



योग्यता फ़ाइल

हाउसकीपिंग असिस्टेंट

☒ अल्पावधि प्रशिक्षण (एसटीटी) ☐ दीर्घकालिक प्रशिक्षण (एलटीटी) ☐ अप्रेंटिसशिप

☒ अपस्किлинг ☐ दोहरी/फ्लेक्सी योग्यता ☐ टीओटी के लिए ☐ टीओए के लिए

☒ सामान्य ☐ बहु-कौशल (एमएस) ☐ क्रॉस सेक्टरल (सीएस) ☐ भविष्य के कौशल ☐ ओईएम

एनसीआरएफ/एनएसक्यूएफ स्तर: 3

प्रस्तुत द्वारा:

टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी स्किल कॉउन्सिल। 1216-1220, ब्लॉक ए, 12वीं मंजिल,
नौरंग हाउस, कस्तूरबा गांधी मार्ग, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली। 110001, ईमेल: info@thsc.in

विषयसूची

धारा 1: मूल विवरण.....	3
धारा 2: मॉड्यूल सारांश	7
योग्यताओं की एनओएस/एस.....	7
अनिवार्य एनओएस/एस:.....	7
मूल्यांकन - न्यूनतम योग्यता प्रतिशत	8
धारा 3: प्रशिक्षण संबंधी.....	8
धारा 4: मूल्यांकन संबंधी.....	9
धारा 5: योग्यता की आवश्यकता का साक्ष्य	9
धारा 6: अनुलग्नक और सहायक दस्तावेज़ जाँच सूची	10
अनुलग्नक: स्तर का साक्ष्य	11
अनुलग्नक: उपकरण और उपकरण (लैब सेट-अप)	17
अनुलग्नक: उद्योग मान्यता सारांश	18
अनुलग्नक: प्रशिक्षण एवं रोजगार विवरण.....	20
अनुलग्नक: विस्तृत मूल्यांकन मानदंड	24
अनुलग्नक: मूल्यांकन रणनीति.....	29
अनुलग्नक: संक्षिप्ताक्षर और शब्दावली	31

धारा 1: मूल विवरण

1.	योग्यता नाम	हाउसकीपिंग असिस्टेंट	
2.	सेक्टर/एस	टूरिज्म एंड हॉस्पिटैलिटी	
3.	योग्यता का प्रकार: ☐ नया ☒ संशोधित ☐ इसमें ऐच्छिक/विकल्प हैं ☐ ओईएम	एनक्यूआर कोड और मौजूदा/पिछली योग्यता का संस्करण: 2020/ TH/THSC/03999	योग्यता मौजूदा/पिछले संस्करण का नाम: हाउसकीपिंग ट्रेनी
4.	a. ओईएम नाम b. योग्यता नाम (जहां भी लागू हो)		
5.	राष्ट्रीय योग्यता रजिस्टर (एनक्यूआर) कोड&संस्करण (एनएसक्यूसी अनुमोदन के बाद जारी किया जाएगा)	QG-03-TH-02018-2024-V1-THSC	6. एनसीआरएफ/एनएसक्यूएफ स्तर:3
7.	पुरस्कार (प्रमाणपत्र/डिप्लोमा/एडवांस डिप्लोमा/कोई अन्य (जहां लागू हो एकाधिक प्रवेश/निकास भी निर्दिष्ट करें और अनुबंध में विवरण प्रदान करें)	प्रमाणपत्र	
8.	योग्यता का संक्षिप्त विवरण	कार्यस्थल पर व्यक्ति यह सुनिश्चित करने के लिए सभी कमरों और निर्दिष्ट क्षेत्रों को साफ सुथरा रखता है कि मेहमानों को सुविधा हो होटल में यादगार अनुभव. व्यक्ति को अन्य गृह व्यवस्था गतिविधियाँ भी करने की आवश्यकता होती है आवश्यक।	
9.	छात्र/प्रशिक्षु/शिक्षार्थी/कर्मचारी के लिए प्रवेश हेतु पात्रता मानदंड	a. प्रवेश योग्यता और प्रासंगिक अनुभव:	

		<table><tr><th>क्र.सं.</th><th>शैक्षणिक/कौशल योग्यता (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)</th><th>आवश्यक अनुभव (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)</th></tr><tr><td>1.</td><td>ग्रेड 10 उत्तीर्ण या समकक्ष</td><td></td></tr><tr><td>2.</td><td>9वीं कक्षा उत्तीर्ण</td><td>1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव</td></tr><tr><td>3.</td><td>आठवीं कक्षा उत्तीर्ण</td><td>3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव</td></tr><tr><td>4.</td><td>पिछला एनएसक्यूएफ स्तर 2</td><td>3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव</td></tr></table> b. आयु- 14 वर्ष	क्र.सं.	शैक्षणिक/कौशल योग्यता (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)	आवश्यक अनुभव (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)	1.	ग्रेड 10 उत्तीर्ण या समकक्ष		2.	9वीं कक्षा उत्तीर्ण	1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव	3.	आठवीं कक्षा उत्तीर्ण	3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव	4.	पिछला एनएसक्यूएफ स्तर 2	3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव	
क्र.सं.	शैक्षणिक/कौशल योग्यता (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)	आवश्यक अनुभव (विशेषज्ञता के साथ - यदि लागू हो)																
1.	ग्रेड 10 उत्तीर्ण या समकक्ष																	
2.	9वीं कक्षा उत्तीर्ण	1.5 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव																
3.	आठवीं कक्षा उत्तीर्ण	3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव																
4.	पिछला एनएसक्यूएफ स्तर 2	3 वर्ष का प्रासंगिक अनुभव																
10.	इस योग्यता को दिए गए क्रेडिट, मूल्यांकन के अधीन <i>(नेशनल क्रेडिट फ्रेमवर्क (एनसीआरएफ) के अनुसार)</i>	12	11. सामान्य लागत मानदंड श्रेणी (I/II/III/IV) <i>(जहां भी लागू हो):</i> द्वितीय															
12.	इस योग्यता पर प्रशिक्षण लेने के लिए कोई लाइसेंसिंग आवश्यकताएँ <i>(जहां भी लागू हो)</i>	ना																
13.	प्रशिक्षण वितरण के तरीकों के अनुसार प्रशिक्षण अवधि <i>(चयनित प्रशिक्षण वितरण मोड और योग्यता की आवश्यकता के अनुसार कुल अवधि निर्दिष्ट करें)</i>	☐ऑफलाइन☐ऑनलाइन☒मिश्रित <table><tr><th>प्रशिक्षण वितरण मोड</th><th>सिद्धांत (घंटे)</th><th>प्राैक्टिकल (घंटे)</th><th>OJT अनिवार्य (घंटे)</th><th>कुल घंटे)</th></tr><tr><td>कक्षा (ऑफलाइन)</td><td></td><td>165:00</td><td>90:00</td><td>255:00</td></tr><tr><td>ऑनलाइन</td><td>105:00</td><td></td><td></td><td>105:00</td></tr></table> <i>(विवरण के लिए मिश्रित शिक्षण अनुलग्नक देखें)</i>		प्रशिक्षण वितरण मोड	सिद्धांत (घंटे)	प्राैक्टिकल (घंटे)	OJT अनिवार्य (घंटे)	कुल घंटे)	कक्षा (ऑफलाइन)		165:00	90:00	255:00	ऑनलाइन	105:00			105:00
प्रशिक्षण वितरण मोड	सिद्धांत (घंटे)	प्राैक्टिकल (घंटे)	OJT अनिवार्य (घंटे)	कुल घंटे)														
कक्षा (ऑफलाइन)		165:00	90:00	255:00														
ऑनलाइन	105:00			105:00														
14.	एनसीओ/आईएससीओ कोड/एस से संरेखित <i>(यदि कोई कोड उपलब्ध नहीं है तो उसका उल्लेख करें)</i>	एनसीओ-2015/5151.0101																

15.	योग्यता प्राप्त कर प्रगति पथ(कृपया व्यावसायिक और शैक्षणिक प्रगति दिखाएं)	हाउसकीपिंग असिस्टेंट-->गेस्ट सर्विस एसोसिएट (हाउसकीपिंग)S
16.	अन्य भारतीय भाषाएँ जिनमें योग्यता और मॉडल पाठ्यक्रम प्रस्तुत किया जा रहा है	इंग्लिश
17.	क्या एनक्यूआर पर समान योग्यताएं उपलब्ध हैं-यदि हां, तो इस योग्यता का औचित्य	☐ हाँ ☒ समान योग्यताओं का कोई URL नहीं:
18.	क्या नौकरी की भूमिका विकलांग व्यक्तियों के लिए उत्तरदायी है?	☒ हाँ ☐ नहीं यदि "हाँ", तो लागू विकलांगता का प्रकार निर्दिष्ट करें: एसएचआई और एलडी
19.	महिलाओं की भागीदारी को कैसे प्रोत्साहित किया जाएगा	कार्यस्थल में महिलाओं को शामिल करना महत्वपूर्ण है क्योंकि शिक्षित महिलाओं की संख्या में वृद्धि हो रही है। कुछ क्षेत्रों में प्रगति के बावजूद, महिलाओं को अभी भी कार्यबल में उनकी पूर्ण भागीदारी के लिए महत्वपूर्ण चुनौतियों और बाधाओं का सामना करना पड़ता है। कौशल, रोजगार सृजन और सहायता सेवाओं पर नीतिगत उपाय तैयार करके इसे संबोधित किया जा सकता है। कार्यबल में महिलाओं के अनुपात को बढ़ाने के लिए, बच्चों की देखभाल की सुविधा, कार्यस्थल की निकटता, सुरक्षित परिवहन, लिंग त्वरण योजना और काम पर वापसी (मातृत्व के बाद महिलाओं को कार्यबल में फिर से शामिल होने की अनुमति) जैसे विभिन्न सहायता उपाय प्रदान किए जाने चाहिए। संगठनों को अंशकालिक या दूरस्थ कार्य विकल्प जैसी लचीली कार्य व्यवस्थाएँ प्रदान करनी चाहिए। इससे न केवल संगठन को प्रतिभाशाली महिला कर्मचारियों को बनाए रखने में मदद मिलती है, बल्कि इससे महिलाओं को काम और पारिवारिक जिम्मेदारियों के बीच संतुलन बनाने में भी मदद मिलती है।
20.	क्या हरियाली/पर्यावरण स्थिरता पहलुओं को शामिल किया गया है(एनओएस/मॉड्यूल निर्दिष्ट करें जो इसे कवर करता है)	☒ हाँ ☐ नहीं टीएचसी/एन9906. स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें
21.	क्या योग्यता स्कूलों/कॉलेजों में पेश किए जाने के लिए उपयुक्त है?	स्कूलों ☒ हाँ ☐ नहीं कोई कॉलेज ☐ हाँ ☐ नहीं
22.	जमा करने/पुरस्कार देने वाली संस्था एसपीओसी का नाम और संपर्क विवरण (सीएस या एमएस के मामले में, लीड एबी और सपोर्टिंग एबी दोनों का विवरण प्रदान करें)	नाम:डॉ. सुनीता बधवार ईमेल: sunita.badhwar@thsc.in संपर्क नंबर।:011-41608056/8057 एक्सटेंशन 1102 वेबसाइट: www.thsc.in
23.	एनएसक्यूसी द्वारा अंतिम अनुमोदन तिथि:31/01/2024	24. वैधता अवधि:3 वर्ष
		25. अगली समीक्षा तिथि:31/01/2027

धारा 2: मॉड्यूल सारांश

योग्यताओं की एनओएस/एस
(असाधारण मामलों में इन्हें घटकों के रूप में वर्णित किया जा सकता है)

अनिवार्य एनओएस/एस:

एनओएस/मॉड्यूल स्तर पर प्रशिक्षण अवधि और मूल्यांकन मानदंड निर्दिष्ट करें। अधिक जानकारी के लिए पाठ्यक्रम दस्तावेज़ देखें।

वां.-थ्योरी पीआर.-प्राैक्टिकल ओजेटी-ऑन द जॉब मैन.-अनिवार्य प्रशिक्षण आरईसी.-अनुशंसित प्रोजेक्ट-प्रोजेक्ट

क्र.सं	एनओएस/मॉड्यूल नाम	एनओएस/मॉड्यूल कोड और संस्करण(यदि लागू हो)	कोर/नॉन-कोर	एनसीआर एफ/एनएसक्यूएफ स्तर	एनसीआरएफ के अनुसार क्रेडिट	प्रशिक्षण अवधि (घंटे)					मूल्यांकन चिह्न					
						थ	पीआर.	ओजेटी मैन.	ओजेटी आरई सी.	कुल	थ	पी आर .	प्रो.	वाइवा	कुल	वेटेज (%) (यदि लागू हो)
1.	सफाई गतिविधियाँ निष्पादित करें	टीएचसी/एन 0233 और v2.0	मुख्य	3	8	48	102	0	90	240	55	70	0	25	150	40
2.	प्रभावी ढंग से संवाद करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	टीएचसी/एन9 901 और v2.0	गैर कोर	3	1	15	15	0	0	30	40	40	0	20	100	20
3.	संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करें	टीएचसी/एन9 903 और v2.0	गैर कोर	3	1	15	15	0	0	30	10	10	0	5	25	15

क्र.सं	एनओएस/मॉड्यूल नाम	एनओएस/मॉड्यूल कोड और संस्करण(यदि लागू हो)	कोर/नॉन-कोर	एनसीआर एफ/एनएसक्यूएफ स्तर	एनसी आरएफ के अनुसार क्रेडिट	प्रशिक्षण अवधि (घंटे)					मूल्यांकन चिह्न					
						थ	पीआर.	ओजेटी मैन.	ओजेटी आरई सी.	कुल	थ	पी आर .	प्रो.	वाइवा	कुल	वेटेज (%) (यदि लागू हो)
4.	स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें	टीएचसी/एन9 906 और v2.0	गैर कोर	3	1	15	15	0	0	30	25	35	0	15	75	20
5.	रोजगार योग्यता कौशल (30 घंटे)	डीजीटी/वीएस क्यू/एन0101 और v1.0	गैर कोर	2	1	12	18	0	0	30	20	30	0	0	50	5
अवधि (घंटे में) / कुल अंक					12	105	165	0	90	360	150	185	0	65	400	100

मूल्यांकन - न्यूनतम योग्यता प्रतिशत
कृपया निम्नलिखित में से कोई एक निर्दिष्ट करें:

न्यूनतम उत्तीर्ण प्रतिशत - योग्यता स्तर पर कुल: 50%(प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन को सफलतापूर्वक उत्तीर्ण करने के लिए योग्यता स्तर पर निर्दिष्ट न्यूनतम कुल उत्तीर्ण प्रतिशत प्राप्त करना चाहिए।)

न्यूनतम उत्तीर्ण प्रतिशत - एनओएस/मॉड्यूल-वार: %(प्रत्येक प्रशिक्षु को मूल्यांकन को सफलतापूर्वक उत्तीर्ण करने के लिए प्रत्येक अनिवार्य और चयनित वैकल्पिक एनओएस/मॉड्यूल में निर्दिष्ट न्यूनतम उत्तीर्ण प्रतिशत प्राप्त करना चाहिए।)

धारा 3: प्रशिक्षण संबंधी

1.	संबंधित क्षेत्र में प्रशिक्षक की योग्यता और अनुभव (वर्षों में)(एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	उद्योग में 5 वर्ष के अनुभव और प्रशिक्षक के रूप में 1 वर्ष के अनुभव के साथ होटल/आतिथ्य/क्यूएसआर में डिप्लोमा/डिग्री/स्नातकोत्तर
----	---	--

2.	संबंधित क्षेत्र में मास्टर ट्रेनर की योग्यता और अनुभव (वर्षों में)(एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	ना
3.	प्रशिक्षण के लिए आवश्यक उपकरण और उपकरण	☒ हाँ ☐ नहीं (यदि हां, तो विवरण अनुलग्नक में दिया जाए)
4.	संशोधित योग्यता के मामले में, प्रशिक्षक के लिए आवश्यक किसी भी अपस्किंग का विवरण	ना

धारा 4: मूल्यांकन संबंधी

1.	संबंधित क्षेत्र में मूल्यांकनकर्ता की योग्यता और अनुभव (वर्षों में)(एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	उद्योग में 5 वर्ष के अनुभव के साथ होटल/आतिथ्य/क्यूएसआर में डिप्लोमा/डिग्री/स्नातकोत्तर
2.	संबंधित क्षेत्र में प्रॉक्टर की योग्यता और अनुभव (वर्षों में)(एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	ना
3.	संबंधित क्षेत्र में लीड मूल्यांकनकर्ता/प्रॉक्टर की योग्यता और अनुभव (वर्षों में)(एनसीवीईटी दिशानिर्देशों के अनुसार)	ना
4.	मूल्यांकन मोड(मूल्यांकन मोड निर्दिष्ट करें)	मिश्रित
5.	मूल्यांकन के लिए आवश्यक उपकरण और उपकरण	☒ प्रशिक्षण के समान ही ☐ हाँ ☐ नहीं (विवरण अनुलग्नक में प्रदान किया जाना चाहिए-यदि यह मूल्यांकन के लिए अलग है)

धारा 5: योग्यता की आवश्यकता का साक्ष्य

अनुलग्नक/समर्थक दस्तावेज का नाम प्रदान करें।

1.	नवीनतम कौशल अंतर अध्ययन (2 वर्ष से अधिक पुराना नहीं) (हाँ/नहीं):नहीं
2.	नवीनतम बाज़ार अनुसंधान रिपोर्ट या कोई अन्य स्रोत (2 वर्ष से अधिक पुराना नहीं) (हाँ/नहीं):नहीं
3.	सरकार/उद्योग पहल/आवश्यकता (हाँ/नहीं):हाँ
4.	प्रदान किए गए उद्योग सत्यापन की संख्या:21
5.	अनुमानित संख्या प्रशिक्षित एवं नियोजित किये जाने वाले व्यक्तियों की संख्या:2790

6.	संबंधित मंत्रालय/राज्य विभागों के साथ सहमति/परामर्श का साक्ष्य: नहीं यदि "नहीं", तो क्यों:
----	---

धारा 6: अनुलग्नक और सहायक दस्तावेज़ जाँच सूची

अनुलग्नक नाम/समर्थक दस्तावेज़ फ़ाइल नाम निर्दिष्ट करें

1.	अनुलग्नक:एनसीआरएफ स्तर/एनएसक्यूएफ विवरणकों के आधार पर एनसीआरएफ/एनएसक्यूएफ स्तर का औचित्य (अनिवार्य)	संलग्न
2.	अनुलग्नक:योग्यता के लिए प्रासंगिक उपकरणों और उपकरणों की सूची (अनिवार्य, ऑनलाइन पाठ्यक्रम के मामले को छोड़कर)	संलग्न
3.	अनुलग्नक:विस्तृत मूल्यांकन मानदंड (अनिवार्य)	संलग्न
4.	अनुलग्नक:मूल्यांकन रणनीति (अनिवार्य)	संलग्न
5.	अनुलग्नक:मिश्रित शिक्षण (अनिवार्य, चयनित मामले में डिलीवरी का तरीका "मिश्रित शिक्षण" है)	संलग्न
6.	अनुलग्नक:एकाधिक प्रवेश-निकास विवरण (अनिवार्य, यदि योग्यता में एकाधिक प्रवेश-निकास है)	संलग्न
7.	अनुलग्नक:परिवर्णी शब्द और शब्दावली (वैकल्पिक)	संलग्न
8.	सहायक दस्तावेज़:मॉडल पाठ्यक्रम (अनिवार्य - सार्वजनिक दृश्य)	संलग्न
9.	सहायक दस्तावेज़:कैरियर में प्रगति (अनिवार्य - सार्वजनिक दृश्य)	संलग्न
10.	सहायक दस्तावेज़:व्यावसायिक मानचित्र (अनिवार्य)	संलग्न
11.	सहायक दस्तावेज़:मूल्यांकन एसओपी (अनिवार्य)	संलग्न
12.	कोई अन्य दस्तावेज़ जो आप जमा करना चाहते हैं:	-

अनुलग्नक: स्तर का साक्ष्य

एनसीआरएफ/एनएसक्यूएफ लेवल डिस्क्रिप्टर	नौकरी की भूमिका/योग्यता के परिणाम की मुख्य आवश्यकताएँ	नौकरी की भूमिका/परिणाम एनसीआरएफ से कैसे संबंधित हैं/एनएसक्यूएफ लेवल डिस्क्रिप्टर	एनसीआरएफ/एनएसक्यूएफ स्तर
व्यावसायिक सैद्धांतिक ज्ञान/प्रक्रिया	ज्ञान की सीमा - रोजगार के व्यापार में लागू बुनियादी तथ्य, प्रक्रिया और सिद्धांत। - कार्यस्थल पर लागू प्रासंगिक व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा आवश्यकताएँ - रिपोर्टिंग और दस्तावेज़ीकरण पर संगठन की नीति - हाउसकीपिंग के लिए संगठनात्मक एसओपी - अपशिष्ट प्रबंधन पर संगठन की नीति - सफाई कार्यों के दौरान पीपीई का महत्व और उचित उपयोग - निर्दिष्ट क्षेत्र की हाउसकीपिंग के निरीक्षण के तरीके - विभिन्न क्षेत्रों/सतहों के लिए सफाई के तरीके - विभिन्न क्षेत्रों/सतहों की सफाई के लिए आवश्यक सफाई और मिश्रण एजेंटों के प्रकार और उपयोग - सफाई उपकरणों के प्रकार और संचालन प्रक्रिया - कमरे की सफाई प्रक्रियाएँ और जाँच सूचियाँ - बिस्तर बनाने की विधियाँ - सफाई क्षेत्रों के लिए संकेत - संगठन में कमरों के प्रकार, उपलब्ध सुविधाएँ और अन्य सेवा क्षेत्र - कचरे के प्रकार और उनकी विशेषताएँ - अपशिष्ट पृथक्करण और निपटान के तरीके - पुनर्चक्रण का महत्व	- एक हाउसकीपिंग असिस्टेंट को कानून, मानकों, नीतियों, विनियमों और प्रक्रियाओं, व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी, हाउसकीपिंग के लिए संगठनात्मक एसओपी, पीपीई का उपयोग, कमरे के लेआउट और फर्नीचर व्यवस्था की जानकारी होनी चाहिए। ये सभी व्यापार संबंधी बुनियादी तथ्य, प्रक्रिया और सिद्धांत हैं। - अतः लेवल 3	3

	• इन्वेंटरी प्रबंधन तकनीकें • कमरे के प्रकार और अतिथि आपूर्ति • कमरे का लेआउट और फर्नीचर की व्यवस्था • कमरे में विभिन्न वस्तुओं जैसे स्टेशनरी, फूलदान आदि को व्यवस्थित करने की विधियाँ। • अतिथि कक्ष की देखभाल और सफाई करते समय विवरणों पर ध्यान देने का महत्व • कपड़े धोने का क्षेत्र, लिनन कक्ष, हाउसकीपिंग स्टोर, नियंत्रण डेस्क जैसे विभिन्न क्षेत्र • प्रसाधन सामग्री, तक्रिए आदि जैसी हाउसकीपिंग वस्तुओं के लिए मेहमानों के अनुरोधों और सेवाओं पर प्रश्नों को संभालने की प्रक्रिया • सभी कमरे के उपकरणों/उपकरणों के लिए चेकलिस्ट और मानक कार्यशील स्थिति • सभी हाउसकीपिंग उपकरणों की रखरखाव प्रक्रिया • व्यवहारिक शिष्टाचार और व्यावसायिकता पर संगठनात्मक नीतियां • कार्यस्थल पर लिंग संवेदनशील सेवा प्रथाओं पर संगठनात्मक नीतियां • संगठनात्मक पदानुक्रम और रिपोर्टिंग संरचना • संगठन की दस्तावेजीकरण नीति और प्रक्रियाएँ • संगठनात्मक नीतियों के अनुसार सेवा गुणवत्ता मानक • शिकायत प्रबंधन नीति और प्रक्रियाएँ • व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी • सकारात्मक प्रतिक्रिया देने और प्राप्त करने की प्रक्रिया • विभिन्न प्रकार के मेहमानों की लिंग विशिष्ट आवश्यकताएँ		
--	--	--	--

	• मेहमानों के विभिन्न आयु-समूहों की विशिष्ट आवश्यकताएँ • आयु और लिंग विशिष्ट शिष्टाचार • प्रमुख हेल्पलाइन नंबर • विकलांग व्यक्तियों के संबंध में संगठनात्मक नीति • बौद्धिक संपदा अधिकारों और गोपनीय जानकारी पर संगठन की नीतियां • आईपीआर उल्लंघन रिपोर्टिंग प्रक्रिया • गोपनीय जानकारी के लिए भंडारण और निपटान प्रक्रियाएँ • किसी संगठन की प्रतिस्पर्धात्मकता के लिए गोपनीयता बनाए रखने का महत्व • गोपनीयता के उल्लंघन से होने वाली क्षति का महत्व • सुरक्षा मुद्दों की रिपोर्टिंग और प्रबंधन पर संगठन की नीति • कार्यस्थल पर स्वच्छता मानकों को बनाए रखने की प्रक्रिया • व्यक्तिगत स्वच्छता पर एसओपी • निवारक स्वास्थ्य जांच और स्वस्थ जीवन का महत्व • स्वास्थ्य समस्याओं की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया • मानक के अनुरूप उपकरणों के संचालन एवं रख-रखाव के निर्देश • पीपीई का उद्देश्य और उपयोग • बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाएँ • मानक अपशिष्ट प्रबंधन नीति		
--	--	--	--

व्यावसायिक और तकनीकी कौशल/विशेषज्ञता/व्यावसायिक ज्ञान	तकनीकी कौशल की सीमा • दक्षता बढ़ाने के लिए कार्य संचालन की योजना बनाएं, प्राथमिकता दें और अनुक्रमित करें • स्वयं की कार्य पद्धतियों में सुधार एवं संशोधन करें • आवश्यकता पड़ने पर समस्या का समाधान करें • अतिथि और पर्यवेक्षक से प्राप्त फीडबैक को शामिल करके कार्य प्रक्रियाओं में सुधार करें • पर प्रदर्शित समय पर समस्या की रिपोर्ट करके गोपनीयता और गोपनीयता से संबंधित विवादों का समाधान करें • प्रासंगिक फॉर्म, प्रारूप और चेकलिस्ट सही ढंग से भरें • स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन न करने के प्रभाव का विश्लेषण करें • हाउसकीपिंग इन्वेंट्री, आपूर्ति आदि पर विवरण रिकॉर्ड करें। • अतिथियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करें • प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए पर्यवेक्षक की प्रतिक्रिया को शामिल करें • कार्यस्थल पर प्रदर्शित दस्तावेज़ और जानकारी कुशलता से काम करने के लिए सहकर्मियों के साथ बातचीत करें • निर्देशों, प्रक्रियाओं, सूचनाओं, कार्यस्थल में साइनेज, जॉब शीट, कंपनी की नीति, पर्यवेक्षक या अतिथि से प्राप्त नोट्स और टिप्पणियों को पढ़ें और व्याख्या करें। • हाउसकीपिंग पर्यवेक्षकों से प्राप्त परिचालन निर्देशों की व्याख्या करें और उनका पालन करें	• हाउसकीपिंग असिस्टेंट को न्यूनतम आवश्यक स्पष्टता के साथ स्थापित सेवा मानकों, संचार शिष्टाचार, लिखित और मौखिक का पालन करना होगा। • अतः लेवल 3	3
--	--	--	----------

	- संगठन की आचार संहिता और व्यावसायिक शिष्टाचार का पालन करें - सफाई करते समय सुरक्षा एवं संरक्षा मानकों का पालन करें - मेहमानों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें और यदि आवश्यक हो तो उनके प्रश्नों का उत्तर दें - हर समय विनम्र और विनम्र रहें - संगठनात्मक एसओपी में उल्लिखित समय-सीमा को पूरा करने के लिए समय को कुशलतापूर्वक प्रबंधित करें		
रोजगार तत्परता एवं उद्यमिता कौशल एवं मानसिकता/व्यावसायिक कौशल	टीम की तत्परता और उद्यमी तत्परता - उचित भाषा का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करें - सभी के साथ नम्रतापूर्वक एवं उचित व्यवहार करें - बुनियादी गणनाएँ करें - समस्याओं को प्रभावी ढंग से हल करें - काम में सावधान और चौकस रहें - Ue समय प्रभावी ढंग से - संक्रमण से बचने के लिए स्वच्छता और स्वच्छता बनाए रखें	एक हाउसकीपिंग असिस्टेंट के पास अच्छा मौखिक और लिखित संचार कौशल, इंटरमीडिएट साक्षरता और संख्यात्मक कौशल, बुनियादी स्व-रोज़गार होना चाहिए/ उद्यमशील मानसिकता, आदि।	3
व्यापक शिक्षण परिणाम/मुख्य कौशल	कार्यों की श्रृंखला को पूरा करें और कर सकते हैं समाधानों की श्रृंखला प्रदान करें - सफाई गतिविधियाँ करें - प्रभावी ढंग से संवाद करें और समावेशी सेवा मानकों को बनाए रखें	एक हाउसकीपिंग असिस्टेंट संगठनात्मक सेवा मानकों के अनुसार सफाई गतिविधियों को करने, कचरे का निपटान करने और सफाई आपूर्ति बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है। इसके लिए सीमित दायरे की नियमित और पूर्वानुमेय गतिविधियों की आवश्यकता होती है।	3

	- संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें - स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें	अतः लेवल 3	
जिम्मेदारी	जवाबदेह/जिम्मेदार - जूनियर. तकनीशियन एवं तकनीशियन - नौकरी की भूमिका को समझें और संगठनात्मक नीति का पालन करें - कार्य की स्थिति के बारे में रिकार्ड करें और रिपोर्ट करें - कार्यस्थल पर सुरक्षा नियमों का पालन करें - सहकर्मियों के साथ मिलकर काम करें - मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें - पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें - मेहमानों की आवश्यकता के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें - संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें - अतिथि की निजता का सम्मान करें - व्यक्तिगत और कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखें - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें - मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें - प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें	- एक हाउसकीपिंग असिस्टेंट सभी कमरों और निर्दिष्ट क्षेत्रों को साफ सुथरा रखने के लिए जिम्मेदार है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि मेहमानों को होटल में एक यादगार अनुभव हो। इस व्यक्ति को निर्धारित सीमा के भीतर अपने काम की जिम्मेदारी लेना और पर्यवेक्षण के तहत काम करना आना चाहिए। - अतः लेवल 3	3

अनुलग्नक: उपकरण और उपकरण (लैब सेट-अप)

औजारों और उपकरणों की सूची
बैच की संख्या:30

क्र.सं.	उपकरण/उपकरण का नाम	विनिर्देश	निर्दिष्ट बैच की संख्या के लिए मात्रा
1.	सफाई सामग्री और उपकरण	मानक	01
2.	अतिथि आपूर्ति	मानक	01
3.	इन्वेंटरी प्रारूप	मानक	01
4.	सुरक्षात्मक गियर	मानक	01
5.	साइनेज़	मानक	01
6.	एस्केलेशन मैट्रिक्स का नमूना	मानक	01
7.	संगठन की संरचना	मानक	01
8.	आईपीआर दिशानिर्देशों और विनियमों के हैंडआउट्स	मानक	01
9.	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण: सुरक्षा चश्मा, सिर की सुरक्षा, रबर के दस्ताने, सुरक्षा जूते, चेतावनी संकेत और टेप, अग्निशामक यंत्र, प्राथमिक चिकित्सा किट	मानक	01
10.	मानक संचालन प्रक्रियाएं	मानक	01
11.	नमूना रिपोर्ट	मानक	01

कक्षा साधन

कक्षा में सत्र आयोजित करने के लिए आवश्यक सहायताएँ हैं:

1. ऑकड़ों का चार्ट
2. झाड़न
3. प्रक्षेपक
4. प्रक्षेपक स्क्रीन
5. चार्जर के साथ कंप्यूटर/लैपटॉप
6. पावरप्वाइंट प्रस्तुति
7. लैपटॉप बाहरी स्पीकर
8. प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ)

9. प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ
10. मार्कर
11. चाक

अनुलग्नक: उद्योग मान्यता सारांश

तालिका में सभी उद्योग मान्यताओं की सारांश जानकारी प्रदान करें। ओईएम योग्यताओं के लिए यह आवश्यक नहीं है।

क्र.सं	संगठन का नाम	प्रतिनिधि का नाम	पद का नाम	संपर्क पता	संपर्क फ़ोन नंबर	ईमेल आईडी	लिंकडइन प्रोफ़ाइल(अगर हो तो)
1.	बारबेक्यू राष्ट्र	जयन्त सोहा	सीनियर मैनेजर एचआर	Barbeque Nation Hospitality Limited,601 Doddakannalli Village, Varthur Hobli,. Sarjapur Road, Bengaluru – 560035	9330430689	Jayanta.s@barbequenation.com	-
2.	बेस्ट वेस्टर्न	अमित शर्मा	कॉर्पोरेट ट्रेनिंग मैनेजर	Bestwestern India,Jasola , New Delhi	8377833382	Amit.shama@bhindia.in	-
3.	बीकाजी फूड्स इंटरनेशनल	विनीत मनोचा	प्रेसिडेंट-कलिनरी	Bikaji Foods International Ltd , Karni Industrial Area,Bikaner 334001	7738930777	Vineetmanocha@hotmail.com	
4.	बॉटल लैब टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	ज्योति धौंडियाल	सिटी हेड (ऑपरेशन्स)	HTC aspire, 4th Floor (401) No. 19, Ali Askar Road, Bangalore, Karnataka - 560052	9634678540	jyoti.dhaundiyal@thesmartq.com	
5.	देवयानी इंटरनेशनल लिमिटेड	कीर्ति भूषण	एसोसिएट जनरल मैनेजर	F-2/7, Okhla Industrial Area Phase - 1, New Delhi, 110020	7738074059	kirti.bhushan@dil-rjcorp.c	

6.	फर्न रेजिडेंसी	अवनि कुलश्रेष्ठ	ह्यूमन रिसोर्स	The Fern Residency, Noida Link Road Sec 100, Hazipur Secto104 Noida, Uttar Pradesh 20130	8929079713	hr.fr.noida@fernhotels.com	
7.	हॉलिडे इन	मुकेश कुमार	डायरेक्टर-ह्यूमन रिसोर्स	Asset Area 12 Hospitality District, Aerocity, New Delhi, Delhi 110037	8826996447	Mukesh.kumar1@ihg.com	
8.	होटल सीके इंटरनेशनल	होशियार सिंह	जनरल मैनेजर		9805091617	gm@hoteckinternational	
9.	होटल केसी क्रॉस रोड पंचुला	रवि चौहान	एफओएम	Hotel KC Cross Roads Panchula Site No.1 Sector 10. Opp Bus Stand Panchkula-134113	7573415785	reservation.kchotelsandresort.com	
10.	एचपीडीसी-होटल पीटरऑफ़, चौरा मैदान	नंदलाल शर्मा	डाइवीजनल जनरल मैनेजर	HPDC-Hotel Peterof , Chaura Maidan- Near All India Radio , Shimla -171004	9818455077	chefnandlal@gmail.com	
11.	आईएचएचआर आतिथ्य	एन सतीश मोहन	एजीएम ऑपरेशन्स एंड ऑडिट)	Plot 9 D Block, Samalka, New Delhi, Delhi 110037	9891834909	Satish.mohan@ihhrhospitality.in	
12.	लाइटबाइट फूड्स प्राइवेट लिमिटेड।	सुप्रीत कौर	एचआर मैनेजर	LiteBite Foods Pvt.Ltd. 317 Udyog Vihar Phase IV	8130595480	Supreet.kaur@LBF.co.in	
13.	मैक डोनाल्ड्स	अच्युत वत्स	शिफ्ट मैनेजर	Mc Donalds Crown Interior Mall,Faridabad 121003	8252931845	Achyut.vats@gmai.com	
14.	ऑरेंज टाइगर आतिथ्य	भरत अलग	वाईपी ऑपरेशन्स एंड कलिनरी	Orange Tiger Hospitality Pvt Ltd.	9811118705	Bharat.alagh@othpl.com	
15.	पी.एस.आई.एल	धर्मेन्द्र पाटिल	डायरेक्टर जनरल मैनेजर	Property Solutions (India) Pvt. Ltd. Unit no 11,Ground floor, Kalpataru Square, Off. Andheri Kurla Road, KondivitaLane, Andheri (E), Mumbai 400059.	9898049090	dharmendra.patil@psipl.co.in	
16.	रिट्ज होटल	पीयूष कपूर	जनरल मैनेजर	Raja Motels Pvt Ltd , 45, the Mall, Amritsar	9872855208	info@ritzhotel.in	
17.	शाही; कैरेबियन कूज़ लाइन्स	जय कुमार	एक्जीक्यूटिव शेफ	Royal; Caribbean Cruise Lines 1050 Miami Florida	9873461253	jaikumarbhasin@yahoo.com	

18.	शांत सुइट्स	अमन महाजन	मैनेजिंग पार्टनर	-	9816466999	Serensuites@gmail.com	
19.	शिल्टन होटल	संतोष क्र. जी	असिस्टेंट जनरल मैनेजर	Shilton Hospitality LLP, Office 2, Ulsoor Road, Bangalore	9972471542	santhoshkumar@shilton hospitality.com	
20.	द ग्रैंड होटल, एनडी	सुदर्शन सिंह भंडारी	एक्जीक्यूटिव शेफ	The Grand New Delhi, Nelson Mandela Road, Vasant Kunj. New Delhi	9810911114	Id:ssb.ssb@outlook.com	
21.	होटल ट्विन टावर	रमेश डोगरा	जनरल मैनेजर - सेल्स	Hotel Twin Tower New Kufri, Shimla	9816325865	sales@hoteltwintowers.com	

अनुलग्नक: प्रशिक्षण एवं रोजगार विवरण

प्रशिक्षण और रोजगार अनुमान:

वर्ष	कुल उम्मीदवार		औरत		विकलांग लोग	
	अनुमानित प्रशिक्षण #	अनुमानितरोजगार के अवसर	अनुमानित प्रशिक्षण #	अनुमानितरोजगार के अवसर	अनुमानित प्रशिक्षण #	अनुमानितरोजगार के अवसर
2023-2024	2200	2530	220	253	ना	ना
2024-2025	2420	2783	242	278	ना	ना
2025-2026	2662	3062	267	306	ना	ना

अगले 3 वर्षों के लिए वर्षवार डेटा उपलब्ध कराया जाएगा

योग्यता के पिछले संस्करणों के लिए प्रशिक्षण, मूल्यांकन, प्रमाणन और प्लेसमेंट डेटा:

योग्यता संस्करण	वर्ष	कुल उम्मीदवार				औरत				विकलांग लोग			
		प्रशिक्षित	आकलन किया	प्रमाणित	रखा है	प्रशिक्षित	आकलन किया	प्रमाणित	रखा है	प्रशिक्षित	आकलन किया	प्रमाणित	रखा है
v2.0		1816	1538	1384	1011	ना	ना	ना	ना	ना	ना	ना	ना

केवल संशोधित योग्यताओं के लिए लागू, पिछले 3 वर्षों के लिए वर्ष-वार डेटा प्रदान किया जाना है।

उन योजनाओं की सूची बनाएं जिनमें योग्यता का पिछला संस्करण लागू किया गया था:

1. झपकी
2. उद्योग वित्त पोषित एसटीटी
3. सरकार. वित्त पोषित एसटीटी

योग्यताओं के पिछले संस्करणों के लिए सामग्री उपलब्धता:

☒प्रतिभागी पुस्तिका ☒फैसिलिटेटर गाइड ☐डिजिटल सामग्री ☐योग्यता पुस्तिका ☐कोई और:

वे भाषाएँ जिनमें सामग्री उपलब्ध है: अंग्रेजी और हिंदी

अनुलग्नक: मिश्रित शिक्षा

मिश्रित शिक्षण अनुमानित अनुपात और अनुशंसित उपकरण:

एनसीवीईटी "व्यावसायिक शिक्षा, प्रशिक्षण और कौशल के लिए मिश्रित शिक्षण के लिए दिशानिर्देश" यहां उपलब्ध

देखें: <https://ncvet.gov.in/sites/default/files/Guidelines%20for%20Blended%20Learning%20for%20Vocational%20Education,%20Training%20&%20Skilling.pdf>

क्र.सं.	योग्यता के घटकों का चयन करें	अनुशंसित उपकरणों की सूची बनाएं - सभी चयनित घटकों के लिए	ऑफलाइन : ऑनलाइन अनुपात
1	☐ सिद्धांत/व्याख्यान - सैद्धांतिक और वैचारिक ज्ञान प्रदान करना	• पुस्तकें/ई-पुस्तकें • प्रस्तुतियाँ • संदर्भ सामग्री • ऑडियो/वीडियो मॉड्यूल	
2	☐ शिक्षार्थियों को सॉफ्ट स्किल्स, जीवन कौशल और रोजगार कौशल/परामर्श प्रदान करना	• स्व-शिक्षण वीडियो • प्रसारण • चलित शिक्षा • क्यूरेटेड डिजिटल सामग्री	
3	☐ शिक्षार्थियों को व्यावहारिक प्रदर्शन दिखाना	• वीडियो सामग्री • ई-संसाधन पुस्तकालय • एआर/वीआर/एक्सआर	
4	☐ व्यावहारिक व्यावहारिक कौशल/प्रयोगशाला कार्य/कार्यशाला/शॉप फ्लोर प्रशिक्षण प्रदान करना	• प्रशिक्षण उपकरण (उपकरण सूची संलग्न) • वीडियो प्ले • प्रस्तुतियाँ	
5	☐ ट्यूटोरियल/असाइनमेंट/ड्रिल/अभ्यास	• ऑनलाइन प्रश्न बैंक • मोबाइल त्वरित परीक्षण ऐप • एमसीक्यू आधारित परीक्षण	
6	☐ प्रॉक्टिस मॉनिटरिंग/आकलन/मूल्यांकन/परीक्षा	• निबंधों के लिए मूल्यांकन इंजन • अपलोड करने योग्य फ़ाइल परीक्षण • मॉक टेस्ट सत्र	

7	☐ ऑन द जॉब ट्रेनिंग (ओजेटी)/प्रोजेक्ट वर्क इंटरनशिप/अप्रेंटिसशिप ट्रेनिंग	- ऑनलाइन परीक्षण - ऑफलाइन मूल्यांकन	
---	--	---	--

अनुलग्नक: विस्तृत मूल्यांकन मानदंड

प्रत्येक एनओएस/मॉड्यूल के लिए विस्तृत मूल्यांकन मानदंड इस प्रकार हैं:

एनओएस/मॉड्यूल नाम	प्रदर्शन मानदंड/सीखने के परिणामों के लिए मूल्यांकन मानदंड	सिद्धांत चिह्न	प्राैक्टिकल मार्क्स	प्रोजेक्ट मार्क्स	विवा मार्क्स
टीएचसी/एन0233: सफाई गतिविधियाँ करें	सफाई और अतिथि आपूर्ति के लिए सूची प्रबंधित करें	10	10	0	5
	PC1. सफाई सामग्री जैसे पोछा, ब्रश, सफाई एजेंट आदि की पर्याप्त सूची बनाए रखें।	-	-	-	-
	PC2. निर्दिष्ट क्षेत्रों में टीबैग, कुकीज़, मिनीबार आइटम, पानी, प्रसाधन सामग्री जैसी पर्याप्त मात्रा में आपूर्ति की उपलब्धता की जाँच करें	-	-	-	-
	PC3. किसी भी सामग्री/आपूर्ति की कमी की सूचना तुरंत पर्यवेक्षक को दें	-	-	-	-
	PC4. निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार इन्वेंट्री रिकॉर्ड बनाए रखें	-	-	-	-
	PC5. स्टोर रूम की हर समय साफ-सफाई बनाए रखें	-	-	-	-
	सफाई-पूर्व गतिविधियाँ निष्पादित करें	5	10	0	5
	PC6. साफ किए जाने वाले निर्दिष्ट क्षेत्र का निरीक्षण करें	-	-	-	-
	PC7. साफ की जाने वाली सतहों के प्रकार की पहचान करें	-	-	-	-
	PC8. आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त सफाई एजेंट की पहचान करें	-	-	-	-
	PC9. सफाई कार्य करने के लिए आवश्यक सफाई उपकरणों की व्यवस्था करें	-	-	-	-
	PC10. यदि आवश्यक हो, तो मोटे सफाई वाले दस्ताने, पैर के अंगूठे को न फिसलने वाले जूते, हेड कवर और मास्क या चश्मे जैसे सुरक्षात्मक गियर की व्यवस्था करें	-	-	-	-
	सफाई कार्य करें	15	20	0	0
	PC11. कचरे को बिना किसी बिखराव के उचित कचरा निपटान बैग में सावधानीपूर्वक एकत्र करें	-	-	-	-
	PC12. कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ करें	-	-	-	-
	PC13. सुनिश्चित करें कि सफाई के बाद कैरी बैग को कूड़ेदान में रखा जाए	-	-	-	-
	PC14. ट्रॉली/बिन को निर्दिष्ट कचरा निपटान क्षेत्र में ले जाएं	-	-	-	-
	PC15. सफाई प्रक्रियाओं को सही क्रम में करें (उदाहरण के लिए झाड़ू लगाना, धूल झाड़ना, पोंछना/वैक्यूम सफाई, कीटाणुरहित करना और हवा को ताज़ा करना)	-	-	-	-
	PC16. साफ किए जाने वाले निर्दिष्ट क्षेत्र में फैले बिना सफाई एजेंटों को संभालें	-	-	-	-
	PC17. सतहों को कोई नुकसान पहुंचाए बिना सतह को साफ और पॉलिश करें	-	-	-	-

	PC18. फर्श और छलकने के आकार और प्रकार के अनुसार/अनुसार छलकने को साफ करने की सही विधि चुनें	-	-	-	-
	PC19. यह सूचित करने के लिए कि सफाई प्रक्रिया चालू है या गीले फर्श आदि को चिह्नित करने के लिए उचित साइनेज का उपयोग करें।	-	-	-	-
	PC20. दस्तावेजीकरण सही ढंग से पूरा करें	-	-	-	-
	PC21. यदि कोई क्षति हो तो पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	प्रासंगिक गृह व्यवस्था गतिविधियाँ निष्पादित करें	15	20	0	5
	PC22. अतिथि कक्षों में एसी, हेयर ड्रायर, टीवी, रिमोट आदि जैसे उपकरण/उपकरणों का उचित कामकाज सुनिश्चित करें	-	-	-	-
	PC23. किसी भी दोषपूर्ण उपकरण के संबंध में प्रबंधक को रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	PC24. सफाई उपकरणों की नियमित सेवा और रखरखाव सुनिश्चित करें	-	-	-	-
	PC25. ट्रॉली बैग में गंदे लिनन और अन्य सामान जैसे तौलिए, स्नान वस्त्र आदि इकट्ठा करें	-	-	-	-
	PC26. मानक प्रक्रिया के अनुसार फूल, पेंटिंग, लिनन/तौलिया, अतिथि स्टेशनरी जैसी वस्तुओं को निर्दिष्ट क्षेत्र में व्यवस्थित करें	-	-	-	-
	PC27. होटल के दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित क्षेत्र में बिस्तर और अन्य फर्नीचर की व्यवस्था करें	-	-	-	-
	PC28. बिस्तर को ताज़ा लिनेन, तकिए के कवर और बिस्तर के पास चटाई से सजाएँ	-	-	-	-
	PC29. बाथरूम की आपूर्ति फिर से भरें	-	-	-	-
	अतिथि के अनुरोधों पर ध्यान दें	10	10	0	10
	PC30. मेहमानों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए मेहमानों के अनुरोधों जैसे कि अतिरिक्त तकिए, बिस्तर, लिनेन, तौलिया आदि को संभालें	-	-	-	-
	PC31. मेहमानों को समय पर सेवा सुनिश्चित करने के लिए F&B विभाग से संपर्क करें	-	-	-	-
	PC32. हाउसकीपिंग के बाहर किसी भी अन्य अनुरोध के लिए प्रबंधक को रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	कुल मार्क	55	70	0	25
टीएचसी/एन9901: प्रभावी ढंग से संचार करें और सेवा मानकों को बनाए रखें	मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करें	20	20	0	10
	PC1. संगठन की प्रक्रिया के अनुसार मेहमानों का तुरंत और उचित तरीके से स्वागत करें	-	-	-	-
	PC2. मेहमानों के साथ विनम्र और पेशेवर तरीके से संवाद करें	-	-	-	-
	PC3. उचित प्रश्न पूछकर अतिथि की आवश्यकताओं को स्पष्ट करें	-	-	-	-
	PC4. अतिथियों के असंतोष और शिकायतों का प्रभावी ढंग से समाधान करें	-	-	-	-

	PC5. मेहमानों के साथ प्रभावी लेकिन अवैयक्तिक संबंध बनाएं	-	-	-	-
	PC6. मेहमानों को किसी भी मुद्दे/समस्या के बारे में पहले से सूचित करें, जिसमें उनसे जुड़ा कोई भी घटनाक्रम भी शामिल हो	-	-	-	-
	PC7. मेहमानों से फीडबैक लें और अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उसे शामिल करें	-	-	-	-
	PC8. मेहमानों की किसी भी नकारात्मक प्रतिक्रिया को उच्च प्राथमिकता पर तत्काल रिपोर्टिंग प्राधिकारी तक पहुँचाएँ	-	-	-	-
	PC9. अपने सहकर्मियों को आवश्यक जानकारी समय पर दें	-	-	-	-
	PC10. कार्यस्थल से संबंधित किसी भी समस्या की सूचना तुरंत वरिष्ठ को दें	-	-	-	-
	पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखें	10	10	0	5
	PC11. समय पर काम पर रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	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. अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें	-	-	-	-
	PC15. कार्यस्थल पर दूसरों की निजता का सम्मान करें	-	-	-	-
	मेहमानों की आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करें	10	10	0	5
	PC16. संगठन के मानकों के अनुसार सभी लिंग और आयु वर्ग के प्रत्येक व्यक्ति की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाएं प्रदान करना और सुविधाओं की गुणवत्ता बनाए रखना	-	-	-	-
	PC17. यदि आवश्यक हो तो विकलांग व्यक्तियों को सहायता प्रदान करें	-	-	-	-
	PC18. हर समय लिंग और आयु संवेदनशील सेवा प्रथाओं का पालन करें	-	-	-	-
	PC19. विकलांग व्यक्तियों के लिए निर्दिष्ट संगठनात्मक नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
	PC20. शारीरिक और मौखिक दोनों तरह के यौन उत्पीड़न की रोकथाम से संबंधित कंपनी की नीतियों का पालन करें	-	-	-	-
	कुल मार्क	40	40	0	20
टीएचसी/एन9903: संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें और मेहमानों की गोपनीयता का सम्मान करें	संगठनात्मक गोपनीयता बनाए रखें	6	6	0	3
	PC1. सुनिश्चित करें कि कार्यस्थल पर कोई भी गोपनीय जानकारी दृश्यमान या अप्राप्य न रहे	-	-	-	-
	PC2. हर समय संगठनात्मक आईपीआर नीति का अनुपालन करें	-	-	-	-
	PC3. कंपनी में किसी 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	-	-	-	-
	अतिथि की निजता का सम्मान करें	4	4	0	2
	PC5. अतिथि की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी को सुरक्षित रखें	-	-	-	-
	PC6. अतिथि के व्यावसायिक सौदों और योजनाओं का उल्लंघन करने से बचें	-	-	-	-
	कुल मार्क	10	10	0	5
टीएचसी/एन9906: स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं का पालन करें	व्यक्तिगत और कार्यस्थल पर स्वच्छता बनाए रखें	10	10	0	5
	PC1. हैंड वॉश और अल्कोहल-आधारित सैनिटाइज़र का उपयोग करके नियमित अंतराल पर हाथ धोएं और साफ़ करें	-	-	-	-
	PC2. अनुशंसित अनुसार उचित सफाई समाधान और कीटाणुनाशक से कार्यस्थल को साफ करें	-	-	-	-
	PC3. क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं को स्थापित मानकों के अनुसार साफ करें	-	-	-	-
	PC4. स्पर्श बिंदुओं की आवश्यकता वाले सभी उपकरणों और उपकरणों को नियमित अंतराल पर साफ करें	-	-	-	-
	PC5. सुनिश्चित करें कि सफाई और रखरखाव कार्यक्रम का पालन करते हुए कूड़ेदानों को नियमित रूप से साफ किया जाए	-	-	-	-
	PC6. किए जाने वाले कार्य और काम के माहौल को ध्यान में रखते हुए उचित पीपीई (हेडवियर, चश्मा, चश्मा, जूते आदि) का उपयोग करें	-	-	-	-
	PC7. निर्धारित मानकों के अनुसार कचरे का निपटान करें	-	-	-	-
	PC8. नियमित रूप से दांतों को ब्रश करना, हाथ धोना और साफ करना, साफ कपड़े पहनना, स्वस्थ आहार का पालन करना आदि द्वारा अच्छी व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखें।	-	-	-	-
	एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करें	5	5	0	0
	PC9. प्रबंधन द्वारा आयोजित नियमित स्वास्थ्य जांच में भाग लें	-	-	-	-
	PC10. चोट, भोजन, वायु और संक्रामक रोग से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य मुद्दों की रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	PC11. यदि कोई सहकर्मी अस्वस्थ है तो संबंधित प्राधिकारी को रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	मानक सुरक्षा प्रक्रिया का पालन करें	5	10	0	5
	PC12. सामग्री, औज़ार, 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 रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन का पालन करें	5	10	0	5

	PC15. कार्यस्थल पर पुनर्चक्रण योग्य, गैर-पुनर्चक्रण योग्य और खतरनाक कचरे की पहचान करना और अलग करना	-	-	-	-
	PC16. कूड़े को अलग-अलग रंग के कूड़ेदानों में अलग-अलग रखें	-	-	-	-
	PC17. एसओपी के अनुसार कचरे का प्रबंधन करें	-	-	-	-
	PC18. जहां भी लागू हो, कचरे का पुनर्चक्रण करें	-	-	-	-
	PC19. पीपीई को एक प्लास्टिक बैग में निपटान करें, सील करें और संक्रामक अपशिष्ट के रूप में लेबल करें	-	-	-	-
	कुल मार्क	25	35	0	15
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0101 - रोजगार कौशल (30 घंटे)	रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	1	1	-	-
	PC1. नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार योग्यता कौशल के महत्व को समझें	-	-	-	-
	संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	1	1	-	-
	PC2. संवैधानिक मूल्यों, नागरिक अधिकारों, कर्तव्यों, व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता और पर्यावरण की दृष्टि से टिकाऊ प्रथाओं की पहचान करें	-	-	-	-
	21वीं सदी में पेशेवर बनना	1	3	-	-
	PC3. 21वीं सदी के कौशल जैसे आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, सकारात्मक दृष्टिकोण, आत्म-प्रेरणा, समस्या-समाधान, रचनात्मक सोच, समय प्रबंधन, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, निरंतर सीखने की मानसिकता आदि की व्याख्या करें।	-	-	-	-
	बुनियादी अंग्रेजी कौशल	2	3	-	-
	PC4. कुछ बुनियादी अंग्रेजी वाक्यांशों या वाक्यों का उपयोग करके दूसरों से बात करें	-	-	-	-
	संचार कौशल	1	1	-	-
	PC5. दूसरों के साथ संवाद करते समय अच्छे शिष्टाचार का पालन करें	-	-	-	-
	PC6. एक टीम में अन्य लोगों के साथ काम करें	-	-	-	-
	विविधता और समावेशन	1	1	-	-
	PC7. सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित ढंग से संवाद करें और व्यवहार करें	-	-	-	-
	PC8. यौन उत्पीड़न से संबंधित किसी भी मुद्दे की रिपोर्ट करें	-	-	-	-
	वित्तीय और कानूनी साक्षरता	3	4	-	-
	PC9. विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का सुरक्षित और सुरक्षापूर्वक उपयोग करें	-	-	-	-
	PC10. आय, व्यय, बचत आदि की गणना करें।	-	-	-	-

	PC11. कानूनी अधिकारों और कानूनों के अनुसार किसी भी शोषण के लिए संबंधित अधिकारियों से संपर्क करें	-	-	-	-
	आवश्यक डिजिटल कौशल	4	6	-	-
	PC12. डिजिटल उपकरणों को संचालित करें और इसकी सुविधाओं और अनुप्रयोगों का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग करें	-	-	-	-
	PC13. इंटरनेट और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग करें	-	-	-	-
	उद्यमशीलता	3	5	-	-
	PC14. संभावित व्यवसाय के अवसरों की पहचान करें और उनका आकलन करें	-	-	-	-
	PC15. धन और संबंधित वित्तीय और कानूनी चुनौतियों की व्यवस्था के लिए स्रोतों की पहचान करें	-	-	-	-
	ग्राहक सेवा	2	2	-	-
	PC16. विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की पहचान करें	-	-	-	-
	PC17. ग्राहकों की जरूरतों को पहचानें और उन्हें उचित रूप से संबोधित करें	-	-	-	-
	PC18. उचित स्वच्छता और सौंदर्य मानकों का पालन करें	-	-	-	-
	तैयार हो रहे प्रशिक्षुता एवं नौकरियों के लिए	1	3	-	-
	PC19. एक बुनियादी बायोडाटा बनाएं	-	-	-	-
	PC20. उपयुक्त नौकरियाँ खोजें और आवेदन करें	-	-	-	-
	PC21. आवश्यकता के अनुसार शिक्षुता अवसरों की पहचान करें और उन्हें पंजीकृत करें	-	-	-	-
	कुल मार्क	20	30	-	-
कुल योग		150	185	0	65

अनुलग्नक: मूल्यांकन रणनीति

इस अनुभाग में कार्यक्रम की आवश्यक दक्षताओं पर उम्मीदवार का मूल्यांकन करने के लिए जानकारी की पहचान करने, एकत्र करने और व्याख्या करने से जुड़ी प्रक्रियाएं शामिल हैं।

<1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को बैच सौंपे गए
- मूल्यांकन एजेंसियां मूल्यांकन की पुष्टि वीडियो/टीसी लूपिंग एसएससी को भेजती हैं
- मूल्यांकन एजेंसी मूल्यांकन निष्पादित करने के लिए टीओए प्रमाणित मूल्यांकनकर्ता को तैनात करती है

- एसएससी मूल्यांकन प्रक्रिया और रिकॉर्ड की निगरानी करता है

2. परीक्षण पर्यावरण:

- मूल्यांकन स्थान, दिनांक और समय की जाँच करें
- यदि बैच का आकार 30 से अधिक है, तो 2 मूल्यांकनकर्ता होने चाहिए।
- जाँचें कि उम्मीदवारों को थ्योरी और प्रैक्टिकल मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।

3. मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढाँचा:

- प्रश्न बैंक विषय वस्तु विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा बनाया जाता है और अन्य एसएमई द्वारा सत्यापित किया जाता है
- प्रश्नों को निर्दिष्ट मूल्यांकन मानदंडों के अनुसार मैप किया जाता है
- मूल्यांकनकर्ता को टीओए प्रमाणित होना चाहिए और प्रशिक्षक को टीओटी प्रमाणित होना चाहिए

4. साक्ष्य या साक्ष्य-एकत्रीकरण प्रोटोकॉल के प्रकार:

- मूल्यांकन स्थान से मूल्यांकनकर्ता की समय-मुद्रांकित और जियोटैग की गई रिपोर्टिंग
- साइनबोर्ड और योजना विशिष्ट ब्रांडिंग के साथ केंद्र में तस्वीरें

5. सत्यापन या सत्यापन की विधि:

- मूल्यांकन स्थल का औचक निरीक्षण किया

6. मूल्यांकन दस्तावेजीकरण, संग्रहण और पहुंच की विधि

- दस्तावेजों की हार्ड कॉपी संग्रहीत की जाती हैं

काम पर:

1. प्रत्येक मॉड्यूल (जो हाउसकीपिंग असिस्टेंट की जॉब प्रोफाइल को कवर करता है) का अलग से मूल्यांकन किया जाएगा।
2. ओजेटी को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए उम्मीदवार को प्रत्येक मॉड्यूल में 50% अंक प्राप्त करने होंगे।
3. मूल्यांकन के उपकरण जिनका उपयोग यह आकलन करने के लिए किया जाएगा कि क्या उम्मीदवार के पास ग्राहकों से निपटने, जरूरतों और अपेक्षाओं को समझने, ग्राहक का आकलन करने और सॉफ्ट स्किल्स को प्रभावी ढंग से निष्पादित करने के लिए वांछित कौशल और शिष्टाचार है या नहीं:
 - ओजेटी के दौरान प्रशिक्षकों के वीडियो
 -
4. प्रत्येक मॉड्यूल का मूल्यांकन यह सुनिश्चित करेगा कि उम्मीदवार सक्षम है:
 - ग्राहकों के साथ प्रभावी जुड़ाव

- विभिन्न औजारों और उपकरणों की कार्यप्रणाली को समझें
->

अनुलग्नक: संक्षिप्ताक्षर और शब्दावली

परिवर्णी शब्द

परिवर्णी शब्द	विवरण
आ	मूल्यांकन एजेंसी
अब	अवार्डिंग बोर्ड
आईएससीओ	व्यवसायों का अंतर्राष्ट्रीय मानक वर्गीकरण
एनसीओ	व्यवसायों का राष्ट्रीय वर्गीकरण
एनसीआरएफ	राष्ट्रीय ऋण ढांचा
एनओएस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
एनक्यूआर	राष्ट्रीय योग्यता रजिस्टर
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता रूपरेखा
ओजेटी	नौकरी के प्रशिक्षण पर
क्यूपी	योग्यता पैक
टीवीईटी	तकनीकी एवं व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विश्लेषण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एस ओ पी	मानक संचालन प्रक्रिया
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
आई पी आर	बौद्धिक संपदा अधिकार

शब्दकोष

अवधि	विवरण
राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)	एनओएस किसी विशेष कार्य में लगे व्यक्ति से आवश्यक मापनीय प्रदर्शन परिणामों को परिभाषित करता है। वे सूचीबद्ध करते हैं कि उस कार्य को करने वाले व्यक्ति को क्या जानना चाहिए और क्या करना चाहिए।

योग्यता	मूल्यांकन और सत्यापन प्रक्रिया का एक औपचारिक परिणाम जो तब प्राप्त होता है जब a सक्षम निकाय यह निर्धारित करता है कि किसी व्यक्ति ने दिए गए मानकों के अनुरूप सीखने के परिणाम हासिल किए हैं
योग्यता फ़ाइल	योग्यता फ़ाइल एक टेम्पलेट है जिसे एनएसक्यूएफ अनुपालन के परिप्रेक्ष्य से योग्यता की आवश्यक जानकारी प्राप्त करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। योग्यता फ़ाइल सामान्यतः योग्यता प्रदान करने वाली संस्था द्वारा प्रस्तुत की जाएगी।
क्षेत्र	व्यावसायिक गतिविधियों का उनके मुख्य आर्थिक कार्य, उत्पाद, सेवा या प्रौद्योगिकी के आधार पर समूहीकरण।
दीर्घकालिक प्रशिक्षण	दीर्घकालिक कौशल का अर्थ है एक वर्ष और उससे अधिक समय के लिए शुरू किया गया कोई भी व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यक्रम। https://ncvet.gov.in/sites/default/files/NCVET.pdf