



स्ट्रीट फूड विक्रेता – स्टैंडअलोन (सड़क किनारे भोजन विक्रेता - स्टैंडअलोन)

क्यूपी कोड: THC/Q3008

संस्करण: 2.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

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

विषयसूची

THC/Q3008: स्ट्रीट फूड विक्रेता- स्टैंडअलोन.....	3
संक्षिप्त कामविवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स.....	3
THC/N3009: फूड वेडिंग ऑपरेशन की तैयारी करें	5
THC/N3010: ग्राहकों को वेडिंग लोकेशन पर खाना बेचें.....	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 आचरणों का पालन करें.....	26
मूल्यांकन दिशानिर्देश और वेटेज.....	31
मूल्यांकन दिशानिर्देश.....	31
मूल्यांकन वेटेज.....	31
एक्रोनिम्स	33
शब्दावली	34

THC/Q3008: स्ट्रीट फूड विक्रेता- स्टैंडअलोन

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति स्टैंडअलोन स्ट्रीट फूड वेंडिंग कार्ट स्थापित करता है और सभी स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन करते हुए ग्राहकों को चुने हुए स्थान पर भोजन बेचता है।

व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को लंबी अवधि और शारीरिक सहनशक्ति के लिए काम करने की सहनशक्ति की आवश्यकता होती है।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N3009: फूड वेंडिंग ऑपरेशन की तैयारी करें](#)
2. [THC/N3010: ग्राहकों को वेंडिंग लोकेशन पर खाना बेचें](#)
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 आचरणों का पालन करें](#)

योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स

क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्टोरेंट
व्यवसाय	सड़क किनारे भोजनालय
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/5212.9900
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	11वीं पास बिना किसी प्रासंगिक अनुभव के या 3-वर्षीय डिप्लोमा (10 वीं के बाद) का प्रथम वर्ष पूरा किया और नियमित डिप्लोमा किया

	<p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास प्लस 1 वर्षीय एनटीसी/एनएसी</p> <p>या</p> <p>8 वीं कक्षा पास प्लस 2 वर्षीय एनटीसी प्लस 1 वर्ष एनएसी</p> <p>या</p> <p>8वीं पास प्लस 1 साल का एनटीसी प्लस 1 साल का एनएसी प्लस सीआईटीएस</p> <p>या</p> <p>10वीं कक्षा पास और लगातार स्कूली शिक्षा</p> <p>या</p> <p>प्रासंगिक अनुभव के 2 साल के साथ 10 वीं कक्षा पास</p> <p>या</p> <p>प्रमाण पत्र NSQF स्तर 3 खाद्य और पेय सहायक 2 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ (जो पढ़ने और लिखने की क्षमता रखता है)</p>
स्कूल में प्रशिक्षण के लिए शिक्षा का न्यूनतम स्तर	लागू नहीं
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	अठारह वर्ष
पिछली बार समीक्षा की गई	24/06/2021
अगली समीक्षा तिथि	24/06/2024
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	24/06/2021
संस्करण	2.0

THC/N3009: फूड वेंडिंग ऑपरेशन की तैयारी करें

विवरण

यह OS इकाई ग्राहक की स्थिति, स्थान और अन्य आवश्यकताओं का प्री-वेंडिंग मूल्यांकन करके स्ट्रीट फूड वेंडिंग संचालन की तैयारी के बारे में है।

दायरा

कार्यक्षेत्र में निम्नलिखित शामिल हैं: वेंडिंग स्थान

- तय करें
- गाड़ी, उपकरण और अन्य संसाधनों की व्यवस्था करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

वेंडिंग स्थान तय करें

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

- PC1.** ग्राहक पहुँच, सुरक्षा, सफाई, सड़क की स्थिति, पूर्व की घटनाओं आदि के लिए विभिन्न स्थानों का सर्वेक्षण करें।
- PC2.** सर्वेक्षण क्षेत्र में वेंडिंग कार्ट स्थापित करने के लिए आवश्यक विभिन्न राज्य, स्थानीय परमिट और लाइसेंस की पहचान करें
- PC3.** औसत आय, व्यवसायों, जातीयता, पसंदीदा भोजन और पेय पदार्थों के लिए ग्राहक प्रोफ़ाइल का आकलन करें
- PC4.** प्रत्येक संभावित स्थान के लिए प्रमुख घंटे की पहचान करें
- PC5.** अन्य विक्रेताओं के खाद्य पदार्थों, गुणवत्ता और मूल्य निर्धारण के बारे में जानकारी एकत्र करें
- PC6.** बेचे जाने वाले उत्पादों और अपेक्षित आय को ध्यान में रखते हुए स्थान चुनें

गाड़ी, उपकरण और अन्य संसाधनों की व्यवस्था करें

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

- PC7.** बेचे जाने वाले उत्पादों के अनुसार वेंडिंग कार्ट की आवश्यकताओं का आकलन करें
- PC8.** किराए पर या खरीद कर एक वेंडिंग कार्ट की व्यवस्था करें
- PC9.** सरकार की नीति के अनुसार खाद्य गाड़ी को पंजीकृत करें
- PC10.** व्यावसायिक आवश्यकता के अनुसार कार्ट को अनुकूलित करें
- PC11.** खाना पकाने और परोसने के उपकरण जैसे ओवन, स्टोव, बर्तन, क्रॉकरी, कटलरी आदि की व्यवस्था करें।
- PC12.** यदि आवश्यक हो तो वाणिज्यिक सिलेंडर की व्यवस्था करें
- PC13.** बेचे जाने वाले खाद्य पदार्थों के लिए योजना बनाएँ और मैनुयू बनाएँ
- PC14.** लक्षित ग्राहक प्रोफ़ाइल और प्रतिस्पर्धियों की दरों के आधार पर मैनुयू आइटम का मूल्य निर्धारण करें
- PC15.** आवश्यक सहायकों की संख्या का आकलन करें
- PC16.** व्यावसायिक आवश्यकता के अनुसार कर्मचारियों को नियुक्त करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.**FSSAI, HACCP और ISO 22000 . द्वारा निर्धारित खाद्य सुरक्षा और स्वच्छता मानकों के अनुसार
- KU2.**खाद्य वेंडिंग से संबंधित कानूनी और नियामक आवश्यकताएँ
- KU3.**लाभदायक व्यवसाय के लिए वेंडिंग स्थानों की विशेषताएँ
- KU4.**ग्राहक की समस्या का विश्लेषण
- KU5.**वेंडिंग कार्ट / वाहनों के प्रकार और विशेषताएँ जैसे, खुली लकड़ी की गाड़ी, काँच की दीवार वाली गाड़ी, आइसक्रीम की गाड़ी, टेबल कार्ट, आदि।
- KU6.**खाना पकाने और परोसने के उपकरण जैसे सिलेंडर, ओवन, बर्तन, क्रॉकरी, कटलरी, आदि।
- KU7.**संसाधन नियोजन के लिए उपकरण और तकनीक
- KU8.**न्यूनतम मजदूरी नीति और मुआवजा नियम
- KU9.**मैन्यू के प्रकार जैसे फास्ट फूड, सैक्स, उत्तर भारतीय, चीनी, आदि।
- KU10.**मैन्यू योजना और मूल्य निर्धारण तकनीक
- KU11.**प्रतियोगी विश्लेषण तकनीक
- KU12.**निर्दिष्ट वेंडिंग क्षेत्रों का विस्तृत भूगोल
- KU13.**बाजार सर्वेक्षण करने की प्रक्रिया

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.**सरकारी दिशानिर्देशों पर विनियमों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं को पढ़ें और व्याख्या करें
- GS2.**दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाएँ, प्राथमिकता दें और अनुक्रमित करें
- GS3.**स्वयं के कार्य आचरणों में सुधार और संशोधन करें
- GS4.**कार्य क्षेत्र से संबंधित दिन-प्रतिदिन की परिचालन समस्याओं को संभालें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की अंक
<i>वैंडिंग स्थान तय करें</i>	10	10	-	5
PC1. ग्राहक पहुँच, सुरक्षा, सफाई, सड़क की स्थिति, पूर्व की घटनाओं आदि के लिए विभिन्न स्थानों का सर्वेक्षण करें।	-	-	-	-
PC2. सर्वेक्षण क्षेत्र में वैंडिंग कार्ट स्थापित करने के लिए आवश्यक विभिन्न राज्य, स्थानीय परमिट और लाइसेंस की पहचान करें	-	-	-	-
PC3. औसत आय, व्यवसायों, जातीयता, पसंदीदा भोजन और पेय पदार्थों के लिए ग्राहक प्रोफाइल का आकलन करें	-	-	-	-
PC4. प्रत्येक संभावित स्थान के लिए प्रमुख घंटे की पहचान करें	-	-	-	-
PC5. अन्य विक्रेताओं के खाद्य पदार्थों, गुणवत्ता और मूल्य निर्धारण के बारे में जानकारी एकत्र करें	-	-	-	-
PC6. बेचे जाने वाले उत्पादों और अपेक्षित आय को ध्यान में रखते हुए स्थान चुनें	-	-	-	-
<i>गाड़ी, उपकरण, तथा अन्य संसाधनों की व्यवस्था करना</i>	10	10	-	5
PC7. बेचे जाने वाले उत्पादों के अनुसार वैंडिंग कार्ट की आवश्यकताओं का आकलन करें	-	-	-	-
PC8. किराए पर या खरीद कर एक वैंडिंग कार्ट की व्यवस्था करें	-	-	-	-
PC9. सरकार की नीति के अनुसार खाद्य गाड़ी को पंजीकृत करें	-	-	-	-
PC10. व्यावसायिक आवश्यकता के अनुसार कार्ट को अनुकूलित करें	-	-	-	-
PC11. खाना पकाने और परोसने के उपकरण जैसे ओवन, स्टोव, बर्तन, क्रॉकरी, कटलरी आदि की व्यवस्था करना।	-	-	-	-
PC12. यदि आवश्यक हो तो वाणिज्यिक सिलेंडर की व्यवस्था करें	-	-	-	-
PC13. बेचे जाने वाले खाद्य पदार्थों के लिए योजना बनाएँ और मैनु बनाएँ	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की अंक
PC14. लक्षित ग्राहक प्रोफ़ाइल और प्रतिस्पर्धियों की दरों के आधार पर मैनु आइटम का मूल्य निर्धारण करें	-	-	-	-
PC15. आवश्यक सहायकों की संख्या का आकलन करें	-	-	-	-
PC16. व्यावसायिक आवश्यकता के अनुसार कर्मचारियों को नियुक्त करें	-	-	-	-
कुल संख्या	20	20	-	10

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N3009
एनओएस नाम	फूड वेंडिंग ऑपरेशन की तैयारी करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्टोरेंट
व्यवसाय	सड़क किनारे भोजनालय
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/06/2021
अगली समीक्षा तिथि	24/06/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/06/2021

THC/N3010: ग्राहकों को वेंडिंग लोकेशन पर खाना बेचें विवरण

यह ओएस इकाई भोजन, आपूर्ति, खाना पकाने और परोसने के उपकरण के साथ वेंडिंग कार्ट को लोड करने और वेंडिंग स्थान की यात्रा करने के बारे में है। इसमें वैधानिक नियमों के अनुसार वेंडिंग कार्ट स्थापित करना, गुणवत्तापूर्ण भोजन पकाना और परोसना और सफाई, अपशिष्ट निपटान आदि जैसी व्यावसायिक गतिविधियों का अंत करना शामिल है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- गाड़ी पर भोजन और उपकरण लोड करें वेंडिंग स्थान की यात्रा करें
- गाड़ी सेट करें
- गुणवत्तापूर्ण भोजन पकाएँ और परोसें व्यावसायिक गतिविधियों को समाप्त करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

कार्ट पर भोजन और उपकरण लोड करें

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

PC1. गाड़ी, काउंटर टॉप, बेंच/टेबल और कुर्सियों, और पानी के बर्तनों को साफ और साफ करें

PC2. लोड करने से पहले सभी बर्तन, खाना पकाने और परोसने के उपकरण जैसे ओवन, स्टोव, कटलरी, क्रॉकरी आदि को साफ और कीटाणुरहित करें

PC3. सुनिश्चित करें कि दिन के संचालन के लिए पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति (सब्जियाँ, सामग्री, मांस, मसाले, खाना पकाने का तेल, ईंधन, आदि) भरी हुई है और यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त आपूर्ति की योजना बनाएँ।

PC4. सुनिश्चित करें कि यात्रा के दौरान किसी भी बाहरी क्षति या रिसाव से बचने के लिए खाद्य पदार्थ (पहले से पका हुआ, अर्ध-पका हुआ भोजन और मसालों) और पेय पदार्थों को ठीक से पैक किया गया है (खुला या लीक नहीं)

PC5. सुनिश्चित करें कि सभी खाद्य पदार्थ खाद्य सुरक्षा मानकों को पूरा करते हैं और दिन के मौसम की स्थिति को बनाए रख सकते हैं

PC6. भोजन को उचित तापमान पर रखने के लिए खाद्य पदार्थों को अच्छा गर्म और ठंडे बैग या रेफ्रिजरेशन यूनिट में स्टोर करें

PC7. पीने योग्य पानी की आपूर्ति लोड करें

PC8. सुनिश्चित करें कि कचरा निपटान इकाई और प्राथमिक चिकित्सा किट भरी हुई हैं

वेंडिंग स्थान की यात्रा

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

PC9. निर्धारित स्थान तक पहुँचने के लिए यातायात की स्थिति को ध्यान में रखते हुए सबसे छोटे गंतव्य मार्ग का चयन करें

PC10. कार्टिंग या स्थानांतरित करते समय स्थानीय और राज्य के यातायात कानूनों और सड़क नियमों का पालन करें

PC11. खाद्य पदार्थों के नुकसान या रिसाव से बचने के लिए सावधानी से यात्रा करें

PC12. सड़क पर दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें और ट्रैफिक जाम या दुर्घटना का कारण न बनें

PC13. गाड़ी को इस तरह रखें कि वह रास्ते को अवरुद्ध न करे

गाड़ी सेट करें

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

PC14. सुनिश्चित करें कि आसपास का क्षेत्र साफ, सूखा और किसी भी प्रकार की गंदगी से रहित है

PC15. खाना पकाने और पीने के लिए पीने योग्य पानी की उपलब्धता सुनिश्चित करें

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

- PC16.** ग्राहक के लिए बेंच या टेबल और कुर्सियाँ सेट करें
- PC17.** काउंटर, टेबल और वॉश बेसिन पर हैंड सैनिटाइज़र का उपयोग करके और उचित स्वच्छता सुनिश्चित करें
- PC18.** ध्यान आकर्षित करने के लिए कार्ट पर रणनीतिक रूप से आकर्षक बैनर लगाएँ
- PC19.** प्रदर्शन पर आकर्षक ढंग से चढ़ाए गए खाद्य पदार्थों की व्यवस्था करें
- PC20.** मूल्य सूची और लागू करों के साथ मैन्यू प्रदर्शित करें
- PC21.** सभी वैधानिक विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करें (जैसे अग्नि सुरक्षा, अपशिष्ट प्रबंधन, GST, बाल श्रम आदि)
- PC22.** सुनिश्चित करें कि कचरे को बिना गिराए कूड़ेदान में एकत्र किया जाता है

गुणवत्तापूर्ण भोजन पकाएँ और परोसें

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

- PC23.** खाना पकाने और परोसने से पहले हाथों, क्रॉकरी, कटलरी और खाना पकाने के बर्तनों और उपकरणों को साफ करें
- PC24.** ग्राहक के लिए स्वस्थ भोजन तैयार करने के लिए सामग्री और मसालों की गुणवत्ता को सत्यापित करें जैसे ताजी सब्जियाँ, मांस, दूध, मसाले
- PC25.** सभी खाद्य पदार्थों की समाप्ति तिथि की जाँच करें
- PC26.** समाप्ति से पहले भंडार साफ़ करें
- PC27.** समाप्त हो चुके उत्पादों का निपटान करें
- PC28.** ग्राहक को उचित रूप से नमस्कार करें
- PC29.** मैन्यू प्रस्तुत करें या ग्राहक को उपलब्ध वस्तुओं के बारे में सूचित करें
- PC30।** ग्राहक से आदेश लें
- PC31.** किसी विशेष आवश्यकता के बारे में पुष्टि करें
- PC32.** नुस्खा के अनुसार आदेश तैयार करें
- PC33.** ग्राहक के आदेश के अनुसार पका हुआ भोजन परोसें
- PC34.** ग्राहक को बिल पेश करें और भुगतान की प्रक्रिया करें

अंत की व्यावसायिक गतिविधियों को करें

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

- PC35.** गंदगी, दाग, कवक या कीट के संक्रमण से बचने के लिए दिन के अंत में पानी, साबुन और उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से गाड़ी को अच्छी तरह से साफ करें।
- PC36.** सुनिश्चित करें कि वर्क बेंच, सर्विंग इक्विपमेंट, कुकिंग सरफेस और उपकरण जैसे फ्रायर/वोक, जूसर, मीट स्लाइसर, स्टोव, रेफ्रिजरेशन यूनिट आदि को खाद्य सुरक्षा मानकों के अनुसार साफ और रखरखाव किया जाता है।
- PC37.** कचरा गिराए बिना कचरा बिन खाली करें
- PC38.** स्थानीय प्राधिकरण की अपशिष्ट प्रबंधन नीति के अनुसार नामित कूड़ेदानों में कचरे को अलग करना और निपटाना
- PC39.** सुनिश्चित करें कि कोई स्थिर अपशिष्ट जल नहीं है
- PC40.** सुनिश्चित करें कि किसी भी बचे हुए सामान के साथ नालियों को अवरुद्ध नहीं किया गया है
- PC41.** किसी भी कूड़े को साफ करें और जाने से पहले वेंडिंग क्षेत्र को साफ करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** स्ट्रीट फूड वेंडिंग के लिए कानून, मानक, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ
- KU2.** एफएसएसआई, एचएसीसीपी और आईएसओ 22000 द्वारा निर्धारित सभी खाद्य सुरक्षा और स्वच्छता मानक

- KU3.** खाद्य पदार्थों/सामग्री के लिए भंडारण प्रक्रिया (सही तापमान, समाप्ति तिथि, आदि)
- KU4.** सूची प्रबंधन तकनीक
- KU5.** कार्य क्षेत्र में स्वच्छता मानकों को बनाए रखने की प्रक्रिया
- KU6.** यात्रा मार्गों की योजना बनाने की तकनीक
- KU7.** स्थानीय और राज्य यातायात नियम
- KU8.** GSTी और अन्य लागू कर
- KU9.** बुनियादी प्राथमिक उपचार प्रक्रियाएँ
- KU10.** भोजन तैयार करने के लिए स्टरलाइज्ड/सैनिटाइज्ड डिशवेयर और बर्तन का महत्व
- KU11.** खाद्य सामग्री के लिए गुणवत्ता मानक
- KU12.** खराब गुणवत्ता या गैर-अनुपालन खाद्य सामग्री और उपकरणों के कारण स्वास्थ्य संबंधी खतरों के प्रकार
- KU13.** भोजन तैयार करने की तकनीक जैसे मैरीनेटिंग, चॉपिंग, स्लाइसिंग आदि।
- KU14.** मैन्यू के अनुसार विभिन्न व्यंजन
- KU15.** विभिन्न प्रकार के खाद्य सामग्री और व्यंजन
- KU16.** खाना पकाने के तरीके जैसे उबालना, तलना, ग्रिल करना, भाप देना, छानना, सानना आदि।
- KU17.** व्यंजन तैयार करने और पकाने के लिए आवश्यक उपकरणों/उपकरणों के प्रकार
- KU18.** सही स्वाद, बनावट, गुणवत्ता और फिनिश के लिए व्यंजनों की जाँच करने की तकनीक
- KU19.** स्टोव, ओवन, ग्राइंडर, मिक्सर, जूसर आदि जैसे उपकरणों के संचालन की प्रक्रिया।
- KU20.** संभावित खतरनाक उपकरण जैसे, रसोई गैस सिलेंडर, प्रेशर कुकर को संभालना
- KU21.** चाकू, कटार आदि नुकीली वस्तुओं को संभालने की प्रक्रिया।
- KU22.** जलने, कटने आदि जैसे आकस्मिक जोखिमों से बचने की तकनीकें।
- KU23.** सुरक्षित अपशिष्ट-निपटान तकनीक
- KU24.** दैनिक नकद प्रबंधन तकनीक

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** सरकारी दिशानिर्देशों पर निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं को पढ़ें और व्याख्या करें
- GS2.** ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
- GS3.** दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाना, प्राथमिकता दें और अनुक्रमित करें
- GS4.** कार्य क्षेत्र से संबंधित दिन-प्रतिदिन की परिचालन समस्याओं को संभालें
- GS5.** व्यक्तिगत स्वच्छता के महत्व का विश्लेषण करें
- GS6.** भोजन या सेवा की गुणवत्ता के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को संभालें
- GS7.** किसी भी व्यंजन की तैयारी के लिए आवश्यक ई-ओर्ट का आकलन करें

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>कार्ट पर भोजन और उपकरण लोड करें</i>	10	10	-	5
PC1. गाड़ी, काउंटर टॉप, बेंच/टेबल और कुर्सियों, और पानी के बर्तनों को साफ और साफ करें	-	-	-	-
PC2. लोड करने से पहले सभी बर्तन, खाना पकाने और परोसने के उपकरण जैसे ओवन, स्टोव, कटलरी, क्रॉकरी आदि को साफ और कीटाणुरहित करें	-	-	-	-
PC3. सुनिश्चित करें कि दिन के संचालन के लिए पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति (सब्जियाँ, सामग्री, मांस, मसाले, खाना पकाने का तेल, ईंधन, आदि) भरी हुई है और यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त आपूर्ति की योजना बनाएँ।	-	-	-	-
PC4. सुनिश्चित करें कि यात्रा के दौरान किसी भी बाहरी क्षति या रिसाव से बचने के लिए खाद्य पदार्थ (पहले से पका हुआ, अर्ध-पका हुआ भोजन और मसाला) और पेय पदार्थ ठीक से पैक किए गए हैं (खुले या लीक नहीं)	-	-	-	-
PC5. सुनिश्चित करें कि सभी खाद्य पदार्थ खाद्य सुरक्षा मानकों को पूरा करते हैं और दिन के मौसम की स्थिति को बनाए रख सकते हैं	-	-	-	-
PC6. भोजन को उचित तापमान पर रखने के लिए खाद्य पदार्थों को अछूता गर्म और ठंडे बैग या रेफ्रिजरेशन यूनिट में स्टोर करें	-	-	-	-
PC7. पीने योग्य पानी की आपूर्ति लोड करें	-	-	-	-
PC8. सुनिश्चित करें कि कचरा निपटान इकाई और प्राथमिक चिकित्सा किट भरी हुई है	-	-	-	-
<i>वैडिंग स्थान की यात्रा</i>	15	15	-	5
PC9. निर्धारित स्थान तक पहुँचने के लिए यातायात की स्थिति को ध्यान में रखते हुए सबसे छोटे गंतव्य मार्ग का चयन करें	-	-	-	-
PC10. गाड़ी चलाते या स्थानांतरित करते समय स्थानीय और राज्य के यातायात कानूनों और सड़क नियमों का पालन करें	-	-	-	-
PC11. खाद्य पदार्थों के नुकसान या रिसाव से बचने के लिए सावधानी से यात्रा करें	-	-	-	-
PC12. सड़क पर दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें और ट्रैफिक जाम या दुर्घटना का कारण न बनें	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक अंक
PC13. गाड़ी को इस तरह रखें कि वह रास्ते को अवरुद्ध न करे	-	-	-	-
<i>गाड़ी सेट करें</i>	10	10	-	5
PC14. सुनिश्चित करें कि आसपास का क्षेत्र साफ, सूखा और किसी भी प्रकार की गंदगी से रहित है	-	-	-	-
PC15. खाना पकाने और पीने के लिए पीने योग्य पानी की उपलब्धता सुनिश्चित करना	-	-	-	-
PC16. ग्राहक के लिए बेंच या टेबल और कुर्सियाँ सेट करें	-	-	-	-
PC17. काउंटर, टेबल और वॉश बेसिन पर हैंड सैनिटाइज़र का उपयोग करके और उचित स्वच्छता सुनिश्चित करें	-	-	-	-
PC18. ध्यान आकर्षित करने के लिए कार्ट पर रणनीतिक रूप से आकर्षक बैनर लगाएँ	-	-	-	-
PC19. प्रदर्शन पर आकर्षक ढंग से चढ़ाए गए खाद्य पदार्थों की व्यवस्था करें	-	-	-	-
PC20. मूल्य सूची और लागू करों के साथ मैन्यू प्रदर्शित करें	-	-	-	-
PC21. सभी वैधानिक विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना (जैसे अग्नि सुरक्षा, अपशिष्ट प्रबंधन, GST, बाल श्रम आदि)	-	-	-	-
PC22. सुनिश्चित करें कि कचरे को बिना गिराए कूड़ेदान में एकत्र किया जाता है	-	-	-	-
<i>गुणवत्तापूर्ण भोजन पकाएँ और परोसें</i>	15	15	-	10
PC23. खाना पकाने और परोसने से पहले हाथों, क्रॉकरी, कटलरी और खाना पकाने के बर्तनों और उपकरणों को साफ और साफ करें	-	-	-	-
PC24. ग्राहक के लिए स्वस्थ भोजन तैयार करने के लिए सामग्री और मसालों की गुणवत्ता को सत्यापित करें जैसे ताजी सब्जियाँ, मांस, दूध, मसाले	-	-	-	-
PC25. सभी खाद्य पदार्थों की समाप्ति तिथि की जाँच करें	-	-	-	-
PC26. समाप्ति से पहले भंडार साफ़ करें	-	-	-	-
PC 27. समाप्त हो चुके उत्पादों का निपटान	-	-	-	-

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
PC28. ग्राहक को उचित रूप से नमस्कार करें	-	-	-	-
PC29. मैन्यू प्रस्तुत करें या ग्राहक को उपलब्ध वस्तुओं के बारे में सूचित करें	-	-	-	-
PC30। ग्राहक से आदेश लें	-	-	-	-
PC31. किसी विशेष आवश्यकता के बारे में पुष्टि करें	-	-	-	-
PC32. नुस्खा के अनुसार आदेश तैयार करें	-	-	-	-
PC33. ग्राहक के आदेश के अनुसार पका हुआ भोजन परोसें	-	-	-	-
PC34. ग्राहक को बिल पेश करें और भुगतान की प्रक्रिया करें	-	-	-	-
<i>व्यावसायिक गतिविधियों का अंत करें</i>	10	10	-	5
PC35. गंदगी, दाग, कवक या कीट के संक्रमण से बचने के लिए दिन के अंत में पानी, साबुन और उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से गाड़ी को अच्छी तरह से साफ करें।	-	-	-	-
PC36. सुनिश्चित करें कि वर्क बेंच, सर्विंग इक्विपमेंट, कुकिंग सरफेस और उपकरण जैसे फ्रायर/वोक, जूसर, मीट स्लाइसर, स्टोव, रेफ्रिजरेशन यूनिट आदि को खाद्य सुरक्षा मानकों के अनुसार साफ और रखरखाव किया जाता है।	-	-	-	-
PC37. कचरा गिराए बिना कचरा बिन खाली करें	-	-	-	-
PC38. स्थानीय प्राधिकरण की अपशिष्ट प्रबंधन नीति के अनुसार नामित कूड़ेदानों में कचरे को अलग करें और निपटाएँ	-	-	-	-
PC39. सुनिश्चित करें कि कोई स्थिर अपशिष्ट जल नहीं है	-	-	-	-
PC40. सुनिश्चित करें कि किसी भी बचे हुए सामान के साथ नालियों को अवरुद्ध नहीं किया गया है	-	-	-	-
PC41. किसी भी कूड़े को साफ करें और जाने से पहले वैडिंग क्षेत्र को साफ करें	-	-	-	-
कुल संख्या	60	60	-	30

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N3010
एनओएस नाम	ग्राहकों को वेंडिंग लोकेशन पर खाना बेचें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उप-क्षेत्र	रेस्टोरेंट
व्यवसाय	सड़क किनारे भोजनालय
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/06/2021
अगली समीक्षा तिथि	24/06/2024
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/06/2021

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

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

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखि की 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	-	-	-	-
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	-	-	-	-
<i>पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखना</i>	10	10	-	5
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	-	-	-	-

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

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, 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

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 पर चर्चा करें

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 और 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

मूल्यांकन के मानदंड

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

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

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।

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

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

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 उपचार 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 विवरण दें
- 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

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>	10	10	-	5
PC1. हैंड वाश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएँ और साफ करें	-	-	-	-
PC 2. 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
PC12. सामग्री, उपकरण आदि को संभालते समय सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।	-	-	-	-

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

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 जाएँगे। प्रत्येक तत्व/प्रदर्शन मानदंड (PC) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएँगे। एसएससी प्रत्येक एलीमेंट/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।
6. योग्यता पैक मूल्यांकन पास करने के लिए, प्रत्येक प्रशिक्षु को क्यूपी के लिए अनुशंसित पास% कुल 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 बताए अनुसार न्यूनतम कुल उत्तीर्ण प्रतिशत अंक प्राप्त करना चाहिए।)

मूल्यांकन वेटेज

अनिवार्य एनओएस

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिक की अंक	कुल अंक	महत्व
THC/N3009. भोजन के लिए वेंडिंग संचालन तैयार करें	20	20	-	10	50	25
THC/N3010. ग्राहकों को वेंडिंग स्थान पर भोजन बेचें	60	60	0	30	150	25

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	-	5	25	5
THC/N9906। स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा आचरणों का पालन करें	25	35	0	15	75	20
कुल	155	165	-	80	400	100

परिवर्णी शब्द

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
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एसओपी	मानक संचालन प्रक्रिया
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन

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।
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।