

योग्यता पैक



पेंट्री एसोसिएट

क्यूपी कोड: THC/Q6011

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/Q6011: पेंट्री एसोसिएट	3
संक्षिप्त कामविवरण	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)	3
अनिवार्य एनओएस	3
योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स	3
THC/N6001: आगंतुकों की सेवा करें और पेंट्री बनाए रखें	5
THC/N9901: सक्रिय रूप से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	11
THC/N9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें	16
THC/N9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें	20
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज	24
मूल्यांकन दिशानिर्देश	24
मूल्यांकन वेटेज	25
एक्रोनिम्स	26
शब्दावली	27

योग्यता पैक

THC/Q6011: पेंट्री एसोसिएट

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

कार्यस्थल पर व्यक्ति संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार पेंट्री को बनाए रखते हुए कर्मचारी और आगंतुकों की सेवा के लिए जिम्मेदार है।

व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को चौकस, धैर्यवान, शारीरिक रूप से मजबूत और लंबे समय तक काम करने में सक्षम होने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति के पास प्रभावी सुनने का कौशल होना चाहिए और उसे अच्छी तरह से तैयार किया जाना चाहिए।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N6001: आगंतुकों की सेवा करें और पेंट्री बनाए रखें](#)
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	सुविधाप्रबंधन
व्यवसाय	व्यापार सहायता सेवाएँ
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	3
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5120.0600

योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	9वीं कक्षा पास या 8वीं के बाद 1 साल (एनटीसी/एनएसी) के साथ 8वीं 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 5वीं कक्षा पास के साथ 4 साल का प्रासंगिक अनुभव या 5 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ पढ़ने और लिखने की क्षमता
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/टीएच/टीएचएससी/04000
एनक्यूआर संस्करण	1.0

योग्यता पैक THC/N6001: आगंतुकों की सेवा करें और पेंटी बनाए रखें

विवरण

यह ओएस इकाई कार्यालय में आने वालों, आगंतुकों को गर्म और ठंडे पेय, नाश्ता आदि परोसने और पेंटी में हर समय साफ-सफाई बनाए रखने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- पेंटी और डाइनिंग एरिया का रखरखाव करें
- कार्यालय की सेवा करें
- आगंतुकों की सेवा करें
- वीआईपी का अभिवादन करें और भोजन और पेय पदार्थ परोसें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

पेंटी और डाइनिंग एरिया का रखरखाव करें

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

PC1. क्रॉकरी, कटलरी, बर्तन और उपकरण साफ करें और उन्हें उनके संबंधित स्थानों पर रखें

PC2. चाय/कॉई वैंडिंग मशीन, रेफ्रिजरेटर और अन्य उपकरणों का रखरखाव सुनिश्चित करें

PC3. सफाई और कार्यक्षमता के लिए सेवा उपकरण की जाँच करें

PC4. संसाधनों की आवश्यकता का आकलन करें अर्थात्, टेबलवेयर, कटलरी आदि

PC5. पेंटी में आपूर्ति और सामग्री की आवश्यक सूची बनाए रखें

PC6. संबंधित व्यक्ति को भौतिक आवश्यकताओं को सूचित करें

PC7. निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार वस्तुसूची रिकॉर्ड बनाए रखें

PC8. पेंटी और डाइनिंग एरिया की हर समय साफ-सफाई बनाए रखें

PC9. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे को अलग करें और उसका निपटान करें

ऑफिस कर्मचारी की कार्य पर उपस्थिति

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

PC10. संगठनात्मक नीति और सेवा मानकों के अनुसार उचित वर्दी, जूते और टोपी पहनें

PC11. एक मुस्कान के साथ कर्मचारी का अभिवादन करें

PC12. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार कर्मचारियों को उनके कार्य केंद्र और पेंटी में काँच/बोटल में पानी उपलब्ध कराएँ

PC13. मैनुअल रूप से या वैंडिंग मशीन के माध्यम से चाय और कॉफी तैयार करें, और संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार कार्यालय की सेवा करें

PC14. पेंटी में संगठनात्मक मानकों के अनुसार क्रॉकरी स्थापित करें

योग्यता पैक

आगंतुकों की सेवा करें

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

PC15. मुस्कान के साथ आगंतुकों का स्वागत करें

PC16. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार आगंतुकों को पानी और चाय/कॉफी या ठंडे पेय परोसें

PC17. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार आगंतुकों को अल्पाहार परोसें

वीआईपी का अभिवादन करें और भोजन और पेय पदार्थ परोसें

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

PC18. संगठनात्मक नीति और सेवा मानकों के अनुसार वीआईपी (ओं) की सेवा के लिए उचित वर्दी, जूते और टोपी पहनें

PC19. अभिवादन करें तथा एस्कॉर्ट वीआईपी को बैठने के लिए, सहायता प्रदान करें

PC20. जहाँ तक संभव हो आगंतुक को उपनाम से संबोधित करें

PC21. पेय पदार्थों के लिए वीआईपी की पसंद के लिए पूछें और उन्हें संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार परोसें

PC22. स्वच्छ और स्वच्छ सेवा उपकरण का उपयोग करके अनुशंसित तापमान पर भोजन परोसें

PC23. वीआईपी के गिलास और प्लेटों की नियमित रूप से जाँच करें और यदि अधिक की आवश्यकता हो तो रखें

PC24. उचित समय पर और न्यूनतम व्यवधान के साथ क्रॉकरी, कटलरी और काँच के बर्तन के टेबल को साफ़ करें

PC25. भोजन के अंत में बचे हुए खाद्य पदार्थों, मसालों और संगतों को हटा दें और क्षेत्र को साफ करने के लिए भोजन के अंत में साफ करें।

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. रोजगार की शर्तों, पात्रताओं, ड्रेस कोड, कार्यस्थल के समय आदि पर संगठनात्मक नीतियाँ।

KU2. मानक प्रलेखन और विवरणी प्रक्रिया

KU3. वेंडिंग मशीनों और अन्य उपकरणों के संचालन और रखरखाव के निर्देश

KU4. क्रॉकरी, कटलरी, बर्तन और उपकरण की सफाई और भंडारण की प्रक्रिया

KU5. प्रभावी रसोई सूची प्रबंधन तकनीक

KU6. काँच के बर्तन और टेबलवेयर का वर्गीकरण और उपयोग

KU7. टेबल सेटिंग प्रक्रिया

KU8. संगठनात्मक मानक के अनुसार शिष्टाचार की सेवा

KU9. सेवा, सुरक्षा और गुणवत्ता मानकों से संबंधित संलेख

KU10. मानक अपशिष्ट प्रबंधन नीति

KU11. कार्यस्थल पर स्थापित स्वास्थ्य और स्वच्छता प्रक्रियाएँ

KU12. डाइनिंग एरिया और पेंटी में निर्दिष्ट वर्दी, जूते और हेड गियर पहनने का महत्व

KU13. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार भोजन क्षेत्र को बनाए रखने के लिए संसाधन प्रबंधन

KU14. भोजन क्षेत्र में आवश्यक उपकरणों के प्रकार और उपयोग जैसे कटलरी, क्रॉकरी, काँच के बर्तन आदि।

योग्यता पैक

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** प्रक्रिया नियमावली, निर्देश, संक्षिप्त पत्राचार और ज्ञापन पढ़ें और समझें
- GS2.** पेंटी में वस्तुसूची बनाए रखने के लिए आवश्यक आपूर्ति और सामग्री की एक सूची तैयार करें
- GS3.** दूसरों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS4.** सभी पेंटी आइटम को आवश्यकता के अनुसार व्यवस्थित करें
- GS5.** कार्य क्षेत्र से संबंधित दिन-प्रतिदिन की परिचालन समस्याओं को संभालें
- GS6.** भोजन क्षेत्र को हर समय स्वच्छ रखने के लिए उसके दैनिक रखरखाव की योजना बनाएँ
- GS7.** स्थापित प्रक्रिया के अनुसार भोजन/नाश्ता और पेय पदार्थों की योजना बनाना और व्यवस्थित करें

योग्यता पैक

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>पेंटी और डाइनिंग एरिया बनाए रखें</i>	5	10	-	5
PC1. क्रॉकरी, कटलरी, बर्तन और उपकरण साफ करें और उन्हें उनके संबंधित स्थानों पर रखें	-	-	-	-
PC2. चाय/कॉई वेंडिंग मशीन, रेफ्रिजरेटर और अन्य उपकरणों का रखरखाव सुनिश्चित करें	-	-	-	-
PC3. सफाई और कार्यक्षमता के लिए सेवा उपकरण की जाँच करें	-	-	-	-
PC4. संसाधनों की आवश्यकता का आकलन करें अर्थात्। टेबलवेयर, कटलरी आदि	-	-	-	-
PC5. पेंटी में आपूर्ति और सामग्री की आवश्यक सूची बनाए रखें	-	-	-	-
PC6. संबंधित व्यक्ति को भौतिक आवश्यकताओं को सूचित करें	-	-	-	-
PC7. निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार वस्तुसूची रिकॉर्ड बनाए रखें	-	-	-	-
PC8. पेंटी और डाइनिंग एरिया की हर समय साफ-सफाई बनाए रखें	-	-	-	-
PC9. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे को अलग करें और उसका निपटान करें	-	-	-	-
<i>ऑफिस कर्मचारी की कार्य पर उपस्थिति</i>	10	15	-	5
PC10. संगठनात्मक नीति और सेवा मानकों के अनुसार उचित वर्दी, जूते और टोपी पहनें	-	-	-	-
PC11. एक मुस्कान के साथ कर्मचारी का अभिवादन करें	-	-	-	-
PC12. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार कर्मचारियों को उनके कार्य केंद्र और पेंटी में काँच/बोतल में पानी उपलब्ध कराएँ	-	-	-	-
PC13. मैन्युअल रूप से या वेंडिंग मशीन के माध्यम से चाय और कॉफी तैयार करें, और संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार कार्यालय की सेवा करें	-	-	-	-

योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
PC14. पैट्री में संगठनात्मक मानकों के अनुसार क्रॉकरी स्थापित करें	-	-	-	-
<i>आगंतुकों की सेवा करें</i>	10	15	-	5
PC15. मुस्कान के साथ आगंतुकों का स्वागत करें	-	-	-	-
PC16. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार आगंतुकों को पानी और चाय/काँफी या ठंडे पेय परोसें	-	-	-	-
PC17. संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार आगंतुकों को अल्पाहार परोसें	-	-	-	-
<i>वीआईपी का अभिवादन करें और भोजन और पेय पदार्थ परोसें</i>	5	10	-	5
PC18. संगठनात्मक नीति और सेवा मानकों के अनुसार वीआईपी की सेवा के लिए उचित वर्दी, जूते और टोपी पहनें	-	-	-	-
PC19. अभिवादन करें, एस्कॉर्ट वीआईपी (ओं) को बैठने के लिए, सहायता प्रदान करें	-	-	-	-
PC20. जहाँ तक संभव हो आगंतुक को उपनाम से संबोधित करें	-	-	-	-
PC21. पेय पदार्थों के लिए वीआईपी की पसंद के लिए पूछें और उन्हें संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार परोसें	-	-	-	-
PC22. स्वच्छ और स्वच्छ सेवा उपकरण का उपयोग करके अनुशंसित तापमान पर भोजन परोसें	-	-	-	-
PC23. वीआईपी के गिलास और प्लेटों की नियमित रूप से जाँच करें और यदि आवश्यक हो तो और अधिक रखें	-	-	-	-
PC24. उचित समय पर और न्यूनतम व्यवधान के साथ क्रॉकरी, कटलरी और काँच के बर्तन के टेबल को साफ़ करें	-	-	-	-
PC25. भोजन के अंत में बचे हुए खाद्य पदार्थों, मसालों और संगतों को हटा दें और क्षेत्र को साफ़ करने के लिए भोजन के अंत में साफ़ करें।	-	-	-	-
कुल संख्या	30	50	-	20

योग्यता पैक राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N6001
एनओएस नाम	रेस्तरां, आगंतुकों की सेवा करें और पेंटी बनाए रखें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	सुविधाप्रबंधन
व्यवसाय	व्यापार सहायता सेवाएँ
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 को भेजें

PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर पहुँचाएँ

PC10. कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें

शेवर 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, पर्यवेक्षक या मेहमान से प्राप्त टिप्पणियों को पढ़ें

GS2. कुशलता से काम करने के लिए सहकर्मियों के साथ बातचीत करें

योग्यता पैक

GS3. मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें

GS4. आवश्यकता पड़ने पर समस्या का समाधान करें

GS5. मेहमानों की प्रतिक्रिया को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें</i>	20	20	-	10
PC1. संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों को तुरंत और उचित रूप से बधाई दें	-	-	-	-
PC 2. 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 को भेजें	-	-	-	-
PC9. सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर पहुँचाएँ	-	-	-	-
PC10. कार्यस्थल की किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें	-	-	-	-
<i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना</i>	10	10	-	5
PC11. काम पर समय पर पहुँचें	-	-	-	-

योग्यता पैक

PC12. सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें	-	-	-	-
PC13. संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें	-	-	-	-
PC14. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें	-	-	-	-
PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें	-	-	-	-
<i>मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें</i>	10	10	-	5
PC16. कंपनी के मानकों के अनुसार, सभी लिंग और आयु वर्ग के प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाएँ प्रदान करें और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखें	-	-	-	-
PC17. यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें	-	-	-	-
PC18. विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
PC19. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा आचरणों का पालन करें	-	-	-	-
PC20. यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
कुल संख्या	40	40	-	20

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	24/12/2020
अगली समीक्षा तिथि	24/12/2023
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/12/2020

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 करें

PC6. मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियाँ

KU2. आईपीआर उल्लंघन 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	मौखिक अंक
<i>संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना</i>	6	6	-	3
PC1. सुनिश्चित करें कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो	-	-	-	-
PC2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करें	-	-	-	-
PC3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के किसी भी उल्लंघन की सूचना संबंधित व्यक्ति को दें	-	-	-	-
PC4. उचित उपयोग, भंडारण और निपटान के माध्यम से संगठनात्मक जानकारी की गोपनीयता बनाए रखें	-	-	-	-
<i>मेहमान की निजता का सम्मान करें</i>	4	4	-	2
PC5. मेहमान की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की रक्षा करना	-	-	-	-
PC6. मेहमान के पेशेवर सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से स्वयं को दूर रखें	-	-	-	-
कुल संख्या	10	10	-	5

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, कूज
व्यवसाय	सामान्य
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/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 सहकर्मियों 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।

एनएसक्यसी स्वीकृत ।। पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

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

योग्यता पैक

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की अंक
PC12. सामग्री, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।	-	-	-	-
PC13. प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का उचित रूप से पालन करें	-	-	-	-
PC14. कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और संबंधित व्यक्ति को समय पर विवरणी करें	-	-	-	-
<i>प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें</i>	5	10	-	5
PC15. कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्नवीनीकरण और खतरनाक कचरे की पहचान करें और उन्हें अलग करें	-	-	-	-
PC16. कचरे को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग करें	-	-	-	-
PC17. एसओपी के अनुसार कचरे 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	-	-	-	-
कुल संख्या	25	35	-	15

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, क्रूज
व्यवसाय	सामान्य
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

आकलन दिशानिर्देश और आकलन भारांक

मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएँगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (PC) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएँगे। एसएससी प्रत्येक PC के लिए सैद्धांतिक और स्किल्स 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 एजेंसियाँ प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र पर (नीचे मूल्यांकन मानदंड के अनुसार) प्रत्येक उम्मीदवार के लिए सैद्धांतिक भाग के लिए अद्वितीय प्रश्न पत्र तैयार करेंगी।
5. व्यक्तिगत मूल्यांकन एजेंसियाँ इन मानदंडों के आधार पर प्रत्येक परीक्षा/प्रशिक्षण केंद्र में प्रत्येक छात्र के लिए व्यावहारिक कौशल के लिए अद्वितीय मूल्यांकन तैयार करेंगी।

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	मौखि की अंक	कुल अंक	महत्व
THC/N6001। कार्यालय, आगंतुकों की सेवा करें और पेंटी बनाए रखें	30	50	0	20	100	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
कुल	105	135	-	60	300	100

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
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
जनसंपर्क	बौद्धिक संपदा अधिकार

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

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