरे की योजना बनाने की प्रक्रिया
- KU19. यात्रा और आवास व्यवस्था के प्रकार
- KU20. यात्रा और आवास व्यवस्था का रिकॉर्ड रखने के लिए संगठनात्मक प्रणाली
- KU21. यात्रा और आवास व्यवस्था के साथ आने वाली समस्याओं के प्रकार और उनसे कैसे निपटें
- KU22. चालान तैयार करने के तरीके

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. संगठनात्मक नीतियों, निर्देशों आदि को पढ़ें।
- GS2. दौरे की गतिविधियों का रिकॉर्ड बनाए रखें
- GS3. दौरे से संबंधित फॉर्म, लॉग या चेक शीट भरें
- GS4. सहकर्मियों, पर्यटकों, ट्रेवल एजेंटों और यात्रा संचालकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS5. नौकरी की आवश्यकताओं के अनुसार कार्य संचालन की योजना बनाना, प्राथमिकता दें और अनुक्रमित करें
- GS6. काम के लिए प्रासंगिक जानकारी व्यवस्थित करें

मूल्यांकन के मानदंड

| परिणामों के लिए आकलन मानदंड | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक |
|--|-----------|----------------|---------------|------------|
| <i>यात्रा के संचालन के लिए तैयारी करें</i> | 20 | 20 | - | 10 |
| PC1. यात्रा एजेंटों/संचालक से वाउचर, यदि कोई हो, और पर्यटक विवरण के साथ यात्रा कार्यक्रम प्राप्त करें | - | - | - | - |
| PC2. पर्यटकों की यात्रा, आवास, बजट, आहार और पहुँच आवश्यकताओं की पुष्टि करें | - | - | - | - |
| PC3. सुचारु यात्रा संचालन सुनिश्चित करने के लिए प्री-ट्रिप चेकलिस्ट एकत्र करें | - | - | - | - |
| PC4. यात्रा कार्यक्रम से धार्मिक, सांस्कृतिक, विरासत, अवकाश आदि जैसे पर्यटन के प्रकार को पहचानें | - | - | - | - |
| PC5. पर्यावरण की स्थिति, इतिहास, शहर और स्थान के अन्य विवरण आदि जैसे नियोजित दौरे के गंतव्य के लिए जानकारी एकत्र करें। | - | - | - | - |
| PC6. यदि यात्रा कार्यक्रम उपलब्ध नहीं है, तो स्थान के बारे में जानकारी के आधार पर पर्यटकों की रुचि के स्थानों और घूमने के स्थानों की पहचान करें | - | - | - | - |
| PC7. दौरे के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए दौरे के मार्ग और क्रम का चयन करें | - | - | - | - |
| PC8. आवास, रसद, और अन्य यात्रा व्यवस्था की पुष्टि करें | - | - | - | - |
| PC9. प्रस्थान से पहले आवश्यक आपूर्ति और उपकरणों की व्यवस्था और जाँच करें | - | - | - | - |
| PC10. प्राथमिक चिकित्सा आपूर्ति की व्यवस्था करें | - | - | - | - |
| PC11. बैठक स्थल और पर्यटकों से मिलने के समय के लिए पर्यटकों या यात्रा संचालक के साथ समन्वय करें | - | - | - | - |
| <i>पर्यटक के साथ</i> | 10 | 10 | - | 5 |
| PC12. मानकों के अनुसार सभी पर्यटकों को मुस्कान के साथ बधाई दें | - | - | - | - |
| PC13. निर्धारित करें कि क्या किसी पर्यटक के पास शारीरिक प्रतिबंध हैं जिन पर विचार किया जाना चाहिए | - | - | - | - |
| PC14. यदि उपयुक्त हो तो पर्यटक को उनके नाम से संबोधित करें | - | - | - | - |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|---|-----------|
| PC15. पर्यटकों को यात्रा कार्यक्रम के बारे में सूचित करें | - | - | - | - |
| PC16. पर्यटकों का विवरण दर्ज करें | - | - | - | - |
| PC17. यात्रा प्रक्रियाओं और दस्तावेज़ीकरण के माध्यम से पर्यटकों की सहायता करें | - | - | - | - |
| PC18. हवाई अड्डे, रेलवे स्टेशनों या बस स्टैंड पर आगमन और सामान संग्रह में पर्यटकों की मदद करें | - | - | - | - |
| PC19. आगमन और प्रस्थान के दौरान आवास सुविधा में पर्यटकों की सहायता करे | - | - | - | - |
| PC20. पर्यटकों को होटल से पर्यटक स्थल तक और वापस ले जाएँ | - | - | - | - |
| PC21. विभिन्न स्थानों के लिए यात्रा ट्रांसपोर्ट को व्यवस्थित करें | - | - | - | - |
| PC22. दौरे के दौरान कोच प्रदाता, कोच ड्राइवर और कोच पर उनके पद के साथ संपर्क करें | - | - | - | - |
| <i>यात्रा के दौरान सुरक्षा सुनिश्चित करें</i> | 15 | 15 | - | 5 |
| PC23. यदि आवश्यक हो तो पहचान बैज और सुरक्षा उपकरण जारी करें | - | - | - | - |
| PC24. पर्यटकों को उपलब्ध कराने से पहले सुरक्षा उपकरणों के समुचित संचालन के लिए उनका निरीक्षण करें | - | - | - | - |
| PC25. पर्यटकों को दौरे में शामिल विभिन्न जोखिमों और संबंधित जोखिमों के लिए आवश्यक सुरक्षा उपायों के बारे में सूचित करें | - | - | - | - |
| PC26. पर्यटकों को सुरक्षा उपकरणों के उपयोग के बारे में जानकारी दें | - | - | - | - |
| PC27. पर्यटकों को विशेष स्थानों पर चोरी, डकैती या अन्य गतिविधियों के बारे में सूचित करें | - | - | - | - |
| PC28. दौरे के दौरान पासपोर्ट खो जाने, चोरी आदि जैसी आपात स्थितियों से निपटने के लिए, यदि कोई हो | - | - | - | - |
| PC29. यदि आवश्यक हो तो प्राथमिक चिकित्सा और या अन्य चिकित्सा सहायता प्रदान करें | - | - | - | - |
| <i>पर्यटकों के लिए एक जगह का वर्णन करें</i> | 25 | 25 | - | 15 |
| PC30. पर्यटन स्थल के संबंध में विभिन्न ब्रोशर, दृश्य-श्रव्य सीडी, पुस्तकें आदि उपलब्ध कराएँ | - | - | - | - |
| PC31. पर्यटकों को शहर के मुख्य आकर्षण, पास के स्थानों और जगह के इतिहास के बारे में जानकारी दें | - | - | - | - |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|---|-----------|
| PC32. यात्रा स्थलों पर प्रवेश प्रतिबंध, ड्रेस कोड, निषेध (जैसे फोटोग्राफी, वीडियो शूट, मोबाइल, आदि) बंद करने के लिए जाँच करें | - | - | - | - |
| PC33. संग्रहालयों, कला दीर्घाओं, स्मारकों आदि जैसे विशिष्ट स्थानों पर जाने के लिए टिकटों की व्यवस्था करें। | - | - | - | - |
| PC34. जगह के प्रसिद्ध खरीदारी क्षेत्रों के माध्यम से पर्यटकों का मार्गदर्शन करें | - | - | - | - |
| PC35. यात्रा स्थानों से स्मृति चिन्ह खरीदने में पर्यटकों की सहायता करें | - | - | - | - |
| PC36. पर्यटकों को स्थानीय संस्कृति और जगह के व्यंजनों के बारे में जानकारी दें | - | - | - | - |
| PC37. पर्यटकों को स्थानीय व्यंजनों के लिए या उनकी पसंद के अनुसार और मौके के आसपास रेस्तरां और स्थानों का सुझाव दें | - | - | - | - |
| PC38. आवश्यकतानुसार पर्यटकों के लिए किसी विशेष स्थान पर खेल, सांस्कृतिक गतिविधियाँ, अवकाश या मनोरंजन गतिविधियाँ आयोजित करें | - | - | - | - |
| PC39. गंतव्य पर उपलब्ध विभिन्न साहसिक गतिविधियों जैसे पर्वतारोहण, घुड़सवारी, सफारी भ्रमण आदि की व्यवस्था करें। | - | - | - | - |
| PC40. यात्रा के दौरान पर्यटकों की तस्वीरें लें | - | - | - | - |
| PC41. संगठनात्मक एसओपी के अनुसार पर्यटकों के प्रश्नों और शिकायतों को संभालें, यदि कोई हो | - | - | - | - |
| <i>दौरे को पूरा करें और प्रतिक्रिया प्राप्त करें</i> | 10 | 10 | - | 5 |
| PC42. गंतव्य के दौरे को उचित क्रम में और यात्रा कार्यक्रम के अनुसार पूरा करना सुनिश्चित करें | - | - | - | - |
| PC43. प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में पर्यटकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें | - | - | - | - |
| PC44. दौरे की गतिविधियों का दस्तावेजीकरण करें | - | - | - | - |
| PC45. यात्रा के लिए प्रदान की गई सेवाओं के लिए चालान तैयार करें, यदि संगठन के मानदंडों के अनुसार लागू हो | - | - | - | - |
| PC46. यात्रा एजेंटों / संचालकों को चालान जमा करें | - | - | - | - |
| PC47. प्रतिपूर्ति का दावा करें, यदि कोई हो | - | - | - | - |
| PC48. प्रदान की गई सेवाओं के लिए यात्रा एजेंटों / संचालकों से अंतिम भुगतान प्राप्त करें | - | - | - | - |
| कुल संख्या | 80 | 80 | - | 40 |

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) मानक

| | |
|---------------------------|--|
| एनओएस कोड | टीएचसी/एन4405 |
| एनओएस नाम | संगठित यात्राओं पर पर्यटकों को एस्कॉर्ट करें |
| क्षेत्र | पर्यटन और आतिथ्य |
| उप-क्षेत्र | टुअर्स एंड ट्रेवल्स |
| व्यवसाय | यात्रा पैकेजिंग |
| एनएसक्यूएफ स्तर | 4 |
| क्रेडिट | टीबीडी |
| संस्करण | 2.0 |
| अंतिम समीक्षा तिथि | 30/12/2021 |
| अगली समीक्षा तिथि | 30/12/2024 |
| एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि | 30/12/2021 |

मूल्यांकन दिशानिर्देश और आकलन वेटेज

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 सैद्धांतिक और स्किल्स प्रैक्टिकल 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 सैद्धांतिक 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, मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास करने के लिए प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम 70% कुल अंक प्राप्त करने चाहिए।
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 प्राप्त करना चाहिए।)

मूल्यांकन वेटेज

अनिवार्य एनओएस

| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक | कुल मार्क | महत्व |
|---|-----------|----------------|---------------|------------|-----------|-------|
| THC/N9901. सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें | 40 | 40 | 0 | 20 | 100 | 20 |
| THC/N9903। संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें | 10 | 10 | - | 5 | 25 | 10 |

| | | | | | | |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|------------|-----------|
| THC/N9906। स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें | 25 | 35 | 0 | 15 | 75 | 20 |
| कुल | 75 | 85 | 0 | 40 | 200 | 50 |

ऐच्छिक 1: अधिकारी से मिलें और अभिवादन करें

| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक | कुल मार्क | महत्व |
|---|-----------|----------------|---------------|------------|------------|-----------|
| THC/N4215। मीट और ग्रीट (मिलें और अभिवादन) प्रक्रिया करें | 80 | 80 | - | 40 | 200 | 50 |
| कुल | 80 | 80 | 0 | 40 | 200 | 50 |

ऐच्छिक 2: यात्रा एस्कॉर्ट

| राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों | लिखित अंक | व्यावहारिक अंक | प्रोजेक्ट अंक | मौखिकी अंक | कुल मार्क | महत्व |
|---|-----------|----------------|---------------|------------|------------|-----------|
| THC/N4405: संगठित यात्राओं पर पर्यटकों को एस्कॉर्ट करें | 80 | 80 | - | 40 | 200 | 50 |
| कुल | 80 | 80 | 0 | 40 | 200 | 50 |

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 |
| एचएसीसीपी | जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु |
| एफएसएसएआई | भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण |
| आईएसओ | अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन |
| जनसंपर्क | बौद्धिक संपदा अधिकार |

| | |
|--|---|
| क्षेत्र | 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। |
| उप-क्षेत्र | उप-क्षेत्र अपने घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर क्षेत्र के एक और भाग में 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। |
| कामभूमिका | 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 (ओएस) | 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। |
| 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) | एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं। |
| योग्यतापैक (क्यूपी) | 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। |
| यूनिट कोड | यूनिट कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए एक अद्वितीय पहचानकर्ता है, जिसे 'एन' द्वारा दर्शाया जाता है। |
| इकाई शीर्षक | इकाई शीर्षक एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है कि पदधारी को क्या करने में सक्षम होना चाहिए। |
| विवरण | 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 ढूँढ रहे हैं। |
| दायरा | 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। |
| ज्ञान और समझ (KU) | 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। |

| | |
|------------------------------|---|
| संगठनात्मक संदर्भ | संगठनात्मक संदर्भ में शामिल है जिस तरह से संगठन संरचित है और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें प्रक्रियात्मक ज्ञान प्रबंधकों की जिम्मेदारी के प्रासंगिक क्षेत्र शामिल हैं। |
| तकनीकी ज्ञान | तकनीकी ज्ञान विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है। |
| मूल कौशल / सामान्य कौशल (GS) | मूल कौशल या सामान्य कौशल (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। ओएस के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं। |
| ऐच्छिक | 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। |
| विकल्प | 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। |