

## योग्यता पैक



# हाउसकीपिंग ट्रेनी

क्यूपी कोड: टीएचसी/क्यू0209

संस्करण: 2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 3

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

## योग्यता पैक

# विषयसूची

THC/Q0209: हाउसकीपिंग ट्रेनी.....	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) .....	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स.....	3
THC/N0233: सफाई गतिविधियाँ करें .....	5
THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें .....	12
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें.....	17
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें.....	21
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज.....	25
मूल्यांकन दिशानिर्देश.....	25
मूल्यांकन वेटेज.....	26
एक्रोनिम्स .....	27
शब्दावली .....	28

## योग्यता पैक

### THC/Q0209: हाउसकीपिंग ट्रेनी

#### नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति सभी कमरों और निर्दिष्ट क्षेत्रों को साफ सुथरा रखता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि मेहमानों को होटल में एक यादगार अनुभव हो। व्यक्ति को आवश्यकतानुसार अन्य हाउसकीपिंग गतिविधियों को भी करने की आवश्यकता होती है।

#### व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को सेवा-उन्मुख दृष्टिकोण, विवरणों पर ध्यान देने और विनम्र आचरण की आवश्यकता होती है। व्यक्ति को शारीरिक रूप से स्वस्थ होना चाहिए और लंबे समय तक काम करने में सक्षम होना चाहिए।

#### लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

##### अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N0233: सफाई गतिविधियाँ करें](#)
2. [THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें](#)
3. [THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें](#)
4. [THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें](#)

#### योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	गृह व्यवस्था
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5151.0101
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	नौवीं कक्षा पास या 8 वीं कक्षा पास और व्यावसायिक विषय के साथ नियमित स्कूल में निरंतर स्कूली शिक्षा प्राप्त हो

### योग्यता पैक

	<p>या प्रासंगिक अनुभव के एक वर्ष के साथ 8 वीं कक्षा पास हो</p> <p>या 5वीं पास के साथ 3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव हो</p> <p>या 5 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ पढ़ने और लिखने की क्षमता हो</p>
--	--

### योग्यता पैक

स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	8वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
निष्क्रियता तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	24/12/2020
संस्करण	2.0
NQR पर संदर्भ कोड	2020/TH/THSC/03999
एनक्यूआर संस्करण	1.0

## योग्यता पैक THC/N0233: सफाई गतिविधियाँ करें

### विवरण

यह ओएस इकाई निर्दिष्ट क्षेत्रों में सफाई कार्यों और संबंधित हाउसकीपिंग गतिविधियों को अंजाम देने के बारे में है। इसमें आपूर्ति को बनाए रखना और मेहमान के अनुरोध, यदि कोई हो, में भाग लेना भी शामिल है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- सफाई और मेहमान आपूर्ति के लिए सूची प्रबंधित करें पूर्व-सफाई गतिविधियाँ करें
- सफाई कार्य करें
- प्रासंगिक हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करें मेहमान के अनुरोधों में भाग लें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### सफाई और मेहमान आपूर्ति के लिए वस्तुसूची प्रबंधित करें

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

**PC1.** सफाई सामग्री जैसे मोप्स, ब्रश, सफाई एजेंट आदि की पर्याप्त सूची बनाए रखें।

**PC2.** निर्दिष्ट क्षेत्रों में टीबैग, कुकीज, मिनीबार आइटम, पानी, प्रसाधन सामग्री जैसी पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति की उपलब्धता की जाँच करें

**PC3.** किसी भी सामग्री/आपूर्ति की कमी की सूचना तुरंत पर्यवेक्षक को दें

**PC4.** निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार वस्तुसूची रिकॉर्ड बनाए रखें

**PC5.** स्टोर रूम की हर समय सफाई रखें

#### र्व-सफाई गतिविधियाँ करें

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

**PC6.** सफाई के लिए नियत क्षेत्र का निरीक्षण करें

**PC7.** साफ की जाने वाली सतहों के प्रकारों की पहचान करें

**PC8.** आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई एजेंट की पहचान करें

**PC9.** सफाई कार्य करने के लिए आवश्यक सफाई उपकरणों की व्यवस्था करें

**PC10.** यदि आवश्यक हो तो मोटे सफाई वाले दस्ताने, बंद पैर के अंगूठे के बिना पर्ची के जूते, सिर को ढंकने और मास्क या काले चश्मे जैसे सुरक्षात्मक गियर की व्यवस्था करें

#### सफाई कार्य करें

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

**PC11.** कचरे को बिना किसी रिसाव के उचित कचरा निपटान बैग में सावधानी से इकट्ठा करें

**PC12.** कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ करें

### योग्यता पैक

- PC13.** सुनिश्चित करें कि कैरी बैग सफाई के बाद कचरे के डिब्बे में रखे जाते हैं
- PC14.** ट्रॉली/बिन को नियत अपशिष्ट निपटान क्षेत्र में ले जाएँ
- PC15.** सफाई प्रक्रियाओं को सही क्रम में पूरा करें (जैसे झाड़ू लगाना, झाड़ना, पोछा लगाना/वैक्यूम की सफाई करना, कीटाणुरहित करना और एयर फ्रेशनिंग)
- PC16.** निर्दिष्ट क्षेत्र में सफाई किए बिना सफाई एजेंटों को संभालें
- PC17.** सतहों को कोई नुकसान पहुंचाए बिना सतह को साफ और पॉलिश करें
- PC18.** फर्श के अनुसार / के अनुसार और स्पिलेज के आकार और प्रकार के अनुसार स्पिलेज को साफ करने की सही विधि चुनें
- PC19.** यह सूचित करने के लिए कि सफाई प्रक्रिया चालू है या गीले फर्श आदि को चिह्नित करने के लिए उपयुक्त संकेतों का उपयोग करें।
- PC20.** दस्तावेज़ीकरण को सही ढंग से पूरा करें
- PC21.** पर्यवेक्षक को क्षति की विवरणी करें, यदि कोई हो

### प्रासंगिक हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करें

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

- PC22.** मेहमान कक्षों में एसी, हेयर ड्रायर, टीवी, रिमोट आदि जैसे उपकरण/उपकरणों का उचित संचालन सुनिश्चित करें
- PC23.** किसी भी दोषपूर्ण उपकरण के बारे में प्रबंधक को विवरणी करें
- PC24.** सफाई उपकरणों की नियमित सेवा और रखरखाव सुनिश्चित करें
- PC25.** ट्रॉली बैग में गंदे लिनन और अन्य सामान जैसे तौलिए, स्नान वस्त्र आदि इकट्ठा करें
- PC26.** मानक प्रक्रिया के अनुसार निर्धारित क्षेत्र में वस्तुओं की व्यवस्था करें जैसे कि फूल, पेंटिंग, लिनन / तौलिया, मेहमान स्टेशनरी
- PC27.** होटल के दिशा-निर्देशों के अनुसार निर्धारित क्षेत्र में बिस्तर और अन्य फर्नीचर की व्यवस्था करें
- PC28.** बिस्तर को ताज़ी लिनेन, तकिए के मामलों और बेडसाइड मैट से बनाएँ
- PC29.** बाथरूम की आपूर्ति को फिर से भरें

### मेहमान के अनुरोधों में भाग लें

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

- PC30.** मेहमान संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त तकिए, बिस्तर, लिनन, तौलिया इत्यादि जैसे मेहमान अनुरोधों को संभालें
- PC31.** मेहमानों को समय पर सेवा सुनिश्चित करने के लिए F&B विभाग से संपर्क करें
- PC32.** हाउसकीपिंग के बाहर किसी अन्य अनुरोध के लिए प्रबंधक को विवरणी करें

## ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** कार्यस्थल में लागू प्रासंगिक व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएँ
- KU2.** विवरणी और दस्तावेज़ीकरण पर संगठन की नीति

### योग्यता पैक

- KU3.** हाउसकीपिंग के लिए संगठनात्मक एसओपी
- KU4.** अपशिष्ट प्रबंधन पर संगठन की नीति
- KU5.** सफाई कार्यों के दौरान पीपीई का महत्व और उचित उपयोग
- KU6.** हाउसकीपिंग असाइन किए गए क्षेत्र के निरीक्षण के तरीके
- KU7.** विभिन्न क्षेत्रों/सतहों के लिए सफाई के तरीके
- KU8.** विभिन्न क्षेत्रों / सतह की सफाई के लिए आवश्यक सफाई और मिश्रण एजेंटों के प्रकार और उपयोग
- KU9.** सफाई उपकरणों के प्रकार और संचालन प्रक्रिया
- KU10.** कमरे की सफाई की प्रक्रिया और जाँच सूची
- KU11.** बिस्तर बनाने के तरीके
- KU12.** सफाई क्षेत्रों के लिए संकेत
- KU13.** संगठन में कमरों के प्रकार, उपलब्ध सुविधाएँ और अन्य सेवा क्षेत्र
- KU14.** कचरे के प्रकार और उनकी विशेषताएँ
- KU15.** अपशिष्ट पृथक्करण और निपटान के तरीके
- KU16.** रीसाइक्लिंग का महत्व
- KU17.** सूची प्रबंधन तकनीक
- KU18.** कमरे और मेहमान आपूर्ति के प्रकार
- KU19.** कमरे के लेआउट और फर्नीचर की व्यवस्था
- KU20.** कमरे में विभिन्न वस्तुओं जैसे स्टेशनरी, फूलदान आदि को व्यवस्थित करने के तरीके।
- KU21.** मेहमान कक्ष में भाग लेने और उसकी सफाई करते समय विवरणों पर ध्यान देने का महत्व
- KU22.** कपड़े धोने का क्षेत्र, लिनन कक्ष, हाउसकीपिंग स्टोर, नियंत्रण डेस्क जैसे विभिन्न क्षेत्र
- KU23.** प्रसाधन सामग्री, तकिए आदि जैसी हाउसकीपिंग मदों के लिए मेहमान अनुरोधों को संभालने की प्रक्रिया और सेवाओं पर पूछताछ
- KU24.** सभी कमरों के उपकरण/उपकरणों के लिए चेकलिस्ट और मानक काम करने की स्थिति
- KU25.** सभी हाउसकीपिंग उपकरणों की रखरखाव प्रक्रिया

### सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** कार्यस्थल में निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें
- GS2.** हाउसकीपिंग पर्यवेक्षकों से प्राप्त परिचालन निर्देशों की व्याख्या करें और उनका पालन करें
- GS3.** संगठन की आचार संहिता और व्यापार शिष्टाचार का पालन करें
- GS4.** इल-इन चेकलिस्ट, लॉग शीट आदि।
- GS5.** सफाई करते समय सुरक्षा और सुरक्षा मानकों का पालन करें
- GS6.** मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें और यदि आवश्यक हो तो उनके प्रश्नों का उत्तर दें
- GS7.** हर समय विनम्र और विनम्र रहें



### योग्यता पैक

- GS8.** दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाएँ, प्राथमिकता देना और अनुक्रमित करें
- GS9.** स्वयं के कार्य आचरणों में सुधार और संशोधन करें
- GS10.** संगठनात्मक एसओपी में उल्लिखित समय को पूरा करने के लिए समय का कुशलतापूर्वक प्रबंधन करें
- GS11.** हाउसकीपिंग वस्तुसूची, आपूर्ति आदि पर रिकॉर्ड विवरण।
- GS12.** मेहमान आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करें
- GS13.** प्रदर्शन बढ़ाने के लिए पर्यवेक्षक की प्रतिक्रिया शामिल करें

## योग्यता पैक

### मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>सफाई और मेहमान आपूर्ति के लिए वस्तुसूची प्रबंधित करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC1.</b> सफाई सामग्री जैसे मोप्स, ब्रश, सफाई एजेंट आदि की पर्याप्त सूची बनाए रखें।	-	-	-	-
<b>PC2.</b> निर्दिष्ट क्षेत्रों में टीबैग, कुकीज, मिनीबार आइटम, पानी, प्रसाधन सामग्री जैसी पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति की उपलब्धता की जाँच करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> किसी भी सामग्री/आपूर्ति की कमी की सूचना तुरंत पर्यवेक्षक को दें	-	-	-	-
<b>PC4.</b> निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार वस्तुसूची रिकॉर्ड बनाए रखें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> स्टोर रूम की हर समय सफाई रखें	-	-	-	-
<i>पूर्व सफाई गतिविधियाँ करना</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC6.</b> सफाई के लिए नियत क्षेत्र का निरीक्षण करें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> साफ की जाने वाली सतहों के प्रकारों की पहचान करें	-	-	-	-
<b>PC8.</b> आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई एजेंट की पहचान करें	-	-	-	-
<b>PC9.</b> सफाई कार्य करने के लिए आवश्यक सफाई उपकरणों की व्यवस्था करें	-	-	-	-
<b>PC10.</b> यदि आवश्यक हो तो मोटे सफाई वाले दस्ताने, बंद पैर के अंगूठे के बिना पर्ची के जूते, सिर को ढंकने और मास्क या काले चश्मे जैसे सुरक्षात्मक गियर की व्यवस्था करें	-	-	-	-
<i>सफाई कार्य करें</i>	<b>15</b>	<b>20</b>	-	-
<b>PC11.</b> कचरे को बिना किसी रिसाव के उचित कचरा निपटान बैग में सावधानी से इकट्ठा करें	-	-	-	-
<b>PC12.</b> कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ करें	-	-	-	-
<b>PC13.</b> सुनिश्चित करें कि कैरी बैग सफाई के बाद कचरे के डिब्बे में रखे जाते हैं	-	-	-	-
<b>PC14.</b> ट्रॉली/बिन को नियत अपशिष्ट निपटान क्षेत्र में ले जाएँ	-	-	-	-

### योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC15.</b> सफाई प्रक्रियाओं को सही क्रम में पूरा करें (जैसे झाड़ू लगाना, झाड़ना, पोछा लगाना/वैक्यूम की सफाई करना, कीटाणुरहित करना और एयर फ्रेशनिंग)	-	-	-	-
<b>PC16.</b> निर्दिष्ट क्षेत्र में सफाई किए बिना सफाई एजेंटों को संभालें	-	-	-	-
<b>PC17.</b> सतहों को कोई नुकसान पहुँचाए बिना सतह को साफ और पॉलिश करें	-	-	-	-
<b>PC18.</b> फर्श के अनुसार / के अनुसार और स्पिलेज के आकार और प्रकार के अनुसार स्पिलेज को साफ करने की सही विधि चुनें	-	-	-	-
<b>PC19.</b> यह सूचित करने के लिए कि सफाई प्रक्रिया चालू है या गीले फर्श आदि को चिह्नित करने के लिए उपयुक्त संकेतों का उपयोग करें।	-	-	-	-
<b>PC20.</b> दस्तावेज़ीकरण को सही ढंग से पूरा करें	-	-	-	-
<b>PC21.</b> पर्यवेक्षक को क्षति की विवरणी करें, यदि कोई हो	-	-	-	-
<b>प्रासंगिक हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करें</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	-	<b>5</b>
<b>PC22.</b> मेहमान कक्षों में एसी, हेयर ड्रायर, टीवी, रिमोट आदि जैसे उपकरण/उपकरणों का उचित संचालन सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC23.</b> किसी भी दोषपूर्ण उपकरण के बारे में प्रबंधक को विवरणी करें	-	-	-	-
<b>PC24.</b> सफाई उपकरणों की नियमित सेवा और रखरखाव सुनिश्चित करें	-	-	-	-
<b>PC25.</b> ट्रॉली बैग में गंदे लिनन और अन्य सामान जैसे तौलिए, स्नान वस्त्र आदि इकट्ठा करें	-	-	-	-
<b>PC26.</b> मानक प्रक्रिया के अनुसार निर्धारित क्षेत्र में वस्तुओं की व्यवस्था करें जैसे कि फूल, पेंटिंग, लिनन / तौलिया, मेहमान स्टेशनरी	-	-	-	-
<b>PC27.</b> होटल के दिशा-निर्देशों के अनुसार निर्धारित क्षेत्र में बिस्तर और अन्य फर्नीचर की व्यवस्था करें	-	-	-	-
<b>PC28.</b> बिस्तर को ताज़ी लिनेन, तकिए के मामलों और बेडसाइड मैट से बनाएँ	-	-	-	-
<b>PC29.</b> बाथरूम की आपूर्ति को फिर से भरना	-	-	-	-

### योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>मेहमान के अनुरोधों में भाग लें</i>	10	10	-	10
<b>PC 30</b> । मेहमान संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त तकिए, बिस्तर, लिनन, तौलिया इत्यादि जैसे मेहमान अनुरोधों को संभालें	-	-	-	-
<b>PC31</b> । मेहमानों को समय पर सेवा सुनिश्चित करने के लिए F&B विभाग से संपर्क करें	-	-	-	-
<b>PC32</b> । हाउसकीपिंग के बाहर किसी अन्य अनुरोध के लिए प्रबंधक को विवरणी करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>55</b>	<b>70</b>	<b>-</b>	<b>25</b>

## योग्यता पैक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N0233
एनओएस नाम	सफाई गतिविधियाँ करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल
व्यवसाय	गृह व्यवस्था
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

## योग्यता पैक 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 विवरणी 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.** काम पर समय पर पहुँचें

**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

### योग्यता पैक

**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.** व्यावहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियाँ

**KU2.** कार्यस्थल पर लिंग संवेदनशील सेवा आचरणों पर संगठनात्मक नीतियाँ

**KU3.** संगठनात्मक पदानुक्रम और विवरणी 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 शीट, कंपनी की नीति, कार्यस्थल पर प्रदर्शित दस्तावेज और जानकारी तथा पर्यवेक्षक या मेहमान से प्राप्त टिप्पणियों 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

## योग्यता पैक

### 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
<b>PC1.</b> संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई दें	-	-	-	-
<b>PC2.</b> मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> उचित प्रश्न पूछकर मेहमान की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें	-	-	-	-
<b>PC4.</b> मेहमान के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें	-	-	-	-
<b>PC5.</b> मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएँ	-	-	-	-
<b>PC6.</b> मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित कर दें, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है	-	-	-	-
<b>PC7.</b> मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और मेहमान अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें	-	-	-	-
<b>PC8.</b> मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल विवरणी प्राधिकारी तक पहुँचाएँ	-	-	-	-
<b>PC9.</b> सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर पहुँचाएँ	-	-	-	-
<b>PC10.</b> कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें	-	-	-	-
<i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना</i>	10	10	-	5
<b>PC11.</b> काम पर समय पर पहुँचें	-	-	-	-
<b>PC12.</b> सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें	-	-	-	-
<b>PC13.</b> संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें	-	-	-	-



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC14.</b> व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें	-	-	-	-
<b>PC15.</b> कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें	-	-	-	-
<i>मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC16.</b> 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	-	-	-	-
<b>PC17.</b> यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें	-	-	-	-
<b>PC18.</b> विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
<b>PC19.</b> हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का पालन करें	-	-	-	-
<b>PC20.</b> यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	-	<b>20</b>

## योग्यता पैक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

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	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	24/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/02/2022

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

### विवरण

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

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें मेहमान की गोपनीयता का सम्मान करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### *संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना*

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

**PC1.** 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

#### *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 करना

**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 विवरणी प्रक्रिया

**KU3.** गोपनीय जानकारी के लिए भंडारण और निपटान प्रक्रियाएँ

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

**KU5.** गोपनीयता उल्लंघन के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान की संभावना की जानकारी का महत्व

### सामान्य कौशल (GS)

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

**GS1.** संगठनात्मक नीति दस्तावेज़, कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी, और मेहमान तथा पर्यवेक्षक से प्राप्त टिप्पणियाँ पढ़ें

**GS2.** गोपनीयता के संबंध में मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

**GS3.** समय पर समस्या की विवरणी करके गोपनीयता से संबंधित विवादों को हल करें

## योग्यता पैक

## मूल्यांकन के मानदंड

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

## योग्यता पैक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

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, क्रूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	24/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/02/2022

## योग्यता पैक 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 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 आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।

### योग्यता पैक

**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*

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 का निपटान करें

**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 विवरणी 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 चिकित्सा 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 को सटीक रूप से जाँचें

**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

## योग्यता पैक

### 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>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC1.</b> हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएँ और साफ करें	-	-	-	-
<b>PC2.</b> सिफारिश के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें	-	-	-	-
<b>PC3.</b> स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करें	-	-	-	-
<b>PC4.</b> सभी उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है	-	-	-	-
<b>PC5.</b> सुनिश्चित करें कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है	-	-	-	-
<b>PC6.</b> किए जाने वाले कार्य और कार्य वातावरण को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग करें	-	-	-	-
<b>PC7.</b> निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करें	-	-	-	-
<b>PC8.</b> 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>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	-
<b>PC9.</b> प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जाँच में भाग लें	-	-	-	-
<b>PC10.</b> चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की विवरणी करें	-	-	-	-
<b>PC11.</b> किसी सहकर्मी के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को विवरणी करें	-	-	-	-
<i>मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>



### योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<b>PC12.</b> सामग्री, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।	-	-	-	-
<b>PC13.</b> प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें	-	-	-	-
<b>PC14.</b> कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें	-	-	-	-
<i>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
<b>PC15.</b> कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें	-	-	-	-
<b>PC16.</b> कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें	-	-	-	-
<b>PC17.</b> एसओपी के अनुसार कचरे का निपटान करें	-	-	-	-
<b>PC18.</b> जहाँ भी लागू हो कचरे का पुनर्चक्रण करें	-	-	-	-
<b>PC19.</b> एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में नामपत्र दर्ज करें	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	-	<b>15</b>

## योग्यता पैक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

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	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	24/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/02/2022

## आकलन दिशानिर्देश और आकलन भारांक

### मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएंगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (PC) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक PC के लिए सैद्धांतिक और स्किल्स व्यावहारिक के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य एनओएस के लिए और जहाँ लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट पर मूल्यांकन किया जाएगा।
4. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेसियाँ 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 एजेसियाँ इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।

### योग्यता पैक

6. योग्यता पैक मूल्यांकन पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को कम से कम 50%% का स्कोर करना चाहिए मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास करने के लिए कुल अंक।

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

**क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण%: 50**

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

## मूल्यांकन वेटेज

### अनिवार्य एनओएस

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक	कुल अंक	महत्व
THC/N0233. सफाई गतिविधियाँ करें	55	70	0	25	150	50
THC/N9901. प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	40	40	0	20	100	25
टीएचसी/एन9903। संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें	10	10	0	5	25	5
THC/N9906। स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें	25	35	0	15	75	20
<b>कुल</b>	<b>130</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>350</b>	<b>100</b>

## परिवर्णी शब्द

## योग्यता पैक

एन.ओ.एस (NOS)	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क
क्यूपी	योग्यता पैक
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
एचएसीसीपी	खतरे का विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण मान
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
आईएसओ	अंतरराष्ट्रीयमानकीकरण के लिए संगठन

## योग्यता पैक

### शब्दकोष

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, क्षेत्र के घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर एक और हिस्से 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।
व्यावसायिकमानक (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 व्यावसायिकमानक (एनओएस)	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय संदर्भ में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं।
योग्यता पैक (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 ढूंढ 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।

### योग्यता पैक

<b>ज्ञान और समझ (KU)</b>	ज्ञान और समझ (KU) ऐसे कथन हैं जो एक साथ तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को निर्दिष्ट करते हैं जो एक व्यक्ति को आवश्यक मानक को पूरा करने के लिए चाहिए।
<b>संगठनात्मक संदर्भ</b>	संगठनात्मक संदर्भ में शामिल है जिस तरह से संगठन संरचित है और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें ऑपरेटिव ज्ञान प्रबंधकों की जिम्मेदारी के उनके प्रासंगिक क्षेत्र शामिल हैं।
<b>तकनीकी ज्ञान</b>	तकनीकी ज्ञान विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है।
<b>मुख्य कौशल / सामान्य कौशल (GS)</b>	मूल कौशल या सामान्य कौशल (GS) कौशल का एक समूह है जो आज की दुनिया में सीखने और काम करने की चाबी है। आज की दुनिया में किसी भी काम के माहौल में इन कौशलों की आम तौर पर आवश्यकता होती है। इन कौशलों की आमतौर पर किसी भी कार्य वातावरण में आवश्यकता होती है। ओएस के संदर्भ में, इनमें संचार संबंधी कौशल शामिल हैं जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं।
<b>ऐच्छिक</b>	ऐच्छिक एनओएस/एनओएस के सेट होते हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा नौकरी की भूमिका में विशेषज्ञता के लिए योगदानकर्ता के रूप में पहचाना जाता है। प्रत्येक विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए QP के भीतर कई ऐच्छिक हो सकते हैं। ऐच्छिक के साथ क्यूपी को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए प्रशिक्षुओं को कम से कम एक ऐच्छिक का चयन करना चाहिए।
<b>विकल्प</b>	विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें क्षेत्र द्वारा अतिरिक्त कौशल के रूप में पहचाना जाता है। QP में कई विकल्प हो सकते हैं। विकल्प के साथ क्यूपी को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य नहीं है।