



मॉडल पाठ्यक्रम

क्यूपी नाम: गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज)

क्यूपी कोड: THC/Q0301

क्यूपी संस्करण: 4.0

एनएसक्यूएफ स्तर: 4

नमूना पाठ्यचर्या संस्करण: 4.0

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

विषयसूची

प्रशिक्षण पैरामीटर्स	3
कार्यक्रम अवलोकन	5
प्रशिक्षण परिणाम	5
अनिवार्य मॉड्यूल	5
मॉड्यूल 1: होटल/रेस्तरां और गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी का परिचय	9
मॉड्यूल 2: ॲंडर लेने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना	11
मॉड्यूल 3: बरिस्ता संचालन करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 4: खाद्य और पेय सेवाओं के लिए तैयारी करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 5: खाद्य और पेय सेवाएं प्रदान करें	35
मॉड्यूल 6: पेय पदार्थ तैयार करें और ग्राहकों को परोसें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 7: ग्राहकों के प्रश्नों को संभालें और बिल तैयार करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 8: दिन के संचालन को बंद करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 9: भोजन के बाद के कार्य करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 10: प्रभावी संचार और सेवा मानक को बढ़ावा देना	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 11: संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 12: स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक की निगरानी करें	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 13: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 14: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 15: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 16: बुनियादी अंग्रेजी कौशल	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 17: कैरियर विकास एवं लक्ष्य निर्धारण	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 18: संचार कौशल	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 19: विविधता और समावेशन	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 20: वित्तीय और कानूनी साक्षरता	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 21: आवश्यक डिजिटल कौशल	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 22: उद्यमिता	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 23: ग्राहक सेवा	Error! Bookmark not defined.

मॉड्यूल 24: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयार होना	Error! Bookmark not defined.
मॉड्यूल 25: नौकरी पर प्रशिक्षण	39
अनुलग्नक	40
प्रशिक्षक आवश्यकताएँ	40
मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ	41
मूल्यांकन रणनीति	42
संदर्भ	44
शब्दकोष	44
आदिवर्णिक और संक्षिप्त शब्द	45

प्रशिक्षण पैरामीटर्स

क्षेत्र	ट्रिजम एंड हॉस्पिटैलिटी
उप-क्षेत्र	होटल रेस्टोरेंट
पेशा	फ्रूट प्रोडक्शन एंड किचन
देश	भारत
एनएसक्यूएफ स्तर	4
एनसीओ/आईएससीओ/आईएसआईसी कोड के अनुरूप	एनसीओ-2015/5123.20
न्यूनतम शैक्षिक योग्यता एवं अनुभव	<p>12वीं कक्षा उत्तीर्ण या समकक्ष या</p> <p>1.5 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 11वीं कक्षा उत्तीर्ण या</p> <p>3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ 10वीं कक्षा उत्तीर्ण या</p> <p>1 वर्ष के प्रासंगिक अनुभव के साथ डिप्लोमा का दूसरा वर्ष (10वीं के बाद) पूरा किया या</p> <p>3 साल के प्रासंगिक अनुभव के साथ एनएसक्यूएफ लेवल 3.0 की पिछली प्रासंगिक योग्यता</p>
पूर्व-आवश्यक लाइसेंस या प्रशिक्षण	ना
न्यूनतम नौकरी प्रवेश आयु	17 वर्ष
अंतिम बार समीक्षा की गई	31/01/2024
अगली समीक्षा तिथि	31/01/2027
एनएसक्यूसी अनुमोदन तिथि	31/01/2024
क्यूपी संस्करण	4.0

मॉडल पाठ्यचर्चा निर्माण तिथि	31/01/2024
मॉडल पाठ्यक्रम आज तक मान्य है	31/01/2027
मॉडल पाठ्यचर्चा संस्करण	4.0
पाठ्यक्रम की न्यूनतम अवधि	510 घंटे, 0 मिनट (ईएस और ओजेटी सहित)
पाठ्यक्रम की अधिकतम अवधि	870 घंटे, 0 मिनट (ईएस और ओजेटी सहित)

कार्यक्रम अवलोकन

यह अनुभाग कार्यक्रम की अवधि के साथ-साथ उसके अंतिम उद्देश्यों का सारांश प्रस्तुत करता है।

प्रशिक्षण परिणाम

कार्यक्रम के अंत में, शिक्षार्थी निम्न में सक्षम होगा:

- सेवाओं और भोजन क्षेत्र के निरीक्षण के साथ-साथ व्यवस्थित करने की प्रक्रिया समझाएँ
- ऑर्डर लेने और मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ परोसने की प्रक्रिया का वर्णन करें
- भुगतान प्राप्त करने के लिए मेहमानों को बिल प्रस्तुत करें
- अगले मेहमान के लिए टेबल तैयार करने के लिए गतिविधियाँ चलाएँ
- बातचीत करनासुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करें
- लिंग और आयु-संवेदनशील सेवा प्रथाएँ लागू करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता की गोपनीयता बनाए रखें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को लागू करें

अनिवार्य मॉड्यूल

तालिका मॉड्यूल, उनकी अवधि और डिलीवरी के तरीके को सूचीबद्ध करती है।

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	ट्यावहारिक अवधि	नौकरी पर प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
THC/N9902 & v2.0 - कार्यस्थल पर प्रभावी संचार और सेवा मानक सुनिश्चित करें एनएसक्यूएफ लेवल 4	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 1: होटल रेस्तरां और गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी का परिचय	02:00	00:00	00:00	00:00	02:00
मॉड्यूल 2: प्रभावी संचार और सेवा मानक को बढ़ावा देना	13:00	15:00	00:00	00:00	28:00
THC/N9910 & v4.0 - संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता बनाए रखना	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00

सुनिश्चित करें एनएसक्यूएफ लेवल 4					
मॉड्यूल 3: संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
THC/N9907 & v2.0 - कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा की निगरानी और रखरखाव करें एनएसक्यूएफ लेवल 6	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
मॉड्यूल 4: स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक की निगरानी करें	15:00	15:00	00:00	00:00	30:00
डीजीटी/वीएसक्यू/एन0102: रोजगार कौशल (60 घंटे)	24:00	36:00	00:00	00:00	60:00
मॉड्यूल 5: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय	0:30	01:00	00:00	00:00	01.30
मॉड्यूल 6: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता	0:30	01:00	00:00	00:00	01.30
मॉड्यूल 7: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना	01:00	01:30	00:00	00:00	02.30
मॉड्यूल 8: बुनियादी अंग्रेजी कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 9: कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण	01:00	01:00	00:00	00:00	02:00
मॉड्यूल 10: संचार कौशल	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
मॉड्यूल 11: विविधता और समावेशन	01:00	01:30	00:00	00:00	02.30
मॉड्यूल 12: वित्तीय और कानूनी साक्षरता	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
मॉड्यूल 13: आवश्यक डिजिटल कौशल	04:00	06:00	00:00	00:00	10:00
मॉड्यूल 14: उच्चमिता	03:00	04:00	00:00	00:00	07:00
मॉड्यूल 15: ग्राहक सेवा	02:00	03:00	00:00	00:00	05:00
मॉड्यूल 16: प्रशिक्षित और नौकरियों के लिए तैयार होना	03:00	05:00	00:00	00:00	08:00
कुल अवधि	69:00	81:00	00:00	0.00	150.00

वैकल्पिक 1: (फूड एंड बेवरेज) सर्विस एसोसिएट

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी पर प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
THC/N0301 & v2.0 - मेहमानों को कुशल भोजन और पेय पदार्थ सेवा प्रदान करें एनएसक्यूएफ लेवल 4	70:00	60:00	50:00	00:00	180:00
मॉड्यूल 17: खाद्य और पेय सेवाओं के लिए तैयारी करें	70:00	60:00	50:00	00:00	180:00
THC/N0303 & v2.0 - भोजन के बाद की गतिविधियाँ करें एनएसक्यूएफ लेवल 4	68:00	72:00	40:00	00:00	180:00
मॉड्यूल 18: खाने के बाद के कार्य करें	68:00	72:00	40:00	00:00	180:00
कुल अवधि	138:00	132:00	90.00	0.00	360.00

ऐच्छिक 1: बरिस्ता एग्जीक्यूटिव

एनओएस और मॉड्यूल विवरण	लिखित अवधि	व्यावहारिक अवधि	नौकरी पर प्रशिक्षण की अवधि (अनिवार्य)	नौकरी पर प्रशिक्षण अवधि (अनुशंसित)	कुल अवधि
THC/N0329 & v2.0 - बरिस्ता संचालन के लिए तैयारी करें एनएसक्यूएफ लेवल 4	28:00	32:00	30:00	00:00	90:00
मॉड्यूल 19: बरिस्ता संचालन प्रदर्शन करें	28:00	32:00	30:00	00:00	90:00
THC/N0330 & v2.0 - मेहमानों से जुड़ें और ऑफर लें एनएसक्यूएफ लेवल 4	60:00	30:00	30:00	00:00	120:00

मॉड्यूल 20: ॲर्डर लेने के लिए गतिविधियाँ संचालित करें	60:00	30:00	30:00	00:00	120:00
THC/N0308 & v3.0 - पेय पदार्थ तैयार करें, परोसें और बिल का निपटान करें एनएसक्यूएफ लेवल 4	50:00	70:00	30:00	00:00	150:00
मॉड्यूल 21: ग्राहकों के लिए पेय पदार्थ तैयार करें और परोसें	15:00	25:00	10:00	00:00	50:00
मॉड्यूल 22: हैंडल ग्राहकों के प्रश्न और बिल तैयार करें	20:00	25:00	10:00	00:00	55:00
मॉड्यूल 23: दिन का संचालन बंद करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें	15:00	20:00	10:00	00:00	45:00
कुल अवधि	138:00	132:00	90.00	0.00	360.00

मॉड्यूल विवरण

मॉड्यूल 1: होटल/रेस्तरां और गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी का परिचय

ब्रिज मॉड्यूल

टर्मिनल परिणाम:

- कौशल भारत मिशन का ज्ञान विकसित करें
- आतिथ्य उद्योग का वर्णन करें
- गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी की भूमिकाएँ और जिम्मेदारियाँ परिभाषित करें
- गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी के कार्य के दायरे की व्याख्या करें

अवधि:02:00	अवधि:00:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> कौशल भारत मिशन के उद्देश्यों और लाभों पर चर्चा करें पर्यटन और आतिथ्य उद्योग और उसके उपक्षेत्रों का वर्णन करें छोटे, मध्यम और बड़े प्रतिष्ठानों के होटल/रेस्तरां के पदानुक्रम को विस्तृत करें पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी के दायरे को विस्तृत करें गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी के लिए आवश्यक विशेषताओं का वर्णन करें गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी की भूमिका और जिम्मेदारियों पर चर्चा करें विभिन्न खाद्य और पेय पदार्थों की दुकानों और उनके लेआउट की व्याख्या करें गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) में प्रयुक्त बुनियादी शब्दावली की व्याख्या करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <p>ना</p>

- अन्य विभागों के साथ खाद्य और पेय सेवा के अंतर और अंतर-विभागीय समन्वय की व्याख्या करें

कक्षा साधन

ट्हाइटबोर्ड, मार्कर, डस्टर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

ना

मॉड्यूल 2: प्रभावी संचार और सेवा मानक को बढ़ावा देना

THC/N9902 & v2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- मेहमानों, टीम के सदस्यों और वरिष्ठों के साथ प्रभावी ढंग से संवाद करते समय उचित अभ्यास लागू करें
- पेशेवर शिष्टाचार को बढ़ावा देने के लिए उचित विशेषज्ञता को नियोजित करें
- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता सुनिश्चित करने के कदम उठाएं

अवधि: 13:00	अवधि: 15:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> कार्यस्थल पर व्यावसायिकता, शिष्टाचार और नैतिक व्यवहार के महत्व पर चर्चा करें स्वच्छता बनाए रखने और निर्दिष्ट वर्दी पहनने के महत्व को समझाएं प्रभावी संचार के महत्व पर चर्चा करें अतिथि संतुष्टि और अतिथि प्रतिक्रिया के महत्व को समझाइए शिकायतों और फीडबैक को रचनात्मक ढंग से संभालने की प्रक्रिया और नीति की रूपरेखा तैयार करें अतिथि अनुभव को बेहतर बनाने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें टीम के सदस्यों को संभालने के विभिन्न तरीकों का वर्णन करें टीम के सदस्यों को फीडबैक प्रदान करने के विभिन्न तरीकों पर चर्चा करें लिंग और आयु संवेदनशीलता के महत्व को समझाइये मेहमानों के लिंग और आयु-विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें विकलांग लोगों की विशिष्ट आवश्यकताओं पर चर्चा करें कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को रोकने के लिए मानक नीति पर चर्चा करें अतिथियों की प्रतिक्रिया समय पर प्रस्तुत करने के महत्व पर चर्चा करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> मेहमानों के स्वागत और अभिनन्दन के लिए मानक प्रक्रिया का प्रदर्शन करें मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय व्यक्तिगत सत्यनिष्ठा और संचार शिष्टाचार को नाटकीय बनाएं मेहमानों के असंतोष और शिकायतों को प्रभावी ढंग से कैसे संभालना है, इस पर भूमिका निभाएं टीम के सदस्यों को संचार शिष्टाचार बनाए रखने, साथियों से प्रतिक्रिया देने और ड्रेस कोड का पालन करने के लिए प्रेरित करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं। विशिष्टताओं के अनुसार सभी उम्र, लिंग और भिन्न रूप से सक्षम लोगों के प्रति व्यवहारिक शिष्टाचार कैसे सुनिश्चित किया जाए, इसकी भूमिका निभाएं मेहमानों की प्रतिक्रिया के संबंध में एक नमूना रिपोर्ट तैयार करें

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं
एस्केलेशन मैट्रिक्स का नमूना, संगठन संरचना

मॉड्यूल 3: संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि की गोपनीयता

THC/N9910 & v4.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- बताएं कि संगठन की गोपनीयता की रक्षा कैसे करें
- अतिथि जानकारी की गोपनीयता की रक्षा के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें

अवधि:15:00	अवधि:15:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> आतिथ्य उद्योग में संगठनात्मक गोपनीयता और अतिथि गोपनीयता सुनिश्चित करने के महत्व को स्पष्ट करें संगठन और अतिथि गोपनीयता को प्रभावित करने वाले बौद्धिक संपदा मुद्दों और नीतियों पर चर्चा करें संबंधित व्यक्ति को आईपीआर के उल्लंघन से बचाने की प्रक्रियाएं समझाएं विनिर्देश के अनुसार गोपनीय जानकारी के उपयोग, भंडारण और निपटान प्रक्रियाओं पर चर्चा करें 	
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
आईपीआर दिशानिर्देशों और विनियमों के हैंडआउट्स	

मॉड्यूल 4: स्वास्थ्य और सुरक्षा मानक की निगरानी करें

THC/N9907 & v2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा प्रथाओं को सुनिश्चित करने की गतिविधियाँ करना
- स्वास्थ्य समस्याओं को रोकने के मानक तरीकों की व्याख्या करें
- संभावित जोखिमों और खतरों को कम करने का तरीका बताएं
- प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन तकनीकों को नियोजित करें

अवधि:15:00	अवधि:15:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> व्यक्तिगत और कार्यस्थल स्वच्छता की अवधारणा और महत्व पर चर्चा करें व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने की प्रक्रिया पर चर्चा करें कार्यस्थल और संबंधित उपकरणों की स्वच्छता और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन मानदंडों की व्याख्या करें औजारों, सामग्रियों और उपकरणों को संभालते समय पालन की जाने वाली मानक सुरक्षा प्रक्रियाओं का वर्णन करें कार्यस्थल पर आवश्यक विभिन्न व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के उद्देश्य और उपयोग की रूपरेखा तैयार करें कंपनी द्वारा आयोजित निवारक स्वास्थ्य जांच के महत्व को समझाइये प्राथमिक चिकित्सा किट के घटकों की सूची बनाएं कार्यस्थल में आकस्मिक जोखिमों और संभावित खतरों को कम करने के तरीकों का वर्णन करें कार्यस्थल पर विभिन्न सुरक्षा चेतावनी संकेतों और लेबलों की व्याख्या करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> औजारों, उपकरणों, क्रॉकरी और अन्य वस्तुओं की नियमित सफाई और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए उचित निरीक्षण विधि अपनाएं यह सुनिश्चित करने के लिए एक स्थिति का नाटक करें कि कार्य क्षेत्र साफ, स्वच्छ और खतरा मुक्त है कार्यों और कार्य स्थितियों के अनुसार प्रासंगिक सुरक्षात्मक उपकरणों का उपयोग और निपटान कैसे करें, इसका प्रदर्शन करें स्वयं और टीम के सदस्यों द्वारा बुनियादी प्राथमिक चिकित्सा प्रक्रियाओं का पालन करने के लिए उचित अभ्यास लागू करें कचरे के प्रकार के आधार पर कार्यस्थल पर प्रभावी कचरा प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करें संबंधित प्राधिकारी को सुरक्षा और संरक्षा संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की स्थिति में भूमिका निभाएं एक नमूना घटना रिपोर्ट तैयार करें

- कार्यस्थल पर विभिन्न प्रकार के कचरे की पहचान करने और उन्हें अलग करने के तरीकों पर चर्चा करें
- एसओपी के अनुसार दुर्घटना और अन्य स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने की प्रक्रिया समझाएं

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण: सुरक्षा चश्मा, सिर की सुरक्षा, रबर के दस्ताने, सुरक्षा जूते, चेतावनी संकेत और टेप, अग्निशामक यंत्र, प्राथमिक चिकित्सा किट, प्रासंगिक मानक संचालन प्रक्रिया और नमूना रिपोर्ट

मॉड्यूल 5: रोजगार योग्यता कौशल का परिचय

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- नौकरी की आवश्यकताओं को पूरा करने में रोजगार कौशल के बारे में चर्चा करें

अवधि:00:30	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> विभिन्न उद्योगों में नौकरियों के लिए आवश्यक रोजगार कौशल पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> सीखने और रोजगार से संबंधित विभिन्न भारत सरकार और निजी पोर्टलों और उनके उपयोग की सूची बनाएं।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 6: संवैधानिक मूल्य - नागरिकता

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए अपनाए जाने वाले संवैधानिक मूल्यों के बारे में चर्चा करें

अवधि:00:30	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> नागरिक अधिकारों और कर्तव्यों, नागरिकता, समाज के प्रति जिम्मेदारी और व्यक्तिगत मूल्यों और नैतिकता जैसे ईमानदारी, सत्यनिष्ठा, दूसरों की देखभाल और सम्मान सहित संवैधानिक मूल्यों की व्याख्या करें जो एक जिम्मेदार नागरिक बनने के लिए आवश्यक हैं। 	
कक्षा साधन पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 7: 21वीं सदी में एक पेशेवर बनना

यहां मैप किया गया: *DGT/VSQ/N0102*

टर्मिनल परिणाम:

- 21वीं सदी में आवश्यक व्यावसायिक कौशल का प्रदर्शन करें

अवधि:01:00	अवधि:01:30
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> 21वीं सदी के प्रासंगिक कौशलों के महत्व पर चर्चा करें। निरंतर सीखने के लाभों का वर्णन करें। 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> व्यक्तिगत या व्यावसायिक जीवन में आत्म-जागरूकता, व्यवहार कौशल, समय प्रबंधन, आलोचनात्मक और अनुकूली सोच, समस्यासमाधान, रचनात्मक सोच, सामाजिक और सांस्कृतिक जागरूकता, भावनात्मक जागरूकता, सीखना आदि जैसे 21वीं सदी के कौशल का प्रदर्शन करें।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
आौजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 8: बुनियादी अंग्रेजी कौशल

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- बुनियादी अंग्रेजी बोलने का अभ्यास करें।

अवधि:04:00	अवधि:06:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> बुनियादी अंग्रेजी कौशल की आवश्यकता पर चर्चा करें। 	<ul style="list-style-type: none"> दिखाएँ कि विभिन्न संदर्भों में, व्यक्तिगत रूप से और टेलीफोन पर रोजमरा की बातचीत के लिए बुनियादी अंग्रेजी वाक्यों का उपयोग कैसे करें। बुनियादी अंग्रेजी में लिखे गए पाठ को पढ़ें और उसकी व्याख्या करें। बुनियादी अंग्रेजी का उपयोग करते हुए एक संक्षिप्त नोट/पैराग्राफ/पत्र/ई-मेल लिखें।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 9: कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण के महत्व को समझें

अवधि:01:00	अवधि:01:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> कैरियर विकास और लक्ष्य निर्धारण के महत्व को समझाएं 	<ul style="list-style-type: none"> अच्छी तरह से परिभाषित लघु और दीर्घकालिक लक्ष्यों के साथ एक कैरियर विकास योजना बनाएं
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 10: संचार कौशल

यहां मैप किया गया: *DGT/VSQ/N0102*

टर्मिनल परिणाम:

- बुनियादी संचार कौशल का अभ्यास करें

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> प्रभावी संचार के लिए सक्रिय श्रवण के महत्व को समझाइए एक टीम में दूसरों के साथ मिलकर काम करने के महत्व पर चर्चा करें 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> मौखिक और गैर-मौखिक संचार शिष्टाचार का उपयोग करके प्रभावी ढंग से संवाद करने का तरीका प्रदर्शित करें।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 11: विविधता और समावेशन

यहां मैप किया गया: *DGT/VSQ/N0102*

टर्मिनल परिणाम:

- PWD और लिंग संवेदीकरण का वर्णन करें

अवधि:01:00	अवधि:01:30
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> POSH अधिनियम के अनुसार बढ़ते यौन उत्पीड़न के मुद्दों के महत्व पर चर्चा करें। 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> प्रदर्शित करें कि सभी लिंगों और दिव्यांगजनों के साथ उचित व्यवहार, संवाद और आचरण कैसे किया जाए
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 12: वित्तीय और कानूनी साक्षरता

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- व्यय, आय और बचत के प्रबंधन के तरीकों का वर्णन करें।

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> वेतन के सामान्य घटकों की सूची बनाएं और आय, व्यय, कर, निवेश आदि की गणना करें। कानूनी अधिकारों, कानूनों और सहायता पर चर्चा करें। 	
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 13: आवश्यक डिजिटल कौशल

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुप्रयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:04:00	अवधि:06:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> आज के जीवन में डिजिटल प्रौद्योगिकी की भूमिका का वर्णन करें। प्रदर्शित करें कि डिजिटल उपकरणों को कैसे संचालित किया जाए और संबंधित अनुप्रयोगों और सुविधाओं का सुरक्षित और संरक्षित तरीके से उपयोग कैसे किया जाए। विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, ई-मेल आदि का उपयोग करते हुए, सुरक्षित रूप से ब्राउज़ करते समय जिम्मेदार आनलाइन व्यवहार प्रदर्शित करने के महत्व पर चर्चा करें। 	
कक्षा साधन पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 14: उद्यमिता

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुपयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:03:00	अवधि:04:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> उद्यमिता एवं उद्यमों के प्रकार बताइये संभावित व्यवसाय के अवसरों, वित्त पोषण के स्रोतों और इसकी शमन योजना के साथ संबंधित वित्तीय और कानूनी जोखिमों की पहचान कैसे करें, इस पर चर्चा करें। विपणन के 4पी-उत्पाद, मूल्य, स्थान और प्रचार का वर्णन करें और उन्हें आवश्यकता के अनुसार लागू करें। 	<ul style="list-style-type: none"> चयनित व्यावसायिक अवसर के लिए एक नमूना व्यवसाय योजना बनाएं।
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
आौजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 15: ग्राहक सेवा

यहां मैप किया गया: **DGT/VSQ/N0102**

टर्मिनल परिणाम:

- डिजिटल उपकरणों और संबंधित अनुपयोगों को सुरक्षित रूप से संचालित करने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें।

अवधि:02:00	अवधि:03:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों के विभिन्न प्रकारों और आवश्यकताओं का विश्लेषण करने के महत्व का वर्णन करें ग्राहकों की जरूरतों को पहचानने और पेशेवर तरीके से उनका जवाब देने के महत्व को समझाएं। स्वच्छता बनाए रखने और उचित ढंग से कपड़े पहनने के महत्व पर चर्चा करें 	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम <ul style="list-style-type: none"> प्रदर्शित करें कि विभिन्न ग्राहकों और उनकी आवश्यकताओं से कैसे निपटें
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 16: प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयार होना

यहां मैप किया गया: DGT/VSQ/N0102

टर्मिनल परिणाम:

- प्रशिक्षुता और नौकरियों के लिए तैयारी के तरीकों का उचित वर्णन करें।

अवधि:03:00	अवधि:05:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> एक साक्षात्कार के दौरान स्वच्छता और आत्मविश्वास बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। प्रशिक्षुता अवसरों की खोज और पंजीकरण के चरणों की सूची बनाएं। 	
कक्षा साधन	
पीपीटी और वीडियो प्रेजेंटेशन के लिए एलसीडी प्रोजेक्टर, स्पीकर और व्हाइटबोर्ड और मार्कर	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

मॉड्यूल 17: खाद्य और पेय सेवाओं के लिए तैयारी करें

THC/N0301 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- सुचारू कार्यप्रवाह सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न निरीक्षण प्रक्रियाओं का वर्णन करें
- के बारे में ज्ञान और कौशल विकसित करें भोजन क्षेत्र में आवश्यक विभिन्न उपकरण, टेबलवेयर और अन्य आवश्यक चीजें

अवधि: 70:00	अवधि: 60:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> भोजन सेवा क्षेत्र, जैसे डाइनिंग टेबल, साइडबोर्ड, ट्रॉली आदि में स्वच्छता और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें। लिनेन, क्रॉकरी, कटलरी, कांच के बर्तन, टेबलवेयर और सेवा उपकरणों के प्रकार और उपयोग पर चर्चा करें तालिका को व्यवस्थित करने और स्थापित करने की मानक प्रक्रिया की व्याख्या करें विभिन्न प्रकार के मेनू का विस्तार से वर्णन करें विभिन्न प्रकार की नैपकिन मोड़ने की तकनीकों की व्याख्या करें साइड स्टेशन के उपयोग बताइये सभी सुविधाओं के विवरण सुनिश्चित करने के महत्व पर चर्चा करें, जैसे कि उपलब्ध/गैर-उपलब्ध मेनू आइटम, प्रकाश व्यवस्था, वेंटिलेशन और भोजन क्षेत्र का तापमान, संगीत की मात्रा आदि। 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> भोजन सेवा क्षेत्र की सफाई, वेंटिलेशन आदि के लिए भोजन सेवा और भोजन क्षेत्र की जांच करने के लिए उचित निरीक्षण तरीकों को नियोजित करें लिनेन, टेबलवेयर, विभिन्न आवश्यक वस्तुओं (टेबल नमक, केच-अप, आदि) के साथ टेबल व्यवस्था का निरीक्षण करने के लिए उचित अभ्यास लागू करें। उपलब्ध/अनुपलब्ध मेनू आइटम और विशेष व्यंजनों के लिए शेफ के साथ समन्वय करने के लिए मानक संचार प्रथाओं को नियोजित करें

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

विभिन्न प्रकार के लिनेन, टेबलवेयर, कटलरी, क्रॉकरी, नैपकिन, कुर्सी/टेबल, विभिन्न सेवा उपकरण

मॉड्यूल 18: भोजन के बाद के कार्य करें

THC/N0303 v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- विधेयक प्रस्तुत करने की प्रक्रिया समझाइये
- अगले मेहमानों के लिए टेबल तैयार करने की गतिविधियों का वर्णन करें

अवधि:68:00	अवधि:72:00
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> मेहमानों को भोजन के बाद की सेवाएँ प्रदान करने का महत्व समझाएँ मेहमानों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने और मेहमानों की शिकायतों को संभालने के लिए मानक प्रक्रिया पर चर्चा करें मेहमानों को बिल पेश करने की मानक प्रक्रिया समझाएं भुगतान संसाधित करने के विभिन्न तरीकों, जैसे नकद, कार्ड, ई-वॉलेट आदि के प्रकारों का विस्तार से वर्णन करें। नकदी प्रबंधन की प्रक्रिया का वर्णन करें अगले मेहमान के आगमन से पहले भोजन क्षेत्र और औजारों, उपकरणों, कांच के बर्तनों आदि की सफाई और स्वच्छता के महत्व पर चर्चा करें भोजन के बाद सफाई के चरणों का विस्तार से वर्णन करें सेवा प्रदान करने के बाद उपकरण, औजारों और अन्य उत्पादों को व्यवस्थित और संग्रहीत करने की विधियाँ समझाएँ अपशिष्ट प्रबंधन की प्रक्रिया पर चर्चा करें 	<ul style="list-style-type: none"> भोजन के बाद की सेवाएं जैसे माठथ फ्रेशनर, फिंगर बातल आदि प्रदान करने के लिए उचित तरीके अपनाएं। मेहमानों की शिकायतों से कैसे निपटा जाए इसका नाटक करें मेहमानों से फीडबैक लेने के लिए उचित अभ्यास लागू करें दिखाएँ कि मेहमानों को बिल कैसे प्रस्तुत करना है प्रदर्शित करें कि भुगतान की प्रक्रिया कैसे करें और नकदी को कैसे संभालें भोजन के बाद की सफाई गतिविधियों को ठीक से कैसे सुनिश्चित किया जाए, इसका नाटक करें कचरे के उचित निपटान की जांच के लिए उचित निरीक्षण तरीकों को नियोजित करें
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	

**नमूना फीडबैक फॉर्म, विभिन्न सफाई रसायन और सहायक उपकरण, बिल बुक, कार्ड स्वाइपिंग मशीन,
विभिन्न उपकरण, कांच के बर्तन, उपकरण**

मॉड्यूल 19: बरिस्ता संचालन करें

THC/N0329 & v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कैफे, लाठंज में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न उपकरणों, उपकरणों और उपकरणों के कार्य और संचालन प्रक्रिया का वर्णन करें
- बरिस्ता के लिए कार्य की तैयारी के बारे में बताएं
- स्टॉक को प्रबंधित करने की विधियाँ समझाइए
- पुनःपूर्ति के लिए खरीद विभाग और पर्यवेक्षक के साथ समन्वय करने के लिए उचित अभ्यास लागू करें

अवधि: 28:00	अवधि: 32:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> कैफे और लाठंज में स्वच्छता और स्वच्छता बनाए रखने के महत्व पर चर्चा करें कॉफी बार में आवश्यक विभिन्न कैफे एक्सेसरीज, ग्लास और टेबलवेयर के उपयोग के साथ-साथ उनके बारे में विस्तार से बताएं विभिन्न कॉफी बार उपकरणों और उपकरणों की परिचालन और रखरखाव प्रक्रियाओं का उनके कार्यों के साथ वर्णन करें कैफे, लाठंज में उपयोग किए जाने वाले फलों, सब्जियों, स्नैक्स आदि के प्रकारों के बारे में विस्तार से बताएं कैफे, लाठंज आदि में परोसे जाने वाले विभिन्न कॉफी और गैर-कॉफी पेय पदार्थों का वर्णन करें। कैफे इन्वेंटरी के प्रबंधन की तकनीकों पर चर्चा करें उच्च प्राधिकारी के साथ मानक संचार प्रक्रिया और रिपोर्टिंग संरचना की व्याख्या करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> दिखाएँ कि भोजन और पेय सेवा क्षेत्र और रसोई का लेआउट कैसे बनाया जाए कैफे और लाठंज में साफ-सफाई और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए उचित निरीक्षण पद्धति लागू करें साफ-सफाई और उचित कामकाज के लिए औजारों, उपकरण, उपकरण और विद्युत फिटमेंट की जांच करने के लिए उचित निरीक्षण प्रक्रियाएं अपनाएं विभिन्न कैफे उपकरण और उपकरणों को संचालित करने का तरीका प्रदर्शित करें बार के सामान और बोतल ओपनर, शेकर्स, कटलरी और पिचर जैसे उपकरणों को व्यवस्थित करने के लिए उचित तरीके अपनाएं प्रदर्शित करें कि बर्फ के टुकड़े, कुचली हुई बर्फ और सजावट जैसे बुनियादी कार्य कैसे करें दिखाएँ कि मेज पर मेनू और मुफ्त खाद्य पदार्थ कैसे रखें, आदि। अल्कोहलिक और गैर-अल्कोहल पेय पदार्थों, गार्निश, फल, अंडे, सब्जियाँ, स्नैक्स आदि की समाप्ति तिथि के साथ उनकी सूची जांच करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं।

- खरीद विभाग और पर्यवेक्षक के साथ समन्वय करने के लिए एक नमूना मांग तैयार करें

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

विभिन्न उपकरण जैसे एस्प्रेसो मशीन, एस्प्रेसो ग्राइंडर, लैब ग्राइंडर, शेकर्स, पिचर, कटलरी, आवश्यक उपकरण और उपकरण, टेबलवेयर, कांच के बर्तन, विभिन्न फल, सब्जियां, गार्निश, कॉफी और गैर-कॉफी पेय और स्नैक्स, पूर्व-आवश्यकता रिपोर्ट का नमूना प्रारूप

मॉड्यूल 20: ऑर्डर लेने के लिए गतिविधियों को अंजाम देना

THC/N0330 & v 2.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- कार्यस्थल पर पेशेवर शिष्टाचार बनाए रखने के लिए उचित अभ्यास लागू करें
- ग्राहकों का अभिवादन करने और उन्हें संभालने की तकनीकों का वर्णन करें
- उचित पेय के साथ भोजन के संयोजन को समझाइये
- सेलिंग और क्रॉस सेलिंग करें
- पुनःपूर्ति के लिए खरीद विभाग और पर्यवेक्षक के साथ समन्वय करने के लिए उचित प्रथाओं को नियोजित करें

अवधि: 60:00	अवधि: 30:00
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> अभिवादन और स्वागत करते समय संचार शिष्टाचार और शारीरिक भाषा के महत्व पर चर्चा करें ग्राहक और उनसे ऑर्डर लेना ऑर्डर की पुष्टि करने और ग्राहकों को अनुमानित डिलीवरी समय प्रदान करने के महत्व को समझाएं कैफे, लाठंज आदि में अतिथि प्रबंधन तकनीकों की व्याख्या करें। खाद्य एवं पेय पदार्थों के विभिन्न संयोजनों पर चर्चा करें अप-सेलिंग और क्रॉस-सेलिंग की रणनीतियों का वर्णन करें 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों का स्वागत और अभिवादन करते समय और उनकी आरक्षित टेबल तक ले जाते समय पेशेवर शिष्टाचार प्रदर्शित करें बार में ग्राहकों को संभालने के लिए उचित तकनीकें नियोजित करें के संयोजन की अनुशंसा करते समय उचित अभ्यास लागू करें ग्राहकों के लिए भोजन और पेय पदार्थ (जैसे क्रोइसैन के साथ कॉफी)। ग्राहकों से पेय पदार्थ के ऑर्डर कैसे लें, इसका नाटक करें भूमिका निभाएं कि ग्राहकों को उच्च मार्जिन वाले पेय पदार्थों और अन्य उत्पादों की अपसेल और क्रॉस-सेल कैसे करें प्रदर्शित करें कि ग्राहकों के ऑर्डर मैन्युअल रूप से और हैंडहेल्ड डिवाइस का उपयोग करके कैसे लें
<p>कक्षा साधन</p> <p>प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ</p>	
<p>औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं</p>	

ऑर्डर लेने के लिए हैंडहेल्ड डिवाइस, विभिन्न खाद्य और पेय पदार्थ और उनकी सामग्री, नमूना मेनू कार्ड,
ग्राहक आरक्षण पुस्तक

मॉड्यूल 21: पेय पदार्थ तैयार करें और ग्राहकों को परोसें

THC/N0308 & v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- विभिन्न उपकरणों, कांच के बर्तनों, पेय की बोतलों आदि को संभालने के लिए उचित तकनीकों का उपयोग करें।
- उचित पेय और पेय पदार्थों के साथ भोजन के संयोजन को समझाइये
- विभिन्न पेय पदार्थों और पेय पदार्थों की तैयारी और परोसने की प्रक्रियाओं का वर्णन करें

अवधि:10:00	अवधि:20:00 बजे
<p>सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> विभिन्न के वर्गीकरण समझाइये कॉफी पेय पदार्थ बनाने के लिए कॉफी बीन्स आदि गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न पेय पदार्थों और सिरप के शेल्फ जीवन और उनकी भंडारण प्रक्रियाओं को प्रभावित करने वाले कारकों का वर्णन करें विभिन्न कॉफी तैयार करते समय किए जाने वाले बुनियादी कार्यों, जैसे हिलाना, हिलाना, मिश्रण करना, प्रज्वलित करना आदि को समझाएँ कॉफी और गैर-कॉफी पेय पदार्थ तैयार करने के लिए विभिन्न व्यंजनों के बारे में विस्तार से बताएं विभिन्न पेय पदार्थ परोसने के लिए सही क्रॉकरी/कांच के बर्तन चुनने के महत्व पर चर्चा करें विभिन्न पेय पदार्थों और पेय पदार्थों के साथ परोसने के लिए उपयुक्त संयोजन की सूची बनाएं 	<p>व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम</p> <ul style="list-style-type: none"> प्रदर्शित करें कि विभिन्न गिलासों, सिरप की बोतलों और ट्रे को कैसे संभालना है और विभिन्न उपकरणों (जैसे बोतल खोलने वाला, चाकू, आदि) को कैसे चलाना है। पेय पदार्थों और सिरप को उनके शेल्फ जीवन और भंडारण प्रक्रिया के अनुसार उपयोग करने के लिए उचित अभ्यास अपनाएं विभिन्न कॉफी तैयार करने के लिए उपयोग की जाने वाली हिलाने, हिलाने, मिश्रण करने और जलाने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें नुस्खा के अनुसार विभिन्न पेय कैसे तैयार करें, इसका प्रदर्शन करें दिखाएँ कि तैयार पेय को मिलाने, डालने और सजाने के लिए मानक प्रक्रिया का उपयोग कैसे करें ऑडर के अनुसार विभिन्न पेय परोसने के लिए सही क्रॉकरी/कांच के बर्तन, भोजन और स्नैक्स चुनने के लिए उचित अभ्यास लागू करें

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों को विभिन्न पेय पदार्थ परोसने की मानक प्रक्रियाओं पर चर्चा करें | <ul style="list-style-type: none"> • ग्राहकों को विभिन्न पेय पदार्थ और पेय पदार्थ कैसे परोसें, इसका प्रदर्शन करें |
|---|--|

कक्षा साधन

प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ, व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ

औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं

विभिन्न उपकरण (बोतल खोलने वाला, चाकू), कांच के बर्तन, कॉफी बीन्स, सिरप, विभिन्न पेय और पेय पदार्थों के लिए आवश्यक विभिन्न सामग्रियां, ट्रे

मॉड्यूल 22: ग्राहकों के प्रश्नों को संभालें और बिल तैयार करें

THC/N0308 & v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- ग्राहकों की शिकायतों से निपटने और मुद्दों को आगे बढ़ाने के तरीकों का वर्णन करें
- बिलिंग प्रक्रिया समझाइये
- नकदी प्रबंधन प्रक्रिया का वर्णन करें

अवधि:05:00	अवधि:20:00 बजे
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों की शिकायतों को संभालने और अनसुलझे मुद्दों को उठाने के लिए मानक प्रक्रिया पर चर्चा करें इलेक्ट्रॉनिक बिलिंग एवं डिजिटल भुगतान की प्रक्रिया का वर्णन करें दैनिक नकदी प्रबंधन के तरीकों का विस्तार से वर्णन करें 	
कक्षा साधन <p>प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ</p>	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं <p>बिल बुक, कार्ड स्वाइपिंग मशीन, विभिन्न उपकरण (बार चम्मच, बोतल ओपनर, कॉकटेल शेकर, कॉकटेल स्ट्रेनर, कॉकटेल बोर्ड, बर्फ बाल्टी, आदि), क्रॉकरी/कांच के बर्तन (पिचर, लट्टे कप, कैप्पुकिनो कप, एस्प्रेसो कप, शॉट ग्लास, आदि) और उपकरण (बिलिंग मशीन, बिलिंग प्रिंटर, आदि)</p>	

मॉड्यूल 23: दिन के संचालन को बंद करने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें

THC/N0308 & v 3.0 पर मैप किया गया

टर्मिनल परिणाम:

- दिन के कार्य को बंद करने के तरीकों का वर्णन करें

अवधि:15:00	अवधि:20:00 बजे
सिद्धांत - सीखने के प्रमुख परिणाम	व्यावहारिक - सीखने के प्रमुख परिणाम
<ul style="list-style-type: none"> बार बंद करने से पहले कॉफी बार और औजारों, उपकरण, कांच के बर्तन, क्रॉकरी आदि की सफाई और स्वच्छता के महत्व पर चर्चा करें। बार को बंद करने से पहले उपकरण, ट्रूल्स और अन्य उत्पादों को व्यवस्थित और संग्रहीत करने के तरीके बताएं नलों की सफाई और कैबिनेट, रेफ्रिजरेटर आदि पर ताला लगाने के महत्व पर चर्चा करें। समापन सूची के नोट्स लेने और अनुसरण करने का महत्व समझाएँ नियमों के अनुसार बार बंद करने का समय 	
कक्षा साधन	
प्रशिक्षण किट (प्रशिक्षक गाइड, प्रस्तुतियाँ), व्हाइट बोर्ड, मार्कर, प्रोजेक्टर, लैपटॉप, प्रस्तुति, प्रतिभागी पुस्तिका और संबंधित मानक संचालन प्रक्रियाएँ	
औजार, उपकरण और अन्य आवश्यकताएं	
बिल बुक, कार्ड स्वाइपिंग मशीन, विभिन्न उपकरण (बार चम्मच, बोतल खोलने वाला, कॉकटेल शेकर, कॉकटेल स्ट्रेनर, चॉपिंग बोर्ड, बर्फ की बाल्टी, आदि), क्रॉकरी/कांच के बर्तन (पिचर, लट्टे कप, कैप्पुकिनो कप, एस्प्रेसो कप, शॉट ग्लास, आदि) और उपकरण (बिलिंग मशीन, बिलिंग प्रिंटर, आदि)	

मॉड्यूल 24: नौकरी पर प्रशिक्षण

गेस्ट सर्विस एसोसिएट (फ्रूड एंड बेवरेज) सहयोगी को मैप किया गया

अनिवार्य अवधि:180:00

अनुशंसित अवधि:000:00

स्थान: साइट पर

टर्मिनल परिणाम

- संगठन की मानक संचालन प्रक्रिया के अनुसार सफाई और स्वच्छता के लिए भोजन क्षेत्र, टेबल उपकरण और अन्य आवश्यक चीजों का निरीक्षण करें
- टेबलवेयर, ग्लास, लिनन और अन्य आवश्यक वस्तुओं के साथ टेबल का निरीक्षण और व्यवस्थित करने के लिए गतिविधियाँ करें
- विभिन्न आवश्यक वस्तुओं और सेवा उपकरणों की जांच, पुनःपूर्ति और व्यवस्था करने के लिए निरीक्षण प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- नैपकिन को मोड़ने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- दिन के उपलब्ध, अनुपलब्ध और विशेष भोजन और पेय पदार्थों के बारे में जानने के लिए इयूटी शेफ के साथ समन्वय स्थापित करने के लिए गतिविधियाँ करें।
- मेहमानों के स्वागत और अभिनंदन के लिए उचित अभ्यास लागू करें
- मेहमानों के आदेशों को संभालने, मेहमानों की सेवा करने और मेहमानों की शिकायतों को प्रभावी ढंग से संभालने के लिए पेशेवर कौशल का प्रदर्शन करें
- मेहमानों को भोजन और पेय पदार्थ बेचने के लिए गतिविधियाँ निष्पादित करें
- मेहमानों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने, बिल प्रस्तुत करने, भुगतान संसाधित करने और नकदी का प्रबंधन करने के लिए गतिविधियाँ करें
- अगले मेहमानों के लिए मेज, कुर्सी और अन्य आवश्यक चीजों की सफाई की जाँच करने के लिए गतिविधियाँ करें
- मानकों के अनुरूप उचित अपशिष्ट निपटान की जाँच के लिए गतिविधियाँ संचालित करें
- मेहमानों, सहकर्मियों और वरिष्ठों के साथ बातचीत करते समय उचित संचार कौशल और शिष्टाचार का नाटक करें
- मेहमानों और सहकर्मियों के साथ व्यवहार करते समय सकारात्मक शारीरिक भाषा का प्रदर्शन करें
- सुचारू कार्यप्रवाह प्राप्त करने के लिए मजबूत संचार कौशल और कार्यस्थल शिष्टाचार का प्रदर्शन करें
- विभिन्न आयु समूहों, लिंग और विकलांग व्यक्तियों के प्रति संवेदनशीलता प्रदर्शित करें
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- कार्यस्थल पर व्यक्तिगत स्वच्छता और साज-सज्जा बनाए रखें
- कार्यस्थल पर खतरों की पहचान करें और पर्यवेक्षक को रिपोर्ट करें
- लिंग और आयु-संवेदनशील सेवा प्रथाओं को लागू करने के लिए बुनियादी गतिविधियाँ करना
- संगठनात्मक जानकारी और मेहमानों की गोपनीयता बनाए रखने की प्रक्रिया का प्रदर्शन करें
- कार्यस्थल पर स्वास्थ्य, स्वच्छता और सुरक्षा बनाए रखने के लिए सभी गतिविधियाँ करें

अनुलग्नक

प्रशिक्षक आवश्यकताएँ

निर्धारक आवश्यकताएँ							
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	शैक्षिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण अनुभव		टिप्पणी
			साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता	
डिप्लोमा/डिग्री/पोस्ट ग्रेजुएट	होटल/आतिथ्य/क्यूएसआर	5	एफ एंड बी सेवा	1	एफ एंड बी सेवा	डिप्लोमा/डिग्री/पोस्ट ग्रेजुएट	

निर्धारक प्रमाणन	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफॉर्म प्रमाणन
"खाद्य और पेय सेवा सहयोगी", "THC/Q0301", न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	अनुशंसा की जाती है कि प्रशिक्षक को कार्य भूमिका "प्रशिक्षक (वीईटी और कौशल)" , के लिए प्रमाणित किया जाए, जो योग्यता पैक" एमईपी/क्यू2601, वी2.0" के अनुरूप हो। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है

मूल्यांकनकर्ता आवश्यकताएँ

निर्धारक पूर्वापेक्षाएँ						टिप्पणी	
न्यूनतम शैक्षणिक योग्यता	विशेषज्ञता	प्रासंगिक उद्योग अनुभव		प्रशिक्षण/मूल्यांकन अनुभव			
		साल	विशेषज्ञता	साल	विशेषज्ञता		
डिप्लोमा/डिग्री/पोस्ट ग्रेजुएट	होटल/आतिथ्य/क्यूएसआर	5	एफ एंड बी सेवा	0	-	-	

निर्धारक प्रमाणीकरण	
डोमेन प्रमाणन	प्लेटफ़ॉर्म प्रमाणन
"खाद्य और पेय सेवा सहयोगी", "THC/Q0301, न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है	अनुशंसा की जाती है कि मूल्यांकनकर्ता को कार्य भूमिका "मूल्यांकनकर्ता (वीईटी और कौशल)", के लिए प्रमाणित किया जाए, जो योग्यता पैक" एमईपी/क्यू2701, वी2.0" के अनुरूप हो। न्यूनतम स्वीकृत स्कोर 80% है

मूल्यांकन रणनीति

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

1. मूल्यांकन प्रणाली अवलोकन:

- एसडीएसएम/एसआईपी या ईमेल पर मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन एजेंसियों को बैच सौंपे गए
- मूल्यांकन एजेंसियां मूल्यांकन की पुष्टि वीटीपी/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
- यदि बैच का आकार 30 से अधिक है, तो 2 मूल्यांकनकर्ता होने चाहिए।

2. परीक्षण वातावरण: मूल्यांकनकर्ता को यह करना होगा:

- पुष्टि करें कि केंद्र उसी पते पर उपलब्ध है जो एसडीएसएस या एसआईपी पर उल्लिखित है
- प्रशिक्षण की अवधि की जाँच करें.
- मूल्यांकन प्रारंभ और समाप्ति समय सुबह 10 बजे और शाम 5 बजे जांचें
- जांचें कि उम्मीदवारों को थ्योरी और प्रैक्टिकल मूल्यांकन पूरा करने के लिए आवंटित समय सही है।
- मूल्यांकन का तरीका जांचें-ऑनलाइन (टीएबी/कंप्यूटर) या ऑफलाइन (ओएमआर/पीपी)।
- मूल्यांकन को सुचारू रूप से निष्पादित करने के लिए जमीन पर टीएबी की संख्या सही है इसकी पुष्टि करें।
- विशिष्ट कार्य भूमिका के लिए लैब उपकरण की उपलब्धता की जाँच करें।

3. मूल्यांकन गुणवत्ता आश्वासन स्तर/ढांचा:

- विषय वस्तु विशेषज्ञों (एसएमई) द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्र
- एसएमई द्वारा बनाए गए प्रश्न पत्रों को टीएचएससी से आवश्यक अनुमोदन के साथ अन्य विषय विशेषज्ञों द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए
- प्रश्नों को एनओएस और पीसी के साथ मैप किया जाता है
- प्रश्न पत्र यह सोचकर तैयार किए जाते हैं कि स्तर 1 से 3 अकुशल और अर्ध-कुशल व्यक्तियों के लिए है, और स्तर 4 और उससे ऊपर कुशल, पर्यवेक्षक और उच्च प्रबंधन के लिए है।
- मूल्यांकनकर्ता को टीओए प्रमाणित होना चाहिए
- मूल्यांकन एजेंसी को मूल्यांकन करने के लिए मूल्यांकन दिशानिर्देशों का पालन करना होगा

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
- प्रशिक्षण अवधि के दौरान प्रशिक्षुओं की बायोमेट्रिक या मैन्युअल उपस्थिति शीट (टीपी द्वारा मुद्रांकित)
- टाइम-स्टैम्प्ड और जियोटैग मूल्यांकन (थ्योरी + वाइवा + प्रैक्टिकल) तस्वीरें और वीडियो

5. सत्यापन या सत्यापन की विधि:

- मूल्यांकन स्थल का औचक निरीक्षण किया
- बैच का रेंडम ऑडिट
- किसी भी उम्मीदवार का रेंडम ऑडिट

6. मूल्यांकन दस्तावेजीकरण, संग्रहण और पहुंच की विधि

- दस्तावेजों की हार्ड कॉपी संग्रहीत की जाती हैं
- मूल्यांकन के दस्तावेजों और तस्वीरों की सॉफ्ट कॉपी क्लाउड स्टोरेज से अपलोड/एक्सेस की जाती है और हार्ड ड्राइव में संग्रहीत की जाती है

संदर्भ

शब्दकोष

अवधि	विवरण
घोषणात्मक जानकारी	घोषणात्मक ज्ञान उन तथ्यों, अवधारणाओं और सिद्धांतों को संदर्भित करता है जिन्हें किसी कार्य को पूरा करने या किसी समस्या को हल करने के लिए जानने और/या समझने की आवश्यकता होती है।
मुख्य शिक्षण परिणाम	मुख्य शिक्षण परिणाम यह कथन है कि अंतिम परिणामों को प्राप्त करने के लिए एक शिक्षार्थी को क्या जानने, समझने और करने में सक्षम होने की आवश्यकता है। प्रमुख शिक्षण परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम तैयार करेगा। प्रशिक्षण परिणाम ज्ञान, समझ (सिद्धांत) और कौशल (व्यावहारिक अनुप्रयोग) के संदर्भ में निर्दिष्ट है।
ओजेटी (एम)	नौकरी पर प्रशिक्षण (अनिवार्य); प्रशिक्षुओं को साइट पर निर्दिष्ट घंटों का प्रशिक्षण पूरा करना अनिवार्य है।
ओजेटी (आर)	नौकरी पर प्रशिक्षण (अनुशंसित); प्रशिक्षुओं को साइट पर प्रशिक्षण के निर्दिष्ट घंटों की अनुशंसा की जाती है।
प्रक्रियात्मक ज्ञान	प्रक्रियात्मक ज्ञान यह बताता है कि कुछ कैसे करना है, या किसी कार्य को कैसे करना है। यह संज्ञानात्मक, भावनात्मक या साइकोमोटर कौशल को लागू करके काम करने या एक ठोस कार्य आठटपुट उत्पन्न करने की क्षमता है।
प्रशिक्षण परिणाम	प्रशिक्षण परिणाम इस बात का विवरण है कि प्रशिक्षण पूरा होने पर शिक्षार्थी क्या जानेगा, समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा।
टर्मिनल परिणाम	टर्मिनल परिणाम एक विवरण है कि एक मॉड्यूल के पूरा होने पर एक शिक्षार्थी क्या जानेगा, समझेगा और क्या करने में सक्षम होगा। टर्मिनल परिणामों का एक सेट प्रशिक्षण परिणाम प्राप्त करने में मदद करता है।

आदिवार्षिक और संक्षिप्त शब्द

अवधि	विवरण
क्यूपी	योग्यता पैक
एनएसक्यूएफ	राष्ट्रीय कौशल योग्यता ढांचा
एनएसक्यूसी	राष्ट्रीय कौशल योग्यता समिति
नोस	राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक
टीवीईटी	तकनीकी एवं व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण
एस्ओपी	तकनीकी एवं व्यावसायिक शिक्षा एवं प्रशिक्षण
ओह एस	व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा
पीपीई	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
एचएसीसीपी	जोखिम विक्षेपण और महत्वपूर्ण नियंत्रण बिंदु
एफएसएसएआई	भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण
आईएसओ	अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन
आईपीआर	बौद्धिक संपदा अधिकार
आईएटीए	अंतर्राष्ट्रीय वायु परिवहन संघ
डब्लू एंह ओ	विश्व स्वास्थ्य संगठन
आईसीएओ	अंतर्राष्ट्रीय नागर विमानन संगठन
आईआरडीए	भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण