



ट्रांसपोर्ट कोऑर्डिनेटर - टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी

क्यूपी कोड: THC/Q4201

क्यूपी संस्करण: 2.0

एनएसक्यूएफ: स्तर: 4

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद || 404/407, चौथी मंजिल, मर्केटाइल हाउस, केजी मार्ग, कनॉट
प्लेस नई दिल्ली 110001

विषयसूची

THC/Q4201: ट्रांसपोर्ट कोऑर्डिनेटर - टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी	3
नौकरी का संक्षिप्त विवरण.....	3
लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS).....	3
अनिवार्य एनओएस.....	3
योग्यता पैक (क्यूपी) पैरामीटर्स.....	3
THC/N4216: ग्राहकों के लिए परिवहन की व्यवस्था करें.....	5
THC/N4217: प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करें.....	12
THC/N9901: प्रभावी ढंग 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.....	30
मूल्यांकन गाइडलाइंस	30
मूल्यांकन वेटेज	31
एक्रोनिम्स	32
शब्दावली	33

योग्यता पैक

THC/Q4201: ट्रांसपोर्ट कोऑर्डिनेटर - टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी

नौकरी का संक्षिप्त विवरण

काम पर मौजूद व्यक्ति ग्राहक यात्रा के लिए बुकिंग लेता है, वाहन की व्यवस्था करता है, यात्रा की निगरानी करता है और भुगतान एकत्र करता है।

व्यक्तिगत गुण

नौकरी के लिए व्यक्ति को ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण, मजबूत पारस्परिक और संचार कौशल, और कार्यस्थल पर दबाव को प्राथमिकता देने और संभालने की क्षमता की आवश्यकता होती है।

लागू राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS)

अनिवार्य एनओएस:

1. [THC/N4216: ग्राहकों के लिए परिवहन की व्यवस्था करें](#)
2. [THC/N4217: प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करें](#)
3. [THC/N9901: प्रभावी ढंग 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	टुअर्स एंड ट्रेवल्स
व्यवसाय	परिवहन
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के साथ संरेखित	एनसीओ-2015/4323.9900

योग्यता पैक

न्यूनतम शैक्षिक योग्यता और अनुभव	12वीं कक्षा/आई.टी.आई. (दसवीं कक्षा के 2 वर्ष बाद) परिवहन कार्यकारी के रूप में 1 वर्ष के अनुभव के साथ या 12वीं कक्षा/आई.टी.आई. (एक वर्ष के अनुभव के साथ कक्षा 10 वीं के बाद 1 वर्ष) परिवहन कार्यकारी के रूप में 1 वर्ष के अनुभव के साथ
शिक्षा का न्यूनतम स्तरस्कूल में प्रशिक्षण	10वीं कक्षा
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	लागू नहीं
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	20 साल
पिछली बार समीक्षा की गई	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	28/02/2022
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	31/08/2021
संस्करण	2.0

THC/N4216: ग्राहकों के लिए परिवहन की व्यवस्था करें

विवरण

यह ओएस यूनिट ग्राहकों के साथ बातचीत करने, उनकी यात्रा की जरूरतों का आकलन करने और बुकिंग लेने, परिवहन के लिए शेड्यूलिंग और व्यवस्था करने, परिवहन गतिविधियों की निगरानी करने और किसी भी समस्या के मामले में ग्राहकों को सहायता प्रदान करने के बारे में है।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- ग्राहकों की जरूरतों का आकलन करें और बुकिंग लें
- परिवहन की व्यवस्था करें
- परिवहन गतिविधियों की निगरानी करें और सहायता प्रदान करें
- भुगतान विवरण के लिए समन्वय करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

ग्राहकों की जरूरतों का आकलन करें और बुकिंग लें

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

PC1. यात्रा की तारीखों, गंतव्य, अवधि और यात्रा करने वाले लोगों की संख्या के साथ ग्राहकों से यात्रा योजना प्राप्त करें

PC 2. ग्राहकों की वाहन वरीयता और विशेष अनुरोध प्राप्त करें, यदि कोई हो

PC3. यात्रा योजना

PC4. को समायोजित करने के लिए सभी परिवहन अनुसूचियों की समीक्षा करें। ग्राहक को उपलब्ध वाहन विकल्पों का सुझाव दें

PC5. ग्राहक को किराए और अन्य लागू शुल्क जैसे रात की पाली आदि के बारे में जानकारी दें।

PC6. ग्राहक के साथ बुकिंग, पिकअप और ड्रॉप शेड्यूल की पुष्टि करें

PC7. यात्रा कार्यक्रम अपडेट करें

PC8. एसओपी के अनुसार ग्राहक को वाहन और चालक के विवरण के साथ बुकिंग की पुष्टि भेजें

PC9. संगठनात्मक मानकों के अनुसार ग्राहक से अग्रिम या आंशिक भुगतान एकत्र करने के बाद भुगतान रिकॉर्ड अपडेट करें

परिवहन की व्यवस्था करें

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

PC10. बुकिंग विवरण जैसे पिकअप स्थान, समय, पसंदीदा मार्ग और ग्राहक से किसी विशेष अनुरोध के बारे में ड्राइवर को संक्षिप्त करें

PC11. सुनिश्चित करें कि वाहन उचित काम करने की स्थिति में है और आवश्यक सुरक्षा मानकों को पूरा करता है

PC12. सुनिश्चित करें कि प्राथमिक उपचार, अग्निशामक आदि जैसे सुरक्षा उपकरण मौजूद हैं।

PC13. वाहन की सफाई और स्वच्छता की जाँच करें

PC14. सत्यापित करें कि वाहन के कागजात क्रम में हैं

PC15. सुनिश्चित करें कि चालक के पास अपना वैध ड्राइविंग लाइसेंस है

PC16. यदि आवश्यक हो तो ड्राइवरों के लिए मानचित्र, संचार उपकरण आदि की व्यवस्था करें

परिवहन गतिविधियों की निगरानी करें और सहायता प्रदान करें

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

PC17. सुनिश्चित करें कि वाहन निर्धारित समय पर गैरेज से बाहर निकलें

PC18. हवाई अड्डे के स्थानान्तरण के मामले में, उड़ान के समय की जाँच और निगरानी करें और ड्राइवर को सूचित करें

PC19. ग्राहक और चालक समन्वय सुनिश्चित करें

PC20. ट्रैक चालक के मार्ग समय-समय पर प्रगति करते हैं ताकि सेवा को अनुसूची के अनुसार सुनिश्चित किया जा सके

PC21 अनुसूची के अनुसार सेवा सुनिश्चित करने के लिए ट्रैक ड्राइवर के मार्ग समय-समय पर प्रगति करते हैं।

PC22 यात्रा के दौरान ड्राइवरों या ग्राहकों से तुरंत फोन कॉल में भाग लें। ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान दें और मुद्दों को तुरंत हल करें

कोआर्डिनेट भुगतान विवरण के लिए

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

PC23. परिवहन लागत पर पहुँचने के लिए पारगमन समय और दूरी की गणना करें

PC24. ग्राहकों के साथ सहमत किसी भी छूट और कटौती पर ड्राइवरों को सूचित करें

PC25. चालक को अंतिम लागत के बारे में अवगत कराएँ

PC26. भुगतान की गई राशि की ग्राहक को अंतिम रसीद जारी करें

PC 27. धनवापसी की प्रक्रिया, यदि कोई हो

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

KU1. संगठन में पालन किए जाने वाले कानून, मानक, नीतियाँ और प्रक्रियाएँ, सेवा मानक

KU2. संगठन में सुरक्षा और सेवा गुणवत्ता मानकों का पालन किया जाता है

KU3. सड़क परिवहन के लिए सरकारी नियम

KU4. परिवहन समन्वय योजना प्रक्रिया

KU5. पिकअप और ड्रॉप परिवहन व्यवस्था के प्रकार जैसे हवाई अड्डा स्थानान्तरण, रेलवे स्टेशन ड्रॉप आदि।

KU6. परिवहन समयबद्धन प्रक्रिया

KU7. परिवहन के लिए वाहनों के प्रकार और उनका किराया

KU8. वाहन सुरक्षा मानदंड और रखरखाव मानक और यातायात नियम

KU9. वाहनों का नियमित निरीक्षण करने के लिए कदम

KU10. शहर के नक्शे, मार्ग और यातायात की स्थिति

KU11. यात्रा मार्गों की योजना बनाने की प्रक्रिया

KU12. परिवहन के लिए आवश्यक दस्तावेज जैसे वैध ड्राइविंग लाइसेंस, बीमा कागजात आदि।

- KU13.**वाहन ट्रैकिंग और निगरानी प्रक्रियाएँ
KU14.विभिन्न मार्गों के लिए यात्रा परामर्श

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.**कार्यस्थल पर निर्देशों, प्रक्रियाओं और सूचनाओं को पढ़ें और उनकी व्याख्या करें
GS2.ग्राहकों, टूर ऑपरेटर्स और ट्रेवल एजेंटों के साथ समन्वय करें
GS3.ग्राहकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
GS4.यात्रा मार्गों की योजना बनाएँ

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>ग्राहकों की जरूरतों का आकलन करें और बुकिंग लें</i>	25	25	-	10
PC1. यात्रा की तारीखों, गंतव्य, अवधि और यात्रा करने वाले लोगों की संख्या के साथ ग्राहकों से यात्रा योजना प्राप्त करें	-	-	-	-
PC 2. ग्राहकों की वाहन वरीयता और विशेष अनुरोध प्राप्त करें, यदि कोई हो	-	-	-	-
PC3. यात्रा योजना को समायोजित करने के लिए सभी परिवहन कार्यक्रमों की समीक्षा करें	-	-	-	-
PC4. ग्राहक को उपलब्ध वाहन विकल्पों का सुझाव दें	-	-	-	-
PC5. ग्राहक को किराए और अन्य लागू शुल्क जैसे रात की पाली आदि के बारे में जानकारी दें।	-	-	-	-
PC6. ग्राहक के साथ बुकिंग, पिकअप और ड्रॉप शेड्यूल की पुष्टि करें	-	-	-	-
PC7. यात्रा कार्यक्रम अपडेट करें	-	-	-	-
PC8. ग्राहक को वाहन और ड्राइवर के विवरण के साथ बुकिंग की पुष्टि भेजें	-	-	-	-
PC9. संगठनात्मक मानकों के अनुसार ग्राहक से अग्रिम या आंशिक भुगतान एकत्र करने के बाद भुगतान रिकॉर्ड अपडेट करें	-	-	-	-
<i>परिवहन की व्यवस्था करें</i>	25	25	-	10
PC10. बुकिंग विवरण जैसे पिकअप स्थान, समय, पसंदीदा मार्ग और ग्राहक से किसी विशेष अनुरोध के बारे में ड्राइवर को संक्षिप्त करें	-	-	-	-
PC11. सुनिश्चित करें कि वाहन ठीक से काम कर रहा है शर्त और आवश्यक सुरक्षा मानकों को पूरा करता है	-	-	-	-
PC12. सुनिश्चित करें कि सुरक्षा गियर जगह पर हैं, जैसे प्राथमिक उपचार, अग्निशामक यंत्र आदि।	-	-	-	-
PC13. वाहन की सफाई और स्वच्छता की जाँच करें	-	-	-	-

PC14. सत्यापित करें कि वाहन के कागजात क्रम में हैं	-	-	-	-
PC15. सुनिश्चित करें कि चालक के पास अपना वैध ड्राइविंग लाइसेंस है	-	-	-	-
PC16. यदि आवश्यक हो तो ड्राइवरों के लिए मानचित्र, संचार उपकरण आदि की व्यवस्था करें	-	-	-	-
<i>परिवहन गतिविधियों की निगरानी करें और सहायता प्रदान करें</i>	15	15	-	10
PC17. सुनिश्चित करें कि वाहन निर्धारित समय पर गैरेज से बाहर निकलें	-	-	-	-
PC18. हवाई अड्डे के स्थानान्तरण के मामले में, उड़ान के समय की जाँच और निगरानी करें और ड्राइवर को सूचित करें	-	-	-	-
PC19. ग्राहक और चालक समन्वय सुनिश्चित करें	-	-	-	-
PC20. निर्धारित समय के अनुसार सेवा सुनिश्चित करने के लिए टैक चालक के मार्ग समय-समय पर प्रगति करते हैं	-	-	-	-
PC21. यात्रा के दौरान ड्राइवरों या ग्राहकों से तुरंत फोन कॉल में भाग लें	-	-	-	-
PC 22. ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान दें और मुद्दों को तुरंत हल करें	-	-	-	-
<i>कोआर्डिनेट भुगतान विवरण के लिए</i>	15	15	-	10
PC23. परिवहन लागत पर पहुँचने के लिए पारगमन समय और दूरी की गणना करें	-	-	-	-
PC24. ग्राहकों के साथ सहमत किसी भी छूट और कटौती पर ड्राइवरों को सूचित करें	-	-	-	-
PC25. चालक को अंतिम लागत के बारे में अवगत कराएँ	-	-	-	-
PC26. भुगतान की गई राशि की ग्राहक को अंतिम रसीद जारी करें	-	-	-	-
PC 27. धनवापसी की प्रक्रिया, यदि कोई हो	-	-	-	-
कुल संख्या	80	80	-	40

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N4216
एनओएस नाम	ग्राहकों के लिए परिवहन की व्यवस्था करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उपक्षेत्र	टुअर्स एंड ट्रेवल्स
व्यवसाय	परिवहन
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	28/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	31/08/2021

THC/N4217: प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करें

विवरण

यह ओएस यूनिट प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करने के बारे में है जैसे वाहन रखरखाव और रखरखाव की निगरानी, दस्तावेजों जैसे उपस्थिति पत्रक, लॉग शीट आदि को बनाए रखना और प्रबंधन को किसी भी मुद्दे की विवरणी करना।

दायरा

दायरे में निम्नलिखित शामिल हैं:

- वाहन रखरखाव की निगरानी करें
- प्रलेखन बनाए रखें और प्रबंधन को विवरणी करें

तत्व और प्रदर्शन मानदंड

वाहन रखरखाव की निगरानी करें

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

PC1. वाहनों का समय पर रखरखाव सुनिश्चित करें

PC 2. जाँचें कि सभी वाहन सुरक्षा और परिचालन मानकों को पूरा करते हैं

PC3. सुनिश्चित करें कि सभी वाहन कागजात और दस्तावेज बुनियादी कानूनी और अनुपालन को पूरा करते हैं

उदाहरण के लिए राज्य सड़क परिवहन उपक्रम (एसटीयू) की नियम पुस्तिकाएं, केंद्रीय मोटर वाहन नियम (सीएमवीआर)/सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय (एमओआरटीएच) से अन्य दिशानिर्देश और सड़क परिवहन प्राधिकरणों द्वारा जारी अन्य दिशानिर्देश जैसे आरटीओ (फास्ट टैग सुविधा सहित) या कोई अन्य सुरक्षा, सुरक्षा और पर्यावरण दिशानिर्देश

PC4. किसी भी तकनीकी खराबी के इतिहास के लिए वाहन सेवा रिकॉर्ड का निरीक्षण करें या तेल/बदलाव जैसे सर्विसिंग की तत्काल आवश्यकता है

PC5. पिछली यात्रा के दौरान देखे गए किसी भी तकनीकी/अनुपालन मुद्दों के रिकॉर्ड की जाँच करें

PC6. वाहन की सड़क योग्यता का निर्धारण करने के लिए परिवहन प्रबंधक को वास्तविक या संभावित दोषों की विस्तार से विवरणी करें

PC7. ईंधन भरने या मरम्मत जैसी किसी भी आवश्यकता के बारे में परिवहन प्रबंधक को सूचित करें

प्रलेखन बनाए रखें और प्रबंधन को विवरणी करें

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

PC8. ड्राइवरों की उपस्थिति पत्रक बनाए रखें

PC9. ड्राइवर लॉग, यात्रा विवरणी और चालान सहित सभी परिवहन कागजी कार्यवाही की समीक्षा और व्यवस्था करें

PC10. ट्रेकिंग के लिए वाहन संख्या के साथ वाहन लॉगबुक बनाए रखें

PC11. परिवहन दस्तावेज और ड्राइवरों द्वारा जमा किए गए ट्रिप शीट को सत्यापित करें

- PC12.** ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, आदि और ड्राइवरों के अन्य आवश्यक दस्तावेजों के रिकॉर्ड बनाए रखें
PC13. परिवहन प्रबंधक को दुर्घटनाओं, सुरक्षा चिंताओं, या लाइसेंसिंग मुद्दों जैसे ड्राइवर मुद्दों की विवरणी करें

ज्ञान और समझ (KU)

नौकरी पर व्यक्ति को जानने और समझने की जरूरत है:

- KU1.** संगठन के एसओपी और यातायात नियमों के अनुसार वाहन सुरक्षा मानदंड और रखरखाव मानक
KU2. ग्राहक शिकायतों के मामले में दिन के प्रारंभ और अंत में वाहन का नियमित निरीक्षण करने के लिए उपाय
KU3. परिवहन के लिए वैधानिक नियम और कानून
KU4. परिवहन के लिए आवश्यक वैध दस्तावेज
KU5. ड्राइवरों के लिए संवारने के मानक
KU6. ट्रिप शीट और लॉगबुक के निरीक्षण के तरीके

सामान्य कौशल (GS)

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

- GS1.** कर्मचारियों और पर्यवेक्षकों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें
GS2. वाहन के रखरखाव या ईंधन की खपत के संबंध में लॉग शीट, चेकलिस्ट, आदि
GS3. सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों के साथ बातचीत

मूल्यांकन के मानदंड

	लिखित अंक	व्यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
परिणामों के लिए आकलन मानदंड				
<i>वाहन रखरखाव की निगरानी करें</i>	30	30	-	15
PC1. वाहनों का समय पर रखरखाव सुनिश्चित करें	-	-	-	-
PC 2. जाँचें कि सभी वाहन सुरक्षा और परिचालन मानकों को पूरा करते हैं	-	-	-	-
PC3. सुनिश्चित करें कि सभी वाहन कागजात और दस्तावेज बुनियादी कानूनी और अनुपालन जैसे राज्य सड़क परिवहन उपक्रम (एसटीयू) की नियम पुस्तिकाएं, केंद्रीय मोटर वाहन नियम (सीएमवीआर)/सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय (एमओआरटीएच) से अन्य दिशानिर्देश और सड़क द्वारा जारी अन्य दिशानिर्देशों को पूरा करते हैं। परिवहन प्राधिकरण जैसे आरटीओ (फास्ट टैग सुविधा सहित) या कोई अन्य सुरक्षा, सुरक्षा और पर्यावरण दिशानिर्देश	-	-	-	-
PC4. किसी भी तकनीकी खराबी के इतिहास के लिए वाहन सेवा रिकॉर्ड का निरीक्षण करें या तेल/बदलाव जैसे सर्विसिंग की तत्काल आवश्यकता है	-	-	-	-
PC5. पिछली यात्रा के दौरान देखे गए किसी भी तकनीकी/अनुपालन मुद्दों के रिकॉर्ड की जाँच करें	-	-	-	-
PC6. वाहन की सड़क योग्यता का निर्धारण करने के लिए परिवहन प्रबंधक को वास्तविक या संभावित दोषों की विस्तार से विवरणी करें	-	-	-	-
PC7. ईंधन भरने या मरम्मत जैसी किसी भी आवश्यकता के बारे में परिवहन प्रबंधक को सूचित करें	-	-	-	-
<i>प्रलेखन बनाए रखें और प्रबंधन को विवरणी करें</i>	30	30	-	15
PC8. ड्राइवरों की उपस्थिति पत्रक बनाए रखें	-	-	-	-
PC9. ड्राइवर लॉग, यात्रा विवरणी और चालान सहित सभी परिवहन कागजी कार्यवाही की समीक्षा और व्यवस्था करें	-	-	-	-
PC10. ट्रैकिंग के लिए वाहन संख्या के साथ वाहन लॉगबुक बनाए रखें	-	-	-	-
PC11. परिवहन दस्तावेज और ड्राइवरों द्वारा जमा किए गए ट्रिप शीट को सत्यापित करें	-	-	-	-

PC12. ड्राइविंग लाइसेंस, आधार कार्ड, आदि और ड्राइवरों के अन्य आवश्यक दस्तावेजों के रिकॉर्ड बनाए रखें	-	-	-	-
PC13. परिवहन प्रबंधक को दुर्घटनाओं, सुरक्षा चिंताओं, या लाइसेंसिंग मुद्दों जैसे ड्राइवर मुद्दों की विवरणी करें	-	-	-	-
कुल संख्या	60	60	-	30

राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस) पैरामीटर्स

एनओएस कोड	THC/N4217
एनओएस नाम	प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करें
क्षेत्र	पर्यटन और आतिथ्य
उपक्षेत्र	टुअर्स एंड ट्रेवल्स
व्यवसाय	परिवहन
एनएसक्यूएफ स्तर	4
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	31/08/2021
अगली समीक्षा तिथि	28/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	31/08/2021

THC/N9901: प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें

विवरण

यह OS इकाई प्रभावी ढंग 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

पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें

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

PC11.काम पर समय पर पहुँचें

PC12.सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित शिष्टाचार का पालन करें

PC13.संगठनात्मक नीति के अनुसार ड्रेस कोड का पालन करें

PC14.व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें

PC15.कार्यस्थल पर दूसरों की गोपनीयता का सम्मान करें

मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें

पर्यटन और आतिथ्य कौशल परिषद

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

- PC16.** सेवाओं की पेशकश करें और हर व्यक्ति की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने के लिए सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखें कंपनी मानकों के अनुसार लिंग और आयु समूह
- 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.** व्यवहारिक 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
- KU5** की प्रक्रियाएँ। 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
- KU10** की लिंग विशिष्ट आवश्यकताएँ। 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 पत्रक, दस्तावेज़ और कार्यस्थल पर प्रदर्शित कंपनी नीति, 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	प्रावहारिक 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 तक पहुँचाएँ	-	-	-	-
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	यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी 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 मानकों के अनुसार सभी लिंग और आयु वर्ग में प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाओं की पेशकश और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखें	-	-	-	-
PC17. यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें	-	-	-	-
PC18. विशिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें। विकलांग व्यक्तियों के लिए	-	-	-	-
PC19. हर समय लिंग और उम्र के प्रति 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
उपक्षेत्र	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

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

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	यावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखना	6	6	-	3
PC1. सुनिश्चित करें कि कार्य केंद्र पर कोई गोपनीय जानकारी दृश्यमान और अप्राप्य न हो	-	-	-	-
PC 2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का पालन करें	-	-	-	-
PC3. कंपनी में किसी के द्वारा देखे गए आईपीआर के 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	4	4	-	2
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	-	-	-	-
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
उपक्षेत्र	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

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. हाथ धोने के लिए अल्कोहल आधारित सैनिटाइज़र का प्रयोग करें

PC2. नियमित अंतराल पर हाथों को धोएँ और साफ करें।

PC3. उपयुक्त सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें। 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. उपयुक्त पीपीई (हेडवियर, चश्मा, काले चश्मे, जूते आदि) का उपयोग करें ताकि कार्य को बेहतर ढंग से किया जा सके और काम के माहौल को ध्यान में रखा जा सके।

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।

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 पहली 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, दस्तावेज़ 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

मूल्यांकन के मानदंड

परिणामों के लिए आकलन मानदंड	लिखित अंक	प्रावहारिक अंक	प्रोजेक्ट अंक	मौखिकी अंक
<i>व्यक्तिगत और कार्यस्थल की स्वच्छता बनाए रखें</i>	10	10	-	5
PC1. हाथ धोने 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 आदि 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 मुद्दों की विवरणी करें	-	-	-	-
PC11. यदि कोई सहकर्मी अस्वस्थ है तो 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	मौखिकी 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 अपशिष्ट के रूप में नामपत्र दर्ज किया गया	-	-	-	-
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
उपक्षेत्र	होटल/रेस्तरां, पर्यटन और यात्रा, सुविधा प्रबंधन, कूज
व्यवसाय	सामान्य
एनएसक्यूएफ स्तर	3
क्रेडिट	TBD
संस्करण	2.0
अंतिम समीक्षा तिथि	24/02/2022
अगली समीक्षा तिथि	24/02/2025
एनएसक्यूसी क्लियरेंस तिथि	24/02/2022

आकलन दिशानिर्देश और आकलन भारांक

मूल्यांकन दिशानिर्देश

1. सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा प्रत्येक योग्यता पैक के मूल्यांकन के लिए मानदंड बनाए जाएंगे। प्रत्येक प्रदर्शन मानदंड (PC) को एनओएस में इसके महत्व के अनुपात में अंक दिए जाएंगे। एसएससी प्रत्येक PC के लिए सैद्धांतिक और स्किल्स व्यावहारिक के अंकों का अनुपात भी निर्धारित करेगा।
2. सैद्धांतिक 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 मूल्यांकन को सफलतापूर्वक पास

करने के लिए कुल अंकों का न्यूनतम 70% प्राप्त करना चाहिए।

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	मौखिकी अंक	कुल निशान	महत्व
THC/N4216.व्यवस्थित करेंग्राहकों के लिए परिवहन	80	80	-	40	200	25
THC/N4217.प्रशासनिक कर्तव्यों का पालन करें	60	60	-	30	150	25
THC/N9901. प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	40	40	0	20	100	25
THC/N9903.संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की निजता 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	215	225	0	110	550	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
एसओपी	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
मैं जनसंपर्क	बौद्धिक संपदा अधिकार

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।
उपक्षेत्र	उपक्षेत्र इसके घटकों की विशेषताओं और रुचियों के आधार पर एक और टूटने से लिया गया है।
व्यवसाय	व्यवसाय नौकरी की भूमिकाओं का एक समूह है, जो एक उद्योग में समान / संबंधित कार्यों का प्रदर्शन करता है।
नौकरी भूमिका	नौकरी की भूमिका कार्यों के एक अद्वितीय सेट को परिभाषित करती है जो एक साथ एक संगठन में एक अद्वितीय रोजगार अवसर बनाती है।
व्यावसायिक मानक (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 व्यावसायिक मानक (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 का शीर्षक इस बारे में 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 मददगार होगा कि यह वह उपयुक्त ओएस है जिसे वे ढूंढ रहे हैं।
दायरा	स्कोप बयानों का एक समूह 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 बयान हैं जो तकनीकी, सामान्य, पेशेवर और संगठनात्मक विशिष्ट ज्ञान को एक साथ निर्दिष्ट करते हैं जो एक व्यक्ति को आवश्यक मानक को पूरा करने के लिए आवश्यक है।

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।