



भारत सरकार

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय

प्रशिक्षण महानिदेशालय

दक्षता आधारित पाठ्यक्रम

फ्रंट ऑफिस सहायक

(अवधि: एक वर्ष)

जुलाई 2022 में संशोधित

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)



एनएसक्यूएफ स्तर- 3

सेक्टर - पर्यटन और आतिथ्य



Directorate General of Training

फ्रंट ऑफिस सहायक

(नॉन -इंजीनियरिंग ट्रेड)

(जुलाई 2022 में संशोधित)

संस्करण: 2.0

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)

एनएसक्यूएफ स्तर - 3

सृजनकर्ता

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय

प्रशिक्षण महानिदेशालय

केंद्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण और अनुसंधान संस्थान

EN-81, सेक्टर-V, साल्ट लेक सिटी,

कोलकाता - 700 091

www.cstaricalcutta.gov.in

क्रमांक	विषय सूची	पृष्ठ सं।
1.	विषय सार	4
2.	प्रशिक्षण पद्धति	5
3.	कार्य भूमिका	10
4.	सामान्य विवरण	12
5.	शिक्षण परिणाम	14
6.	मूल्यांकन मापदण्ड	16
7.	विषय वस्तु	20
8.	अनुलग्नक I (ट्रेड उपकरणों की सूची)	30

“फ्रंट ऑफिस सहायक” ट्रेड की एक वर्ष की अवधि को दौरान प्रार्थी को पेशे से संबंधित व्यावसायिक कौशल, व्यावसायिक ज्ञान और नियोजनीय दक्षता के आधार पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, एक उम्मीदवार को आत्मविश्वास बढ़ाने के लिए प्रोजेक्ट कार्य, एक्स्ट्रा करिकुलर एक्टिविटीज और ऑन-द-जॉब ट्रेनिंग का जिम्मा सौंपा जाता है। व्यावसायिक कौशल विषय के अंतर्गत शामिल व्यापक घटक नीचे दिए गए हैं: -

प्रशिक्षु सुरक्षा और पर्यावरण के बारे में सीखता है, सभी सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करता है। गतिविधियों के समन्वय को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यकतानुसार अन्य विभागों के साथ सहयोग करता है। इसके अंतर्गत होटल सेवाओं से संबंधित पूछताछ का उत्तर देना, मेहमानों के पंजीकरण, खरीदारी, भोजन, मनोरंजन और यात्रा निर्देशों, उचित कुंजी नियंत्रण और अन्य सुरक्षा उपायों की जिम्मेदारी लेना, कमरे की उपलब्धता और मेहमानों के खातों का रिकॉर्ड रखना, फ्रंट ऑफिस कंप्यूटर सिस्टम संचालित करना, कार्यालय मशीनों, नेटवर्किंग और इंटरनेट संचार अवधारणा से परिचित होना शामिल है।

प्रशिक्षु पारस्परिक संचार और ग्राहक सेवा कौशल सीखता है, होटल के मेहमानों को अभिवादन करके, अतिथि लेनदेन करके समायोजित करता है। इसमें ट्रेड के राजस्व को बढ़ाने के लिए अप-सेलिंग और सुझावी बिक्री तकनीक, अतिथि प्रस्थान और प्रस्थान के बाद की गतिविधियों को बनाए रखने की जिम्मेदारी, शिफ्ट की शुरुआत की गतिविधियां, नकद और गैर-नकद लेनदेन को संभालना, बकेट चेक, संघर्ष प्रबंधन, रात- पिछली बिक्री और सूची के पूर्वानुमान के लिए लेखा परीक्षा। प्रशिक्षु गणना, ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट करना सीखता है, व्यावसायिक दक्षता में सुधार के लिए सबसे पूर्ण और विश्वसनीय समाधान के लिए पेजिंग सिस्टम का उपयोग करता है और चेक इन और चेक आउट के संबंध में नियमों और विनियमों का पालन करता है।

2.1 सामान्य

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय के अधीन प्रशिक्षण महानिदेशालय (डीजीटी) अर्थव्यवस्था/श्रम बाजार के विभिन्न क्षेत्रों की जरूरतों को पूरा करने वाले व्यावसायिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों की एक श्रृंखला प्रदान करता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षण महानिदेशालय (DGT) के तत्वावधान में चलाए जाते हैं। प्रकारांतरों सहित व्यावसायिक प्रशिक्षण को मजबूत करने के लिए शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस) और शिक्षुता प्रशिक्षण योजना (एटीएस) डीजीटी की दो अग्रणी योजनाएं हैं।

सीटीएस के तहत 'फ्रंट ऑफिस सहायक' ट्रेड आईटीआई के नेटवर्क के माध्यम से देश भर में वितरित किए जाने वाले लोकप्रिय पाठ्यक्रमों में से एक है। पाठ्यक्रम एक वर्ष की अवधि का है। इसमें मुख्य रूप से डोमेन क्षेत्र और कोर क्षेत्र शामिल हैं। डोमेन क्षेत्र (ट्रेड सिद्धांत और प्रायोगिक) व्यावसायिक कौशल और ज्ञान प्रदान करता है, जबकि मुख्य क्षेत्र (रोजगार कौशल) आवश्यक मुख्य कौशल, ज्ञान और जीवन कौशल प्रदान करता है। प्रशिक्षण कार्यक्रम पास करने के बाद, प्रशिक्षु को डीजीटी द्वारा राष्ट्रीय ट्रेड प्रमाणपत्र (एनटीसी) से सम्मानित किया जाता है जिसे दुनिया भर में मान्यता प्राप्त है।

प्रशिक्षुओं को निम्नलिखित कार्यों को करने में सक्षम होना चाहिए:

- मापदंडों/दस्तावेजों को पढ़ना और उनकी व्याख्या करना, कार्य प्रक्रियाओं की योजना बनाना और उन्हें व्यवस्थित करना, आवश्यक सामग्री और उपकरणों की पहचान करना;
- सुरक्षा नियमों, दुर्घटना निवारण विनियमों और पर्यावरण संरक्षण शर्तों को ध्यान में रखते हुए कार्य करना;
- नौकरी करते समय व्यावसायिक कौशल, ज्ञान और रोजगार कौशल को लागू करें।
- किए गए कार्य से संबंधित मापदंडों का दस्तावेजीकरण करें।

2.2 प्रगति पथ

- शिल्पकार के रूप में उद्योग में शामिल हो सकते हैं और वरिष्ठ शिल्पकार, पर्यवेक्षक के रूप में आगे बढ़ेंगे और प्रबंधक के स्तर तक बढ़ सकते हैं।
- संबंधित क्षेत्र में एंटरप्रेन्योर बन सकते हैं।

- राष्ट्रीय शिक्षता प्रमाणपत्र (एनएसी) के लिए विभिन्न प्रकार के उद्योगों में शिक्षता कार्यक्रमों में शामिल हो सकते हैं।
- आईटीआई में इंस्ट्रक्टर बनने के लिए ट्रेड में क्राफ्ट इंस्ट्रक्टर ट्रेनिंग स्कीम (सीआईटीएस) में शामिल हो सकते हैं।
- लागू होने पर डीजीटी के तहत उन्नत डिप्लोमा (व्यावसायिक) पाठ्यक्रमों में शामिल हो सकते हैं।

2.3 पाठ्यक्रम संरचना

नीचे दी गई तालिका एक वर्ष की अवधि के दौरान विभिन्न पाठ्यक्रम तत्वों में प्रशिक्षण घंटों के वितरण को दर्शाती है: -

क्रमांक	पाठ्य विवरण	अनुमानित घंटे
1	व्यावसायिक कौशल (प्रायोगिक)	840
2	व्यावसायिक ज्ञान (सैद्धांतिक)	240
3	रोजगार कौशल	120
	कुल	1200

हर साल आस-पास के उद्योग में 150 घंटे अनिवार्य OJT (ऑन द जॉब ट्रेनिंग)। जहाँ आस-पास उद्योग उपलब्ध नहीं है तो ग्रुप प्रोजेक्ट अनिवार्य है।

4	कार्य प्रशिक्षण पर (OJT)/समूह परियोजना	150
---	----------------------------------------	-----

एक साल या दो साल के ट्रेड के प्रशिक्षु आईटीआई प्रमाणन के साथ 10वीं/12वीं कक्षा के प्रमाण पत्र के लिए प्रत्येक वर्ष में 240 घंटे तक के वैकल्पिक पाठ्यक्रमों का विकल्प भी चुन सकते हैं, या अल्पावधि पाठ्यक्रम जोड़ सकते हैं।

2.4 आकलन और प्रमाणन

प्रशिक्षणार्थी का प्रशिक्षण पाठ्यक्रम की अवधि के दौरान रचनात्मक मूल्यांकन के माध्यम से और समय-समय पर डीजीटी द्वारा अधिसूचित योगात्मक मूल्यांकन के माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम के अंत में उसके कौशल, ज्ञान और दृष्टिकोण के लिए परीक्षण किया जाएगा।

क) प्रशिक्षण की अवधि के दौरान **सतत मूल्यांकन** (आंतरिक) सीखने के परिणामों के खिलाफ सूचीबद्ध मूल्यांकन मानदंडों के परीक्षण द्वारा **रचनात्मक मूल्यांकन पद्धति द्वारा किया जाएगा**। प्रशिक्षण संस्थान को मूल्यांकन दिशानिर्देश में विस्तृत रूप से एक व्यक्तिगत प्रशिक्षु पोर्टफोलियो बनाए रखना होता है। आंतरिक मूल्यांकन के अंक www.bharatskill.gov.in पर उपलब्ध कराए गए फॉर्मेटिव असेसमेंट के टेम्प्लेट के अनुसार होंगे HYPERLINK "http://www.bharatskill.gov.in"

ख) अंतिम मूल्यांकन योगात्मक मूल्यांकन के रूप में होगा। एनटीसी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय ट्रेड परीक्षा परीक्षा नियंत्रक, डीजीटी द्वारा दिशानिर्देशों के अनुसार आयोजित की जाएगी। पैटर्न और अंकन संरचना को समय-समय पर डीजीटी द्वारा अधिसूचित किया जाता है। **अंतिम मूल्यांकन के लिए प्रश्न पत्र निर्धारित करने के लिए सीखने के परिणाम और मूल्यांकन मानदंड आधार होंगे। अंतिम परीक्षा के दौरान परीक्षक प्रायोगिक परीक्षा के लिए अंक देने से पहले मूल्यांकन दिशानिर्देश में दिए गए विवरण के अनुसार व्यक्तिगत प्रशिक्षु के प्रोफाइल की भी जांच करेगा।**

2.4.1 पास विनियमन

समग्र परिणाम निर्धारित करने के प्रयोजनों के लिए, छह महीने और एक वर्ष की अवधि के पाठ्यक्रमों के लिए 100% वेटेज लागू किया जाता है और दो साल के पाठ्यक्रमों के लिए प्रत्येक परीक्षा में 50% वेटेज लागू किया जाता है। ट्रेड प्रैक्टिकल और फॉर्मेटिव असेसमेंट के लिए न्यूनतम उत्तीर्ण प्रतिशत 60% और अन्य सभी विषयों के लिए 33% है।

2.4.2 आकलन दिशानिर्देश

यह सुनिश्चित करने के लिए उचित व्यवस्था की जानी चाहिए कि मूल्यांकन में कोई कृत्रिम बाधा न हो। मूल्यांकन करते समय विशेष आवश्यकताओं की प्रकृति को ध्यान में रखा जाना चाहिए। टीम वर्क का आकलन करते समय, स्क्रेप/अपव्यय के परिहार/कमी और प्रक्रिया के अनुसार स्क्रेप/अपशिष्ट का निपटान, व्यवहारिक रवैया, पर्यावरण के प्रति संवेदनशीलता और प्रशिक्षण में

नियमितता पर उचित ध्यान दिया जाना चाहिए। योग्यता का आकलन करते समय ओएसएचई (OSHE) के प्रति संवेदनशीलता और स्वयं सीखने की प्रवृत्ति पर विचार किया जाना चाहिए।

साक्ष्य आधारित मूल्यांकन के लिए निम्नलिखित दिये गये तथ्य शामिल होंगे:

- प्रयोगशालाओं/कार्यशालाओं में किया गया कार्य
- रिकॉर्ड बुक/दैनिक डायरी
- मूल्यांकन की उत्तर पुस्तिका
- मौखिक परीक्षा
- प्रगति चार्ट
- उपस्थिति और समयनिष्ठा
- कार्यभार
- परियोजना कार्य
- कंप्यूटर आधारित बहुविकल्पीय प्रश्न परीक्षा
- प्रायोगिक परीक्षा

आंतरिक (रचनात्मक) मूल्यांकन के साक्ष्य और अभिलेखों को परीक्षा निकाय द्वारा लेखापरीक्षा और सत्यापन के लिए आगामी परीक्षा तक संरक्षित किया जाना है। रचनात्मक मूल्यांकन के लिए अपनाए जाने वाले अंकन पैटर्न निम्नलिखित हैं:

कार्य क्षमता स्तर	साक्ष्य
(ए) मूल्यांकन के दौरान 60% -75% अंकों के आवंटन के लिए मापदंड	
इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार को ऐसे काम का निर्माण करना चाहिए जो सामयिक मार्गदर्शन के साथ शिल्प कौशल के एक स्वीकार्य मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए उचित सम्मान करता हो	<ul style="list-style-type: none"> • कार्य / असाइनमेंट के क्षेत्र में अच्छे कौशल और सटीकता का प्रदर्शन। • कार्य की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और निरंतरता का काफी अच्छा स्तर। • कार्य/कार्य को पूरा करने में समसामयिक सहायता।
(बी) मूल्यांकन के दौरान 75% -90% अंकों के आवंटन के लिए मापदंड	

<p>इस ग्रेड के लिए, एक उम्मीदवार को ऐसे काम का उत्पादन करना चाहिए जो कम मार्गदर्शन के साथ, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के संबंध में शिल्प कौशल के उचित मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • कार्य/असाइनमेंट के क्षेत्र में अच्छा कौशल स्तर और सटीकता। • कार्य की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और निरंतरता का एक अच्छा स्तर। • कार्य/कार्य को पूरा करने में थोड़ा सहयोग।
<p>(सी) मूल्यांकन के दौरान 90% से अधिक अंकों के आवंटन के लिए मापदंड</p>	
<p>इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार, संगठन और निष्पादन में न्यूनतम या बिना समर्थन के और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए उचित सम्मान के साथ, ऐसे काम का उत्पादन किया है जो शिल्प कौशल के उच्च स्तर की प्राप्ति को प्रदर्शित करता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • कार्य / असाइनमेंट के क्षेत्र में उच्च कौशल स्तर और सटीकता। • कार्य की गतिविधियों को पूरा करने के लिए उच्च स्तर की साफ-सफाई और निरंतरता। • कार्य/कार्य को पूरा करने में न्यूनतम या कोई समर्थन नहीं।

3. कार्य भूमिका

फ्रंट ऑफिस एसोसिएट ; ग्राहकों की अगवानी करता है, पूछताछ का पालन करता है, कमरे की उपलब्धता के लिए परामर्श रजिस्टर के बाद कमरे आवंटित करता है और संरक्षकों की आवश्यकताओं की देखभाल करता है। शर्तों को तय करता है और ग्राहकों को उपलब्ध होने पर आवश्यक आवास आवंटित करता है। ग्राहकों से पहचान, आगमन का समय और अपेक्षित प्रस्थान स्थापित करने के लिए रजिस्टर भरने और हस्ताक्षर करने का अनुरोध करता है। ठहरने के लिए आने वाले विदेशी आगंतुकों द्वारा वैधानिक प्रपत्र भरा जाता है। ग्राहकों को आवंटित कमरों में गाइड करता है, रहने वालों के नाम दिखाते हुए होटल 'बोर्ड' को अप-टू-डेट रखता है। हाउस कीपर्स, डाइनिंग सेक्शन और किचन विभागों को नए आने वालों के आगमन और उनकी आवश्यकताओं के बारे में जानकारी देता है। ग्राहकों को प्रस्तुत करने के लिए बिल तैयार करने के लिए संबंधित अधिकारी को ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं का विवरण प्रदान करता है। ग्राहकों को बिल प्रस्तुत करता है और उनके प्रस्थान से पहले उनसे राशि जारी करता है। इनकमिंग और आउटगोइंग डाक लेनदेन, प्रबंधन की ओर से संदेश अग्रेषित करता है और इसे ग्राहकों तक पहुँचाता है। अन्य आवश्यकताओं के लिए ग्राहक को सेवा देता है। प्रशिक्षु को पत्राचार करने की आवश्यकता हो सकती है।

रिसेप्शन क्लर्क/फ्रंट डेस्क एग्जीक्यूटिव/रिसेप्शनिस्ट; रिसेप्शनिस्ट संस्थानों या कार्यालयों में आगंतुकों, ग्राहकों या ग्राहकों को उचित स्थानों या अनुभागों में मार्गदर्शन करने और संबंधित अधिकारियों के साथ साक्षात्कार, नियुक्तियों आदि की व्यवस्था करने के लिए अगवानी करता है और सेवा देता है। आगंतुकों की अगवानी करता है और उनकी यात्रा का उद्देश्य, लेन-देन करने के लिए ट्रेड की प्रकृति, व्यक्ति या व्यक्तियों का साक्षात्कार आदि के बारे में पूछताछ करता है। आवश्यक जानकारी की आपूर्ति करता है और उन्हें संबंधित व्यक्ति या स्थान पर निर्देशित करता है। आगंतुकों के नाम और पते, यात्रा का उद्देश्य लिखता है और रिकॉर्ड के लिए आगंतुक पुस्तिका पर उनके हस्ताक्षर प्राप्त करता है। संबंधित अधिकारियों से व्यक्तिगत रूप से या फोन पर संपर्क करता है और साक्षात्कार की व्यवस्था करता है। कार्यालय में सामान्य लिपिक कर्तव्यों में भाग ले सकता है। पत्र और अन्य पत्राचार टाइप कर सकता है। टेलीफोन स्विच बोर्ड संचालित कर सकता है।

संदर्भ एनसीओ-2015:

- (i) 4224.0100 - रिसेप्शनिस्ट (होटल) / फ्रंट ऑफिस एसोसिएट
- (ii) 4224.9900 - होटल रिसेप्शनिस्ट, अन्य

(iii) 4226.0100 - रिसेप्शन क्लर्क / फ्रंट डेस्क कार्यकारी / रिसेप्शनिस्ट

संदर्भ संख्या:- THC/N9906, THC/N0130, THC/N0120, THC/N0110, THC/N0129, THC/N0119 ,
THC/N9417 , THC/N941 8, THC/N941 9, THC/N94 20, THC/N94 21

4. सामान्य विवरण

ट्रेड का नाम	फ्रंट ऑफिस सहायक
ट्रेड कोड	डीजीटी/1051
एनसीओ - 2015	4224.0100, 4224.9900, 4226.0100
एनओएस कवर्ड	THC/N9906, THC/N0130, THC/N0120, THC/N0110, THC/N0129, THC/N0119, THC/N9417, THC/N941 8, THC/N941 9, THC/N94 20, THC/N94 21
एनएसक्यूएफ स्तर	स्तर ³
शिल्पकार प्रशिक्षण की अवधि (निर्देशात्मक घंटे)	एक वर्ष (1200 घंटे + 150 घंटे ओजेटी / समूह परियोजना)
प्रवेश योग्यता	10 ^{वीं} कक्षा की परीक्षा उत्तीर्ण
न्यूनतम आयु	शैक्षणिक सत्र के पहले दिन को 14 वर्ष।
पीडब्ल्यूडी के लिए पात्रता	एलडी, सीपी, एलसी, डीडब्ल्यू, एए, डीईएफ, एचएच
इकाई शक्ति (छात्रों की संख्या)	24 (अतिरिक्त सीटों का कोई अलग प्रावधान नहीं है)
अंतरिक्ष मानदंड	56 वर्ग एम
शक्ति मानदंड	4.5 किलोवाट
प्रशिक्षकों के लिए योग्यता:	
(i) फ्रंट ऑफिस सहायक ट्रेड	यूजीसी से मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से वाणिज्य / होटल प्रबंधन / खानपान प्रौद्योगिकी में बी.वोक / डिग्री संबंधित क्षेत्र में एक वर्ष के अनुभव के साथ। या किसी मान्यता प्राप्त बोर्ड ऑफ एजुकेशन से होटल मैनेजमेंट / कैंटरिंग टेक्नोलॉजी / कमर्शियल प्रैक्टिस में डिप्लोमा (न्यूनतम 2 साल) या संबंधित क्षेत्र में दो साल के अनुभव के साथ डीजीटी से प्रासंगिक एडवांस डिप्लोमा (वोकेशनल)। या एनटीसी / एनएसी संबंधित क्षेत्र में तीन साल के अनुभव के साथ "फ्रंट ऑफिस सहायक" के ट्रेड में उत्तीर्ण।
	<u>आवश्यक योग्यता:</u>

डीजीटी के तहत राष्ट्रीय शिल्प प्रशिक्षक प्रमाणपत्र (एनसीआईसी) के प्रासंगिक नियमित / आरपीएल संस्करण ।

नोट:- 2(1+1) की इकाई के लिए आवश्यक दो प्रशिक्षकों में से एक के पास डिग्री/डिप्लोमा और दूसरे के पास एनटीसी/एनएसी योग्यता होनी चाहिए। हालाँकि, दोनों के पास इसके किसी भी रूप में NCIC होना चाहिए।

(ii) रोजगार कौशल

एम्प्लॉयबिलिटी में **शॉर्ट टर्म टीओटी कोर्स** के साथ दो साल के अनुभव के साथ किसी भी विषय में एमबीए / बीबीए / कोई भी स्नातक / डिप्लोमा ।

(12वीं/डिप्लोमा स्तर और उससे ऊपर के स्तर पर अंग्रेजी/संचार कौशल और बेसिक कंप्यूटर का अध्ययन किया होना चाहिए)

या

रोजगार कौशल में **अल्पकालिक टीओटी पाठ्यक्रम** के साथ आईटीआई में **मौजूदा सामाजिक अध्ययन प्रशिक्षक** ।

(iii) प्रशिक्षक के लिए न्यूनतम आयु

21 साल

उपकरण और उपकरणों की सूची

अनुबंध-1 . के अनुसार

सीखने के परिणाम एक प्रशिक्षु की कुल दक्षताओं का प्रतिबिंब होते हैं और मूल्यांकन मानदंड के अनुसार मूल्यांकन किया जाएगा।

5.1 सीखने के परिणाम (ट्रेड विशिष्ट)

1. व्यक्तित्व का विकास करना और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को बनाए रखना। टीएचसी/एन9906
2. फ्रंट डेस्क, बेल डेस्क, टेलीफोन और व्यावसायिक संचार की गतिविधियों का प्रदर्शन करें। टीएचसी/एन0130
3. विभिन्न रिकॉर्ड, टैरिफ कार्ड, कमरे की स्थिति और लॉकिंग सिस्टम के कामकाज को सुनिश्चित करना। टीएचसी/एन0119:
4. कंप्यूटर की हैंडल तकनीक और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान।
THC/N9417
5. वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन में दस्तावेज़ फ़ाइल बनाएं और सहेजें। THC/N9418
6. पावर प्वाइंट एप्लिकेशन में प्रस्तुत डेटा और चार्ट के साथ एक एक्सेल वर्कशीट बनाएं।
THC/N9419
7. इंटरनेट सेवाओं की अवधारणा सुनिश्चित करें, सूचना एकत्र करें और ई-मेल के माध्यम से संवाद करें। THC/N9420
8. अधिभोग के अप-टू-डेट रिकॉर्ड तैयार करें। टीएचसी/एन0130:
9. व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए मेहमानों के लिए सेवाएं सुनिश्चित करें। THC/N0120
10. अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करें और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखें।
टीएचसी/एन0130:
11. पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं। टीएचसी/एन0120:
12. अतिथि को आवश्यकतानुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं और सीसीटीवी की निगरानी करें।
टीएचसी/एन0129
13. कमरे बेचने और होटल की अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और विचारोत्तेजक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें। टीएचसी/एन0130:
14. प्रस्थान के बाद की गतिविधियों का पालन करें। टीएचसी/एन0130:

15. बिल / चालान निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य करें। टीएचसी/एन0110:
16. विभिन्न अतिथि संघर्षों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें ।
टीएचसी/एन0120:
17. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग के डेटा तैयार और विश्लेषण करें।
THC/N9421
18. रूम पैकेज और गेस्ट फीडबैक तैयार करें। टीएचसी/एन0120:

6. मूल्यांकन मापदण्ड

सीखने के परिणाम	मूल्यांकन के मानदंड
<p>1. व्यक्तित्व का विकास करना और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को बनाए रखना। टीएचसी/एन9906</p>	<p>विभागों के समन्वय का प्रबंधन करें। फ्रंट ऑफिस विभाग का पदानुक्रम बनाए रखें। होटल-रोल प्ले। व्यक्तित्व, संचार कौशल और टीम वर्क का विकास करें संघर्ष का विश्लेषण करें और नैतिक मुद्दों का प्रबंधन करें।</p>
<p>2. फ्रंट डेस्क, बेल डेस्क, टेलीफोन और व्यावसायिक संचार की गतिविधियों का प्रदर्शन करें। टीएचसी/एन0130</p>	<p>टेलीफोन पर अच्छे शिष्टाचार और व्यवहार के साथ संवाद करें। मौखिक और लिखित व्यावसायिक संचार करें। ग्राहकों का अभिवादन करें और एक सकारात्मक कार्यालय वातावरण स्थापित करें पर्यटन स्थलों के बारे में अद्यतन जानकारी बनाए रखें। आने वाले मेहमानों के लिए पूर्व पंजीकरण और पंजीकरण कर्तव्यों का पालन करें।</p>
<p>3. विभिन्न रिकॉर्ड, टैरिफ कार्ड, कमरे की स्थिति और लॉकिंग सिस्टम के कामकाज को सुनिश्चित करना। टीएचसी/एन0119:</p>	<p>उपलब्ध कमरों के बारे में जानकारी प्रदान करें। कमरों की दरों, टैरिफ कार्ड और नियमों और विनियमों की सूचना दें। टेलीफोन और ई-मेल पर आरक्षण पूछताछ के बारे में सूचित करें। कमरे का आरक्षण करें और कमरे की स्थिति को ट्रैक करें। चाबियां और लॉक सिस्टम बनाए रखें।</p>
<p>4. कंप्यूटर की हैंडल तकनीक और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान। THC/N9417</p>	<p>कम्प्यूटर चलाना सुनिश्चित करें। इनपुट और आउटपुट डिवाइस को पहचानें। विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम में फाइल मैनेजमेंट बनाए रखें। फ़ाइलों और फ़ोल्डरों में हेरफेर करें।</p>

5. वर्ड प्रोसेसिंग एप्लिकेशन में दस्तावेज़ फ़ाइल बनाएं और सहेजें।

THC/N9418

वर्ड प्रोसेसर में काम करने के लिए एक्सप्लोर करें (MS-Word)

अतिथि विवरण / पूछताछ फॉर्म बनाएं और डिजाइन करें।

दस्तावेज़ फ़ाइल में बिल / पत्रक / ब्रोशर बनाएँ।

डिजाइन ग्रीटिंग कार्ड छवियों को सम्मिलित करना।

बैक अप या नए एड्रेस डेटाबेस का उपयोग करके मेल मर्ज किए गए दस्तावेज़ तैयार करें।

शॉर्टकट कीबोर्ड विकल्प का उपयोग करके दस्तावेज़ संपादित करें।

6. पावर प्वाइंट एप्लिकेशन में प्रस्तुत डेटा और चार्ट के साथ एक एक्सेल वर्कशीट बनाएं।

THC/N9419

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में प्रयोगात्मक डेटा इनपुट करें।

माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में मैनुअल रूप से और इनपुट फॉर्मूले दोनों का उपयोग करके गणना करें।

प्रयोगात्मक डेटा का वर्णन करने के लिए सरल और प्रभावी तालिकाएँ और ग्राफ़ बनाएँ।

पावर प्वाइंट प्रेजेंटेशन फाइल में पांच स्लाइड तैयार करें।

सभी स्लाइड्स पर बेंडेड डिज़ाइन थीम लागू करें।

स्लाइड पर टेक्स्ट ऑब्जेक्ट को क्लिक करके / स्वचालित रूप से प्रवेश और निकास प्रभाव में एक फ्लोट के साथ चेतन करें।

प्रस्तुति को स्लाइड शो के रूप में सहेजें।

7. इंटरनेट सेवाओं की अवधारणा सुनिश्चित करें, सूचना एकत्र करें और ई-मेल के माध्यम से संवाद करें।

THC/N9420

इंटरनेट सेवा प्रदाता सुनिश्चित करें और इंटरनेट कनेक्टिविटी सेट करें।

खोज इंजन के माध्यम से ऑनलाइन जानकारी प्राप्त करें।

वेब ब्राउजर के जरिए एक ई-मेल अकाउंट बनाएं।

ई-मेल के माध्यम से दस्तावेजों का मिलान करें।

दैनिक कार्य करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करें - खरीद, बिल भुगतान,

बुकिंग आरक्षण, स्थान, दूरी, वैश्विक स्थिति, आदि

बुकिंग के लिए अनुवर्ती पंजीकृत या अपंजीकृत अतिथि।

8. अधिभोग के अप-टू-डेट रिकॉर्ड तैयार करें।

टीएचसी/एन0130:

आगमन और प्रस्थान सूची तैयार करें।

कमरे की उपलब्धता चार्ट तैयार करें।

आरक्षित चार्ट तैयार करें।

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>9. व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए मेहमानों के लिए सेवाएं सुनिश्चित करें। टीएचसी/एन0120:</p> | <p>इसके लिए अतिथि फोलियो तैयार करें:
 वॉक-इन गेस्ट
 वीआईपी अतिथि
 समूह या चालक दल
 कॉर्पोरेट अतिथि</p> |
| <p>10. अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करें और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखें। टीएचसी/एन0130:</p> | <p>अतिथि पंजीकरण कार्ड तैयार करें।
 आम आरक्षण की समस्या का समाधान।
 संपत्ति प्रबंधन प्रणाली सुनिश्चित करें।</p> |
| <p>11. पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं।
 टीएचसी/एन0120:</p> | <p>पारस्परिक संचार कौशल के साथ सेवाएं सुनिश्चित करें।
 मुद्रा विनिमय प्रदान करें।
 कमरे बदलने की प्रक्रिया का पालन करें।
 अतिथि शिकायत के प्रबंधन के लिए व्यवहार तकनीक का प्रदर्शन करें।</p> |
| <p>12. अतिथि को आवश्यकतानुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं और सीसीटीवी की निगरानी करें।
 टीएचसी/एन0129</p> | <p>बेल बॉय के कर्तव्यों का पालन करें।
 सीसीटीवी की निगरानी करें और गंभीर स्थिति में बैक अप फुटेज देखें।</p> |
| <p>13. कमरे बेचने और होटल की अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और विचारोत्तेजक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें।
 टीएचसी/एन0130:</p> | <p>अतिरिक्त आवश्यकताओं को शामिल करने के लिए बिक्री तकनीक सुनिश्चित करें
 ट्रेड के राजस्व को बढ़ाने के लिए बिक्री तकनीकों को सुनिश्चित करें।
 आवास की उच्च दर बेचने के प्रस्ताव को बढ़ावा देने के लिए रणनीति का प्रदर्शन करें।
 अतिथि के लिए संदेश, मेल और पार्सल संभालने का अभ्यास करें</p> |

<p>14. प्रस्थान के बाद की गतिविधियों का पालन करें। टीएचसी/एन0130:</p>	<p>अतिथि प्रस्थान और प्रस्थान के बाद की गतिविधियों को बनाए रखने के लिए व्यवहार प्रदर्शित करें</p>
<p>15. बिल / चालान निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य करें। टीएचसी/एन0110:</p>	<p>स्टार्ट ऑफ शिफ्ट गतिविधियां करें। नकद लेनदेन का संचालन करें। गैर नकद लेनदेन करें। बकेट चेक करें।</p>
<p>16. विभिन्न अतिथि संघर्षों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें। टीएचसी/एन0120:</p>	<p>मेहमानों की विभिन्न जरूरतों को पूरा करें। संघर्ष की स्थिति में ग्राहक की अच्छी सेवा करें। समस्या को <i>संभालने</i> के तरीके में स्पष्ट सुनिश्चित करें। दौरान <i>स्थिति को</i> बहुत शांति से <i>संभालें</i>। <i>आकस्मिक और आपातकालीन स्थितियों का प्रबंधन करें।</i></p>
<p>17. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग के डेटा तैयार और विश्लेषण करें। THC/N9421</p>	<p>पिछली बिक्री और सूची के पूर्वानुमान के लिए रात्रि लेखापरीक्षा सुनिश्चित करें। आंकड़ों की सही गणना करें। अतिथि की स्थिति, आरक्षण, पुष्टिकरण, रिकॉर्डिंग और फाइलिंग तैयार करें और उसका विश्लेषण करें। संक्षिप्त और संक्षिप्त चेकलिस्ट।</p>
<p>18. रूम पैकेज और गेस्ट फीडबैक तैयार करें। THC/N0120</p>	<p>अपनी व्यावसायिक दक्षता में सुधार के लिए सबसे पूर्ण और विश्वसनीय समाधान के लिए पेजिंग सिस्टम का उपयोग करें। रूम पैकेज और गेस्ट फीड बैक तैयार करें। चेक इन और चेक आउट के संबंध में नियमों और विनियमों का पालन करें।</p>

फ्रंट ऑफिस सहायक ट्रेड के लिए पाठ्यक्रम

अवधि: एक वर्ष

अवधि	संदर्भ सीखने का परिणाम	व्यावसायिक कौशल (ट्रेड प्रायोगिक) सांकेतिक घंटों के साथ	व्यावसायिक ज्ञान (ट्रेड सिद्धांत)
व्यावसायिक कौशल 50 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	व्यक्तित्व का विकास करना और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को बनाए रखना। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन9906)	<ol style="list-style-type: none"> 1. होटल उद्योग का दौरा। (5 घंटे) 2. स्वच्छता, शारीरिक भाषा और मुस्कान की शक्ति को संवारना। (5 घंटे) 3. प्राथमिक उपचार, आग की रोकथाम और अग्निशमन का प्रदर्शन करें। (5 घंटे) 4. क्रॉस सांस्कृतिक गैर-मौखिक संचार। (5 घंटे) 5. किसी भी स्टार होटल की संपत्ति यात्रा। (5 घंटे) 6. होटल-रोल प्ले में विभागों के बीच समन्वय का प्रबंध करना। (10 घंटे) 7. व्यक्तित्व और टीम वर्क का विकास करें। (10 घंटे) 8. संघर्ष का विश्लेषण करें और सामने आए सामान्य नैतिक मुद्दों का प्रबंधन करें। (5 	<p>ए) होटल उद्योग का परिचय / फ्रंट ऑफिस का महत्व।</p> <p>बी) उद्योग विशेषज्ञ / प्रशिक्षक द्वारा पाठ्यक्रम और संबंधित नौकरी के अवसरों पर अभिविन्यास कार्यक्रम ।</p> <p>ग) विभिन्न प्रकार के होटल।</p> <p>घ) सौंदर्य और स्वच्छता/अग्निशमन और प्राथमिक चिकित्सा का महत्व।</p> <p>अ) विभागों का समन्वय और टीम वर्क का महत्व।</p> <p>बी) किसी भी स्टार होटल में फ्रंट ऑफिस विभाग का संगठनात्मक पदानुक्रम।</p> <p>ग) व्यक्तित्व विकास और संचार कौशल। (12 घंटे)</p>

<p>व्यावसायिक कौशल 50 घंटे;</p> <p>व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>फ्रंट डेस्क, बेल डेस्क, टेलीफोन और व्यावसायिक संचार की गतिविधियों का प्रदर्शन करें। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0130)</p>	<p>घंटे)</p> <p>9. टेलीफोन हैंडलिंग और टेलीफोन शिष्टाचार (5 घंटे)</p> <p>10. व्यावसायिक संचार - मौखिक और लिखित। (20 घंटे)</p> <p>11. मेहमानों का स्वागत करना और उनका स्वागत करना। (5 घंटे)</p> <p>12. अतिथि को पर्यटन स्थलों की जानकारी देना। (10 घंटे)</p> <p>13. पंजीकरण के संबंध में एक फ्रंट ऑफिस सहायक के कर्तव्य और जिम्मेदारियां। (10घंटे)</p>	<p>ए) फ्रंट ऑफिस सेवा कर्मियों के कर्तव्य और जिम्मेदारियां।</p> <p>ब) फ्रंट ऑफिस सेवाओं के व्यक्तियों के गुण</p> <p>ग) अतिथि के स्वागत और स्वागत की प्रक्रिया। 12 घंटे</p>
<p>व्यावसायिक कौशल 50 घंटे;</p> <p>व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>विभिन्न रिकॉर्ड, टैरिफ कार्ड, कमरे की स्थिति और लॉकिंग सिस्टम के कामकाज को सुनिश्चित करना। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0119)</p>	<p>14. विशिष्टताओं के साथ कमरों का प्रकार। (10 घंटे)</p> <p>15. कमरे की दरें और टैरिफ कार्ड। (10 घंटे)</p> <p>16. टेलीफोन और मेल पर आरक्षण की पूछताछ। (20 घंटे)</p> <p>17. विभिन्न प्रकार की चाबियां और लॉक सिस्टम। (10 घंटे)</p> <p>18. कंप्यूटर संचालन कौशल। (5 घंटे)</p> <p>19. विभिन्न इनपुट/आउटपुट उपकरणों का प्रदर्शन और पहचान - सीपीयू, वीडियू,</p>	<p>क) कमरों का प्रकार</p> <p>बी) कमरे की योजना और कमरे की दरें, टैरिफ का महत्व</p> <p>ग) आरक्षण अनुरोध और आरक्षण को संभालने के तरीके</p> <p>डी) फ्रंट ऑफिस पर मुख्य नियंत्रण का महत्व। (12 घंटे)</p>
<p>व्यावसायिक कौशल 40 घंटे;</p> <p>व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>कंप्यूटर की हैंडल तकनीक और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान। THC/N9417</p>	<p>अ) विभिन्न प्रकार के कंप्यूटर।</p> <p>बी) पर्सनल कंप्यूटर / माइक्रो कंप्यूटर और ऑपरेटिंग सिस्टम (यूनिक्स, विन्डोज़, एमएस डॉस, नेटवेयर) का</p>	

कीबोर्ड, इंटरकनेक्टिंग कार्ड, परिचय
 हार्ड डिस्क, सीडी रोम आदि। सी) एक ऑपरेटिंग सिस्टम
 मुख्य बॉर्डिंग कौशल। पेन प्रोफाइलिंग।
 ड्राइव, अन्य यूएसबी d) बूटिंग सीक्वेंस: ऑपरेटिंग
 आधारित सिस्टम फाइल्स और कमांड
 डिवाइस। (10 घंटे) प्रोसेसर फाइल।

20. विंडो ओएस बूटिंग अभ्यास, ई) एक फाइल की परिभाषा;
 टास्क बार का उपयोग, मेनू फाइल
 बार, स्टार्ट बटन, टाइटल names. सीडी और एचडीडी से
 बार, माउस विकल्प और बूटिंग। वार्म एंड कोल्ड रिबूट
 विंडो की मदद, माई कंप्यूटर (12 घंटे)
 और रीसायकल बिन आदि
 का उपयोग पर प्रदर्शन। (10
 घंटे)

21. अलग-अलग विंडो खोलना
 और बंद करना,
 फाइल और फोल्डर बनाना
 और उनका नाम बदलना।
 (10 घंटे)

22. बुनियादी फाइलों के अभ्यास
 पर हाथ, निर्देशिका हेरफेर
 आदेश -
 लिनक्स ओएस का परिचय
 (5 घंटे)

व्यावसायिक वर्ड प्रोसेसिंग
 कौशल 50 घंटे; एप्लिकेशन में
 व्यावसायिक दस्तावेज़ फाइल
 ज्ञान 12 घंटे बनाएं और सहेजें।
 THC/N941 8

**एमएस ऑफिस पर प्रदर्शन
 अभ्यास:**

i) **वर्ड प्रोसेसिंग (एमएस वर्ड):**
 23. दस्तावेज़ बनाना, सहेजना,
 छोड़ना और खोलना। (5 घंटे)
 24. दस्तावेज़ के चारों ओर

**a) माइक्रोसॉफ्ट - वर्ड प्रोसेसिंग
 पैकेज**

- दस्तावेज़ खोलना और
 दस्तावेज़ बनाना,
 • दस्तावेज़ सहेजना /
 दस्तावेज़ छोड़ना,

व्यावसायिक
कौशल 50 घंटे;

व्यावसायिक
ज्ञान 18 घंटे

पावर प्वाइंट
एप्लिकेशन में
प्रस्तुत डेटा और चार्ट
के साथ एक एक्सेल
वर्कशीट बनाएं।

THC/N941 9

- घूमना। (5 घंटे)
25. टूल बार का उपयोग करके दस्तावेज़ पृष्ठ में हेरफेर करना, टेक्स्ट संपादित करना - सम्मिलित करें, हटाएं, स्थानांतरित करें, कॉपी करें, पेस्ट करें, टेक्स्ट ढूँढना, बदलना, वर्तनी जांच, व्याकरण जांच इत्यादि (5 घंटे)
26. तालिकाओं को सम्मिलित करना और संशोधित करना। (5 घंटे)
27. मेल मर्ज का उपयोग करके मर्ज किए गए दस्तावेज़ बनाना और प्रिंट करना। (5 घंटे)
28. शॉर्टकट कुंजियों का अभ्यास। (25 घंटे)

ii. वर्कशीट (एमएस एक्सेल):

29. वर्कशीट के तत्व, इलेक्ट्रॉनिक वर्कशीट का अनुप्रयोग और वर्कशीट में डेटा दर्ज करना। (5 घंटे)
30. कार्यपत्रक को सहेजना और छोड़ना, खोलना और इधर-उधर करना। (5 घंटे)
31. फॉर्मेटिंग सेल और डेटा कॉपी करना। (5 घंटा।)
32. चार्ट और ग्राफ आदि के साथ

- कर्सर नियंत्रण, पाठ चयन,
- मुद्रण दस्तावेज़, इंटरफ़ेस का उपयोग करना (मेनू, टूलबार),
- दस्तावेज़ों का संपादन।
- टेक्स्ट ढूँढना और बदलना,
- वर्तनी जांच / स्वतः सुधार सुविधा,
- व्याकरण सुविधा,
- ऑटो टेक्स्ट, कैरेक्टर और पेज फॉर्मेटिंग (12 घंटे)

क) कंप्यूटर बाह्य उपकरणों के कार्य,

- लेजर प्रिंटर,
- डॉट मैट्रिक्स इंक जेट प्रिंटर।
- रंग लेजर प्रिंटर

बी) एमएस-एक्सेल का परिचय

- एमएस-एक्सेल की बुनियादी बातें
- स्प्रेडशीट
- विशेषताएं और विवरण

व्यावसायिक इंटरनेट सेवाओं की
कौशल 40 घंटे; अवधारणा
सुनिश्चित करें,
व्यावसायिक सूचना एकत्र करें
ज्ञान 18 घंटे और ई-मेल के
माध्यम से संवाद
करें।

THC/N94 20

- काम करना (5 घंटे)
33. मुद्रण, संपादन और सूत्र दर्ज करना। (10 घंटे)
34. एक्सेल में फंक्शन। (10 घंटे)
- iii. एमएस - पावर प्वाइंट:
35. एक प्रस्तुति में विभिन्न स्लाइडों की योजना बनाना और तैयार करना। (5 घंटे)
36. प्रस्तुति का संपादन और एनिमेशन। (5 घंटे)
- ए) इंटरनेट परिचालन कौशल:
37. नेटवर्किंग अवधारणा, लैन वैन। (5 घंटे)
38. इंटरनेट पर सेवाएं - वेबसाइटें (www) ई-मेल, वॉयस मेल, ब्राउज़र और सर्च इंजन। (10 घंटे)
39. खोज और डाउनलोड करना। (5 घंटे)
40. वेब पेज के हिस्से को प्रिंट करना, सहेजना। (10 घंटे)
41. ई-मेल एड्रेसिंग, इनबॉक्स, आउटबॉक्स, मेल देखना, भेजना और सहेजना। (5 घंटे)
42. विभिन्न उपयोगकर्ताओं (मल्टी-एड्रेस) को एक ही मेल भेजना और अटैचमेंट और संलग्नक भेजना। वेब पेज लेनदेन। (5 घंटे)

ग) पावर प्वाइंट का एक सिंहावलोकन

- प्रस्तुतिकरण स्लाइड्स
- हैंडआउट्स (18 घंटे)

a) नेटवर्किंग और इंटरनेट संचार अवधारणा।

b) इंटरनेट कनेक्शन कैसे सेट करना है, इसके बारे में जानना

ग) उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड के साथ डायल-अप मॉडेम / ब्रॉडबैंड कनेक्शन का उपयोग करके कनेक्ट करें।

d) इंटरनेट एक्सप्लोरर और इसकी विशेषताएं।

ई) वर्ल्ड वाइड वेब और इंटरनेट ब्राउज़र के उपयोग का परिचय

च) सर्च इंजन गूगल का परिचय और इसकी विशेषताएं

छ) एक ईमेल आईडी बनाना

ज) "आउटलुक" के बारे में जानना अभिव्यक्त करना"

व्यावसायिक कौशल 45 घंटे; अधिभोग के अप-टू-डेट रिकॉर्ड तैयार करें।

व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे (मैण्ड एनओएस: टीएचसी/एन0130)

व्यावसायिक कौशल 45 घंटे; व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए मेहमानों के लिए

व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे सेवाएं सुनिश्चित करें। (मैण्ड एनओएस: टीएचसी/एन0120)

व्यावसायिक कौशल 60 घंटे; अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करें और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली को बनाए रखें।

व्यावसायिक ज्ञान 18 घंटे (मैण्ड एनओएस: टीएचसी/एन0130)

43. की तैयारी पर अभ्यास करें:

- आगमन सूची
- प्रस्थान सूची
- कमरे की उपलब्धता चार्ट।
- आरक्षित चार्ट (45 घंटे)

44. अतिथि फोलियो तैयार करने का अभ्यास करें:

- अतिथि में चलो
- वीआईपी अतिथि
- समूह या चालक दल
- कॉर्पोरेट अतिथि (45 घंटे)

45. के लिए पंजीकरण प्रक्रिया पर बातचीत और संचालन:

- वॉक-इन गेस्ट
- कन्फर्म बुकिंग वाले मेहमान
- समूह या चालक दल
- कॉर्पोरेट अतिथि (30 घंटे)

46. अतिथि आरक्षण फॉर्म और पंजीकरण कार्ड भरना। (10 घंटे)

47. संपत्ति प्रबंधन प्रणाली। (20 घंटे)

i) के माध्यम से मेल भेजना
आउटलुक एक्सप्रेस

जे) ईमेल के साथ फाइल अटैचमेंट। (18 घंटे)

ए) की तैयारी की प्रक्रिया:

- आगमन सूची
- प्रस्थान सूची
- कमरे की उपलब्धता चार्ट (12 घंटे)

क) की तैयारी की प्रक्रिया:

- परफॉर्मा के साथ विभिन्न अतिथि फोलियो
- अतिथि आगमन को संभालना - सभी प्रोफार्मा के साथ कार्य प्रवाह

बी) टेलीफोन शिष्टाचार (12 घंटे)

ए) अतिथि पंजीकरण कार्ड तैयार करने की प्रक्रिया और उसमें डेटा का महत्व।

बी) 'सी' महत्व और इसके उपयोग को दर्शाता है।

ग) सामान्य आरक्षण समस्याओं को रोकना।

घ) अतिथि का स्वागत, स्वागत और कमरे आवंटित करना।

ई) अतिथि बिलों का प्रबंधन। (संपत्ति प्रबंधन प्रणाली) (18 घंटे)

व्यावसायिक कौशल 50 घंटे;	पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0120)	48. को संभालना: <ul style="list-style-type: none"> • मुद्रा विनिमय • कक्ष परिवर्तन • अतिथि शिकायतें - कक्ष परिवर्तन (शोर) / एसी प्रभावी नहीं / चेक इन प्रक्रिया में देरी / कपड़े धोने की शिकायत / कक्ष सेवा में देरी (50 घंटे) 	ए) लोग कौशल यानी, समय प्रबंधन, टीम निर्माण, अंतर व्यक्तिगत कौशल, प्रेरणा, संघर्ष प्रबंधन। बी) मुद्रा विनिमय प्रक्रिया ग) कक्ष परिवर्तन प्रक्रिया घ) शिकायतों और स्थितियों को संभालना। (18 घंटे)
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे;	अतिथि को आवश्यकतानुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं और सीसीटीवी की निगरानी करें। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0129)	49. बेल बॉय के कर्तव्यों का पालन करने की प्रक्रिया के दौरान: <ul style="list-style-type: none"> • चेक इन • चेक आउट • सीसीटीवी की निगरानी (40 घंटे) 	ए) कंसीयज और घंटी सेवा के कर्तव्य और जिम्मेदारी। (12 घंटे)
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे;	कमरे बेचने और अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और विचारोत्तेजक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें होटल। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0130)	50. अप-सेलिंग और विचारोत्तेजक बिक्री के लिए तकनीक और दिशानिर्देश। (20 घंटे) 51. संदेशों, मेल और पार्सल को संभालने का अभ्यास करें। (20 घंटे)	a) मार्केटिंग और अप-सेलिंग तकनीक और प्रक्रियाएं। बी) अतिथि और कार्यालय में मेल और पार्सल को संभालने की प्रक्रिया। (12 घंटे)
व्यावसायिक	प्रस्थान के बाद की	52. अतिथि प्रस्थान और प्रस्थान	ए) अतिथि प्रस्थान को संभालने की

<p>कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>गतिविधियों का पालन करें। (मैण्ड एनओएस: टीएचसी/एन0130)</p>	<p>के बाद की गतिविधियों को प्रक्रिया की तैयारी। (12 घंटे) संभालने का अभ्यास। (40 घंटे)</p>
<p>व्यावसायिक कौशल 50 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>बिल / चालान निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य करें। (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0110)</p>	<p>53. इस पर अभ्यास करें: <ul style="list-style-type: none"> • स्टार्ट-ऑफ-शिफ्ट गतिविधियों का प्रदर्शन करना। • नकद भुगतान संभालना • गैर-नकद भुगतान • बकेट चेक करना। (50 घंटे) </p>
<p>व्यावसायिक कौशल 50 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>विभिन्न अतिथि संघर्षों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें । (एम एपेड एनओएस: टीएचसी/एन0120)</p>	<p>54. सिचुएशन हैंडलिंग - कम बैगेज/माइनर गेस्ट चेक इन/गलत बिलिंग। (15 घंटे)</p> <p>55. बिना पूर्व आरक्षण के अतिथि/देर से चेक -इन/जल्दी चेक-इन/खोया और पाया/बायां सामान/कप्तान/नशे में अतिथि/धोखाधड़ी कॉल। (20 घंटे)</p> <p>56. दुर्घटनाओं और आपातकालीन स्थितियों को संभालें। (15 घंटे)</p>
<p>व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे</p>	<p>ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग का डेटा तैयार और विश्लेषण करें।</p>	<p>57. अधिभोग प्रतिशत और औसत कमरे की दर के आंकड़ों की गणना करें। (10 घंटे)</p> <p>58. आंदोलन सूची का अध्ययन</p>

THC/N9421

और विश्लेषण **बी)** प्रक्रिया कक्ष और दर
आगमन/प्रस्थान सूची आदि परिवर्तन
का अध्ययन और विश्लेषण **ग)** कमरे की स्थिति की
(20 घंटे) विसंगति की जाँच करें। (12 घंटे)

59. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग। (10
घंटे)

व्यावसायिक रूम पैकेज और गेस्ट
कौशल 50 घंटे; फीडबैक तैयार करें।
(एम एपेड एनओएस:
व्यावसायिक टीएचसी/एन0120)
ज्ञान 12 घंटे

60. पेजिंग सिस्टम, रूम पैकेज
और गेस्ट फीड बैक तैयार
करना। (25 घंटे)

ए) अतिथि प्रतिक्रिया और
शिकायतों को संभालने की
प्रक्रिया

61. फ्रंट ऑफिस से संबंधित चेक
इन और अन्य संचालन की
अनुमति देने के लिए होटल
का मार्गदर्शन करने वाले
नियम और विनियम ।
(25 घंटे)

बी) पेजिंग सिस्टम की प्रक्रिया,
सी) एक होटल में अतिथि
साइकिल प्रणाली की प्रक्रिया (12
घंटे)

नौकरी प्रशिक्षण पर (OJT)

नोट: - ओजेटी के दौरान छात्र को दैनिक आधार पर एक लॉग बुक रखनी होती है जिसमें दिन के दौरान की जाने वाली गतिविधियों को दर्शाया जाता है, जिस पर अनुभाग/विभाग पर्यवेक्षक द्वारा प्रतिहस्ताक्षर भी किया जाएगा।

मूल कौशल के लिए पाठ्यक्रम

1. रोजगार योग्यता कौशल (सभी सीटीएस ट्रेडों के लिए सामान्य) (1 2 0 घंटे)

सीखने के परिणाम, मूल्यांकन मानदंड, पाठ्यक्रम और मुख्य कौशल विषयों की टूल सूची जो ट्रेडों के एक समूह के लिए सामान्य है, www.bharatskills.gov.in /www.dgt.gov.in पर अलग से उपलब्ध कराई गई है।

उपकरण और उपस्करों की सूची			
फ्रंट ऑफिस सहायक (24 उम्मीदवारों के बैच के लिए)			
क्रमांक	उपकरण और उपस्कर का नाम	विनिर्देश	मात्रा
ए दुकान उपकरण और उपस्कर			
1.	लैन के लिए सर्वर। 22 "टीएफटी कीबोर्ड, माउस, डीवीडी या ब्लू-रे राइटर के साथ OS का नवीनतम लाइसेंस - सर्वर संस्करण पावर बैक अप के लिए इंटरनेट, यूपीएस।	पीसीआई एक्सप्रेस वीडियो कार्ड 4GB VRAM के साथ Xeon नवीनतम 64 बिट प्रोसेसर या उच्चतर; 8 जीबीआरएम	आवश्यकता अनुसार
2.	कार्य केंद्र	नोड्स: 6 ^{वीं} पीढ़ी का कोर i3 या उच्चतर संस्करण प्रोसेसर या समकक्ष और उससे ऊपर की प्रमुख न्यूनतम विशेषताओं के साथ नीचे दी गई है: ए) 32/64 बिट प्रोसेसर (3.06 गीगाहर्ट्ज या उच्चतर, 4 एमबी 4- कोर) या उच्चतर। बी) नेटवर्क कार्ड: एकीकृत गीगाबिट ईथरनेट (10/100/1000)। सी) रैम: 4 जीबी डीडीआर 3 या उच्चतर। डी) एचडीडी: 500 जीबी या उच्चतर। ई) मॉनिटर: 19 " टीएफटी / उच्चतर	13 नग

		<p>च) लेखक: डीवीडी</p> <p>छ) कीबोर्ड: PS2 / USB,</p> <p>एच) माउस: नवीनतम पेपर लाइसेंस प्राप्त ऑपरेटिंग सिस्टम के साथ</p> <p>यूएसबी/ऑप्टिकल/ओईएम पैक (प्रीलोडेड) इंटरनेट सुविधा के साथ व्यावसायिक /अंतिम संस्करण।</p>	
3.	<p>होटल के फ्रंट ऑफिस में उपयोग के लिए एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर जैसे:</p> <p>a) ओपेरा बी) फिदेलियो सी) शैम्पेन</p>		आवश्यकता अनुसार
4.	लेजर प्रिंटर		1 नग
5.	16 पोर्ट हब		1 नग
6.	सर्वर के लिए यूपीएस	आवश्यकता अनुसार	आवश्यकता अनुसार
7.	कार्य केंद्र के लिए यूपीएस	आवश्यकता अनुसार	आवश्यकता अनुसार
8.	डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर		1 नग
9.	मल्टीमीडिया प्रोजेक्टर		1 नग
10.	थ्री-इन-वन कलर इंकजेट प्रिंटर/कॉपियर/स्कैनर		1 नग
11.	एमएस ऑफिस नवीनतम संस्करण (अकादमिक संस्करण)		1 नग
12.	सहायक उपकरण के साथ आईएसडीएन इंटरनेट कनेक्शन		1 नग
13.	ओवरहेड प्रोजेक्टर		1 नग
14.	भारी शुल्क सादा कागज कापियर		1 नग
15.	फैक्स मशीन		1 नग
16.	20 एक्सटेंशन के साथ इंटरकॉम डिमॉन्स्ट्रेटर (EPBAX)		1 नग

17.	टेलीफोन उपकरण		24 नग
18.	ओएचपी स्क्रीन		1 नग
19.	व्हाइट बोर्ड		1 नग
20.	रूम एसी 1.5 टन क्षमता		जैसी ज़रूरत
21.	प्रशिक्षुओं के लिए कैस्टर व्हील चेयर		24 नग
22.	प्रशिक्षक तालिका (टुकड़े टुकड़े में शीर्ष)		1 नग
23.	वर्कशॉप लेआउट के अनुसार फिट होने के लिए दराज की सुविधा वाले उपकरणों के लिए लैमिनेटेड टॉप टेबल		12 नग
बी दुकान फर्श फर्नीचर और सामग्री			
24.	प्रशिक्षक की मेज		01 नग
25.	प्रशिक्षक की कुर्सी		02 नग
26.	बंद लॉकर		02 नग
27.	व्हाइट बोर्ड	न्यूनतम 4 x 6 फीट	01 नग
28.	अग्निशामक: आग	नगर निगम/सक्षम प्राधिकारियों से सभी उचित अनापत्ति प्रमाण पत्र और उपकरण की व्यवस्था करें।	आवश्यकता अनुसार
29.	उचित बिजली और गैस कनेक्शन		01 नग
30.	कचरे के डिब्बे	रंग कोडित	05 नग
31.	काम करने की मेज	1 टेबल/5 छात्र	जैसी ज़रूरत
32.	हाथ धोने का बेसिन		05 नग
33.	स्वच्छता किट		05 नग
34.	वॉश बेसिन		04 नग
35.	प्राथमिक उपचार पेट्टी		1 नग
36.	विविध उपकरण		आवश्यकता अनुसार
37.	क्या करें और क्या न करें रसोई को दर्शाने वाला चार्ट		01 नग

संकेताक्षर

सीटीएस	शिल्पकार प्रशिक्षण योजना
एटीएस	शिक्षुता प्रशिक्षण योजना
सीआईटी	शिल्प प्रशिक्षक प्रशिक्षण योजना
डीजीटी	प्रशिक्षण महानिदेशालय
एमएसडीई	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय
एनटीसी	राष्ट्रीय ट्रेड प्रमाणपत्र
एनएसी	राष्ट्रीय शिक्षुता प्रमाणपत्र
एनसीआईसी	राष्ट्रीय शिल्प प्रशिक्षक प्रमाणपत्र
एलडी	लोकोमोटर विकलांगता
सीपी	मस्तिष्क पक्षाघात
एमडी	एकाधिक विकलांगता
एलवी	कम दृष्टि
एचएच	सुनने में दिक्कत
आईडी	बौद्धिक विकलांगता
एलसी	कुष्ठ रोग
एसएलडी	विशिष्ट सीखने की अक्षमता
डीडब्ल्यू	बौनापन
एमआई	मानसिक बीमारी
एए	एसिड अटैक
पीडब्ल्यूडी	विकलांग व्यक्ति

