

## Qualification Pack



फूड डिलीवरी एसोसिएट

QP कोड: THC/Q2902

संस्करण: 2.0

NSOF स्तर: 3

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

## Qualification Pack

### विषयसूची

THC/Q2902: फूड डिलीवरी एसोसिएट.....	3
संक्षिप्त नौकरी विवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS).....	3
अनिवार्य NOS.....	3
योग्यता पैक (QP ) पैरामीटर्स.....	3
THC/N2904: होम डिलीवरी की तैयारी करना.....	5
THC/N2905: ग्राहकों को ऑर्डर डिलीवर करना.....	11
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

## Qualification Pack

# THC/Q2902: फूड डिलीवरी एसोसिएट

## नौकरी का संक्षिप्त विवरण

इसकाम पर मौजूद व्यक्ति ग्राहकों को उनके स्थान पर, समय पर और संगठन की नीति के अनुसार भोजन और पेय ऑर्डर डिलीवर करता है।

## व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को एक सुखद व्यक्तित्व के साथ ऊर्जावान, समय का पाबंद, स्मार्ट और विनम्र होना चाहिए। व्यक्ति को लंबे समय तक और कभी-कभी प्रतिकूल परिस्थितियों में भी बाहर काम करने के लिए तैयार रहना चाहिए।

## लागू किए गए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

### अनिवार्य NOS:

1. THC/N2904: होम डिलीवरी की तैयारी करना
2. THC/N2905: ग्राहकों को ऑर्डर डिलीवर 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) पैरामीटर

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	कस्टमर सर्विस
देश	भारत
NSQF स्तर	3
NCO/ISCO/ISIC कोड के साथ संरेखित	NCO-2015/5243.0300

## Qualification Pack

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	<p>9वीं कक्षा पास या 8 वीं के बाद एक वर्ष (एनटीसी / एनएसी) के साथ 8 वीं कक्षा पास या 8वीं कक्षा पास और व्यावसायिक विषय के साथ नियमित स्कूल में लगातार पढ़ाई कर रहा हो या 1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 8वीं कक्षा पास या 3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 5वीं कक्षा पास या 5 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ पढ़ने और लिखने की क्षमता</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	NA
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	दुपहिया वाहन के लिए ड्राइविंग लाइसेंस
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	18 वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	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/04099
NQR संस्करण	1

## Qualification Pack

### THC/N2904: होम डिलीवरी की तैयारी करना

#### विवरण

यह ओएस यूनिट ग्राहकों के परिसर में होम डिलीवरी के लिए जाने से पहले की जाने वाली गतिविधियों के बारे में है। इसमें वाहन की जांच करना, डिलीवरी के लिए ऑर्डर पैकेज एकत्र करना और लोड करना शामिल है।

#### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

दैनिक यात्राएँ/शिफ्ट शुरू करने से पहले वाहन की जांच करना  
ऑर्डर देने के लिए ऑर्डर विवरण, पैकेज और अन्य सामग्री एकत्र करना  
वाहन पर खाद्य और पेय पैकेज लोड करना

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

दैनिक यात्राएँ/शिफ्ट शुरू करने से पहले वाहन की जांच करना

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

PC1. ऑर्डर की डिलीवरी के लिए जाने से पहले संगठन के कार्य निर्देशों/स्वास्थ्य और सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुसार वाहन का निरीक्षण करना

PC 2. संगठन के SOP या वाहन उपयोगकर्ता नियमावली के अनुसार वाहन को साफ करना

PC3. वाहन के बॉक्स को जाँचें कि उसमें कोई भी क्षति, बचे हुए खाद्य पदार्थ / टुकड़े / तरल पदार्थ न हों

PC4. स्वास्थ्य और स्वच्छता मानकों के अनुसार फूड डिलीवरी बॉक्स, डिलीवरी उपकरण और वाहन को साफ करना

PC5. वाहन में ईंधन के स्तर, हॉर्न की काम करने की स्थिति, हेड लाइट और टायर के प्रेशर की नियमित जांच करना

PC6. मानकों के अनुसार वाहन संबंधी सभी दस्तावेजों की उपलब्धता और वैधता की पुष्टि करना

PC7. परीक्षा के दौरान और वाहन की सफाई या पिछली यात्रा के दौरान देखी गई किसी भी विसंगतियों या तकनीकी / अनुपालन मुद्दों को रिकॉर्ड करना

PC8. वाहन की सड़क योग्यता का निर्धारण करने के लिए वरिष्ठ चालक/पर्यवेक्षक को वास्तविक या संभावित दोषों की विस्तार से रिपोर्ट करना

PC9. ईंधन की पुनः आपूर्ति या मरम्मत जैसी किसी भी आवश्यकता के बारे में वरिष्ठ को सूचित करना

ऑर्डर डिलीवर करने के लिए ऑर्डर विवरण, पैकेज और अन्य वस्तुएँ एकत्र करना

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

PC10. संगठनात्मक नीति के अनुसार उचित वर्दी और पीपीई जैसे मास्क, दस्ताने आदि पहनना

PC11. ग्राहक का नाम, वितरण स्थान, चालान, भुगतान का तरीका, वितरण निर्देश, विशेष अनुरोध आदि जैसे वितरित किए जाने वाले ग्राहकों और खाद्य और पेय ऑर्डर का विवरण प्राप्त करना।

PC12. ऐप/सॉफ्टवेयर पर विवरण अपडेट करना, यदि लागू हो

PC13. यदि आवश्यक हो तो कार्ड स्वाइप/डिजिटल भुगतान मशीन और डिजिटल वॉलेट का विवरण एकत्र करना

PC14. ऑर्डर किए गए पैकेजों को किचन/डिस्पैच विंडो से सावधानीपूर्वक एकत्र करना

## Qualification Pack

PC15. स्थान और अनुमानित यात्रा समय के आधार पर यात्रा मार्गों की योजना बनाएं

PC16. खरीद राशि के आधार पर खुले पैसों की पर्याप्त राशि सुनिश्चित करना और यदि नहीं हों तो खाते के विभाग से इसकी मांग करना

PC17. रसोई से निकलने से पहले बिल के अनुसार सभी खाद्य और पेय उत्पादों को अलग-अलग गिनना और सत्यापित करना

PC18. सुनिश्चित करना कि पैकेज में डिस्पोजेबल कटलरी, टिशू पेपर, उपयुक्त मसाले आदि शामिल हैं।

PC19. सुनिश्चित करना कि भोजन और पेय पदार्थ ठीक से पैक किए गए हैं (खुले नहीं हैं, लीक नहीं हैं, और कांच जैसी नाजुक वस्तुओं के मामले में मजबूत हैं)

वाहन पर खाद्य और पेय पैकेज लोड करना

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

PC20. डिलीवरी स्थान और प्राथमिकता के अनुसार ऑर्डर पैकेज व्यवस्थित करना

PC21. परिवहन के दौरान क्षति को रोकने के लिए दोपहिया वाहन के बूट में और उचित कवर के साथ डिलीवरी पैकेज को सुरक्षित रूप से स्टोर करना

PC 22. भोजन को उचित तापमान पर रखने के लिए इनसुलेटेड गर्म और ठंडे बैग का उपयोग करना

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. संगठन की SOP, खाद्य सुरक्षा और गुणवत्ता, पैकेज हैंडलिंग, और विशिष्ट दूरी के लिए वितरण समयसीमा

KU2 FSSAI, HACCP और ISO 22000 द्वारा निर्धारित खाद्य सुरक्षा और स्वच्छता मानक

KU3. खाद्य सुरक्षा आवश्यकताएँ और पैकेजिंग के तरीके

KU4. संगठन के SOP और यातायात नियमों के अनुसार वाहन सुरक्षा मानदंड और रखरखाव मानक

KU5. दिन की शुरुआत और अंत में वाहन का नियमित निरीक्षण करने के लिए कदम

KU6. मानकों के अनुसार वाहन की सफाई और स्वच्छता प्रक्रिया

KU7. वाहन के लिए निवारक रखरखाव तकनीक

KU8. ईंधन की खपत और वाहन की अन्य आवश्यकताएँ

KU9. ईंधन दक्षता प्राप्त करने का महत्व और तरीके

KU10. वाहन की मामूली मरम्मत करने की प्रक्रिया

KU11. वाहन के लिए कीटाणुशोधन प्रक्रिया

KU12. वाहन दस्तावेज चेकलिस्ट

KU13. शहर के नक्शे, मार्ग और यातायात की स्थिति

KU14. जीपीएस का अनुप्रयोग

KU15. खाद्य लेबलिंग आवश्यकताएँ

KU16. बिल के साथ उत्पादों को क्रॉस सत्यापित करने की प्रक्रिया

KU17. ट्रांजिट में खाद्य पैकेजों को संभालने और भंडारण के लिए प्रक्रियाएं

KU18. गाड़ी चलाने के दौरान रिसाव को रोकने के लिए और कांच की बोटलों जैसी नाजुक वस्तुओं को नुकसान से बचाने के लिए पैकेजों को लोड करने, उतारने और रखने की तकनीक

## Qualification Pack

KU19. यात्रा मार्गों की योजना बनाने की प्रक्रिया

KU20. फूड डिलीवरी ऐप का उपयोग

KU21. डिजिटल भुगतान के तरीके

सामान्य कौशल (GS)

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

GS1. ऑर्डर डिलीवरी, निर्देश, SOP आदि के लिए संगठनात्मक नीतियां, ग्राहक-विशिष्ट जानकारी पढ़ें।

GS2. निर्देशों के लिए आदेश लेने वाले को ध्यान से सुनना

GS3. समय, पता आदि की पुष्टि करने के लिए ग्राहक के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना

GS4. निर्दिष्ट क्षेत्रों में वितरण कार्यक्रम की योजना बनाना

GS5. देरी का अनुमान लगाएं और उन्हें समय पर संबोधित करना

GS6. डिलीवरी वाहनों के लिए ईंधन आवश्यकताओं का अनुमान लगाना

## Qualification Pack

### आकलन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की अंक
दैनिक यात्राएं/शिफ्ट शुरू करने से पहले वाहन की जाँच करना	15	15	-	5
PC1. ऑर्डर की डिलीवरी के लिए जाने से पहले संगठन के कार्य निर्देशों/स्वास्थ्य और सुरक्षा दिशानिर्देशों के अनुसार वाहन का निरीक्षण करना	-	-	-	-
PC 2. संगठन के SOP या वाहन उपयोगकर्ता नियमावली के अनुसार वाहन को साफ करना	-	-	-	-
PC3. वाहन के बॉक्स को जाँचें कि उसमें कोई भी क्षति, बचे हुए खाद्य पदार्थ / टुकड़े / तरल पदार्थ न हों	-	-	-	-
PC4. स्वास्थ्य और स्वच्छता मानकों के अनुसार फूड डिलीवरी बॉक्स, डिलीवरी उपकरण और वाहन को साफ करना	-	-	-	-
PC5. वाहन में ईंधन के स्तर, हॉर्न की काम करने की स्थिति, हेड लाइट और टायर के प्रेशर की नियमित जाँच करना	-	-	-	-
PC6. मानकों के अनुसार वाहन संबंधी सभी दस्तावेजों की उपलब्धता और वैधता की पुष्टि करना	-	-	-	-
PC7. परीक्षा के दौरान और वाहन की सफाई या पिछली यात्रा के दौरान देखी गई किसी भी विसंगतियों या तकनीकी / अनुपालन मुद्दों को रिकॉर्ड करना	-	-	-	-
PC8. वाहन की सड़क योग्यता का निर्धारण करने के लिए वरिष्ठ चालक/पर्यवेक्षक को वास्तविक या संभावित दोषों की विस्तार से रिपोर्ट करना	-	-	-	-
PC9. ईंधन की पुनः आपूर्ति या मरम्मत जैसी किसी भी आवश्यकता के बारे में वरिष्ठ को सूचित करना	-	-	-	-
ऑर्डर डिलीवर करने के लिए ऑर्डर विवरण, पैकेज और अन्य वस्तुएँ एकत्र करना	10	15	-	5

### Qualification Pack

PC10. संगठनात्मक नीति के अनुसार उचित वर्दी और पीपीई जैसे मास्क, दस्ताने आदि पहनना	-	-	-	-
PC11. ग्राहक का नाम, वितरण स्थान, चालान, भुगतान का तरीका, वितरण निर्देश, विशेष अनुरोध आदि जैसे वितरित किए जाने वाले ग्राहकों और खाद्य और पेय ऑर्डर का विवरण प्राप्त करना।	-	-	-	-
PC12. ऐप/सॉफ्टवेयर पर विवरण अपडेट करना, यदि लागू हो	-	-	-	-
PC13. यदि आवश्यक हो तो कार्ड स्वाइप/डिजिटल भुगतान मशीन और डिजिटल वॉलेट का विवरण एकत्र करना	-	-	-	-
PC14. ऑर्डर किए गए पैकेजों को किचन/डिस्पैच विंडो से सावधानीपूर्वक एकत्र करना	-	-	-	-
PC15. स्थान और अनुमानित यात्रा समय के आधार पर यात्रा मार्गों की योजना बनाएं	-	-	-	-
PC16. खरीद राशि के आधार पर खुले पैसों की पर्याप्त राशि सुनिश्चित करना और यदि नहीं हों तो खाते के विभाग से इसकी मांग करना	-	-	-	-
PC17. रसोई से निकलने से पहले बिल के अनुसार सभी खाद्य और पेय उत्पादों को अलग-अलग गिनना और सत्यापित करना	-	-	-	-
PC18. सुनिश्चित करना कि पैकेज में डिस्पोजेबल कटलरी, टिशू पेपर, उपयुक्त मसाले आदि शामिल हैं।	-	-	-	-
PC19. सुनिश्चित करना कि भोजन और पेय पदार्थ ठीक से पैक किए गए हैं (खुले नहीं हैं, लीक नहीं हैं, और कांच जैसी नाजुक वस्तुओं के मामले में मजबूत हैं)	-	-	-	-
वाहन पर खाद्य और पेय पैकेज लोड करना	10	15	-	-
PC20. डिलीवरी स्थान और प्राथमिकता के अनुसार ऑर्डर पैकेज व्यवस्थित करना	-	-	-	-
PC21. परिवहन के दौरान क्षति को रोकने के लिए दोपहिया वाहन के बूट में और उचित कवर के साथ डिलीवरी पैकेज को सुरक्षित रूप से स्टोर करना	-	-	-	-

### Qualification Pack

PC 22. भोजन को उचित तापमान पर रखने के लिए इन्सुलेटेड गर्म और ठंडे बैग का उपयोग करना	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>35</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>10</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर्स

NOS कोड	THC/N2904
NOS नाम	होम डिलीवरी की तैयारी करना
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	कस्टमर सर्विस
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी तिथि	

## Qualification Pack

### THC/N2905: ग्राहकों को ऑर्डर डिलीवर करना

#### विवरण

यह ओएस यूनिट सड़क सुरक्षा मानकों का पालन करते हुए ग्राहकों को समय पर खाद्य और पेय ऑर्डर देने के बारे में है। इसमें डिलीवरी के पैसों का भुगतान एकत्र करना भी शामिल है, यदि आवश्यक हो और दैनिक कार्य को पूरा करना और संबंधित दस्तावेज भी तैयार करना।

#### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

यातायात नियमों और विनियमों के अनुरूप खाद्य पैकेज वितरित करना  
भुगतान के पैसे एकत्र करना  
डिलीवरी के बाद की गतिविधियाँ करना

#### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

##### यातायात नियमों और विनियमों का पालन करना

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

PC1. स्थानीय और राज्य ड्राइविंग कानूनों और सड़क नियमों का पालन करना

PC2. लेन अनुशासन का पालन करना और यातायात की स्थिति के अनुसार उचित गति से सुरक्षित रूप से लेन बदलना

PC3. कानूनी रूप से, सुरक्षित रूप से और सही सिग्नलिंग का उपयोग करके ओवरटेक करना (उदाहरण के लिए बाएं/दाएं मुड़ते समय संकेतकों का उपयोग)

PC4. आगे, पीछे और किनारे पर अन्य वाहनों के संबंध में गति सीमा और दूरी को नियंत्रित करना और सुरक्षित दूरी बनाए रखना

PC5. ड्राइविंग परिस्थितियों और वाहन को ब्रेक लगाने के लिए उपलब्ध दूरी पर उपयुक्त तरीके से वाहन को ब्रेक लगाना

PC6. किसी भी सड़क दुर्घटना और यातायात उल्लंघन की सूचना कंपनी को तुरंत देना

##### खाद्य पैकेज डिलीवर करना और भुगतान के पैसे एकत्र करना

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

PC7. डिलीवर किए जाने वाले खाद्य पैकेजों को नुकसान या रिसाव से बचाने के लिए सावधानी से ड्राइव करना

PC8. संगठनात्मक मानकों के अनुसार डिलीवरी स्थान पर पहुंचने पर ग्राहक का गर्मजोशी से स्वागत करना

PC9. ग्राहक को पैकेज सौंपने से पहले हाथों और डिलीवर उपकरणों को साफ करना

PC10. गंतव्य पर पहुंचने के बाद, तरल या नाजुक वस्तुओं का विशेष ध्यान रखते हुए पैकेजों को सुरक्षित रूप से डिलीवर करना

PC11. पैकेज के सुरक्षित संचालन के संबंध में ग्राहकों को निर्देश प्रदान करना

## Qualification Pack

- PC12. पैकेज में डिलीवरी आइटम के विवरण को सूचित करना
- PC13. नो-कॉन्टैक्ट डिलीवरी बनाए रखना और यदि आवश्यक हो तो आइटम को ग्राहक के दरवाजे के बाहर बैग में रखना
- PC14. यदि ऑर्डर प्री-पेड नहीं है, तो आवश्यकतानुसार ऑर्डर के पैसों के भुगतान को संभालना
- PC15. डिलीवरी किए गए पैकेजों के लिए सभी भुगतान जानकारी रिकॉर्ड करना
- PC16. ऑनलाइन पोर्टल पर प्रत्येक डिलीवरी के बाद डिलीवरी की स्थिति अपडेट करना
- PC17. ग्राहकों के सवालों का जवाब देना और पेशेवर तरीके से शिकायतों का जवाब देना
- PC18. डिलीवर किए गए पैकेजों की जांच करना कि उनमें कोई विसंगति न हो
- PC19. प्रदान की गई सेवाओं पर ऑनलाइन/ओइन ग्राहकों की प्रतिक्रिया के लिए पूछना  
डिलीवरी के बाद की गतिविधियाँ करना
- सक्षम होने के लिए, काम पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को सक्षम होना चाहिए:
- PC20. दिन की पूरी तरह से भरी हुई लॉग शीट और सभी आदेशों की डिलीवरी रिपोर्ट जमा करना
- PC21. दिन के काम से संबंधित किसी विशेष चीज की रिपोर्ट करना उदाहरण के लिए सड़क की स्थिति, कठिन ग्राहक, आदि।
- PC 22. डिलीवरी के दौरान आने वाली किसी भी तकनीकी खराबी/समस्या की सूचना पर्यवेक्षक को देना
- PC23. ईंधन की खपत और वाहन के औसत माइलेज की गणना करने के लिए वाहन लॉग बुक में रीडिंग को नोट करना
- PC24. संगठन के SOP के अनुसार निर्धारित स्थान पर वाहन को सुरक्षित तरीके से पार्क करना और ढकना

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1. वाहन चलाने, डिलीवरी समय प्रबंधन, दैनिक नकद प्रबंधन पर संगठन की SOP
- KU2. सुरक्षित डिलीवरी के लिए स्वास्थ्य और स्वच्छता दिशानिर्देश
- KU3. संगठन की होम डिलीवरी सेवाओं के अंतर्गत आने वाले स्थलों और मार्गों/शॉर्टकट के साथ विस्तृत भूगोल और क्षेत्र का नक्शा
- KU4. स्थानीय और राज्य यातायात नियम और विनियम
- KU5. यातायात की भीड़ और तेजी से वितरण के लिए सबसे छोटा/सर्वोत्तम मार्ग निर्धारित करने के लिए जीपीएस का उपयोग
- KU6. वाहनों के लिए आवश्यक दस्तावेज
- KU7. सुरक्षित ड्राइविंग का महत्व
- KU8. खाद्य और पेय पदार्थों को संभालने की तकनीक (जैसे भंडारण तापमान को नियंत्रित करना)
- KU9. ग्राहकों की शिकायतों से निपटने की तकनीक
- KU10. स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों के अनुसार ग्राहक को पैकेज देने के तरीके
- KU11. भुगतान संग्रह के तरीके (डिजिटल वॉलेट/यूपीआई आदि का उपयोग)
- KU12. ग्राहक प्रतिक्रिया प्रक्रिया
- KU13. संगठन के SOP के अनुसार दिन-प्रतिदिन के आधार पर बनाए जाने वाले रिकॉर्ड के प्रकार

## Qualification Pack

- KU14. ईंधन की खपत और वाहन की अन्य आवश्यकताएँ
- KU15. ईंधन दक्षता प्राप्त करने का महत्व और तरीके
- KU16. वाहन दस्तावेज चेकलिस्ट

### सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1. संगठनात्मक नीतियाँ, एसओपी, निर्देश आदि पढ़ना।
- GS2. दस्तावेज़ और संगठनात्मक SOP के अनुसार दैनिक वितरण रिपोर्ट / रिकॉर्ड बनाए रखना
- GS3. भोजन और वितरण, पैकेज की सामग्री, प्रचार प्रस्तावों आदि के सुरक्षित संचालन के बारे में ग्राहक के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करना।
- GS4. तेजी से डिलीवरी के लिए डिलीवरी के स्थान के पते के लिए यात्रा मार्गों की योजना बनाना

## Qualification Pack

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
यातायात नियमों और विनियमों का पालन करना	20	15	-	10
PC1. स्थानीय और राज्य ड्राइविंग कानूनों और सड़क नियमों का पालन करना	-	-	-	-
PC 2. लेन अनुशासन का पालन करना और यातायात की स्थिति के अनुसार उचित गति से सुरक्षित रूप से लेन बदलना	-	-	-	-
PC3. कानूनी रूप से, सुरक्षित रूप से और सही सिग्नलिंग का उपयोग करके ओवरटेक करना (उदाहरण के लिए बाएं/दाएं मुड़ते समय संकेतकों का उपयोग)	-	-	-	-
PC4. आगे, पीछे और किनारे पर अन्य वाहनों के संबंध में गति सीमा और दूरी को नियंत्रित करना और सुरक्षित दूरी बनाए रखना	-	-	-	-
PC5. ड्राइविंग परिस्थितियों और वाहन को ब्रेक लगाने के लिए उपलब्ध दूरी पर उपयुक्त तरीके से वाहन को ब्रेक लगाना	-	-	-	-
PC6. किसी भी सड़क दुर्घटना और यातायात उल्लंघन की सूचना कंपनी को तुरंत देना	-	-	-	-
खाद्य पैकेज डिलीवर करना और भुगतान के पैसे एकत्र करना	5	10	-	5
PC7. डिलीवर किए जाने वाले खाद्य पैकेजों को नुकसान या रिसाव से बचाने के लिए सावधानी से ड्राइव करना	-	-	-	-
PC8. संगठनात्मक मानकों के अनुसार डिलीवरी स्थान पर पहुंचने पर ग्राहक का गर्मजोशी से स्वागत करना	-	-	-	-
PC9. ग्राहक को पैकेज सौंपने से पहले हाथों और डिलीवर उपकरणों को साफ करना	-	-	-	-

### Qualification Pack

PC10. गंतव्य पर पहुंचने के बाद, तरल या नाजुक वस्तुओं का विशेष ध्यान रखते हुए पैकेजों को सुरक्षित रूप से डिलीवर करना	-	-	-	-
PC11. पैकेज के सुरक्षित संचालन के संबंध में ग्राहकों को निर्देश प्रदान करना	-	-	-	-
PC12. पैकेज में डिलीवरी आइटम के विवरण को	-	-	-	-
PC12. पैकेज में डिलीवरी आइटम के विवरण को सूचित करना	-	-	-	-
PC13. नो-कॉन्टैक्ट डिलीवरी बनाए रखना और यदि आवश्यक हो तो आइटम को ग्राहक के दरवाजे के बाहर बैग में रखना	-	-	-	-
PC14. यदि ऑर्डर प्री-पेड नहीं है, तो आवश्यकतानुसार ऑर्डर के पैसों के भुगतान को संभालना	-	-	-	-
PC15. डिलीवरी किए गए पैकेजों के लिए सभी भुगतान जानकारी रिकॉर्ड करना	-	-	-	-
PC16. ऑनलाइन पोर्टल पर प्रत्येक डिलीवरी के बाद डिलीवरी की स्थिति अपडेट करना	-	-	-	-
PC17. ग्राहकों के सवालों का जवाब देना और पेशेवर तरीके से शिकायतों का जवाब देना	-	-	-	-
PC18. डिलीवर किए गए पैकेजों की जांच करना कि उनमें कोई विसंगति न हो	-	-	-	-
PC19. प्रदान की गई सेवाओं पर ऑनलाइन/ओइन ग्राहकों की प्रतिक्रिया के लिए पूछना	-	-	-	-
डिलीवरी के बाद की गतिविधियाँ करना	15	15	-	5
PC20. दिन की पूरी तरह से भरी हुई लॉग शीट और सभी आदेशों की डिलीवरी रिपोर्ट जमा करना	-	-	-	-
PC21. दिन के काम से संबंधित किसी विशेष चीज की रिपोर्ट करना उदाहरण के लिए सड़क की स्थिति, कठिन ग्राहक, आदि।	-	-	-	-

### Qualification Pack

PC 22. डिलीवरी के दौरान आने वाली किसी भी तकनीकी खराबी/समस्या की सूचना पर्यवेक्षक को देना	-	-	-	-
PC23. ईंधन की खपत और वाहन के औसत माइलेज की गणना करने के लिए वाहन लॉग बुक में रीडिंग को नोट करना	-	-	-	-
PC24. संगठन के SOP के अनुसार निर्धारित स्थान पर वाहन को सुरक्षित तरीके से पार्क करना और ढकना	-	-	-	-
<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/N2905
NOS नाम	ग्राहक को आर्डर डिलीवर करना
क्षेत्र	पर्यटन तथा आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्तरां
व्यवसाय	कस्टमर सर्विस
NSQF स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
आखिरी समीक्षा तिथि	NA
अगली समीक्षा तिथि	NA
NSQC निकासी 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 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

## 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. 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

## Qualification Pack

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित 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

### Qualification Pack

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	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	-	-	-	-
<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 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	

## 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

## Qualification Pack

### 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

## Qualification Pack

### आकलन के लिए मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की 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 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	

## 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 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

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी 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

### Qualification Pack

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
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	-	-	-	-
<b>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करना</b>	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	-	-	-	-
<b>NOS कुल</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	<b>-</b>	<b>15</b>

## Qualification Pack

### नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स (NOS) पैरामीटर्स

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	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।

### 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।)

आकलन वेटेज

अनिवार्य NOS

राष्ट्रीय व्यवसायिक मानक	लिखित अंक	व्यवहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक	कुल	वेटेज
THC/N2904. होम डिलीवरी की तैयारी करना	35	45	0	10	90	25
THC/N2905. ग्राहकों को ऑर्डर डिलीवर 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	150	170	-	70	390	100

## Qualification Pack

### परिवर्णी शब्द

NOS	नेशनल ऑक्युपेशनल स्टैंडर्ड्स
NSQF	नेशनल स्किल्स क्वालिफिकेशन फ्रेमकार्य
QP	क्वालिफिकेशन पैक
TVET	टेक्निकल एंड वोकेशनल एजुकेशन एंड ट्रेनिंग
FSSAI	फूड सेफ्टी एंड स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी ऑफ इंडिया
HACCP	हैज़र्ड ऐनालिसिस एंड क्रिटिकल कंट्रोल पॉइंट्स
ISO	इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स ऑर्गेनाइजेशन
GPS	ग्लोबल पोज़िशनिंग सिस्टम
POS	पॉइंट ऑफ़ सेल
PPE	पर्सनल प्रोटेक्टिव एक्जुपमेंट
OH&S	ऑक्युपेशनल हेल्थ एंड सेफ्टी
POS	पॉइंट ऑफ़ सेल
SOP	स्टैंडर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर
IPR	इंटेलेक्चुअल प्रॉपर्टी राइट्स

## 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।
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।

## Qualification Pack

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।