



फूड एंड बिवरेज सर्विस - एसोसिएट

QP कोड: THC/Q0301

संस्करण: 2.0

NSQF स्तर: 4

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

विषयवस्तु

THC/Q0301: फूड एंड बिवरेज सर्विस-एसोसिएट.....	3
संक्षिप्त नौकरी विवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS).....	3
अनिवार्य NOS.....	3
योग्यता पैक (QP) पैरामीटर्स.....	3
THC/N0301: मेहमानों को प्रभावी भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करना.....	5
THC/N0303: भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना.....	12
THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना.....	17
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना.....	22
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना.....	26
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज.....	30
आकलन दिशानिर्देश.....	30
असेसमेंट वेटेज.....	31
परिवर्णी शब्द.....	32
शब्दावली.....	33

THC/Q0301: फूड एंड बिवरेज सर्विस - एसोसिएट

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

इस काम पर कार्यरत व्यक्ति की मेहमानों को प्राप्त करने, ऑर्डर लेने और मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ परोसने की जिम्मेदारी होती है। यह व्यक्ति भोजन के बाद ग्राहक को बिल पेश करने और उन्हें विदा करने जैसी गतिविधियाँ भी करता है।

व्यक्तिगत गुण

इस नौकरी के लिए व्यक्ति को पारस्परिक कौशल और विस्तार पर ध्यान देने के साथ विनम्र, अच्छी तरह से तैयार और सेवा-उन्मुख होने की आवश्यकता होती है।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

अनिवार्य एनओएस:

1. THC /N0301: मेहमानों को उत्कृष्ट भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करना
2. THC/N0303: भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना
3. THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना
4. THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना
5. THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना



Qualification Pack



योग्यता पैक (QP) पैरामीटर्स

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल / रेस्तरां
व्यवसाय	फूड एंड बेवरेज सर्विस
देश	भारत
NSQF स्तर	4
NCO /ISCO /ISIC कोड NCO के साथ संरेखित	NCO-2015/5123.20
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>11वीं पास बिना किसी प्रासंगिक अनुभव के</p> <p>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 फूड एंड बेवरेज सर्विस असिस्टेंट 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	9वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	NA
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	16/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	16/12/2025
निष्क्रियता तिथि	16/12/2025
NSQC अनुमोदन तिथि	17/05/2021
संस्करण	2.0

THC/N0301: मेहमानों को उत्कृष्ट भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करना

विवरण

यह ओएस इकाई मेहमानों को सेवा और अतिथि डायनिंग एरिया का निरीक्षण और आयोजन करके, मेहमानों को रिसीव करने, भोजन और पेय ऑर्डर लेने और जांच करने, मेहमानों को उत्कृष्ट खाद्य और पेय सेवा प्रदान करने के बारे में है, इसके साथ ही इसमें इस बात का भी ध्यान रखा जाता है कि मेहमानों को भोजन और पेय मानकों के अनुसार परोसा गया है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- सर्विस और डायनिंग एरिया का निरीक्षण और व्यवस्था करना
- अतिथि का अभिवादन करें और उन्हें रिसीव करना
- अतिथि से ऑर्डर लेना
- अतिथि को भोजन और पेय परोसना

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

सर्विस और डायनिंग एरिया का निरीक्षण और व्यवस्था करना

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

PC1. संगठनात्मक मानकों के अनुसार स्वच्छता के लिए भोजन सेवा क्षेत्र जैसे डाइनिंग टेबल, साइडबोर्ड, ट्रॉली, काउंटर इत्यादि का निरीक्षण करना

PC 2. पूर्व बुकिंग या अतिथि आरक्षण की जाँच करना

PC3. आरक्षित मेहमानों के लिए पर्याप्त संख्या में टेबल की उपलब्धता की पुष्टि करना

PC4. मानक लेआउट के अनुसार टेबल की व्यवस्था की जाँच करना

PC5. सुनिश्चित करना कि पेपर नैपकिन, केचप, नमक और काली मिर्च आदि जैसी आवश्यक चीजों की समय पर पूर्ति की जाए

PC6. जाँच करना और सुनिश्चित करना कि सुचारू सर्विस सुनिश्चित करने के लिए साइड-स्टेशन में पर्याप्त उपकरण हैं

PC7. उपलब्ध और गैर-उपलब्ध वस्तुओं और दिन के विशेष व्यंजनों की सूची के लिए ड्यूटी शेफ के साथ समन्वय करना

PC8. लाइट और वेंटिलेशन सुविधाओं के समुचित कार्य की पुष्टि करना

PC9. सुनिश्चित करना कि भोजन कक्ष का तापमान आरामदायक है

PC10. सत्यापित करना कि सभी कांच के बने पदार्थ और कटलरी साफ और पॉलिश किए गए हैं और दरार या क्षति से मुक्त हैं

PC11. सुनिश्चित करना कि संगीत सही आवाज़ के स्तर पर व्यवस्थित है

अतिथि का अभिवादन करना और उन्हें रिसीव करना

- PC12. संगठनात्मक सेवा नीति के अनुसार उचित रूप से मेहमानों के आने पर उनका तुरंत स्वागत करना
- PC13. सीटों को खोज में मेहमानों की सहायता करना
- PC14. सुनिश्चित करना कि मेहमान आराम से बैठे हों
- PC15. सुनिश्चित करना कि सभी मेहमानों के अनुरोधों और प्रश्नों का तुरंत और प्रभावी ढंग से जवाब दिया जाए जैसे कि बच्चों के लिए ऊंची कुर्सियाँ आदि।
- PC16. सुनिश्चित करना कि मेहमानों को वेल्कम ड्रिंक और नाश्ता परोसा जाता है
- PC17. बुफे, अ ला कार्टे आदि जैसे आउटलेट में उपलब्ध विकल्पों के बारे में मेहमानों को सूचित करना

मेहमानों से ऑर्डर लेना

- PC18. मेहमानों को मेनू कार्ड पेश करना
- PC19. अतिथि से उनके भोजन या पेय वरीयता के बारे में पूछना
- PC20. मेहमानों को उनके स्वाद के अनुसार आइटम चुनने में सहायता करना
- PC21. मेहमानों को दिन के लिए उपलब्ध विशेष व्यंजनों के बारे में सूचित करना
- PC 22. मेहमानों को उन पेय पदार्थों के बारे में सुझाव देना जो उनके द्वारा ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक हों
- PC23. अनुपलब्ध वस्तुओं के ऑर्डर को आदरपूर्वक तरीके से अस्वीकार करना
- PC24. मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए उपयुक्त विकल्पों की सलाह देना
- PC25. मेनू आइटम, उपयोग की जाने वाली सामग्री, भोजन तैयार करने की प्रक्रिया आदि के बारे में अतिथि के प्रश्नों या शंकाओं का जवाब देना।
- PC26. संगठन के लिए लाभदायक लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए खाद्य पदार्थों और नए पेय पदार्थों या उच्च बिक्री वाले उत्पादों को अपसेल करना
- PC 27. अतिथि के आदेशों को मैन्युअल रूप से या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके नोट करना
- PC28. अतिथि के को उसका ऑर्डर दोहराना और पुष्टि करना
- PC 29. अतिथि को ऑर्डर का अनुमानित वितरण समय प्रदान करना
- अतिथि को भोजन और पेय परोसना
- PC 30 सुनिश्चित करना कि ऑर्डर रसोई और बार को तुरंत और सटीक रूप से संप्रेषित किए जाएँ
- PC31. ऑर्डर में में तेजी लाने के लिए रसोई के कर्मचारियों को शीघ्र, यह सुनिश्चित करना कि वे उन्हें समय पर ढंग से परोसें
- PC32. परोसे जाने वाले भोजन और पेय पदार्थों की जाँच करना कि वे उपयुक्त सर्विंग तापमान पर हों
- PC33. सुनिश्चित करना कि मेहमान द्वारा मादक पेय परोसने के लिए नियामक आवश्यकता को पूर्ण किया जाता है
- PC34. सुनिश्चित करना कि जब अनेक ऑर्डर दिए गए हों तब मेहमानों को उनका सही ऑर्डर परोसा जाए
- PC35. यदि किसी वस्तु के लिए आवश्यक हो, तो मेज पर विशेष कटलरी की व्यवस्था करना
- PC36. सुनिश्चित करना कि व्यंजन मानक प्रक्रियाओं के अनुसार सही क्रम में परोसे गए हैं (जैसे स्टार्टर, पेय/मादक पेय, मुख्य व्यंजन, मिठाई आदि)
- PC37. सुनिश्चित करना कि प्लेट से खाना खाली होने पर मेहमानों को परेशान किए बिना उन्हें हटा दिया जाए
- PC38. पानी/पेय के साथ गिलास फिर से भरना, यदि आवश्यक हो
- PC39. सुनिश्चित करना कि मेहमानों की पूछताछ का उचित जवाब दिया गया है

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1. FSSAI (भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण) खाद्य सुरक्षा के लिए दिशानिर्देश
- KU2. कार्यस्थल पर लागू व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएँ
- KU3. मेहमानों को रिसेव करने और उनका अभिवादन करने, बिक्री प्रोत्साहन ऑफ़र, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों पर संगठनात्मक नीति और कार्य निर्देश
- KU4. सरकार के खाद्य और पेय विनियम
- KU5. ऑर्डर लेने, परोसने और वितरण मानकों पर SOP
- KU6. संगठनात्मक मानकों के अनुसार तालिका सेटिंग प्रक्रिया।
- KU7. विभिन्न नैपकिन की तह तकनीक
- KU8. भोजन क्षेत्र में आवश्यक उपकरणों के प्रकार और उपयोग
- KU9. दिन के लिए विशेष मेनू पर उपलब्ध वस्तुओं का विवरण
- KU10. मेन्यू कार्ड में सामग्री तैयार करने का समय और सामग्री
- KU11. आदर्श भोजन और पेय संयोजन
- KU12. मादक / गैर-मादक पेय के प्रकार
- KU13. संगठन की आरक्षण और बैठने की नीति
- KU14. कटलरी, मसालों और अन्य खाने के सामान के लिए भंडारण और रखरखाव प्रक्रिया

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. एफ एंड बी गतिविधियों के लिए प्रासंगिक निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ना और उनकी व्याख्या करना
- GS2. कर्तव्यों को पूरा करने के लिए उपयुक्त दस्तावेज रखना
- GS3. मेहमानों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना
- GS4. देरी से बचने के लिए तत्काल या अस्थायी समाधान की पहचान करना
- GS5. सुचारू कामकाज के लिए विभिन्न विभागों से समन्वय

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
<i>सर्विस और डायनिंग एरिया का निरीक्षण और व्यवस्था करना</i>	20	20	-	10
PC1. संगठनात्मक मानकों के अनुसार स्वच्छता के लिए भोजन सेवा क्षेत्र जैसे डाइनिंग टेबल, साइडबोर्ड, ट्रॉली, काउंटर इत्यादि का निरीक्षण करना	-	-	-	-
PC 2. पूर्व बुकिंग या अतिथि आरक्षण की जाँच करना	-	-	-	-
PC3. आरक्षित मेहमानों के लिए पर्याप्त संख्या में टेबल की उपलब्धता की पुष्टि करना	-	-	-	-
PC4. मानक लेआउट के अनुसार टेबल की व्यवस्था की जाँच करना	-	-	-	-
PC5. सुनिश्चित करना कि पेपर नैपकिन, केचप, नमक और काली मिर्च आदि जैसी आवश्यक चीज़ों की समय पर पूर्ति की जाए	-	-	-	-
PC6. जाँच करना और सुनिश्चित करना कि सुचारू सर्विस सुनिश्चित करने के लिए साइड-स्टेशन में पर्याप्त उपकरण हैं	-	-	-	-
PC7. उपलब्ध और गैर-उपलब्ध वस्तुओं और दिन के विशेष व्यंजनों की सूची के लिए ड्यूटी शेफ के साथ समन्वय करना	-	-	-	-
PC8. लाइट और वेंटिलेशन सुविधाओं के समुचित कार्य की पुष्टि करना	-	-	-	-
PC9. सुनिश्चित करना कि भोजन कक्ष का तापमान आरामदायक है	-	-	-	-
PC10. सत्यापित करना कि सभी कांच के बने पदार्थ और कटलरी साफ और पॉलिश किए गए हैं और दरार या क्षति से मुक्त हैं	-	-	-	-
PC11. सुनिश्चित करना कि संगीत सही आवाज़ के स्तर पर व्यवस्थित है	-	-	-	-

<i>अतिथि का अभिवादन करना और उन्हें रिसीव करना</i>	20	20	-	10
PC12. संगठनात्मक सेवा नीति के अनुसार उचित रूप से मेहमानों के आने पर उनका तुरंत स्वागत करना	-	-	-	-
PC13. सीटों को खोज में मेहमानों की सहायता करना	-	-	-	-
PC14. सुनिश्चित करना कि मेहमान आराम से बैठे हों	-	-	-	-
PC15. सुनिश्चित करना कि सभी मेहमानों के अनुरोधों और प्रश्नों का तुरंत और प्रभावी ढंग से जवाब दिया जाए जैसे कि बच्चों के लिए ऊँची कुर्सियाँ आदि।	-	-	-	-
PC16. सुनिश्चित करना कि मेहमानों को वेल्कम ड्रिंक और नाश्ता परोसा जाता है	-	-	-	-
PC17. बुफे, अ ला कार्टे आदि जैसे आउटलेट में उपलब्ध विकल्पों के बारे में मेहमानों को सूचित करना	-	-	-	-
मेहमानों से ऑर्डर लेना	15	15	-	5
PC18. मेहमानों को मेनू कार्ड पेश करना	-	-	-	-
PC19. अतिथि से उनके भोजन या पेय वरीयता के बारे में पूछना	-	-	-	-
PC20. मेहमानों को उनके स्वाद के अनुसार आइटम चुनने में सहायता करना	-	-	-	-
PC21. मेहमानों को दिन के लिए उपलब्ध विशेष व्यंजनों के बारे में सूचित करना	-	-	-	-
PC 22. मेहमानों को उन पेय पदार्थों के बारे में सुझाव देना जो उनके द्वारा ऑर्डर किए गए खाद्य पदार्थों के पूरक हों	-	-	-	-
PC23. अनुपलब्ध वस्तुओं के ऑर्डर को आदरपूर्वक तरीके से अस्वीकार करना	-	-	-	-
PC24. मांग की गई अनुपलब्ध वस्तुओं के लिए उपयुक्त विकल्पों की सलाह देना	-	-	-	-

PC25. मेनू आइटम, उपयोग की जाने वाली सामग्री, भोजन तैयार करने की प्रक्रिया आदि के बारे में अतिथि के प्रश्नों या शंकाओं का जवाब देना।	-	-	-	-
PC26. संगठन के लिए लाभदायक लेनदेन सुनिश्चित करने के लिए खाद्य पदार्थों और नए पेय पदार्थों या उच्च बिक्री वाले उत्पादों को अपसेल करना	-	-	-	-
PC 27. अतिथि के आदेशों को मैन्युअल रूप से या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके नोट करना	-	-	-	-
PC28. अतिथि के को उसका ऑर्डर दोहराना और पुष्टि करना	-	-	-	-
PC 29. अतिथि को ऑर्डर का अनुमानित वितरण समय प्रदान करना	-	-	-	-
<i>अतिथि को भोजन और पेय परोसना</i>	20	30	-	15
PC 30 सुनिश्चित करना कि ऑर्डर रसोई और बार को तुरंत और सटीक रूप से संप्रेषित किए जाएँ	-	-	-	-
PC31. ऑर्डर में त्रुटि लाने के लिए रसोई के कर्मचारियों को शीघ्र, यह सुनिश्चित करना कि वे उन्हें समय पर ढंग से परोसें	-	-	-	-
PC32. परोसे जाने वाले भोजन और पेय पदार्थों की जाँच करना कि वे उपयुक्त सर्विंग तापमान पर हों	-	-	-	-
PC33. सुनिश्चित करना कि मेहमान द्वारा मादक पेय परोसने के लिए नियामक आवश्यकता को पूर्ण किया जाता है	-	-	-	-
PC34. सुनिश्चित करना कि जब अनेक ऑर्डर दिए गए हों तब मेहमानों को उनका सही ऑर्डर परोसा जाए	-	-	-	-

PC35. यदि किसी वस्तु के लिए आवश्यक हो, तो मेज पर विशेष कटलरी की व्यवस्था करना	-	-	-	-
PC36. सुनिश्चित करना कि व्यंजन मानक प्रक्रियाओं के अनुसार सही क्रम में परोसे गए हैं (जैसे स्टार्टर, पेय/मादक पेय, मुख्य व्यंजन, मिठाई आदि)	-	-	-	-
PC37. सुनिश्चित करना कि प्लेट से खाना खाली होने पर मेहमानों को परेशान किए बिना उन्हें हटा दिया जाए	-	-	-	-
PC38. पानी/पेय के साथ गिलास फिर से भरना, यदि आवश्यक हो	-	-	-	-
PC39. सुनिश्चित करना कि मेहमानों की पूछताछ का उचित जवाब दिया गया है	-	-	-	-
NOS कुल	75	85	-	40

राष्ट्रीय व्यवसायिक मानक (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N0301
NOS नाम	मेहमानों को उत्कृष्ट भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करना
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल / रेस्तरां
व्यवसाय	फूड एंड बेवरेज सर्विस
NSQF स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी तिथि	

THC/N0303: भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना

विवरण

यह ओएस यूनिट खाने के बाद की गतिविधियाँ जैसे बिल पेश करना, मेहमानों को विदा करना और अगले मेहमान के लिए टेबल तैयार करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- अतिथि को बिल पेश करना
- अगले मेहमान के लिए टेबल तैयार करना
- तत्व और प्रदर्शन मानदंड

अतिथि को बिल पेश करना

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

PC1. संगठन के मानकों के अनुसार भोजन के बाद माउथ फ्रेशनर और फिंगरबाउल जैसी सेवाएँ प्रदान करना

PC 2. बिल तैयार करने के लिए अतिथि से पुष्टि करना

PC3. अतिथि की शिकायतों को एक दोस्ताना तरीके से संभालना और

कुशल तरीके से, हर समय अतिथि संतुष्टि सुनिश्चित करना

PC4. सुनिश्चित करना कि अतिथि शिकायतों और टिप्पणियों की सूचना प्रबंधन को दी जाती है

PC5. सुनिश्चित करना कि अतिथि को केवल उन वस्तुओं के लिए बिल दिया जाए जिन्हें उन्होंने ऑर्डर किया था

PC6. बिल को बंद फोल्डर में अतिथि के सामने प्रस्तुत करना

PC7. फीडबैक फॉर्म या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके अतिथि से फीडबैक लेना

PC8. जैसे ही मेहमान जाने का फैसला करते हैं, कुर्सी को विनम्रता से पीछे की ओर खींचना

PC9. अतिथि को धन्यवाद करना और फिर से आने के लिए आमंत्रित करना

अगले अतिथि के लिए टेबल तैयार करना

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

PC10. इस्तेमाल किए गए बर्तन और टेबलवेयर और बचे हुए खाद्य पदार्थों को हटाना सुनिश्चित करना

PC11. मेज, कुर्सियों, ऊंची कुर्सियों, और किसी भी अन्य खुली सतहों और मेनू को साफ करना

PC12. सुनिश्चित करना कि क्षेत्र को साफ किया गया है और वहाँ कोई खाना न गिरा हो

PC13. सुनिश्चित करना कि अगले मेहमानों के लिए समय पर ढंग से बैठने के लिए टेबल/कुर्सियों को मानक टेबल व्यवस्था नीति के अनुसार तत्काल पुनर्व्यवस्थित किया गया है

PC14. कम से कम समय लेते हुए अगले मेहमानों के लिए टेबल पर नैपकिन, और अन्य आवश्यक सामान की समय

पर पुनःपूर्ति सुनिश्चित करना,

PC15. सर्विस स्टेशनों और अलमारियाँ को साफ कांच के बने पदार्थ, कटलरी और अन्य वस्तुओं के साथ फिर से स्टॉक करना

PC16. संगठन नीति के अनुसार सभी उपयोग की गई वस्तुओं के लिए पुनर्चक्रण प्रक्रिया सुनिश्चित करना

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. अतिथि को बिल पेश करने और भुगतान की प्रक्रिया करने की प्रक्रिया

KU2. डिजिटल भुगतान के तरीके

KU3. दैनिक नकद प्रबंधन प्रक्रिया

KU4. अतिथि से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रक्रिया

KU5. मेहमानों को विदा करने के लिए **SOP** और सेवा गुणवत्ता मानक

KU6. कांच के बने पदार्थ, टेबलवेयर और अन्य उपकरणों के भंडारण की प्रक्रिया

KU7. भोजन के बाद की सफाई प्रक्रिया

KU8. अपशिष्ट प्रबंधन प्रक्रिया

सामान्य कौशल (GS)

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

GS1. निर्देश, मेनू कार्ड, **SOP**, संगठनात्मक नीतियां आदि पढ़ना।

GS2. मेहमानों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना

GS3. अतिथि के ऑर्डर को संभालने के लिए कुशलता से समय का प्रबंधन करना

GS4. संभावित अतिथि समस्याओं का पता लगाना और प्रबंधक को रिपोर्ट करना

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>अतिथि को बिल पेश करना</i>	20	20	-	10
PC1. संगठन के मानकों के अनुसार भोजन के बाद माउथ फ्रेशनर और फिंगरबाउल जैसी सेवाएँ प्रदान करना	-	-	-	-
PC 2. बिल तैयार करने के लिए अतिथि से पुष्टि करना	-	-	-	-
PC3. अतिथि की शिकायतों को एक दोस्ताना तरीके से संभालना और	-	-	-	-
PC4. सुनिश्चित करना कि अतिथि शिकायतों और टिप्पणियों की सूचना प्रबंधन को दी जाती है	-	-	-	-
PC5. सुनिश्चित करना कि अतिथि को केवल उन वस्तुओं के लिए बिल दिया जाए जिन्हें उन्होंने ऑर्डर किया था	-	-	-	-
PC6. बिल को बंद फोल्डर में अतिथि के सामने प्रस्तुत करना	-	-	-	-
PC7. फीडबैक फॉर्म या हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके अतिथि से फीडबैक लेना	-	-	-	-
PC8. जैसे ही मेहमान जाने का फैसला करते हैं, कुर्सी को विनम्रता से पीछे की ओर खींचना	-	-	-	-
PC9. अतिथि को धन्यवाद करना और फिर से आने के लिए आमंत्रित करना	-	-	-	-
<i>अगले अतिथि के लिए टेबल तैयार करना</i>	20	20	-	10
PC10. इस्तेमाल किए गए बर्तन और टेबलवेयर और बचे हुए खाद्य पदार्थों को हटाना सुनिश्चित करना	-	-	-	-
PC11. मेज, कुर्सियों, ऊंची कुर्सियों, और किसी भी अन्य खुली सतहों और मेनू को साफ करना	-	-	-	-

PC12. सुनिश्चित करना कि क्षेत्र को साफ किया गया है और वहाँ कोई खाना न गिरा हो
---	---	---	---	---

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
PC13. सुनिश्चित करना कि अगले मेहमानों के लिए समय पर ढंग से बैठने के लिए टेबल/कुर्सियों को मानक टेबल व्यवस्था नीति के अनुसार तत्काल पुनर्व्यवस्थित किया गया है	-	-	-	-
PC14. कम से कम समय लेते हुए अगले मेहमानों के लिए टेबल पर नैपकिन, और अन्य आवश्यक सामान की समय पर पुनःपूर्ति सुनिश्चित करना,	-	-	-	-
PC15. सर्विस स्टेशनों और अलमारियाँ को साफ कांच के बने पदार्थ, कटलरी और अन्य वस्तुओं के साथ फिर से स्टॉक करना	-	-	-	-
PC16. संगठन नीति के अनुसार सभी उपयोग की गई वस्तुओं के लिए पुनर्चक्रण प्रक्रिया सुनिश्चित करना	-	-	-	-
NOS कुल	40	40	-	20

नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

NOS कोड	THC/N0303
NOS नाम	भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना
क्षेत्र	पर्यटन तथा आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल / रेस्तरां
व्यवसाय	फूड एंड बेवरेज सर्विस
NSQF स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी तिथि	

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 सेवाएं 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

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

- KU4. दस्तावेज़ीकरण 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 अतिथियों 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 टिप्पणियों, दस्तावेज़ और कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी 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

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की 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 सूचना तुरंत वरिष्ठ को देना	-	-	-	-
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	-	-	-	-

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	-	-	-	-
NOS कुल	40	40	-	20

नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर

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

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)

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



आकलन के लिए मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना	6	6	-	3
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	-	-	-	-
अतिथि की निजता का सम्मान करना	4	4	-	2
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	-	-	-	-
NOS कुल	10	10	-	5



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 एवं आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, टुअर्स एंड ट्रेवल्स, सुविधा प्रबंधन, क्रूज
व्यवसाय	सामान्य
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी तिथि	

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 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

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

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

मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करना	5	10	-	5
-------------------------------------	---	----	---	---

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी
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. SOP 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

नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर्स

NOS	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	सामान्य
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी 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।

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।)

आकलन वेटेज

अनिवार्य NOS

राष्ट्रीय व्यवसायिक मानक	सैद्धांतिक अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक	कुल	वेटेज
THC/N0301: मेहमानों को उत्कृष्ट भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करना	75	85	0	40	200	25
THC/N0303: भोजन के बाद की गतिविधियाँ करना	40	40	0	20	100	25
THC/N9901. प्रभावी ढंग से संचार करना और सेवा मानकों को बनाए रखना	40	40	0	20	100	25
THC/N9903. संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करना	10	10	-	5	25	5
THC/N9906. स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करना	25	35	0	15	75	20
कुल	190	210	-	100	500	100

परिवर्णी शब्द

NOS	नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स
NSQF	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन फ्रेमवर्क
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
FSSAI	फूड सेफ्टी एंड स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी ऑफ इंडिया
IPR	इंटेलेक्चुअल प्रॉपर्टी राइट्स
ISO	इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स ऑर्गेनाइजेशन

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।
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।