



भारत सरकार
कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय
प्रशिक्षण महानिदेशालय

योग्यता आधारित पाठ्यक्रम

फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट

(अवधि: एक वर्ष)

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)



एनएसक्यूएफ स्तर- 3.5

क्षेत्र – पर्यटन और आतिथ्य



Directorate General of Training

फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट

(गैर-इंजीनियरिंग ट्रेड)

(मार्च 2023 में संशोधित)

संस्करण: 2.0

शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (सीटीएस)

एनएसक्यूएफ स्तर – 3.5

द्वारा विकसित

कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय

प्रशिक्षण महानिदेशालय

केंद्रीय कर्मचारी प्रशिक्षण एवं अनुसंधान संस्थान

EN-81, सेक्टर-V, साल्ट लेक सिटी,

कोलकाता – 700 091

www.cstaricalcutta.gov.in

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ सं.
1.	पाठ्यक्रम संबंधी जानकारी	1
2.	प्रशिक्षण प्रणाली	2
3.	नौकरी भूमिका	6
4.	सामान्य जानकारी	7
5.	शिक्षण के परिणाम	9
6.	मूल्यांकन मानदंड	10
7.	ट्रेड पाठ्यक्रम	14
8.	अनुलग्नक I (व्यापारिक औजारों और उपकरणों की सूची)	22
9.	अनुलग्नक II (व्यापार विशेषज्ञों की सूची)	25

1. COURSE INFORMATION

“फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट” ट्रेड की एक वर्ष की अवधि के दौरान, उम्मीदवार को नौकरी की भूमिका से संबंधित व्यावसायिक कौशल, व्यावसायिक ज्ञान और रोजगार कौशल पर प्रशिक्षित किया जाता है। इसके अलावा, उम्मीदवार को आत्मविश्वास बढ़ाने के लिए प्रोजेक्ट वर्क, पाठ्येतर गतिविधियाँ और ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण दिया जाता है। व्यावसायिक कौशल विषय के अंतर्गत शामिल व्यापक घटक इस प्रकार 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 परामर्श और सहयोग करता है। इसमें होटल सेवाओं, मेहमानों के पंजीकरण, खरीदारी, भोजन, मनोरंजन और यात्रा निर्देशों से संबंधित प्रश्नों का उत्तर देना, उचित कुंजी नियंत्रण और अन्य सुरक्षा उपायों की जिम्मेदारी लेना, कमरे की उपलब्धता और मेहमानों के खातों का रिकॉर्ड रखना, फ्रंट ऑफिस कंप्यूटर सिस्टम का संचालन करना, ऑफिस मशीनों से परिचित होना, नेटवर्किंग और इंटरनेट संचार अवधारणा शामिल है।

प्रशिक्षु पारस्परिक संचार और ग्राहक सेवा कौशल सीखता है, होटल के मेहमानों को अभिवादन करके, अतिथि लेनदेन करके समायोजित करता है। इसमें व्यवसाय के राजस्व को बढ़ाने के लिए अप-सेलिंग और सुझावात्मक बिक्री तकनीकें, अतिथि प्रस्थान और प्रस्थान के बाद की गतिविधियों को बनाए रखने की जिम्मेदारी, शिफ्ट की शुरुआत की गतिविधियाँ, नकद और गैर-नकद लेनदेन को संभालना, बकेट चेक, संघर्ष प्रबंधन, पिछली बिक्री और इन्वेंट्री का पूर्वानुमान लगाने के लिए नाइट-ऑडिट शामिल हैं। प्रशिक्षु गणना, ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट करना, व्यवसाय की दक्षता में सुधार करने के लिए सबसे पूर्ण और विश्वसनीय समाधान के लिए पेजिंग सिस्टम का उपयोग करना और चेक इन और चेक आउट के संबंध में नियमों और विनियमों का पालन करना सीखता है।

2.1 सामान्य

कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय के अंतर्गत प्रशिक्षण महानिदेशालय (DGT) अर्थव्यवस्था/श्रम बाजार के विभिन्न क्षेत्रों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कई व्यावसायिक प्रशिक्षण पाठ्यक्रम प्रदान करता है। व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रशिक्षण महानिदेशालय (DGT) के तत्वावधान में चलाए जाते हैं। शिल्पकार प्रशिक्षण योजना (CTS) और प्रशिक्षुता प्रशिक्षण योजना (ATS) व्यावसायिक प्रशिक्षण को मजबूत करने के लिए DGT की दो अग्रणी योजनाएँ हैं।

सीटीएस के तहत 'फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट' ट्रेड आईटीआई के नेटवर्क के माध्यम से देश भर में पढ़ाए जाने वाले लोकप्रिय पाठ्यक्रमों में से एक है। यह कोर्स एक वर्ष की अवधि का है। इसमें मुख्य रूप से डोमेन क्षेत्र और कोर क्षेत्र शामिल हैं। डोमेन क्षेत्र (ट्रेड थ्योरी और प्रैक्टिकल) पेशेवर कौशल और ज्ञान प्रदान करता है, जबकि कोर क्षेत्र (रोजगार कौशल) आवश्यक कोर कौशल, ज्ञान और जीवन कौशल प्रदान करता है। प्रशिक्षण कार्यक्रम पास करने के बाद, प्रशिक्षु को डीजीटी द्वारा राष्ट्रीय व्यापार प्रमाणपत्र (एनटीसी) प्रदान किया जाता है जिसे दुनिया भर में मान्यता प्राप्त है।

अभ्यर्थियों को मोटे तौर पर यह प्रदर्शित करना होगा कि वे निम्नलिखित में सक्षम हैं:

- मापदंडों/दस्तावेजों को पढ़ना और व्याख्या करना, कार्य प्रक्रियाओं की योजना बनाना और उन्हें व्यवस्थित करना, आवश्यक सामग्रियों और उपकरणों की पहचान करना;
- सुरक्षा नियमों, दुर्घटना रोकथाम विनियमों और पर्यावरण संरक्षण शर्तों को ध्यान में रखते हुए कार्य निष्पादित करना;
- नौकरी करते समय व्यावसायिक कौशल, ज्ञान और रोजगार योग्यता का प्रयोग 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 बढ़ सकते हैं और प्रबंधक के स्तर तक बढ़ सकते हैं।
- संबंधित क्षेत्र में उद्यमी बन सकते हैं।
- विभिन्न प्रकार के उद्योगों में प्रशिक्षुता कार्यक्रमों में शामिल होकर राष्ट्रीय प्रशिक्षुता प्रमाणपत्र (एनएसी) प्राप्त किया जा सकता है।
- आईटीआई में प्रशिक्षक बनने के लिए शिल्प प्रशिक्षक प्रशिक्षण योजना (सीआईटीएस) में शामिल हो सकते हैं।
- डीजीटी के तहत उन्नत डिप्लोमा (व्यावसायिक) पाठ्यक्रम 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: -

क्र. सं.	पाठ्यक्रम तत्व	काल्पनिक प्रशिक्षण घंटे
1.	व्यावसायिक कौशल (व्यापारिक व्यावहारिक)	840
2.	व्यावसायिक ज्ञान (व्यापार सिद्धांत)	240
3.	रोजगार कौशल	120
	कुल	1200

हर साल निकटवर्ती उद्योग में 150 घंटे का अनिवार्य ओजेटी (ऑन द जॉब ट्रेनिंग) तथा जहां यह उपलब्ध न हो, वहां समूह परियोजना अनिवार्य है।

नौकरी पर प्रशिक्षण (ओजेटी)/ समूह परियोजना	150
वैकल्पिक पाठ्यक्रम (आईटीआई प्रमाणीकरण के साथ 10वीं/12वीं कक्षा का प्रमाण पत्र या अतिरिक्त अल्पकालिक पाठ्यक्रम)	240

एक वर्षीय या दो वर्षीय ट्रेड के प्रशिक्षु आईटीआई प्रमाणीकरण के साथ 10वीं/12वीं कक्षा के प्रमाण पत्र के लिए प्रत्येक वर्ष 240 घंटे तक के वैकल्पिक पाठ्यक्रम या अतिरिक्त अल्पकालिक पाठ्यक्रम का विकल्प भी चुन सकते हैं।

2.4 मूल्यांकन और प्रमाणन

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

क) प्रशिक्षण अवधि के दौरान **सतत मूल्यांकन** (आंतरिक) सीखने के परिणामों के विरुद्ध 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 होगा। आंतरिक मूल्यांकन के अंक www.bharatskill.gov.in पर उपलब्ध रचनात्मक मूल्यांकन के टेम्पलेट के अनुसार होंगे।

बी) अंतिम मूल्यांकन योगात्मक मूल्यांकन के रूप में होगा। एनटीसी प्रदान करने के लिए अखिल भारतीय ट्रेड टेस्ट परीक्षा नियंत्रक, डीजीटी द्वारा दिशानिर्देशों के अनुसार आयोजित किया जाएगा। पैटर्न और अंकन संरचना को समय-समय पर डीजीटी द्वारा अधिसूचित किया जा रहा है। **सीखने के परिणाम और मूल्यांकन मानदंड अंतिम मूल्यांकन के लिए प्रश्नपत्र तैयार करने का आधार होंगे।** अंतिम परीक्षा के दौरान परीक्षक व्यावहारिक परीक्षा के लिए अंक देने से पहले मूल्यांकन दिशानिर्देश में विस्तृत रूप से व्यक्तिगत प्रशिक्षु की प्रोफाइल की भी जाँच करेगा।

2.4.1 पास विनियमन

समग्र परिणाम निर्धारित करने के उद्देश्य से, छह महीने और एक वर्ष की अवधि के पाठ्यक्रमों के लिए 100% का 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 पास प्रतिशत 60% है और अन्य सभी विषयों के लिए 33% है।

2.4.2 मूल्यांकन दिशानिर्देश

यह सुनिश्चित करने के लिए उचित व्यवस्था की जानी चाहिए कि मूल्यांकन में कोई कृत्रिम बाधा न आए। मूल्यांकन करते समय विशेष आवश्यकताओं की प्रकृति को ध्यान में रखा जाना चाहिए। मूल्यांकन करते समय टीमवर्क, स्ट्रेप/अपव्यय से बचना/कम करना और प्रक्रिया के अनुसार स्ट्रेप/अपशिष्ट का निपटान, व्यवहारिक दृष्टिकोण, पर्यावरण के प्रति संवेदनशीलता और प्रशिक्षण में नियमितता पर उचित विचार किया जाना चाहिए। योग्यता का मूल्यांकन करते समय OSHE के प्रति संवेदनशीलता और स्व-शिक्षण दृष्टिकोण पर विचार किया जाना चाहिए।

मूल्यांकन साक्ष्य आधारित होगा जिसमें निम्नलिखित कुछ बातें शामिल होंगी:

- प्रयोगशाला/कार्यशाला में किया गया कार्य
- रिकॉर्ड बुक/दैनिक डायरी
- मूल्यांकन की उत्तर पुस्तिका
- मौखिक
- प्रगति चार्ट
- उपस्थिति और समय की पाबंदी
- कार्यभार
- परियोजना कार्य
- कंप्यूटर आधारित बहुविकल्पीय प्रश्न परीक्षा
- व्यावहारिक परीक्षा

आंतरिक (प्रारंभिक) मूल्यांकन के साक्ष्य और अभिलेखों को आगामी परीक्षा तक लेखापरीक्षा और जांच निकाय द्वारा सत्यापन के लिए सुरक्षित रखा जाना चाहिए। प्रारंभिक मूल्यांकन के लिए निम्नलिखित अंकन पैटर्न अपनाया जाना चाहिए:

पेश करने का स्तर	प्रमाण
(क) मूल्यांकन के दौरान 60%-75% की सीमा में अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार को ऐसा काम करना चाहिए जो समय-समय पर मार्गदर्शन के साथ शिल्प कौशल के स्वीकार्य मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और	• कार्य/कार्य के क्षेत्र में अच्छे कौशल और सटीकता का प्रदर्शन। • नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और स्थिरता का एक काफी अच्छा स्तर। • कार्य/नौकरी को पूरा करने में कभी-कभी सहायता।

प्रथाओं के लिए उचित ध्यान देता हो।	
(बी) मूल्यांकन के दौरान 75%-90% अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड के लिए, एक उम्मीदवार को ऐसा काम करना चाहिए जो शिल्प कौशल के उचित मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो, थोड़े से मार्गदर्शन के साथ, और सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के प्रति सम्मान प्रदर्शित करता हो	- कार्य/असाइनमेंट के क्षेत्र में अच्छा कौशल स्तर और सटीकता। - नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए साफ-सफाई और स्थिरता का एक अच्छा स्तर। - कार्य/नौकरी को पूरा करने में कम सहयोग मिलना।
(ग) मूल्यांकन के दौरान 90% से अधिक अंक आवंटित किए जाएंगे	
इस ग्रेड में प्रदर्शन के लिए, उम्मीदवार को संगठन और निष्पादन में न्यूनतम या बिना किसी सहायता के तथा सुरक्षा प्रक्रियाओं और प्रथाओं के प्रति उचित सम्मान के साथ ऐसा कार्य करना होगा जो शिल्प कौशल के उच्च मानक की प्राप्ति को प्रदर्शित करता हो।	- कार्य/कार्य के क्षेत्र में उच्च कौशल स्तर और सटीकता। - नौकरी की गतिविधियों को पूरा करने के लिए उच्च स्तर की साफ-सफाई और स्थिरता। - कार्य/नौकरी को पूरा करने में न्यूनतम या कोई सहायता नहीं मिलना।

3. JOB ROLE

फ्रंट ऑफिस एसोसिएट ; ग्राहकों को प्राप्त करना, पूछताछ का उत्तर देना, कमरे की उपलब्धता के लिए रजिस्टर देखने के बाद कमरे आवंटित करना तथा ग्राहकों की आवश्यकताओं का ध्यान रखना। शर्तों को तय करना तथा ग्राहकों के लिए आवश्यक आवास आवंटित करना, यदि उपलब्ध हो। ग्राहकों से पहचान, आगमन का समय तथा अपेक्षित प्रस्थान स्थापित करने के लिए रजिस्टर भरने तथा हस्ताक्षर करने का अनुरोध करना। ठहरने के लिए आने वाले विदेशी आगंतुकों से वैधानिक प्रपत्र भरवाना । ग्राहकों को आवंटित कमरों तक पहुंचाना, होटल के 'बोर्ड' को अद्यतन रखना, जिसमें रहने वालों के नाम आदि दर्शाए गए हों। होटल के रिकॉर्ड को अद्यतन रखना, जिसमें पहले से उपयोग किए गए कमरों की कुल संख्या, बुक किए गए अथवा आरक्षित कमरे दर्शाए गए हों, ताकि आवास की सही स्थिति दर्शाई जा सके। नए मेहमानों के आगमन तथा उनकी आवश्यकताओं के बारे में हाउस कीपर, भोजन कक्ष तथा रसोई विभाग को सूचना देना। ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं का विवरण संबंधित अधिकारी को देना, ताकि ग्राहकों को प्रस्तुत करने के लिए बिल तैयार किए जा सकें। ग्राहकों को बिल प्रस्तुत करना तथा उनके प्रस्थान से पूर्व उनसे राशि जारी करना। आने-जाने वाले डाक व्यवहार, प्रबंधन की ओर से संदेश अग्रेषित करना तथा उसे ग्राहकों तक पहुंचाना। अन्य आवश्यकताओं के लिए ग्राहकों की सेवा करना। प्रशिक्षु को पत्र-व्यवहार करने की आवश्यकता हो सकती है।

रिसेप्शन क्लर्क/फ्रंट डेस्क एग्जीक्यूटिव/रिसेप्शनिस्ट; रिसेप्शनिस्ट संस्थानों या कार्यालयों में आगंतुकों, ग्राहकों या ग्राहकों को प्राप्त करता है और उनकी देखभाल करता है, उन्हें उचित स्थानों या अनुभागों में मार्गदर्शन करता है और संबंधित अधिकारियों के साथ साक्षात्कार, अपॉइंटमेंट आदि की व्यवस्था करता है। आगंतुकों को प्राप्त करता है और उनके आने का उद्देश्य, किए जाने वाले व्यवसाय की प्रकृति, साक्षात्कार किए जाने वाले व्यक्ति या व्यक्तियों आदि के बारे में पूछता है। आवश्यक जानकारी प्रदान 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 लिपिकीय कर्तव्यों का पालन कर सकता है। पत्र और अन्य पत्राचार टाइप कर सकते हैं। टेलीफोन स्विच बोर्ड संचालित कर सकते हैं।

संदर्भ एनसीओ-2015:

- (i) 4224.0100 – रिसेप्शनिस्ट (होटल)/फ्रंट ऑफिस एसोसिएट
- (ii) 4224.9900 – होटल रिसेप्शनिस्ट, अन्य
- (iii) 4226.0100 – रिसेप्शन क्लर्क/फ्रंट डेस्क एग्जीक्यूटिव/रिसेप्शनिस्ट

संदर्भ संख्या: --

- टीएचसी/एन9906
- टीएचसी/एन0130
- टीएचसी/एन0120
- टीएचसी/N0110
- टीएचसी/N0129
- टीएचसी/N0119
- एसएससी/एन3022
- टीएचसी/एन9421

4. GENERAL INFORMATION

व्यापार का नाम	फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट
व्यापार कोड	डीजीटी/1051
एनसीओ - 2015	4224.0100, 4224.9900, 4226.0100
एनओएस कवर	THC/N9906, THC/N0130, THC/N0120, THC/N0110, THC/N0129, THC/N0119 , एसएससी/N3022
एनएसक्यूएफ स्तर	स्तर 3.5
शिल्पकार प्रशिक्षण की अवधि (निर्देशात्मक घंटे)	एक वर्ष (1200 घंटे + 150 घंटे OJT/समूह परियोजना)
प्रवेश योग्यता	वीं कक्षा की परीक्षा उत्तीर्ण
न्यूनतम आयु	शैक्षणिक सत्र के प्रथम दिन 14 वर्ष।
दिव्यांगजनों के लिए पात्रता	एलडी, सीपी, एलसी, डीडब्ल्यू, एए, डीईएएफ, एचएच
इकाई क्षमता (छात्रों की संख्या)	24 (अतिरिक्त सीटों का कोई अलग प्रावधान नहीं है)
अंतरिक्ष मानदंड	56 वर्ग मीटर
शक्ति मानदंड	4.5 किलोवाट
प्रशिक्षकों के लिए योग्यता:	
(i) फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट ट्रेड	यूजीसी से मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से वाणिज्य/होटल प्रबंधन/कैटरिंग टेक्नोलॉजी में बी.वोक. /डिग्री तथा संबंधित क्षेत्र में एक वर्ष का अनुभव। या किसी मान्यता प्राप्त शिक्षा बोर्ड से होटल प्रबंधन/कैटरिंग टेक्नोलॉजी/कॉमर्शियल प्रैक्टिस में डिप्लोमा (न्यूनतम 2 वर्ष) या डीजीटी से संबंधित उन्नत डिप्लोमा (व्यावसायिक) के साथ संबंधित क्षेत्र में दो वर्ष का अनुभव। या “फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट” के ट्रेड में एनटीसी/एनएसी उत्तीर्ण तथा संबंधित क्षेत्र में तीन वर्ष का अनुभव।

	आवश्यक योग्यता : 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 होना चाहिए और दूसरे के पास एनटीसी/एनएसी योग्यता होनी चाहिए। हालाँकि, दोनों के पास एनसीआईसी के किसी भी प्रकार की योग्यता होनी चाहिए।
(ii) रोजगार योग्यता कौशल	एमबीए/बीबीए/किसी भी विषय में स्नातक/डिप्लोमा तथा रोजगारपरकता में लघु अवधि टीओटी पाठ्यक्रम के साथ दो वर्ष का अनुभव। (12वीं/डिप्लोमा स्तर और उससे ऊपर अंग्रेजी/संचार कौशल और बेसिक कंप्यूटर का अध्ययन किया होना चाहिए) या रोजगार कौशल में लघु अवधि टीओटी पाठ्यक्रम के साथ आईटीआई में मौजूदा सामाजिक अध्ययन प्रशिक्षक ।
(iii) प्रशिक्षक के लिए न्यूनतम आयु	21 वर्ष
औज़ारों और उपकरणों की सूची	अनुलग्नक-1 के अनुसार

5. LEARNING OUTCOME

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

5.1 सीखने के परिणाम

1. व्यक्तित्व का विकास करें और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को बनाए रखें। (NOS: THC/N9906)
2. फ्रंट डेस्क, बेल डेस्क, टेलीफोन और व्यावसायिक संचार की गतिविधियाँ निष्पादित करें। (NOS: THC/N0130)
3. विभिन्न अभिलेखों, टैरिफ कार्डों, कमरे की स्थिति और लॉकिंग प्रणाली की कार्यप्रणाली सुनिश्चित करें। (NOS: THC/N0119)
4. कंप्यूटर की तकनीकों को संभालना और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान प्राप्त करना। (एनओएस: एसएससी/एन3022)
5. वर्ड प्रोसेसिंग एप्लीकेशन में एक दस्तावेज़ फाइल बनाएं और सहेजें। (NOS: SSC/N3022)
6. पावर प्वाइंट एप्लीकेशन में प्रस्तुत डेटा और चार्ट के साथ एक एक्सेल वर्कशीट संकलित करें। (NOS: SSC/N3022)
7. इंटरनेट सेवाओं की अवधारणा को सुनिश्चित करना, सूचना एकत्र करना और ई-मेल के माध्यम से संवाद करना। (एनओएस: एसएससी/एन3022)
8. अधिभोग का अद्यतन रिकॉर्ड तैयार करें। (NOS: THC/N0130)
9. व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए मेहमानों के लिए सेवाएं सुनिश्चित करें। (NOS: THC/N0120)
10. अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करें और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली बनाए रखें। (NOS: THC/N0130)
11. पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं। (NOS: THC/N0120)
12. अतिथि की आवश्यकता के अनुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं तथा CCTV की निगरानी करें। (NOS: THC/N0129)
13. कमरे बेचने और होटल की अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और सुझावात्मक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें। (NOS: THC/N0130)
14. प्रस्थान के बाद की गतिविधियों का पालन करें। (NOS: THC/N0130)

15. बिल/इनवॉइस निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य निष्पादित करें। (NOS: THC/N0110)
16. विभिन्न अतिथि विवादों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें। (NOS: THC/N0120)
17. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग का डेटा तैयार करें और उसका विश्लेषण करें। (NOS: THC/N9421)
18. कमरे के पैकेज और अतिथि फीडबैक तैयार करें। (NOS: THC/N0120)

6. ASSESSMENT CRITERIA

सीखने के परिणाम	मूल्यांकन मानदंड
1. व्यक्तित्व का विकास करें और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को भी बनाए रखें। (एनओएस: THC/N9906)	विभागों के समन्वय का प्रबंधन करना।
	फ्रंट ऑफिस विभाग का पदानुक्रम बनाए रखें।
	होटल-भूमिका निभाना.
	व्यक्तित्व, संचार कौशल और टीम वर्क का विकास करें
	संघर्ष का विश्लेषण करें और नैतिक मुद्दों का प्रबंधन करें।
2. फ्रंट डेस्क, बेल डेस्क, टेलीफोन और व्यावसायिक संचार की गतिविधियाँ निष्पादित करना। (संख्या: THC/N0130)	टेलीफोन पर अच्छे शिष्टाचार और व्यवहार के साथ बातचीत करें।
	मौखिक और लिखित व्यावसायिक संचार करें।
	ग्राहकों का अभिवादन करें और कार्यालय का माहौल सकारात्मक बनाएं
	पर्यटन स्थलों के बारे में अद्यतन जानकारी रखें।
	आने वाले मेहमानों के लिए पूर्व पंजीकरण और पंजीकरण संबंधी कार्य करना।
3. विभिन्न अभिलेखों, टैरिफ कार्डों, कमरे की स्थिति और लॉकिंग प्रणाली की कार्यप्रणाली सुनिश्चित करना। (एनओएस: THC/N0119)	उपलब्ध कमरों के बारे में जानकारी प्रदान करें।
	कमरों की दरें, टैरिफ कार्ड और नियम व विनियम बताएं।
	टेलीफोन और ई-मेल पर आरक्षण संबंधी पूछताछ संप्रेषित करें।
	कमरे का आरक्षण करें और कमरे की स्थिति पर नज़र रखें।
	चाबियाँ और ताला प्रणाली बनाए रखें।
4. कंप्यूटर की तकनीकों को संभालना और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान प्राप्त करना। (NOS:	कंप्यूटर चलाना सुनिश्चित करें।
	इनपुट और आउटपुट डिवाइस की पहचान करें।
	विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम में फ़ाइल प्रबंधन बनाए रखें।
	फ़ाइलों और फ़ोल्डरों में हेरफेर करें.

SSC/N3022)	
5. वर्ड प्रोसेसिंग अनुप्रयोग में एक दस्तावेज़ फ़ाइल बनाएं और सहेजें। (एनओएस: एसएससी/एन3022)	वर्ड प्रोसेसर (MS-Word) में काम करना सीखें अतिथि विवरण/पूछताछ प्रपत्र बनाएं और डिज़ाइन करें। दस्तावेज़ फ़ाइल में बिल / पत्रक / ब्रोशर बनाएँ। डिजाइन ग्रीटिंग्स कार्ड डालने छवियों। बैक अप या नए पता डेटाबेस का उपयोग करके मेल मर्ज किए गए दस्तावेज़ तैयार करें। शॉर्टकट कीबोर्ड विकल्प का उपयोग करके दस्तावेज़ संपादित करें।
6. एक पावर प्वाइंट अनुप्रयोग में प्रस्तुत डेटा और चार्ट के साथ संकलित एक्सेल वर्कशीट बनाएं। (एनओएस: एसएससी/एन3022)	प्रयोगात्मक डेटा को माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में इनपुट करें। माइक्रोसॉफ्ट एक्सेल में मैक्युअल रूप से और सूत्रों को इनपुट करके गणना करें। प्रयोगात्मक डेटा का वर्णन करने के लिए सरल और प्रभावी तालिकाएँ और ग्राफ़ तैयार करें। एक पावर प्वाइंट प्रेजेंटेशन फाइल में पांच स्लाइड तैयार करें। सभी स्लाइडों पर बैंडेड डिज़ाइन थीम लागू करें। / पर क्लिक करके स्लाइड पर टेक्स्ट ऑब्जेक्ट को प्रवेश और निकास प्रभाव में फ्लोट के साथ स्वचालित रूप से एनिमेट करें। प्रस्तुति को स्लाइड शो के रूप में सहेजें।
7. इंटरनेट सेवाओं की अवधारणा सुनिश्चित करना, सूचना एकत्र करना और ई-मेल के माध्यम से संचार करना। (एनओएस: एसएससी/एन3022)	इंटरनेट सेवा प्रदाता सुनिश्चित करें और इंटरनेट कनेक्टिविटी सेट करें। खोज इंजन के माध्यम से ऑनलाइन जानकारी प्राप्त करें। वेब ब्राउज़र के माध्यम से एक ई-मेल खाता बनाएँ। ई-मेल के माध्यम से दस्तावेज़ों का पत्राचार करें। दैनिक कार्य करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करें - खरीदारी, बिल भुगतान, आरक्षण बुकिंग, स्थान, दूरी, वैश्विक स्थिति आदि बुकिंग के लिए पंजीकृत या अपंजीकृत अतिथि का अनुगमन करें।

8. अधिभोग का अद्यतन रिकॉर्ड तैयार करें। (NOS: THC/N0130)	आगमन और प्रस्थान सूची तैयार करें।
	कमरे की उपलब्धता चार्ट तैयार करें।
	आरक्षित चार्ट तैयार करें।
9. व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए अतिथियों के लिए सेवाएं सुनिश्चित करें। (एनओएस: THC/N0120)	निम्न के लिए अतिथि फ़ोलियो तैयार करें:
	आने वाले अतिथि
	वीआईपी अतिथि
	समूह या चालक दल
	कॉर्पोरेट अतिथि
10. अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करें और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली बनाए रखें। (NOS: THC/N0130)	अतिथि पंजीकरण कार्ड तैयार करें।
	सामान्य आरक्षण समस्या का समाधान करें।
	संपत्ति प्रबंधन प्रणाली सुनिश्चित करें।
11. पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं। (NOS: THC/N0120)	पारस्परिक संचार कौशल के साथ सेवाएं सुनिश्चित करें।
	मुद्रा विनिमय की सुविधा उपलब्ध कराना।
	कमरा बदलने की प्रक्रिया का पालन करें।
	अतिथियों की शिकायत का प्रबंधन करने के लिए व्यवहारिक तकनीक का प्रदर्शन करें।
12. अतिथि की आवश्यकता के अनुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं तथा सीसीटीवी की निगरानी करें। (एनओएस: THC/N0129)	घंटी वाले लड़के का कर्तव्य निभाओ।
	गंभीर स्थिति में सीसीटीवी की निगरानी करें और बैकअप फुटेज का अवलोकन करें।

13. कमरे बेचने और होटल की अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और सुझावात्मक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें। (एनओएस: THC/N0130)	सुनिश्चित करें कि बिक्री तकनीक में अतिरिक्त आवश्यकताएं शामिल हों
	व्यवसाय की आय बढ़ाने के लिए बिक्री तकनीकों को सुनिश्चित करें।
	आवास की उच्च दर बेचने के प्रस्ताव को बढ़ावा देने के लिए रणनीति का प्रदर्शन करें।
	अतिथियों के लिए संदेश, मेल और पार्सल संभालने का अभ्यास
14. प्रस्थान के बाद की गतिविधियों का पालन करें। (NOS: THC/N0130)	अतिथि के प्रस्थान और प्रस्थान के बाद की गतिविधियों को बनाए रखने के लिए व्यवहार का प्रदर्शन करें
15. बिल/चालान निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य निष्पादित करें। (NOS: टीएचसी/N0110)	स्टार्ट ऑफ शिफ्ट गतिविधियाँ निष्पादित करें।
	नकद लेनदेन का संचालन करना।
	गैर नकद लेनदेन करें।
	बकेट जांच करें।
16. विभिन्न अतिथि विवादों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें। (एनओएस: THC/N0120)	मेहमानों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करें।
	संघर्ष की स्थिति में ग्राहक की अच्छी तरह से सेवा करें।
	समस्या से निपटने का तरीका स्पष्ट करें।
	अनुचित घटनाओं के दौरान स्थिति को बहुत शांति से संभालें।
	आकस्मिक एवं आपातकालीन स्थितियों का प्रबंधन करें।
17. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग का डेटा तैयार करना और उसका विश्लेषण करना। (एनओएस: टीएचसी/एन9421)	पिछली बिक्री और इन्वेंट्री के पूर्वानुमान के लिए रात्रि ऑडिट सुनिश्चित करें।
	आंकड़ों की सही गणना करें।
	आरक्षण, पुष्टिकरण, अतिथि की स्थिति की रिकॉर्डिंग और फाइलिंग तैयार करना और उसका विश्लेषण करना।
	संक्षिप्त एवं संक्षिप्त विवरण चेकलिस्ट।

18. कमरे के पैकेज और अतिथि फीडबैक तैयार करें। (एनओएस: THC/N0120)	अपनी व्यावसायिक दक्षता में सुधार के लिए सबसे पूर्ण और विश्वसनीय समाधान के लिए पेजिंग प्रणाली का उपयोग करें। कमरे के पैकेज और अतिथि फीडबैक तैयार करें। चेक इन और चेक आउट के संबंध में नियमों और विनियमों का पालन करें।
---	--

फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट ट्रेड के लिए पाठ्यक्रम			
अवधि: एक वर्ष			
अवधि	संदर्भ शिक्षण परिणाम	व्यावसायिक कौशल (व्यापारिक व्यावहारिक)	व्यावसायिक ज्ञान (व्यापार सिद्धांत)
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	व्यक्तित्व का विकास करें और टीम वर्क के साथ-साथ संगठनात्मक पदानुक्रम को भी बनाए रखें।	1. होटल उद्योग का दौरा. 2. सौंदर्य-सौन्दर्य, शारीरिक भाषा और मुस्कुराहट की शक्ति। 3. प्राथमिक चिकित्सा, अग्नि निवारण और अग्निशमन का प्रदर्शन करें। 4. पार सांस्कृतिक अशाब्दिक संचार। 5. किसी भी सितारा होटल की संपत्ति का दौरा।	क) होटल उद्योग का परिचय / फ्रंट ऑफिस का महत्व। (ख) उद्योग विशेषज्ञ/प्रशिक्षक द्वारा पाठ्यक्रम और उससे संबंधित नौकरी के अवसरों पर अभिमुखीकरण कार्यक्रम। ग) विभिन्न प्रकार के होटल. घ) सौंदर्य एवं स्वच्छता/अग्निशमन एवं प्राथमिक चिकित्सा का महत्व। क) विभागों का समन्वय एवं टीम वर्क का महत्व। ख) किसी भी सितारा होटल में फ्रंट ऑफिस विभाग का संगठनात्मक पदानुक्रम। ग) व्यक्तित्व विकास और संचार कौशल।
व्यावसायिक कौशल ५०	फ्रंट डेस्क/ बेल डेस्क/ टेलीफोन और	6. एक होटल में विभागों के बीच समन्वय का प्रबंधन - रोल प्ले। 7. व्यक्तित्व एवं टीम वर्क का विकास करें। 8. संघर्ष का विश्लेषण करें और सामने आने वाले सामान्य नैतिक मुद्दों का प्रबंधन करें। 9. टेलीफोन हैंडलिंग और टेलीफोन शिष्टाचार	क) फ्रंट ऑफिस सेवा कार्मिक के कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ।

घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	व्यावसायिक संचार की गतिविधियाँ निष्पादित करना।	10. व्यावसायिक संचार - मौखिक और लिखित। 11. अतिथियों का स्वागत एवं स्वागत करना। 12. पर्यटकों को पर्यटन स्थलों के बारे में जानकारी देना। 13. पंजीकरण के संबंध में फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट के कर्तव्य और जिम्मेदारियां।	बी) फ्रंट ऑफिस सेवा कर्मियों की विशेषताएं ग) अतिथि का स्वागत एवं स्वागत करने की प्रक्रिया।
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	विभिन्न अभिलेखों, टैरिफ कार्डों, कमरे की स्थिति और लॉकिंग प्रणाली की कार्यप्रणाली सुनिश्चित करना।	14. कमरों के प्रकार एवं विशिष्टताएं. 15. कमरे की दरें और टैरिफ कार्ड. 16. टेलीफोन और मेल द्वारा आरक्षण पूछताछ। 17. विभिन्न प्रकार की चाबियाँ और ताला प्रणालियाँ।	क) कमरों का प्रकार ख) कमरे की योजना और कमरे की दरें, टैरिफ का महत्व ग) आरक्षण अनुरोध और आरक्षण प्रबंधन के तरीके घ) फ्रंट ऑफिस में मुख्य नियंत्रण का महत्व।
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	कंप्यूटर की तकनीकों को संभालना और विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम का ज्ञान प्राप्त करना।	18. कंप्यूटर परिचालन कौशल. 19. विभिन्न इनपुट/आउटपुट डिवाइसों का प्रदर्शन और पहचान - सीपीयू, वीडियू, कीबोर्ड, इंटरकनेक्टिंग कॉर्ड, हार्ड डिस्क, सीडी रोम आदि। कीबोर्डिंग कौशल। पेन ड्राइव, अन्य यूएसबी आधारित डिवाइस। 20. विंडो ऑपरेटिंग सिस्टम बूटिंग अभ्यास, टास्क बार,	क) विभिन्न प्रकार के कंप्यूटर। ख) पर्सनल कंप्यूटर / माइक्रो कंप्यूटर और ऑपरेटिंग सिस्टम (यूनिक्स, विंडोज, एमएस डॉस, नेटवेयर) का परिचय ग) ऑपरेटिंग सिस्टम की प्रोफाइलिंग. d) बूटिंग अनुक्रम: ऑपरेटिंग सिस्टम फ़ाइलें और कमांड प्रोसेसर फ़ाइल।

		मेनू बार, स्टार्ट बटन, टाइटल बार, माउस विकल्प और विंडो की सहायता, माय कंप्यूटर और रीसायकल बिन आदि का उपयोग पर प्रदर्शन। 21. विभिन्न विंडोज़ खोलना और बंद करना , फ़ाइलें और फ़ोल्डर्स बनाना और उनका नाम बदलना। 22. बुनियादी फाइलों का व्यावहारिक अभ्यास, निर्देशिका हेरफेर कमांड - लिनक्स ओएस का परिचय	ई) फ़ाइल की परिभाषा; फ़ाइल नाम। सीडी और एचडीडी से बूट करना। वार्म और कोल्ड रीबूट
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	वर्ड प्रोसेसिंग अनुप्रयोग में एक दस्तावेज़ फ़ाइल बनाएं और सहेजें।	एमएस ऑफिस पर प्रदर्शन अभ्यास: वर्ड प्रोसेसिंग (एमएस वर्ड): 23. दस्तावेज़ बनाना, सहेजना, छोड़ना और खोलना। 24. दस्तावेज़ को इधर उधर ले जाना. 25. टूल बार का उपयोग करके दस्तावेज़ पृष्ठ में हेरफेर करना, पाठ संपादित करना - सम्मिलित करना, हटाना, स्थानांतरित करना, कॉपी करना, चिपकाना, पाठ ढूँढना, प्रतिस्थापित करना,	a) माइक्रोसॉफ्ट - वर्ड प्रोसेसिंग पैकेज • दस्तावेज़ खोलना और दस्तावेज़ बनाना, • दस्तावेज़ सहेजना / दस्तावेज़ छोड़ना, • कर्सर नियंत्रण, पाठ चयन, • दस्तावेज़ प्रिंट करना, इंटरफ़ेस का उपयोग करना (मेनू, टूलबार), • दस्तावेज़ों का संपादन करना. • पाठ ढूँढना और प्रतिस्थापित करना,

		वर्तनी जांच, व्याकरण जांच आदि। 26. तालिकाएँ सम्मिलित करना और संशोधित करना. 27. मेल मर्ज का उपयोग करके मर्ज किए गए दस्तावेज़ बनाना और प्रिंट करना . 28. शॉर्टकट कुंजियों का अभ्यास करें ।	- वर्तनी जाँच / स्वतः सुधार सुविधा, - व्याकरण सुविधा, - स्वचालित पाठ, वर्ण और पृष्ठ स्वरूपण
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 18 घंटे	पावर प्वाइंट अनुप्रयोग में प्रस्तुत डेटा और चार्ट के साथ एक एक्सेल वर्कशीट संकलित करें।	ii. वर्कशीट (एमएस एक्सेल): 29. के तत्व , इलेक्ट्रॉनिक वर्कशीट का अनुप्रयोग और वर्कशीट में डेटा प्रविष्ट करना। 30. वर्कशीट को सहेजना और छोड़ना, खोलना और इधर-उधर ले जाना। 31. कोशिकाओं को फॉर्मेट करना और डेटा की प्रतिलिपि बनाना. 32. चार्ट और ग्राफ आदि के साथ काम करना. 33. मुद्रण, संपादन और सूत्र प्रविष्ट करना। 34. एक्सेल में फ़ंक्शन . iii. एमएस-पावर प्वाइंट: 35. एक प्रस्तुति में विभिन्न स्लाइडों की योजना और	क) कंप्यूटर बाह्य उपकरणों के कार्य, - लेज़र प्रिंटर, - डॉट मैट्रिक्स इंक जेट प्रिंटर. - रंगीन लेजर प्रिंटर बी) एमएस-एक्सेल का परिचय - एमएस-एक्सेल के मूल सिद्धांत - स्प्रेडशीट - विशेषताएं और विवरण ग) पावर प्वाइंट का अवलोकन - प्रस्तुतिकरण स्लाइड्स - हाथ

		तैयारी । 36. प्रस्तुति का संपादन और एनिमेशन बनाना ।	
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 18 घंटे	इंटरनेट सेवाओं की अवधारणा सुनिश्चित करना, सूचना एकत्र करना और ई-मेल के माध्यम से संचार करना।	क) इंटरनेट परिचालन कौशल: 37. नेटवर्किंग अवधारणा, लैन वैन। 38. इंटरनेट पर सेवाएँ - वेबसाइट (www) ई-मेल, वॉयस मेल, ब्राउज़र और खोज इंजन। 39. खोज एवं डाउनलोडिंग। 40. वेब पेज के भाग को प्रिंट करना, सहेजना। 41. ई-मेल एड्रेसिंग, इनबॉक्स, आउटबॉक्स, मेल देखना, भेजना और सहेजना। 42. विभिन्न उपयोगकर्ताओं को एक ही मेल भेजना (बहु-पता) और अनुलग्नक और संलग्नक भेजना। वेब पेज लेनदेन।	क) नेटवर्किंग और इंटरनेट संचार अवधारणा। ख) इंटरनेट कनेक्शन स्थापित करने के बारे में जानना ग) उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड के साथ डायल-अप मॉडेम / ब्रॉडबैंड कनेक्शन का उपयोग करके कनेक्ट करें। घ) इंटरनेट एक्सप्लोरर और इसकी विशेषताएं। ई) वर्ल्ड वाइड वेब और इंटरनेट ब्राउज़र के उपयोग का परिचय च) सर्च इंजन गूगल और इसकी विशेषताओं का परिचय g) ईमेल आईडी बनाना h) "आउटलुक एक्सप्रेस" के बारे में जानना i) आउटलुक एक्सप्रेस के माध्यम से मेल भेजना j) ईमेल के साथ फ़ाइल संलग्न करें।
व्यावसायिक कौशल 45 घंटे;	अधिभोग का अद्यतन रिकार्ड तैयार करें।	43. तैयारी का अभ्यास करें: • आगमन सूची • प्रस्थान सूची	क) तैयारी की प्रक्रिया: • आगमन सूची • प्रस्थान सूची

व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे		- कमरे की उपलब्धता चार्ट. - आरक्षित चार्ट	कमरे की उपलब्धता चार्ट
व्यावसायिक कौशल 45 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखें और पहचाने गए अतिथियों के लिए सेवाएं सुनिश्चित करें।	44. अतिथि फ़ोलियो तैयार करने का अभ्यास करें: - अतिथि प्रवेश - वीआईपी अतिथि - समूह या चालक दल - कॉर्पोरेट अतिथि	क) तैयारी की प्रक्रिया: - परफॉर्मा के साथ विभिन्न अतिथि फ़ोलियो - अतिथि आगमन को संभालना - सभी प्रोफार्मा के साथ कार्य प्रवाह ख) टेलीफोन शिफ्टाचार
व्यावसायिक कौशल 60 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 18 घंटे	अतिथि पंजीकरण प्रक्रिया की गणना करना और संपत्ति प्रबंधन प्रणाली का रखरखाव करना।	45. पंजीकरण प्रक्रिया पर बातचीत और प्रबंधन: - वॉक-इन अतिथि - पुष्टिकृत बुकिंग वाले अतिथि - समूह या चालक दल - कॉर्पोरेट अतिथि 46. अतिथि आरक्षण फॉर्म और पंजीकरण कार्ड भरना। 47. संपत्ति प्रबंधन प्रणाली.	क) अतिथि पंजीकरण कार्ड तैयार करने की प्रक्रिया एवं उसमें दिए गए डेटा का महत्व। ख) 'सी' फॉर्म का महत्व एवं उसका उपयोग। ग) सामान्य आरक्षण समस्याओं को रोकना। घ) अतिथियों का स्वागत, स्वागत और कमरे आवंटित करना। ई) अतिथि बिलों का प्रबंधन (संपत्ति प्रबंधन प्रणाली)
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 18 घंटे	पारस्परिक संचार कौशल के माध्यम से एक्सप्रेस सेवाएं।	48. इनका संचालन: - मुद्रा विनिमय - कमरा बदलना - अतिथियों की शिकायतें - कमरा बदलना (शोर)/ एसी प्रभावी नहीं होना/ चेक-इन प्रक्रिया में देरी/	क) लोगों से जुड़ने का कौशल अर्थात समय प्रबंधन, टीम निर्माण, पारस्परिक कौशल, प्रेरणा, संघर्ष प्रबंधन। ख) मुद्रा विनिमय प्रक्रिया ग) कमरा बदलने की प्रक्रिया घ) शिकायतों और स्थितियों को

		कपड़े धोने की शिकायत/ रूम सर्विस में देरी	संभालना।
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	अतिथि की आवश्यकता के अनुसार बेल बॉय उपलब्ध कराएं तथा सीसीटीवी की निगरानी करें।	49. घंटी बजाने वाले के कर्तव्यों का पालन करने की प्रक्रिया: • चेक इन • चेक आउट • सीसीटीवी की निगरानी	क) द्वारपाल एवं घंटी सेवा के कर्तव्य एवं उत्तरदायित्व।
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	कमरे बेचने और अन्य सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए अप-सेलिंग और सुझावात्मक बिक्री तकनीकों का उपयोग करें होटल।	50. अप-सेलिंग और सुझावात्मक बिक्री के लिए तकनीकें और दिशानिर्देश। 51. अतिथियों के लिए और कार्यालय में संदेश, मेल और पार्सल संभालने का अभ्यास करें।	क) विपणन एवं अप-सेलिंग तकनीकें एवं प्रक्रियाएं। ख) अतिथियों के लिए एवं कार्यालय में मेल एवं पार्सल संभालने की प्रक्रिया।
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	प्रस्थान के बाद की गतिविधियों का पालन करें।	52. अतिथि प्रस्थान एवं प्रस्थान के बाद की गतिविधियों को संभालने का अभ्यास करें।	क) अतिथि प्रस्थान से निपटने की प्रक्रिया की तैयारी।
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	बिल/चालान निपटान जैसे कैशियरिंग कार्य निष्पादित करें।	53. इस पर अभ्यास करें: • पारी के आरंभिक क्रियाकलापों का निष्पादन करना। • नकद भुगतान संभालना • गैर-नकद भुगतान	क) फ्रंट ऑफिस रिसेप्शन पर कार्य प्रवाह ख) कैशियरिंग प्रक्रियाएं

		• बकेट जांच करना.	
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	विभिन्न अतिथि विवादों से निपटने के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखें।	54. स्थिति से निपटना - कम सामान/नाबालिग मेहमान का चेक-इन/गलत बिलिंग। 55. बिना पूर्व आरक्षण के अतिथि/ देर से चेक-इन/ समय से पहले चेक-इन/ खोया-पाया/ छूटा हुआ सामान/ कप्तान/ नशे में अतिथि/ फर्जी कॉल। 56. दुर्घटनाओं और आपातकालीन स्थितियों को संभालें।	क) परिस्थितियों के दौरान अवलोकन और विद्यार्थियों के अनुसार परिस्थितियों से निपटने के बेहतर तरीके ख) दुर्घटनाओं और आपातकालीन स्थितियों को संभालना
व्यावसायिक कौशल 40 घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग चेकलिस्ट के साथ अधिभोग का डेटा तैयार करें और उसका विश्लेषण करें।	57. अधिभोग प्रतिशत और औसत कक्ष दर के आंकड़े की गणना करें। 58. आवागमन सूची का अध्ययन एवं विश्लेषण करना, आगमन/प्रस्थान सूची आदि का अध्ययन एवं विश्लेषण करना। 59. ब्रीफिंग और डीब्रीफिंग।	क) रात्रि लेखा परीक्षक की रिपोर्ट से संबंधित फ्रंट ऑफिस में डेटा की तैयारी और विश्लेषण। बी) प्रक्रिया कक्ष और दर परिवर्तन ग) कमरे की स्थिति में विसंगति की जाँच करें।
व्यावसायिक कौशल ५० घंटे; व्यावसायिक ज्ञान 12 घंटे	कमरे के पैकेज और अतिथि फीडबैक तैयार करें।	60. पेजिंग सिस्टम, रूम पैकेज और अतिथि फीडबैक तैयार करना। 61. चेक-इन और फ्रंट ऑफिस से संबंधित अन्य कार्यों की अनुमति देने के लिए नियम	क) अतिथि प्रतिक्रिया और शिकायतों से निपटने की प्रक्रिया ख) पेजिंग प्रणाली की प्रक्रिया, ग) होटल में अतिथि चक्र प्रणाली

		और विनियम ।	की प्रक्रिया
कार्यस्थल पर प्रशिक्षण (ओजेटी) <i>नोट: - ओजेटी के दौरान छात्रों को दैनिक आधार पर एक लॉग बुक रखनी होगी, जिसमें दिन के दौरान की गई गतिविधियों का उल्लेख होगा, जिस पर अनुभाग/विभाग पर्यवेक्षक द्वारा भी प्रतिहस्ताक्षर किया जाएगा।</i>			

मुख्य कौशल के लिए पाठ्यक्रम

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

सीखने के परिणाम, मूल्यांकन मानदंड, पाठ्यक्रम और कोर 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 उपकरणों की सूची			
फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट (24 उम्मीदवारों के बैच के लिए)			
क्र. सं.	औज़ारों और उपकरणों का नाम	विनिर्देश	मात्रा
ए. दुकान उपकरण और साजो-सामान			
1.	LAN के लिए सर्वर. 22" TFT कीबोर्ड, माउस, डीवीडी या ब्लू-रे राइटर के साथ ओएस का नवीनतम लाइसेंस - सर्वर संस्करण इंटरनेट, पावर बैकअप के लिए यूपीएस।	Xeon नवीनतम 64 बिट प्रोसेसर या उच्चतर PCI एक्सप्रेस वीडियो कार्ड 4GB VRAM के साथ 8 जीबीरैम	आवश्यकतानुसार
2.	कार्य केंद्र	नोट्स : 6 ^{वाँ} पीढ़ी का कोर i3 या उच्चतर संस्करण प्रोसेसर या समतुल्य और नीचे दी गई प्रमुख न्यूनतम सुविधाओं के साथ: a) 32/64 बिट प्रोसेसर (3.06 गीगाहर्ट्ज या उच्चतर, 4 एमबी 4-कोर) या उच्चतर। बी) नेटवर्क कार्ड: एकीकृत गीगाबिट ईथरनेट (10/100/1000). c) रैम: 4 जीबी डीडीआर3 या अधिक। d) HDD: 500 जीबी या अधिक. ई) मॉनिटर: 19" टीएफटी / उच्चतर च) लेखक: डीवीडी छ) कीबोर्ड: PS2 / USB,	13 नं.

		h) माउस: USB/ऑप्टिकल नवीनतम पेपर लाइसेंस ऑपरेटिंग सिस्टम के साथ/ OEM पैक (प्रीलोडेड) प्रोफेशनल/अल्टीमेट संस्करण इंटरनेट सुविधा के साथ।	
3.	होटल के फ्रंट ऑफिस में उपयोग के लिए एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर जैसे: a) ओपेरा बी) फिदेलियो सी) शैम्पेन		आवश्यकता के अनुसार
4.	लेज़र प्रिंटर		1 नं.
5.	16 पोर्ट हब		1 नं.
6.	सर्वर के लिए यूपीएस	आवश्यकता के अनुसार	आवश्यकता के अनुसार
7.	कार्य केंद्र के लिए यूपीएस	आवश्यकता के अनुसार	आवश्यकता के अनुसार
8.	डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर		1 नहीं
9.	मल्टीमीडिया प्रोजेक्टर		1 नं.
10.	तीन-इन-वन रंगीन इंकजेट प्रिंटर/कॉपियर/स्कैनर		1 नं.
11.	एमएस ऑफिस नवीनतम संस्करण (शैक्षणिक संस्करण)		1 नं.
12.	सहायक उपकरणों के साथ आईएसडीएन इंटरनेट कनेक्शन		1 नं.
13.	ओवरहेड प्रोजेक्टर		1 नं.
14.	हेवी ड्यूटी सादा कागज़ कॉपी मशीन		1 नं.
15.	फैक्स मशीन		1 नं.
16.	20 एक्सटेंशन के साथ इंटरकॉम डेमोस्ट्रेटर (EPBAX)		1 नं.

17.	टेलीफोन उपकरण		24 संख्या
18.	ओएचपी स्क्रीन		1 नं.
19.	सफेद बोर्ड		1 नं.
20.	रूम एसी 1.5 टन क्षमता		आवश्यकता अनुसार
21.	प्रशिक्षुओं के लिए कैस्टर व्हील चेयर		24 संख्या
22.	प्रशिक्षक तालिका (लेमिनेटेड शीर्ष)		1 नं.
23.	कार्यशाला लेआउट के अनुसार फिट करने के लिए दराज सुविधाओं के साथ उपकरणों के लिए लेमिनेटेड शीर्ष तालिका		12 नग.
बी. दुकान के फर्नीचर और सामग्री			
24.	प्रशिक्षक की तालिका		01 नं.
25.	प्रशिक्षक की कुर्सी		02 नग.
26.	बंद लॉकर		02 नग.
27.	सफेद बोर्ड	न्यूनतम 4 x 6 फीट	01 नं.
28.	आग बुझाने का यंत्र	नगरपालिका/सक्षम प्राधिकारियों से सभी उचित एनओसी और उपकरण की व्यवस्था करें।	आवश्यकतानुसार
29.	उचित बिजली और गैस कनेक्शन		01 नं.
30.	कचरे के डिब्बे	रंग कोडित	05 नग.
31.	काम करने की मेज	1 टेबल / 5 छात्र	आवश्यकता अनुसार
32.	हाथ धोने का बेसिन		05 नग.
33.	स्वच्छता किट		05 नग.
34.	वॉश बेसिन		04 नग.
35.	प्राथमिक चिकित्सा बॉक्स		1 नं.
36.	विविध उपकरण		आवश्यकतानुसार
37.	रसोईघर में क्या करें और क्या न करें को दर्शाने		01 नं.

	वाला चार्ट		
नोट: क) सभी उपकरण और औजार बीआईएस विनिर्देश के अनुसार खरीदे जाने हैं। b) संस्थान में एक मॉक फ्रंट ऑफिस लैब होनी चाहिए। c) कक्षा कक्ष में इंटरनेट सुविधा उपलब्ध कराना वांछनीय है।			

डीजीटी उद्योग, राज्य निदेशालयों, व्यापार विशेषज्ञों, डोमेन विशेषज्ञों, आईटीआई, एनएसटीआई के प्रशिक्षकों, विश्वविद्यालयों के संकायों और अन्य सभी के योगदान को ईमानदारी से स्वीकार करता है जिन्होंने पाठ्यक्रम को संशोधित करने में योगदान दिया।

डीजीटी द्वारा निम्नलिखित विशेषज्ञ सदस्यों को विशेष धन्यवाद दिया जाता है जिन्होंने इस पाठ्यक्रम में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

07 से 09 फरवरी 2018 को एफटीआई-बैंगलोर, कर्नाटक में फ्रंट ऑफिस असिस्टेंट ट्रेड के पाठ्यक्रम को अंतिम रूप देने के लिए योगदान देने वाले/भाग लेने वाले विशेषज्ञ सदस्यों की सूची			
क्र. सं.	नाम और पदनाम श्री / श्री / सुश्री	संगठन	टिप्पणी
1.	बीवीएस शेष चारी, निदेशक	सीएसटीएआरआई, कोलकाता	अध्यक्ष
2.	प्रसन्ना पी, स्टेनो	उप मुख्य श्रम आयुक्त (सी) का कार्यालय, बैंगलोर	सदस्य
3.	मालती एम., जेटीओ	सरकार. आईटीआई, तुमकुर रोड, बैंगलोर-22	सदस्य
4.	सुनीता किशोर , सॉफ्ट स्किल ट्रेनर	फ्रीलांसर, त्यागराज नगर, बैंगलोर-560028	सदस्य
5.	एन. प्रभाकर , स्टेनो	श्रम कल्याण संगठन , यशवंतपुर , बैंगलोर	सदस्य
6.	धनलक्ष्मी एम.सी.	सरकार. आईटीआई, एनआर मोहोल्ला , मैसूर - 07	सदस्य
7.	संजय खानंदे	एफटीआई-बैंगलोर	सदस्य
8.	सांसद शशिकला , VI	आरवीटीआई फॉर विमेन, होसोर रोड, बैंगलुरु-29	सदस्य
9.	आर. शांति , स्टेनोग्राफर	एपेक्स हाई-टेक इंस्टीट्यूट, बैंगलोर	सदस्य
10.	नम्रता जीएन, जेटीओ	डीईटी, कौशल्या भवन , बैंगलुरु-26	सदस्य
11.	आयशा बेगम, जेटीओ	डीईटी, कौशल्या भवन , बैंगलोर	सदस्य
12.	पूजा हेरेमाथ , जेटीओ	डीईटी, कौशल्या भवन , बैंगलोर	सदस्य
13.	प्रकाश राजू, आर, सी.पी. में व्याख्याता	सरकारी महिला पॉलिटेक्निक, बैंगलोर	सदस्य
14.	चंद्रशेखर एन, वाणिज्यिक अभ्यास में	आचार्य पॉलिटेक्निक, बैंगलुरु-107	सदस्य

	विभागाध्यक्ष		
15.	गजेंद्र सिंह के, एसजीएल, कमर्शियल प्रैक्टिस	महिलाओं के लिए सरकारी पॉलिटेक्निक	सदस्य
16.	डॉ. अरस कुमार एमआर, एसजीएल/एचओडी इन सीपी. जीडब्ल्यूपीटीआर	सरकारी महिला पॉलिटेक्निक, बेंगलोर	सदस्य
17.	बी. श्री राम कृष्ण रेड्डी, सहायक प्रोफेसर	आरजेएस इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट स्टडीज, बेंगलुरु-34	सदस्य
18.	जे. निर्मला कुमारी	एफटीआई-बेंगलोर	सदस्य
19.	आरसी मंडल , डीडीटी	सीएसटीएआरआई, कोलकाता	सदस्य
20.	पीके घोष , VI	सीएसटीएआरआई, कोलकाता	सदस्य

संकेताक्षर

सीटीएस	शिल्पकार प्रशिक्षण योजना
एटीएस	प्रशिक्षुता प्रशिक्षण योजना
सीआईटीएस	शिल्प प्रशिक्षक प्रशिक्षण योजना
डीजीटी	प्रशिक्षण महानिदेशालय
एमएसडीई	कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय
एनटीसी	राष्ट्रीय व्यापार प्रमाणपत्र
एनएसी	राष्ट्रीय शिक्षुता प्रमाणपत्र
एनसीआईसी	राष्ट्रीय शिल्प प्रशिक्षक प्रमाणपत्र
एलडी	लोकोमोटर विकलांगता
सीपी	मस्तिष्क पक्षाघात
एमडी	एकाधिक विकलांगता
एल.वी.	कम दृष्टि
एचएच	सुनने में कठिन
पहचान	बौद्धिक विकलांगता
नियंत्रण रेखा	कुष्ठ रोग ठीक हुआ
एसएलडी	विशिष्ट शिक्षण विकलांगताएं
डीडब्ल्यू	बौनापन
एमआई	मानसिक बिमारी
आ	एसिड अटैक
लोक निर्माण विभाग	विकलांग व्यक्ति

