

## योग्यता पैक



## मल्टीपर्पसे एसोसिएट

क्यूपी कोड: THC/Q5808

संस्करण: 1.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

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

## अंतर्वस्तु

THC/Q5808: मल्टीपर्पसे एसोसिएट.....	3
नौकरी का संक्षिप्त विवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS).....	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स.....	3
THC/N5818: सेट-अप में कार्यालय कर्तव्यों और बुनियादी सफाई गतिविधियों को पूरा करना.....	5
THC/N5819: आवासीय और व्यावसायिक क्षेत्रों में हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करना.....	10
THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें.....	17
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें.....	22
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें.....	26
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज.....	30
मूल्यांकन दिशानिर्देश.....	30
असेसमेंट वेटेज.....	31
परिवर्णी शब्द.....	32
शब्दकोष.....	33

## THC/Q5808: मल्टीपर्पसे एसोसिएट

### नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति आवासीय और वाणिज्यिक क्षेत्रों में आंतरिक और बाहरी बुनियादी ढांचे, फर्नीचर और प्रतिष्ठानों की सफाई करता है और आधिकारिक काम करता 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/N5818: सेट-अप में कार्यालय कर्तव्यों और बुनियादी सफाई गतिविधियों को पूरा करना](#)
2. [THC/N5819: आवासीय और व्यावसायिक क्षेत्रों में हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करना](#)
3. [THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें](#)
4. [THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें](#)
5. [THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें](#)

### योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	सुविधा प्रबंधन
व्यवसाय	संपत्ति प्रबंधन संचालन
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5243.0300
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	बिना प्रासंगिक अनुभव के 11वीं पास या 3 वर्षीय डिप्लोमा (10 वीं के बाद) का पहला वर्ष पूर्ण हो और नियमित डिप्लोमा हो या

	<p>10 वीं कक्षा पास करने के साथ 1 वर्षीय एनटीसी / एनएसी या 8वीं कक्षा पास करने के साथ 2-वर्षीय एनटीसी, साथ ही 1 वर्ष एनएसी या 8वीं पास करने के साथ 1 वर्ष का एनटीसी, साथ में 1 वर्ष का एनएसी, सीआईटीएस या 10 वीं कक्षा पास और निरंतर स्कूली शिक्षा प्राप्त हो या 2 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ 10 वीं कक्षा पास हो या एनएसक्यूएफ स्तर 3 हाउसकीपिंग ट्रेनी के साथ 2 वर्ष का प्रमाण पत्र तथा प्रासंगिक अनुभव हो (वह जो पढ़ने और लिखने की क्षमता रखता हो)</p>
प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर विद्यालय में	
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
निष्क्रिय करने की तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	24/12/2020
संस्करण	1.0
NQR पर संदर्भ कोड	2020/TH/THSC/04001
एनक्यूआर संस्करण	1.0

## योग्यता पैक

# THC/N5818: सेट-अप में कार्यालय कर्तव्यों और बुनियादी सफाई गतिविधियों को पूरा करना

## विवरण

यह ओएस यूनिट बुनियादी हाउसकीपिंग और कार्यालय के कर्तव्यों को पूरा करने के बारे में है जैसे फर्नीचर और उपकरण की सफाई, प्रिंटआउट लेना, आपूर्ति प्राप्त करना और वितरित करना आदि, और आवश्यकतानुसार आधिकारिक काम चलाना।

## दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- कार्यालय में साफ-सफाई बनाए रखें
- कार्यालय संचालन करना
- आधिकारिक काम चलाएं

## तत्व और प्रदर्शन मानदंड

### कार्यालय में साफ-सफाई बनाए रखें

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

- पीसी1.** संगठनात्मक एसओपी के अनुसार प्रतिदिन साफ कार्यालय फर्श, कालीन, दीवारें, छत, खिड़कियां, जुड़नार और अन्य आंतरिक क्षेत्रों को साफ करें
- पीसी 2.** शीर्ष सतहों से शुरू होने वाले और वाणिज्यिक साइटों में आधार की ओर काम करने वाले सभी फर्नीचर को सूखी धूल दें
- पीसी3.** एसओपी के अनुसार सभी वर्कस्टेशनों को साफ और साफ करें
- पीसी4.** कार्यालय उपकरण और फर्नीचर को मानकों के अनुसार व्यवस्थित करें
- पीसी5.** आवश्यकतानुसार सभी कार्यालय उपकरण जैसे फोटोकॉपियर, फैक्स मशीन आदि का रखरखाव करें
- पीसी6.** किसी भी मरम्मत या रखरखाव के मुद्दों, सुरक्षा खतरों या देखी गई संपत्ति क्षति जैसे लापता जुड़नार, कालीन क्षति, खराब उपकरण, या टूटे हुए फर्नीचर आदि की रिपोर्ट पर्यवेक्षक को करें।

### कार्यालय संचालन करना

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

- पीसी7.** संगठनात्मक मानकों के अनुसार मेहमानों और आगंतुकों का अभिवादन करें
- पीसी8.** अतिथि/आगंतुकों को आगंतुक क्षेत्र में अनुरक्षित करें और संगठनात्मक मानकों के अनुसार पानी और चाय/काँई परोसें
- पीसी9.** निर्देशों के अनुसार प्रिंट आउट लें या दस्तावेजों की फोटोकॉपी करें
- पीसी10.** दस्तावेजों को फ़ाइल करें और निर्देशों के अनुसार दस्तावेजों को लेबल करें
- पीसी11.** संगठनात्मक मानकों के अनुसार आधिकारिक फाइलों और रजिस्ट्रों को स्टोर करें
- पीसी12.** नामित व्यक्ति से पेन, डायरी, नोटपैड आदि जैसे कार्यालय की आपूर्ति एकत्र करें और निर्देशानुसार कार्यालय में वितरित करें
- पीसी13.** आंतरिक या बाहरी मेल या दस्तावेज़ या पैकेज एकत्र और वितरित करें
- पीसी14.** कार्यालय के कार्यालय में संगठनात्मक मानकों के अनुसार पानी और चाय/काँई परोसें

### आधिकारिक काम चलाएं

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

**पीसी15.** आवश्यकता/निर्देशों के अनुसार बाजार से कार्यालय की आपूर्ति

खरीदें **पीसी16.** बैंकों में जमा चेक या ड्राफ्ट

**पीसी17.** यदि आवश्यक हो तो कार्यालय के निर्देशों के अनुसार दवाइयाँ, दोपहर का भोजन आदि जैसी कोई भी वस्तु खरीदें

### ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

**केयू1.** कार्यस्थल पर लागू प्रासंगिक व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएं **KU2.** विभिन्न क्षेत्रों और सतहों के लिए सफाई के तरीके

**केयू3.** विभिन्न क्षेत्रों या सतह की सफाई के लिए आवश्यक सफाई और मिश्रण एजेंटों के प्रकार और उपयोग

**केयू4.** संपत्ति के नुकसान की पहचान करने के लिए निरीक्षण के तरीके (जैसे दृश्य या भौतिक)

**केयू5.** कार्य के प्रकार

**केयू6.** एसओपी के अनुसार उपकरण और फर्नीचर की व्यवस्था करने के तरीके

**केयू7.** कार्यालय उपकरण जैसे कॉपी मशीन, स्कैनर आदि के संचालन की प्रक्रिया।

**केयू8.** आधिकारिक दस्तावेजों और पैकेजों को संभालने के लिए एसओपी

**केयू9.** चेक के लिए जमा पर्ची भरने की प्रक्रिया

**केयू10.** अतिथि सेवा शिष्टाचार

**केयू11.** फाइलों और दस्तावेजों के लिए लेबलिंग और भंडारण के तरीके

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

**जीएस1.** आधिकारिक पैकेज और फ़ोल्डरों पर लिखे गए मैनुअल, दस्तावेज़, निर्देश और विवरण पढ़ें **जीएस2.** staff और मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

**जीएस3.** दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाना, प्राथमिकता देना और अनुक्रमित करना

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>कार्यालय में साफ-सफाई बनाए रखें</i>	25	25	-	15
पीसी1.साफ कार्यालय फर्श, कालीन, दीवारें, छत, खिड़कियां, फिक्स्चर, और अन्य आंतरिक क्षेत्रों में दैनिक रूप से प्रति संगठनात्मक एसओपी	-	-	-	-
पीसी 2.ऊपर से शुरू होने वाले सभी फर्नीचर की सूखी धूल सतहों और आधार की ओर काम कर रहे हैं व्यावसायिक स्थल	-	-	-	-
पीसी3.एसओपी के अनुसार सभी वर्कस्टेशनों को साफ और साफ करें	-	-	-	-
पीसी4.कार्यालय उपकरण और फर्नीचर को व्यवस्थित करें प्रति मानक	-	-	-	-
पीसी5.सभी कार्यालय उपकरण बनाए रखें जैसे कि फोटोकॉपियर, फैक्स मशीन आदि आवश्यकतानुसार	-	-	-	-
पीसी6.किसी भी मरम्मत या रखरखाव के मुद्दों की रिपोर्ट करें, सुरक्षा खतरे या देखी गई संपत्ति की क्षति जैसे लापता जुड़नार, कालीन क्षति, खराबी पर्यवेक्षक को उपकरण, या टूटा हुआ फर्नीचर आदि	-	-	-	-
<i>कार्यालय संचालन करना</i>	25	25	-	10
पीसी7.मेहमानों और आगंतुकों को तदनुसार बधाई दें संगठनात्मक मानक	-	-	-	-
पीसी8.अतिथि/आगंतुकों को आगंतुक क्षेत्र में एस्कॉर्ट करें और संगठन के अनुसार पानी और चाय/कोय परोसें मानकों	-	-	-	-
पीसी9.प्रिंट आउट लें या इसकी फोटोकॉपी करें निर्देश के अनुसार दस्तावेज	-	-	-	-
पीसी10.कागजात फाइल करें और दस्तावेजों को लेबल करें: निर्देश दिए	-	-	-	-
पीसी11.आधिकारिक फाइलों और रजिस्ट्रों को स्टोर करें संगठनात्मक मानक	-	-	-	-
पीसी12.कलम, डायरी जैसी कार्यालय की आपूर्ति एकत्र करें, नोटपैड, आदि नामित व्यक्ति से और निर्देशानुसार कार्यालय में वितरित करें	-	-	-	-
पीसी13.आंतरिक या बाहरी इकट्ठा और वितरित करें मेल या दस्तावेज़ या पैकेज	-	-	-	-

पीसी14.कार्यालय में पानी और चाय/कोय परोसें संगठनात्मक के अनुसार उनके कार्य केंद्र पर मानकों	-	-	-	-
<i>आधिकारिक काम चलाएं</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
पीसी15.बाजार से कार्यालय की आपूर्ति के अनुसार खरीदें आवश्यकता / निर्देश	-	-	-	-
पीसी16.बैंकों में जमा चेक या ड्राफ्ट	-	-	-	-
पीसी17.कोई भी वस्तु जैसे दवाई, दोपहर का भोजन, आदि खरीदें कार्यालय कार्यालय के निर्देशों के अनुसार, यदि आवश्यक हो	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	-	<b>30</b>

## राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N5818
एनओएस नाम	सेट-अप में कार्यालय कर्तव्यों और बुनियादी सफाई गतिविधियों को पूरा करना
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	सुविधा प्रबंधन
व्यवसाय	संपत्ति प्रबंधन संचालन
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	टीबीडी
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

## THC/N5819: आवासीय और व्यावसायिक क्षेत्रों में हाउसकीपिंग गतिविधियाँ

### करना

### विवरण

यह ओएस इकाई वाणिज्यिक और आवासीय क्षेत्रों में लॉबी, कॉरिडोर वॉशरूम आदि जैसे सामान्य क्षेत्रों सहित सभी आंतरिक और बाहरी बुनियादी ढांचे की सफाई और रखरखाव के बारे में है।

### दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- हाउसकीपिंग गतिविधियों के लिए तैयार करें
- वाणिज्यिक और आवासीय क्षेत्रों में स्वच्छ स्वागत क्षेत्र, लिफ्ट और अन्य भौतिक बुनियादी ढांचे
- कॉमन वॉशरूम साफ करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### *हाउसकीपिंग गतिविधियों के लिए तैयार करें*

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

**पीसी1.** हाउसकीपिंग आवश्यकताओं पर सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त करें

**पीसी 2.** लकड़ी, प्लास्टिक, चीनी मिट्टी, पत्थर, कपड़े, विनाइल, आदि जैसे साफ की जाने वाली सतहों की पहचान करें।

**पीसी3.** आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई एजेंटों का चयन करें

**पीसी4.** हाउसकीपिंग के लिए आवश्यक उपकरण और उपकरण की व्यवस्था करें, जैसे एक समायोज्य सीढ़ी, फुटस्टूल, वैक्यूम क्लीनर, पीपीई आदि।

**पीसी5.** सभी सफाई उपकरणों को साफ करें

#### *वाणिज्यिक और आवासीय क्षेत्रों में स्वच्छ स्वागत क्षेत्र, लिफ्ट और अन्य भौतिक बुनियादी ढांचे*

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

**पीसी6.** यह सूचित करने के लिए उपयुक्त संकेतों का उपयोग करें कि सफाई प्रक्रिया चालू है या गीले फर्शों को चिह्नित करने के लिए, कार्य प्रगति पर है, आदि।

**पीसी7.** साफ मंजिल, छत, दीवारें, और हॉलवे, सीढ़ियों, लिफ्ट और स्वागत क्षेत्र में सतहें

**पीसी8.** कांच की सफाई के घोल को लगाकर और उपयुक्त माइक्रो-फाइबर कपड़े, ब्रश या कांच के खुरचनी का उपयोग करके खिड़कियों को साफ करें

**पीसी9.** शीर्ष सतहों से शुरू होने वाले और आधार की ओर काम करने वाले सभी फर्नीचर सूखी

**धूलपीसी10.** एसओपी के अनुसार व्यावसायिक स्थलों के सभी वर्कस्टेशनों को साफ और साफ करें

**पीसी11.** सभी कोनों को साफ करें और दीवारों और खंभों के अंदर और आसपास के जालों को हटा दें

**पीसी12.** ऊंचाई पर रखी वस्तुओं को पोंछें और साफ करें, जैसे पिक्चर फ्रेम, लाइट फिक्स्चर, ग्लास पैन और लेज आदि।

**पीसी13.** एयर कंडीशनिंग वेंट्स को ब्रश से साफ करें

**पीसी14.** स्पिलेज के आकार और प्रकार के अनुसार किसी भी प्रकार के रिसाव को साफ करें

**पीसी15.** मानक लेआउट के अनुसार सफाई के बाद सभी फर्नीचर को पुनर्व्यवस्थित करें

**पीसी16.** आम क्षेत्र में किसी भी ट्रे, कांच के बने पदार्थ, क्रॉकरी, सिगरेट के पात्र आदि को साफ और साफ करें

**पीसी17.** ग्राहक के निर्देशों के अनुसार कार्यालय उपकरण व्यवस्थित करें

- पीसी18. कीट या कलक संक्रमण को रोकने के लिए विशेष क्षेत्रों में कीटनाशकों या फ्यूमिगेंट का छिड़काव करें
- पीसी19. सामान्य उद्यान क्षेत्र को बनाए रखने के लिए लॉन, घास के बगीचे या फूलों के बिस्तरों को काटें और ट्रिम करें
- पीसी20. उपयोग के बाद सभी भूनिर्माण उपकरणों को धोएं और बनाए रखें
- पीसी21. निर्माण कार्य के बाद साफ गंदगी, कीचड़ और अन्य मलबे
- पीसी 22. सामान्य क्षेत्रों को संचित दहनशील सामग्री और अपशिष्ट से मुक्त रखकर आग के खतरों को कम करना
- पीसी23. सभी क्षेत्रों से कचरा इकट्ठा करें और उपयुक्त कंटेनरों में निपटाएं
- पीसी24. सफाई के बाद सभी उपकरणों और सामग्रियों को उनके नियत स्थान पर स्टोर करें

#### कॉमन वॉशरूम साफ करें

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

- पीसी25. शौचालय क्लीनर और अन्य एजेंटों के साथ साफ डब्ल्यूसी, सिंक, फिक्स्चर, दरवाजे, और काउंटर क्षेत्रों
- पीसी26. सभी अलमारियाँ अंदर और बाहर साफ करें
- पीसी 27. सफाई के बाद फर्श को पोछें
- पीसी28. खाली कचरा कंटेनर
- पीसी 29. टॉयलेट पेपर, पेपर टॉवल, टिशू बॉक्स को चेक करें और बदलें और आवश्यकतानुसार साबुन डिस्पेंसर भरें

### ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- केयू1. सफाई के लिए संगठनात्मक एसओपी
- KU2. विभिन्न क्षेत्रों/सतहों के लिए सफाई के तरीके
- केयू3. विभिन्न क्षेत्रों या सतह की सफाई के लिए आवश्यक सफाई और मिश्रण एजेंटों के प्रकार और उपयोग
- केयू4. सफाई उपकरणों के प्रकार और संचालन प्रक्रिया
- केयू5. खतरनाक सामग्री के प्रकार और उन्हें स्टोर करने या निपटाने के तरीके
- केयू6. सफाई क्षेत्रों के लिए संकेत
- केयू7. सभी हाउसकीपिंग उपकरणों की रखरखाव प्रक्रिया
- केयू8. कचरे के प्रकार और उनकी विशेषताएं
- केयू9. उद्यान रखरखाव प्रक्रिया
- केयू10. फुटपाथों के लिए मामूली मरम्मत तकनीक
- केयू11. भूनिर्माण उपकरणों के प्रकार और उपयोग
- केयू12. विभिन्न उपकरणों के लिए भंडारण प्रक्रिया

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. कार्यस्थल में निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं और संकेतों को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें
- जीएस2. दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाना, प्राथमिकता देना और अनुक्रमित करना
- जीएस3. स्वयं के कार्य प्रथाओं में सुधार और संशोधन करना

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>हाउसकीपिंग गतिविधियों के लिए तैयार करें</i>	25	25	-	15
पीसी1.पर सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त करें हाउसकीपिंग आवश्यकताएं	-	-	-	-
पीसी 2.साफ की जाने वाली सतहों के प्रकारों की पहचान करें जैसे लकड़ी, प्लास्टिक, चीनी मिट्टी, पत्थर, कपड़े, विनाइल, आदि	-	-	-	-
पीसी3.के अनुसार उपयुक्त सफाई एजेंटों का चयन करें मांग	-	-	-	-
पीसी4.के लिए आवश्यक उपकरण और उपकरण की व्यवस्था करें हाउसकीपिंग, एक समायोज्य सीढ़ी की तरह, फुटस्टूल, वैक्यूम क्लीनर, पीपीई आदि।	-	-	-	-
पीसी5.सभी सफाई उपकरणों को साफ करें	-	-	-	-
<i>स्वच्छ स्वागत क्षेत्र, लिफ्ट, और अन्य भौतिक वाणिज्यिक और आवासीय क्षेत्रों में बुनियादी ढांचा</i>	20	20	-	10
पीसी6.यह सूचित करने के लिए उपयुक्त संकेतों का उपयोग	-	-	-	-

करें कि सफाई प्रक्रिया चालू है या गीले फर्शों को चिह्नित करने के लिए, काम आदि चल रहा है				
पीसी7.साफ फर्श, छत, दीवारें और सतहें हॉलवे, सीढ़ियाँ, लिफ्ट और स्वागत क्षेत्र	-	-	-	-
पीसी8.कांच की सफाई लगाकर खिड़कियां साफ करें समाधान और एक माइक्रो-फाइबर कपड़े, ब्रश का उपयोग करके या उपयुक्त के रूप में कांच खुरचनी	-	-	-	-
पीसी9.ऊपर से शुरू होने वाले सभी फर्नीचर की सूखी धूल सतहों और आधार की ओर काम करना	-	-	-	-
पीसी10.में सभी कार्यस्थानों को साफ और स्वच्छ करें एसओपी के अनुसार वाणिज्यिक साइटें	-	-	-	-
पीसी11.सभी कोनों को साफ करें और मकड़ी के जाले हटा दें दीवारों और खंभों में और उसके आसपास	-	-	-	-
पीसी12.ऊंचाई पर रखी वस्तुओं को पोंछकर साफ करें, जैसे चित्र फ्रेम, प्रकाश स्थिरता, कांच के शीशे और कगार आदि	-	-	-	-
पीसी13.एयर कंडीशनिंग वेंट्स को ब्रश से साफ करें	-	-	-	-
पीसी14.आकार के अनुसार किसी भी रिसाव को साफ़ करें और रिसाव का प्रकार	-	-	-	-
पीसी15.सफाई के बाद सभी फर्नीचर को इस प्रकार पुनर्व्यवस्थित करें प्रति मानक लेआउट	-	-	-	-
पीसी16.किसी भी ट्रे, कांच के बने पदार्थ को साफ और साफ करें, क्रॉकरी, सिगरेट के पात्र आदि में सामान्य क्षेत्र	-	-	-	-
पीसी17.ग्राहक के अनुसार कार्यालय उपकरण व्यवस्थित करें निर्देश	-	-	-	-
पीसी18.विशेष रूप से कीटनाशकों या फ्यूमिगेंट्स का छिड़काव करें कीट या कृंतक संक्रमण को रोकने के लिए क्षेत्र	-	-	-	-
पीसी19.घास काटना और ट्रिम लॉन, खरपतवार उद्यान या आम उद्यान क्षेत्र को बनाए रखने के लिए फूलों की क्यारियां	-	-	-	-
पीसी20.सभी भूनिर्माण को धोएं और बनाए रखें उपयोग के बाद उपकरण	-	-	-	-
पीसी21.साफ गंदगी, कीचड़, और अन्य मलबे के बाद निर्माण कार्य	-	-	-	-

पीसी 22. सामान्य रख कर आग के खतरों को कम करें संचित ज्वलनशील पदार्थों से मुक्त क्षेत्र और बर्बादी	-	-	-	-
पीसी23. सभी क्षेत्रों से कचरा इकट्ठा करें और उसका निपटान करें उपयुक्त कंटेनरों में	-	-	-	-
पीसी24. सभी उपकरणों और सामग्रियों को उनके में स्टोर करें सफाई के बाद नियत स्थान	-	-	-	-
<i>कॉमन वॉशरूम साफ करें</i>	<b>15</b>	<b>15</b>	-	<b>5</b>
पीसी25. स्वच्छ WC, सिंक, जुड़नार, दरवाजे और काउंटर शौचालय क्लीनर और अन्य एजेंटों वाले क्षेत्र	-	-	-	-
पीसी26. सभी अलमारियाँ अंदर और बाहर साफ करें	-	-	-	-
पीसी 27. सफाई के बाद फर्श को पोछें	-	-	-	-
पीसी28. खाली कचरा कंटेनर	-	-	-	-
पीसी 29. टॉयलेट पेपर, पेपर की जाँच करें और बदलें तौलिये, टिशू बॉक्स और साबुन डिस्पेंसर भरें, जैसे आवश्यक	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	-	<b>30</b>



## राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N5819
एनओएस नाम	आवासीय और व्यावसायिक क्षेत्रों में हाउसकीपिंग गतिविधियाँ करना
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	सुविधा प्रबंधन
व्यवसाय	संपत्ति और सुविधा प्रबंधन संचालन
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	टीबीडी
संस्करण	1.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

## 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 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 करें
- पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें
- मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएं प्रदान करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

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

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

**पीसी1.** संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई दें

**पीसी 2.** मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करें

**पीसी3.** उचित प्रश्न पूछकर अतिथि की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें

**पीसी4.** अतिथि के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से संबोधित करें

**पीसी5.** मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएं

**पीसी6.** मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले ही सूचित कर दें, जिसमें उनसे जुड़ी कोई भी घटना शामिल है

**पीसी7.** मेहमानों से प्रतिक्रिया प्राप्त करें और अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें

**पीसी8.** मेहमानों से प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी तक पहुंचाएं

**पीसी9.** सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर

पहुंचाएं **पीसी10.** कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें

*पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें*

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

**पीसी11.** समय पर काम करने के लिए रिपोर्ट करें

**पीसी12.** सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें

**पीसी13.** संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें

**पीसी14.** व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें

**पीसी15.** कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें

*मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएं प्रदान करें*

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

**पीसी16.** कंपनी मानकों के अनुसार सभी लिंग और आयु वर्ग में प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाओं की गुणवत्ता बनाए रखना और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखना

**पीसी17.** यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें

पीसी18. विकलांग व्यक्तियों के लिए निर्दिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें  
पीसी19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा प्रथाओं का पालन करें

पीसी20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करना

## ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- केयू1. व्यवहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियां
- केयू2. कार्यस्थल पर लिंग संवेदनशील सेवा प्रथाओं पर संगठनात्मक नीतियां
- केयू3. संगठनात्मक पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संरचना
- केयू4. दस्तावेज़ीकरण नीति और संगठन की प्रक्रियाएं
- केयू5. संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सेवा गुणवत्ता मानक
- केयू6. शिकायत प्रबंधन नीति और प्रक्रियाएं
- केयू7. व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी
- केयू8. सकारात्मक प्रतिक्रिया देने और प्राप्त करने की प्रक्रिया
- केयू9. विभिन्न प्रकार के अतिथि की लिंग विशिष्ट आवश्यकताएं
- केयू10. मेहमानों के विभिन्न आयु समूहों की विशिष्ट आवश्यकताएं
- केयू11. आयु और लिंग विशिष्ट शिष्टाचार
- केयू12. प्रमुख हेल्पलाइन नंबर
- केयू13. विकलांग व्यक्तियों के संबंध में संगठनात्मक नीति

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. कार्य पत्रक, कंपनी नीति, पर्यवेक्षक या अतिथि से प्राप्त टिप्पणियों और टिप्पणियों को पढ़ें, दस्तावेज़ और कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी
- जीएस2. कुशलता से काम करने के लिए सहकर्मियों के साथ बातचीत करें
- जीएस3. मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- जीएस4. आवश्यकता पड़ने पर समस्या का समाधान करें
- जीएस5. मेहमानों की प्रतिक्रिया को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करें

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>मेहमानों, सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें और वरिष्ठ</i>	20	20	-	10
पीसी1.मेहमानों का तुरंत अभिवादन करें और संगठन की प्रक्रिया के अनुसार उचित रूप से	-	-	-	-
पीसी 2.मेहमानों के साथ विनम्रता से संवाद करें और पेशेवर तरीके	-	-	-	-
पीसी3.पूछकर अतिथि की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें उपयुक्त प्रश्न	-	-	-	-
पीसी4.अतिथि के असंतोष को संबोधित करें और शिकायतें प्रभावी रूप से	-	-	-	-
पीसी5.प्रभावी अभी तक अवैयक्तिक संबंध बनाएं मेहमानों के साथ	-	-	-	-
पीसी6.किसी भी मुद्दे/समस्या पर मेहमानों को सूचित करें किसी भी विकास सहित पहले से उन्हें शामिल करना	-	-	-	-
पीसी7.मेहमानों से प्रतिक्रिया लें और अतिथि को बेहतर बनाने के लिए उन्हें शामिल करें अनुभव	-	-	-	-
पीसी8.प्राप्त किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को बढ़ाएं मेहमानों से लेकर तत्काल रिपोर्टिंग तक उच्च प्राथमिकता पर अधिकार	-	-	-	-
पीसी9.आवश्यक जानकारी को पास करें साथियों समय पर	-	-	-	-
पीसी10.किसी भी कार्यस्थल के मुद्दों की रिपोर्ट करें तुरंत श्रेष्ठ	-	-	-	-
<i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें</i>	10	10	-	5
पीसी11.समय पर काम करने के लिए रिपोर्ट करें	-	-	-	-
पीसी12.बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ	-	-	-	-
पीसी13.ड्रेस कोड का पालन करें संगठनात्मक नीति	-	-	-	-
पीसी14.व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें	-	-	-	-

पीसी15.कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें	-	-	-	-
मेहमानों के अनुसार विशिष्ट सेवाएं प्रदान करें आवश्यकताएं	10	10	-	5
पीसी16.सेवाएं प्रदान करें और गुणवत्ता बनाए रखें प्रत्येक की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सुविधाएं व्यक्तिगत, सभी लिंग और आयु वर्ग के अनुसार प्रति कंपनी मानकों	-	-	-	-
पीसी17.व्यक्तियों को सहायता प्रदान करना विकलांगता, यदि आवश्यक हो	-	-	-	-
पीसी18.निर्दिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें विकलांग व्यक्तियों के लिए	-	-	-	-
पीसी19.लिंग और आयु संवेदनशील सेवा का पालन करें हर समय अभ्यास	-	-	-	-
पीसी20.से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें यौन उत्पीड़न की रोकथाम	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>20</b>

## 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	टीबीडी
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

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

### 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:

- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें
- अतिथि की निजता का सम्मान करें

### तत्व और प्रदर्शन मानदंड

#### *संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें*

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

**पीसी1.** सुनिश्चित करें कि किसी भी गोपनीय जानकारी को कार्य केंद्र पर दृश्यमान और अप्राप्य न छोड़ें। **पीसी 2.** हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करें

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

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

#### *अतिथि की निजता का सम्मान करें*

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

**पीसी5.** अतिथि की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करें

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

### ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

**केयू1.** बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियां। **KU2.** आईपीआर उल्लंघन रिपोर्टिंग प्रक्रिया

**केयू3.** गोपनीय जानकारी के लिए भंडारण और निपटान प्रक्रियाएं

**केयू4.** किसी संगठन की प्रतिस्पर्धात्मकता के लिए गोपनीयता बनाए रखने का महत्व। **केयू5.** गोपनीयता के

उल्लंघन के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान का महत्व

### सामान्य कौशल (जीएस)

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

**जीएस1.** संगठनात्मक नीति दस्तावेज़ पढ़ें, कार्यस्थल पर प्रदर्शित जानकारी, और अतिथि और पर्यवेक्षक से प्राप्त टिप्पणियां

**जीएस2.** गोपनीयता के संबंध में मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

**जीएस3.** समय पर समस्या की रिपोर्ट करके गोपनीयता और गोपनीयता से संबंधित संघर्षों का समाधान करें

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें</i>	6	6	-	3
पीसी1. कोई गोपनीय नहीं छोड़ना सुनिश्चित करें पर दिखाई देने वाली और अप्राप्य जानकारी कार्य केंद्र	-	-	-	-
पीसी 2. संगठनात्मक आईपीआर नीति का बिल्कुल पालन करें बार	-	-	-	-
पीसी3. देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की रिपोर्ट करें कंपनी में किसी के द्वारा संबंधित को व्यक्ति	-	-	-	-
पीसी4. की गोपनीयता बनाए रखें के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी उचित उपयोग, भंडारण और निपटान	-	-	-	-
<i>अतिथि की निजता का सम्मान करें</i>	4	4	-	2
पीसी5. व्यक्तिगत और वित्तीय की रक्षा करें अतिथि की जानकारी	-	-	-	-
पीसी6. अतिथि का उल्लंघन करने से स्वयं को रोकें पेशेवर सौदे और योजनाएं	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>5</b>

## 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, कूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	टीबीडी
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

## THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं 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*

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

- पीसी1.** हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएं और साफ करें
- पीसी 2.** सिफारिश के अनुसार उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें
- पीसी3.** स्थापित मानकों के अनुसार क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को साफ करें
- पीसी4.** सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता होती है
- पीसी5.** सुनिश्चित करें कि सफाई और रखरखाव अनुसूची का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाता है
- पीसी6.** किए जाने वाले कार्य और कार्य वातावरण को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग करें
- पीसी7.** निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान
- पीसी8.** नियमित रूप से दांतों को ब्रश करके, साफ कपड़े पहनकर, स्वस्थ आहार का पालन करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें।

#### *एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें*

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

- पीसी9.** प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जांच में भाग लें
- पीसी10.** चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की रिपोर्ट करें
- पीसी11.** किसी सहकर्मि के अस्वस्थ होने की स्थिति में संबंधित प्राधिकारी को रिपोर्ट करें

#### *मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें*

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

- पीसी12.** सामग्री, उपकरण, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।
- पीसी13.** प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें
- पीसी14.** कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करना और संबंधित व्यक्ति को समय पर रिपोर्ट करना

#### *प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें*



Transforming the skill landscape

सक्षम होने के लिए, कार्य पर उपयोगकर्ता/व्यक्ति को संभालना चाहिए।

- पीसी15. कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करना और उन्हें अलग करना
- पीसी16. कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें
- पीसी17. एसओपी के अनुसार कचरे को संभालें
- पीसी18. जहां भी लागू हो कचरे को रीसायकल करें
- पीसी19. एक प्लास्टिक बैग में पीपीई का निपटान, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में लेबल किया गया

## ज्ञान और समझ (केयू)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- केयू1. सुरक्षा मुद्दों की रिपोर्टिंग और प्रबंधन पर संगठन की नीति
- KU2. कार्यस्थल पर स्वच्छता मानकों को बनाए रखने की प्रक्रिया
- केयू3. व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी
- केयू4. निवारक स्वास्थ्य जांच और स्वस्थ जीवन का महत्व
- केयू5. स्वास्थ्य मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया
- केयू6. मानक के अनुसार उपकरणों के संचालन और संचालन के लिए निर्देश
- केयू7. पीपीई का उद्देश्य और उपयोग
- केयू8. बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएं
- केयू9. मानक अपशिष्ट प्रबंधन नीति

## सामान्य कौशल (जीएस)

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

- जीएस1. कार्यस्थल पर प्रदर्शित संगठन नीति, प्रक्रिया नियमावली और निर्देश, दस्तावेज और जानकारी पढ़ें
- जीएस2. प्रासंगिक प्रपत्रों, प्रारूपों और चेकलिस्ट को सही-सही भरें
- जीएस3. मेहमानों और सहकर्मियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- जीएस4. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन न करने के प्रभाव का विश्लेषण करें

## मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखें</i>	<b>10</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
पीसी1.नियमित रूप से हाथ धोएं और साफ करें हाथ धोने और अल्कोहल-आधारित का उपयोग करते हुए अंतराल सैनिटाइज़र	-	-	-	-
पीसी 2.कार्यस्थल को उचित तरीके से साफ करें सफाई समाधान और कीटाणुनाशक के रूप में अनुशंसित	-	-	-	-
पीसी3.क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को नियमानुसार साफ करें स्थापित मानक	-	-	-	-
पीसी4.आवश्यक सभी उपकरणों और उपकरणों को साफ करें नियमित अंतराल पर स्पर्श बिंदु	-	-	-	-
पीसी5.सुनिश्चित करें कि कूड़ेदान साफ हो गए हैं नियमित रूप से स्वच्छता का पालन करना और रखरखाव अनुसूची	-	-	-	-
पीसी6.उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) कार्य को ध्यान में रखते हुए प्रदर्शन किया जा सकता है और काम करने का माहौल	-	-	-	-
पीसी7.निर्धारित के अनुसार कचरे का निपटान करें मानकों	-	-	-	-
पीसी8.ब्रश करके व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें दांत नियमित रूप से, साफ कपड़े पहने हुए, निम्नलिखित एक स्वस्थ आहार आदि	-	-	-	-
<i>एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें</i>	<b>5</b>	<b>5</b>	-	-
पीसी9.आयोजित नियमित स्वास्थ्य जांच में भाग लें प्रबंधन द्वारा	-	-	-	-
पीसी10.से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य समस्याओं की रिपोर्ट करें चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग	-	-	-	-
पीसी11.मामले में संबंधित प्राधिकारी को रिपोर्ट करें कोई सहकर्मी अस्वस्थ है	-	-	-	-
<i>मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
पीसी12.संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें	-	-	-	-

सामग्री, उपकरण, उपकरण आदि।				
पीसी13.प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें	-	-	-	-
पीसी14.कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर रिपोर्ट करें	-	-	-	-
<i>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें</i>	<b>5</b>	<b>10</b>	-	<b>5</b>
पीसी15.पुनरावर्तनीय, गैर- को पहचानें और अलग करें कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य और खतरनाक अपशिष्ट	-	-	-	-
पीसी16.कचरे को अलग-अलग रंगों में अलग करें कचरे के डिब्बे	-	-	-	-
पीसी17.एसओपी के अनुसार कचरे को संभालें	-	-	-	-
पीसी18.जहां भी लागू हो कचरे को रीसायकल करें	-	-	-	-
पीसी19.पीपीई को प्लास्टिक की थैली में डालें, सीलबंद और संक्रामक कचरे के रूप में लेबल किया गया	-	-	-	-
<b>कुल संख्या</b>	<b>25</b>	<b>35</b>	-	<b>15</b>

## राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	टीएचसी/एन9906
एनओएस नाम	स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	टीबीडी
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

## 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 (पीसी) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक पीसी के लिए थ्योरी और स्किल्स प्रैक्टिकल के लिए अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सिद्धांत भाग के लिए मूल्यांकन एसएससी द्वारा बनाए गए प्रश्नों के ज्ञान बैंक पर आधारित होगा।
3. सभी अनिवार्य एनओएस के लिए और जहां लागू हो, चयनित ऐच्छिक/विकल्प एनओएस/एनओएस 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 करेंगी।
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 करेंगी।
6. क्वालिफिकेशन पैक असेसमेंट पास करने के लिए, प्रत्येक ट्रेनी को असेसमेंट को सफलतापूर्वक क्लियर करने के लिए कम से कम 70% कुल अंकों का स्कोर करना चाहिए।

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

### क्यूपी स्तर पर न्यूनतम कुल उत्तीर्ण%: 70

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

### असेसमेंट वेटेज

अनिवार्य एनओएस

राष्ट्रीय व्यावसायिक	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक	कुल अंक	महत्व
THC/N5818. बाहर ले जाएँ कर्तव्यों और सफाई गतिविधियों	60	60	0	30	150	25
THC/N5819.Perform हाउसकीपिंग गतिविधियों में आवासीय और वाणिज्यिक क्षेत्रों	60	60	0	30	150	25
THC/N9901.संचार करें प्रभावी रूप से और बनाए रखें सेवा मानक	40	40	0	20	100	25
टीएचसी/एन9903। बनाए रखें संगठनात्मक गोपनीयता और मेहमानों की निजता का सम्मान करें	10	10	-	5	25	5
THC/N9906। स्वास्थ्य का पालन करें, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाएं	25	35	0	15	75	20
<b>कुल</b>	<b>195</b>	<b>205</b>	<b>-</b>	<b>100</b>	<b>500</b>	<b>100</b>

## योग्यता पैक

### परिवर्णी शब्द

एनओएस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क
क्यूपी	योग्यता पैक
टीवीईटी	तकनीकी और व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण
एस.ओ.पी (SOP)	मानक संचालन प्रक्रिया
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
आई.पी. आर (IPR)	बौद्धिक संपदा अधिकार

## शब्दकोष

क्षेत्र	सेक्टर विभिन्न व्यावसायिक कार्यों का एक समूह है जिसमें समान व्यवसाय और रुचियां। इसे एक विशिष्ट के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है अर्थव्यवस्था का सबसेट जिसके घटक समान विशेषताओं को साझा करते हैं और रुचियां।
उप-क्षेत्र	उप-क्षेत्र के आधार पर एक और टूटने से लिया गया है इसके घटकों की विशेषताएं और रुचियां।
व्यवसाय	व्यवसाय नौकरी की भूमिकाओं का एक समूह है, जो समान / संबंधित सेट का प्रदर्शन करता है एक उद्योग में कार्य करता है।
नौकरी भूमिका	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अद्वितीय सेट को परिभाषित करती है जो एक साथ मिलकर एक अद्वितीय बनाते हैं संगठन में रोजगार का अवसर।
व्यावसायिक मानक (ओएस)	ओएस प्रदर्शन के मानकों को निर्दिष्ट करता है जिसे एक व्यक्ति को प्राप्त करना चाहिए कार्यस्थल में एक समारोह करते समय, साथ में ज्ञान और समझ (KU) उन्हें उस मानक को पूरा करने की आवश्यकता है लगातार। व्यावसायिक मानक दोनों भारतीय में लागू होते हैं और वैश्विक संदर्भ।
प्रदर्शन मापदंड (पीसी)	प्रदर्शन मानदंड (पीसी) ऐसे बयान हैं जो एक साथ निर्दिष्ट करते हैं किसी कार्य को करते समय आवश्यक प्रदर्शन का मानक।
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	एनओएस व्यावसायिक मानक हैं जो भारतीय में विशिष्ट रूप से लागू होते हैं संदर्भ।
योग्यता पैक (क्यूपी)	QP में शैक्षिक, प्रशिक्षण और के साथ OS का सेट शामिल है नौकरी की भूमिका निभाने के लिए आवश्यक अन्य मानदंड। एक क्यूपी को एक अद्वितीय सौंपा गया है योग्यता पैक कोड।
यूनिट कोड	यूनिट कोड एक व्यावसायिक मानक के लिए एक विशिष्ट पहचानकर्ता है, जो है एक 'एन' द्वारा निरूपित
इकाई शीर्षक	इकाई का शीर्षक पदधारी के बारे में एक स्पष्ट समग्र विवरण देता है करने में सक्षम होना चाहिए।
विवरण	विवरण इकाई सामग्री का संक्षिप्त सारांश देता है। यह होगा यह सत्यापित करने के लिए डेटाबेस पर खोज करने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए उपयोगी है कि यह है उपयुक्त OS जिसकी वे तलाश कर रहे हैं।
दायरा	स्कोप बयानों का एक समूह है जो चरों की श्रेणी को निर्दिष्ट करता है जो कि a व्यक्ति को उस कार्य को करने के लिए निपटना पड़ सकता है जिसमें है आवश्यक प्रदर्शन की गुणवत्ता पर एक महत्वपूर्ण प्रभाव।
ज्ञान और	ज्ञान और समझ (KU) ऐसे कथन हैं जो एक साथ हैं

समझ (केयू)	तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट निर्दिष्ट करें ज्ञान जो एक व्यक्ति को आवश्यक प्रदर्शन करने के लिए आवश्यक है मानक।
-संगठनात्मक संदर्भ	संगठनात्मक संदर्भ में शामिल है जिस तरह से संगठन संरचित है और यह कैसे संचालित होता है, जिसमें ऑपरेटिव ज्ञान की सीमा शामिल है प्रबंधकों की जिम्मेदारी के उनके प्रासंगिक क्षेत्र हैं।
तकनीकी ज्ञान	तकनीकी ज्ञान पूरा करने के लिए आवश्यक विशिष्ट ज्ञान है विशिष्ट निर्दिष्ट जिम्मेदारियाँ।
मूल कौशल / सामान्य कौशल (जीएस)	मुख्य कौशल या सामान्य कौशल (जीएस) कौशल का एक समूह है जो कि आज की दुनिया में सीखना और काम करना। इन कौशलों की आमतौर पर आवश्यकता होती है आज की दुनिया में किसी भी काम के माहौल में। ये कौशल आम तौर पर हैं किसी भी काम के माहौल में जरूरत है। ओएस के संदर्भ में, इनमें शामिल हैं संचार संबंधी कौशल जो अधिकांश नौकरी भूमिकाओं पर लागू होते हैं।
ऐच्छिक	ऐच्छिक एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें इस क्षेत्र द्वारा पहचाना जाता है नौकरी की भूमिका में विशेषज्ञता के लिए योगदान। कई हो सकते हैं प्रत्येक विशिष्ट नौकरी की भूमिका के लिए एक क्यूपी के भीतर ऐच्छिक। प्रशिक्षुओं को चुनना होगा ऐच्छिक के साथ QP के सफल समापन के लिए कम से कम एक ऐच्छिक।
विकल्प	विकल्प एनओएस/एनओएस के सेट हैं जिन्हें सेक्टर द्वारा पहचाना जाता है अतिरिक्त खूबी। QP में कई विकल्प हो सकते हैं। यह नहीं विकल्प के साथ क्यूपी को पूरा करने के लिए किसी भी विकल्प का चयन करना अनिवार्य है।